



**INSTITUTO DE GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA  
UNIDAD DE POSGRADO**

**LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LAS  
RELACIONES PÚBLICAS EN LA GESTIÓN DE  
CONFLICTOS DEL PROYECTO VILAVILANI II FASE I EN  
EL GOBIERNO REGIONAL DE TACNA, 2022**

**PRESENTADO POR  
EDGAR TITO NINA ANCHAPURI**

**ASESORA  
DELIA MUÑOZ MUÑOZ**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN  
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN SOLUCIÓN DE  
CONFLICTOS**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
GOBERNABILIDAD Y GOBERNANZA**

**LIMA – PERÚ  
2024**



**CC BY-NC-ND**

**Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA  
UNIDAD DE POSGRADO**

**LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LAS RELACIONES  
PÚBLICAS EN LA GESTIÓN DE CONFLICTOS DEL PROYECTO  
VILAVILANI II FASE I EN EL GOBIERNO REGIONAL DE TACNA,  
2022.**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO  
DE MAESTRO EN SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

**PRESENTADO POR:  
EDGAR TITO NINA ANCHAPURI**

**ASESORA  
MAG. DELIA MUÑOZ MUÑOZ**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN  
GOBERNABILIDAD Y GOBERNANZA**

**LIMA – PERÚ**

**2024**

## DEDICATORIA

Dedico este logro a los que depositaron su confianza en mi persona y a la vez va dedicado a mi familia.

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por otorgarme todas las oportunidades que colocó en mi camino, y así poder cumplir todas las metas trazadas. Los logros son propios de una dedicación inalterable y perseverante, y agradecer a las personas que confiaron en mi persona para desarrollar este valioso trabajo de investigación.

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	2
Índice de Tablas.....	7
RESUMEN.....	9
ABSTRAC.....	100
INTRODUCCIÓN .....	12
Formulación del problema .....	14
Problema general.....	14
Problema específico.....	14
Objetivos de la investigación .....	15
Objetivo general .....	15
Objetivo específico .....	15
Importancia de la importancia.....	16
CAPITULO I MARCO TEORICO.....	18
1.1. Antecedentes de la investigación .....	18
1.1.1. A nivel internacional .....	18
1.1.2. A nivel nacional .....	19
1.2. Bases teóricas de la investigación.....	22
1.2.1. Enfoque sobre planificación estratégica .....	22
1.2.2. <b>LA GESTIÓN DE CONFLICTOS</b> .....	38
1.2.2.1. Los conflictos sociales .....	38
1.2.2.2. Enfoque de la teoría de conflictos.....	40
1.2.2.3. La teoría de conflictos de Jean Paúl Lederach .....	41

1.2.2.4.	Enfoque de etapas en el proceso de un conflicto social .....	49
1.2.2.5.	Los conflictos en una organización .....	52
1.2.2.6.	Tipos de conflictos organizacionales .....	54
1.2.2.7.	Ámbito de los conflictos laborales.....	55
1.2.2.8.	Etapas de los conflictos laborales.....	57
1.2.2.9.	Conflictos socioambientales .....	58
1.2.2.10.	Informe conflictos sociales por la Defensoría del Pueblo .....	59
1.2.1.1.	El proyecto Vilavilani II fase I.....	61
1.2.3.	Definición de términos básicos .....	63
CAPÍTULO II: PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.....		66
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION.....		68
3.1.	Diseño metodológico .....	68
3.1.1.	Enfoque de investigación.....	68
3.1.2.	Tipo de Investigación.....	69
3.1.3.	Nivel de Investigación.....	69
3.1.4.	Diseño de investigación.....	69
3.2.	Diseño muestral .....	70
3.2.1.	Población .....	70
3.2.2.	Muestra .....	70
3.3.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	71
3.3.1.	Técnicas .....	71
3.3.2.	Instrumentos.....	71

3.4.	Validez y confiabilidad del instrumento .....	72
3.5.	Técnica estadística para el procesamiento de la información .....	73
3.6.	Aspectos éticos .....	74
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y PROPUESTA DE VALOR.....		75
4.1.	Resultados obtenidos de la investigación .....	75
CAPÍTULO V DISCUSIÓN.....		84
CONCLUSIONES .....		86
RECOMENDACIONES .....		88
Bibliografía.....		90
ANEXOS.....		94
<b>ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA .....</b>		<b>95</b>
<b>ANEXO 02: CUESTIONARIO.....</b>		<b>96</b>
<b>ANEXO 02: VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO.....</b>		<b>98</b>

## Índice de Tablas

Tabla 1 <i>Tipología de solución de conflictos</i> .....	60
Tabla 2 <i>Clasificación de conflictos</i> .....	600
Tabla 3 <i>Frecuencia de conflictos</i> .....	600
Tabla 4 <i>Nº de predios y superficie agrícola Valle de Tacna</i> .....	611
Tabla 5 <i>Operacionalización de las variables</i> .....	666
Tabla 6 <i>Validación por jueces expertos</i> .....	722
Tabla 7 <i>Confiabilidad del instrumento</i> .....	722
Tabla 8 <i>Nivel de la Planificación</i> .....	755
Tabla 9 <i>Nivel de la estructura administrativa</i> .....	766
Tabla 10 <i>Nivel de los planes y programas sociales</i> .....	777
Tabla 11 <i>Nivel de los conflictos sociales</i> .....	788
Tabla 12 <i>Nivel de los conflictos organizacionales</i> .....	79
Tabla 13 <i>Nivel de conflictos laborales</i> .....	800
Tabla 14 <i>Nivel de la Planificación estratégica de las RR.PP.</i> .....	812
Tabla 15 <i>Nivel de la Gestión de conflictos</i> .....	822

## Índice de Figuras

Figura 1 <i>Nivel de planificación</i> .....	766
Figura 2 <i>Nivel de la estructura administrativa</i> .....	777
Figura 3 <i>Nivel de los planes y programas sociales</i> .....	788
Figura 4 <i>Nivel de los conflictos sociales</i> .....	79
Figura 5 <i>Nivel de conflictos organizacionales</i> .....	800
Figura 6 <i>Nivel de conflictos laborales</i> .....	811
Figura 7 <i>Nivel de la Planificación estratégica de las RR.PP.</i> .....	822
Figura 8 <i>Nivel de la Gestión de conflictos</i> .....	833

## RESUMEN

El objetivo de esta investigación tiene por propósito determinar el nivel de relación que existe entre la planificación estratégica de las Relaciones Públicas y la gestión de conflictos en el Proyecto de Vilavilani II Fase I en el Gobierno Regional de Tacna, bajo la dirección de la Institución Pública denominada Proyecto Especial Tacna (PET).

El tipo de estudio es básico, el nivel de estudio es correlacional y el diseño es no experimental. Los colaboradores de la Institución formaron parte de la población, entendidos en el tema hídrico vinculada a la investigación, siendo la muestra extraída de 35 personas. Los datos se recopilieron mediante una encuesta y el instrumento empleado fue un cuestionario de escala ordinal. En comparación se cree que la planificación estratégica en las Relaciones Públicas esta significativamente relacionada con la gestión de conflictos, según los hallazgos de los expertos en el tema. El plan estratégico de las Relaciones Públicas del Gobierno Regional de Tacna en el año 2022 determino utilizando estadísticas de Chi-cuadrado, tiene una relación significativa con la Gestión de conflictos.

**Palabras claves:** Planificación estratégica de Relaciones Públicas, Gestión de conflictos, estructura administrativa, planes y programas sociales, conflicto social, conflicto organizacional y conflicto laboral.

## ABSTRAC

The objective of this research is to determine the level of relationship that exists between the strategic planning of Public Relations and conflict management in the Vilavilani II Phase I Project in the Regional Government of Tacna, under the direction of the Public Institution. called Tacna Special Project (PET).

The type of study is basic, the level of study is correlational and the design is non-experimental. The Institution's collaborators were part of the population, knowledgeable in the water issue linked to the research, with the sample drawn from 35 people. The data was collected through a survey and the instrument used was an ordinal scale questionnaire. In comparison, it is believed that strategic planning in Public Relations is significantly related to conflict management, according to the findings of experts on the subject. The strategic plan of Public Relations of the Regional Government of Tacna in 2022, determined using Chi-square statistics, has a significant relationship with Conflict Management.

Keywords: Strategic planning of Public Relations, Conflict management, administrative structure, social plans and programs, social conflict, organizational conflict and labor conflict.

PAPER NAME

**Trabajo de Investigacion.docx**

AUTHOR

**EDGAR TITO NINA ANCHAPURI**

---

WORD COUNT

**14530 Words**

CHARACTER COUNT

**79701 Characters**

PAGE COUNT

**76 Pages**

FILE SIZE

**976.3KB**

SUBMISSION DATE

**Mar 20, 2024 8:55 PM GMT-5**

REPORT DATE

**Mar 20, 2024 9:00 PM GMT-5**

---

● **17% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 16% Internet database
- 3% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 10% Submitted Works database

● **Excluded from Similarity Report**

- Bibliographic material
- Quoted material
- Cited material
- Small Matches (Less than 9 words)

## INTRODUCCIÓN

### Descripción de la situación problemática

La creciente población en todo el mundo está generando una escasez recursos hídricos, y la región de Tacna de nuestro país también enfrenta una escasez de recurso hídricos. Este problema mundial; en una sociedad globalizada dónde la importancia del agua como recurso hídrico se ha convertido en la fuente principal de supervivencia, se puede apreciar la necesidad de realizar acciones que le permitan garantizar el uso de tan preciado líquido elemento que se convierte en la vida misma de la humanidad. *Los conflictos por el agua en América Latina se vienen incrementado considerablemente en los últimos años, hasta alcanzar altos niveles de complejidad e impacto en las economías, los ámbitos políticos, la estabilidad social, las poblaciones y el ambiente.* (Líber & Bautista, 2015, pág. 5).

Se aprecia en la Región Tacna que, por historia, se ha caracterizado por ser una zona desértica y de una gran actividad comercial por ser zona de frontera; sin embargo, viene atravesando una carencia significativa de agua, convirtiéndose en un elemento vital limitado para la población y para las actividades agrícolas propias de la región. Existe un proyecto denominado Vilavilani II Fase I, cuyo propósito es traer agua para Tacna y a la fecha no se ha logrado tal fin. Se puede observar que se desconoce cómo está la gestión de conflictos que experimenta el proyecto Vilavilani y de cómo valoran tres aspectos fundamentales en referencia a los conflictos: Conflictos sociales, organizacionales y laborales, los mismos que requieren de conocerse y como está su tratamiento operativo a fin de alcanzar los objetivos de la empresa. El

Plan operativo Institucional 2020 refleja las actividades del Proyecto Especial Tacna, y se ajusta a las metas del sector agua, destacando la implementación de las metas institucionales y logros planteados para el año 2020.

La formulación y ejecución de los Componentes del Proyecto de Mejoramiento y Ampliación de Provisión de Agua para el desarrollo agrícola del Valle de Tacna Vilavilani II – Fase I; así, como la construcción del canal Villachauillani – Calachaca – Chuapalca, “Mejoramiento del Canal Chiquitoma Calleraco – Centro Poblado Totorá Candarave”; “Mejoramiento del servicio de agua para riego en el Comité de Regantes de Calacala, Distrito Cairani, Provincia Candarave, Región Tacna”, además de “Operación y Mantenimiento”, “Supervisión, Monitoreo y Evaluación de la infraestructura hidráulica” que funciona dentro del marco del Operador hidráulico.

Concordante con el párrafo anterior, es imperativo reconocer la importancia de la planificación estratégica de Relaciones Públicas como un impulsor de concientización y difusión a efectivizar racionalmente el uso del agua. Es en este sentido, que se debe poner a prueba algunas estrategias de gestión que permitan alcanzar un eficiente desempeño de quienes asumen la responsabilidad de dar vigencia a dicho proyecto.

Se prevé, que, si no se optimiza todo lo concerniente a la planificación estratégica en la organización de Vilavilani, es probable que se convierta en una situación entrópica generando una situación de crisis para la empresa.

La planificación estratégica debe mejorarse y la gestión de conflictos de la organización debe asegurarse.

## **Formulación del problema**

### **Problema general**

¿Cómo se relacionan la planificación estratégica de Relaciones Públicas y la gestión de conflictos del Proyecto Vilavilani II fase I en el Gobierno Regional de Tacna – 2022?

### **Problemas específicos**

- a) ¿Cómo se relaciona la planificación estratégica de Relaciones Públicas y la gestión de conflictos del proyecto Vilavilani II Fase I en el Gobierno Regional de Tacna?
- b) ¿Cómo se relaciona la estructura administrativa y la gestión de conflictos del proyecto Vilavilani II Fase I en el Gobierno Regional de Tacna?
- c) ¿Cómo se relaciona los planes y programas con la gestión de conflictos del proyecto Vilavilani II Fase I en el Gobierno Regional de Tacna?

## **Objetivos de la investigación**

### **Objetivo general**

Establecer la relación entre la Planificación estratégica de Relaciones Públicas y la gestión de conflictos del Proyecto Vilavilani II fase I en el Gobierno Regional de Tacna - 2022.

### **Objetivos específicos**

- a) Determinar las responsabilidades de planificación de Relaciones Públicas y la gestión de conflictos del Proyecto Vilavilani II Fase I en el Gobierno Regional de Tacna.
- b) Establecer la relación entre la estructura administrativa y la gestión de conflictos del proyecto Vilavilani II Fase I en el Gobierno Regional de Tacna
- c) Inferir la relación de los planes y programas de Relaciones Públicas con la gestión de conflictos del proyecto Vilavilani II Fase I en el Gobierno Regional de Tacna.

## **Importancia de la investigación**

Este estudio de investigación es importante por dos razones; un lado, el recurso hídrico han contribuido históricamente al crecimiento y al desarrollo económico de Tacna, y ha sido una fuente constante el sistema agrícola de la región; por otro lado, la necesidad de sostener de sus recursos hídricos en Tacna es muy importante porque es una región desértica que depende totalmente de la calidad y cantidad de agua disponible para la población y sus diversas necesidades del líquido elemento.

Desde una perspectiva teórica, la presente investigación contribuye a incrementar los conocimientos sobre las relaciones de planificación estratégica y gestión de conflictos; la planificación estratégica representa es el segundo paso en el proceso de las Relaciones Públicas lo que permite realizar actividades concretas que atiendan directamente la condición actual que demanda la población en su conjunto.

Desde la perspectiva práctica, los hallazgos de la investigación serán útiles para desarrollar métodos prácticos para gestionar los conflictos de manera más eficiente. Estos se manifiestan en quejas y reclamos muchas veces justificados por parte de la población; y como respuesta se debe prever estas situaciones que generan retraso y limitación para fortalecer la agricultura y la pequeña industria latente en la ciudad de Tacna.

Desde la perspectiva metodológica, los métodos de investigación desarrollados y utilizados en el diseño del estudio ayudaran a investigación, ayudara a futuros estudios investigación similares a determinar cómo los modelos de relaciones públicas y los conflictos están relacionados.

Este trabajo de investigación se divide en cuatro capítulos:

Capítulo I. Desarrollo del marco teórico, antecedentes de la investigación, bases teóricas y de investigación, base teórica, definición de palabras claves.

Capítulo II. Este capítulo aborda preguntas y operacionalización de las variables de la investigación.

Capítulo III. Diseño, métodos, tipo, población, muestra y métodos. El diseño metodológico, el muestreo, los métodos de recolección de datos, los métodos de gestión y procesamiento estadístico de la información, así como los aspectos éticos, están incluidos en el diseño de este estudio.

Capítulo IV. Los resultados estadísticos de investigación, se muestran utilizando el cuestionario, que cumple con los objetivos establecidos.

Capítulo V. Se presentan una discusión del trabajo de investigación y los resultados obtenidos en este estudio en comparación con los hallazgos de la investigación actual con las investigaciones anteriores.

Las herramientas son las fichas de observación y entrevista. Se presenta esta investigación contribuirá al campo de la educación; es decir, que los estudiantes puedan socializar sin miedo, compartir sus ideas y juegos con sus compañeros, otro para afrontar los desafíos que surgirán durante la transición de una etapa a la siguiente.

## CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

### 1.1. Antecedentes de la investigación

#### 1.1.1. A nivel internacional

Vergara (2020) en su tesis “*Conflictos socioambientales relacionados al agua y la minería en Chile*” describe la dinámica nacional de conflictividad socioambiental relacionada al agua y la actividad minera entre 1990 a 2015.

En cuanto a la metodología la investigación está basada en una muestra de casos de conflictos socioambientales reconocidos en el Mapa del INDH (2016) y en las entrevistas semiestructuradas realizadas a diversos expertos en la materia.

En términos teóricos, la investigación se basa en discusión entre naturaleza y cultura a partir de la ecología cultural, la ecología política y las nociones de dispositivos de gobernabilidad. Se analiza la relación entre minería y agua, y se considera que la escasez de agua es una transformación ambiental crucial. Desde la experiencia latinoamericana, se adoptó la noción de extractivismo y se planteó la cuestión ámbito socioambiental, analizando los conflictos tanto como fenómeno y como categoría analítica.

Los resultados de la investigación muestran la necesidad de planificar estratégicamente para darle solución a los diversos conflictos que se presentan en una compleja red de dispositivos y actores dispositivos creados sistemáticamente en los campos de la minería, el agua y el medio ambiente desde la dictadura. Por otro lado, existe una

variedad de actores institucionales que desempeñan diversas funciones. Se evidencia una disparidad en los costos ambientales de la minería al analizar el desarrollo humano y los niveles de pobreza de las comunas involucradas en los casos. En contraste con las características de los actores empresariales mineros, la presencia de comunas vulnerables en conflictos es significativa. Finalmente, se delinea un carácter étnico presente en la conflictividad socioambiental reciente, tanto por la diversidad de etnias como por los diferentes actores indígenas involucrados. (p. 5).

### **1.1.2. A nivel nacional**

A nivel nacional, en la ciudad de Chiclayo se halló el trabajo de Dávila (2018) cuya tesis denominada: “Propuesta del plan estratégico para mejorar la gestión administrativa de la empresa de bienes y servicios Adán Dávila Ruiz”, tuvo como objetivo mejorar la gestión administrativa de la empresa; encontró que la empresa reflejaba una gestión empírica, que a menudo puede conducir al crecimiento empresarial, pero con fecha de caducidad.

El propósito de este tipo de investigación fue determinar si se puede utilizar el conocimiento descubierto y aplicado para resolver el problema y alcanzar los objetivos.

El objetivo de la investigación fue recopilar toda la información sobre las estrategias y los puntos clave de un plan estratégico, y el nivel de investigación fue descriptivo.

Los empleados de la Empresa de Bienes y Servicios Adán Dávila Ruiz, en Bagua, departamento de Amazonas, formaron la población de

estudio. Una muestra de ocho empleados y el gerente general de la Empresa de Bienes y Servicios se utiliza.

Como conclusión demostró que el plan estratégico es de vital importancia en la gestión administrativa en razón que optimizó las estrategias y lineamientos lo que permitieron para mantener la competitividad empresarial, la gerencia divide las áreas de la organización.

Un segundo trabajo a cargo de Sánchez (2020) en su tesis “Plan estratégico con responsabilidad social para lograr relaciones armoniosas dentro del campamento de una empresa cementera” se plantea cómo objetivo determinar el impacto del plan estratégico con responsabilidad social para lograr relaciones armoniosas, investigación que fue realizada en el campamento de una empresa cementera.

En cuanto a la metodología, se utilizó un tipo de investigación descriptivo correlacional y el diseño de la investigación no experimental de corte transversal (se aplicó la encuesta en un solo momento), empleó cómo técnica para la recolección de datos la encuesta y la observación, siendo el instrumento de medición fue un cuestionario con preguntas cerradas a escala Likert, para una muestra estuvo conformada por 65 trabajadores residentes en campamento de una empresa cementera. Este estudio supone que las iniciativas estratégicas que han demostrado ser socialmente responsables tendrán un impacto significativo en el éxito de las relaciones armoniosas y concluye que si una empresa mantiene o aumenta un interés significativo en sus empleados y familias, (es decir

sus socios comerciales), en lugar de lugar de alejarlos de la empresa, el programa de responsabilidad social convertirá la competitividad de la empresa en la competencia, manteniendo una imagen positiva y mejorando su reputación en la sociedad, además de crear relaciones armoniosas con el medio ambiente.

## 1.2. Bases teóricas de la investigación

### 1.2.1. Enfoque sobre planificación estratégica

El término planificación es utilizado para comprender la necesidad de una persona, grupo u organización quiere realizar acciones un cronograma y delega responsabilidades a todos para lograr el objetivo. Lo que se describe es solo para aclarar, según el cual se puede definir las etapas de desarrollo de una amplia variedad de actividades, desde las más simple hasta las más inusuales.

Con el transcurrir del tiempo el termino planificación adopta un complemento: la estrategia, para hoy ser conocida como la planificación estratégica que describe un proceso de toma de decisiones para establecer bases futuras de una organización y logre alcanzar sus objetivos. *“Para una mayor claridad sobre su significado es posible entenderla simplemente como cualquier planificación que, a través de sus pasos, permita garantizar la consecución de los objetivos definidos”* (Aramayo & Candia, 2005, pág. 35). *Por otro lado: Incorporar la planificación estratégica como proceso al diario vivir institucional, es difícil por la prevalencia de emergencias o urgencias que deben resolverse, lo que pospone el realizar lo planeado* (Ogliastri, 2000, pág. 10). Queda entonces como un reto emplear la planificación estratégica para lograr objetivos que beneficien a la sociedad, como se ha dicho tantas veces, se requieren organizaciones con disciplina y responsabilidad para llegar al bien común como principio fundamental en la sociedad.

### 1.2.1.1. Definición de planificación estratégica

Existen varias definiciones entorno a la planificación estratégica, razón por la cual se ha considerado el aporte de reconocidos académicos en la materia, la primera definición se muestra a continuación:

*La planeación estratégica es el proceso de formular y ejecutar las estrategias de la organización con el propósito de insertarla, por medio de su misión, en el entorno donde actúa, y su producto básico es el plan para la acción organizacional integrada y cohesiva. (Idalberto, 2016, pág. 41).*

Un segundo aporte define a la planificación estratégica del siguiente modo:

*La Planificación Estratégica es una herramienta de gestión que permite apoyar la toma de las decisiones de las organizaciones entorno al quehacer actual y al camino que deben recorrer en el futuro para adecuarse a los cambios y a las demandas que les impone el entorno y lograr la mayor eficiencia, eficacia, calidad en los bienes y servicios que se proveen. Consiste en un ejercicio de formulación y establecimiento de objetivos de carácter prioritario cuya característica principal es el establecimiento de los cursos de acción (estrategias) para alcanzar dichos objetivos. Desde esta perspectiva, la Planificación Estratégica es una herramienta clave para la toma de decisiones de las instituciones públicas. (Armijo, 2011, pág. 15).*

Es oportuno señalar que la planificación estratégica se orienta a la detección de obstáculos y la definición de objetivos, metas y acciones a mediano o largo plazo (en el que la planificación estratégica se

diferencia de la planificación operativa) y la facilidad de seguimiento con indicadores, ya que las acciones de las organizaciones del estado no son tan evidentes como las del sector privado.

Una tercera definición acerca de la planificación estratégica señala que:

*La Planificación Estratégica es una herramienta poderosa para el diagnóstico, análisis, reflexión y toma de decisiones colectivas, sobre lo que deben hacer las comunidades, organizaciones e instituciones en el presente y el futuro. No solo para responder a los cambios y las demandas que les impone el entorno y lograr así el máximo de eficiencia y calidad de sus intervenciones, sino también para proponer y concretar las transformaciones que requiere el entorno.* (Burgwal & Cuellar, 1999, pág. 25) .

Las definiciones propuestas permiten establecer una mejor percepción del presente trabajo de investigación y permitan orientar el propósito de encontrar una alternativa a los conflictos sociales que se presentan en el caso de Vilavilani II Fase I respecto al recurso hídrico.

#### **1.2.1.2. Planificación estratégica de las Relaciones Públicas**

Se suele definir a la planificación como “la actividad que, después de descomponer un sistema (estratégico) en conjuntos sensiblemente más pequeños, les atribuye prioridades de valor y de tiempo en cuanto a su ejecución práctica” (Mantilla, 2008).

La planificación estratégica de las Relaciones Públicas está referidas a la ejecución de planes orientados a la concientización y difusión de los objetivos de una organización, considerando las estrategias de la especialidad vinculadas a la gestión de conflictos sean de carácter social, político, económico, cultural, etc.

Por lo tanto, el objetivo fundamental de la planificación estratégica de las Relaciones Públicas consiste en “ejercer un carácter proactivo de las acciones tendentes a establecer relaciones entre las organizaciones y sus públicos” (Mantilla, 2008, pág. 56).

Bajo ese contexto, solo será posible llevar a cabo la función estratégica de las Relaciones Públicas a través de la planificación requiere que los profesionales sean algo más que meros técnicos de la comunicación, si no que convierta en “empresarios de la comunicación” que tengan cierto grado de comprensión completa de las necesidades de la organización de forma que puedan actuar proactivamente para encontrar solución a los problemas vinculados a la especialidad.

Por lo tanto, los objetivos principales de la planificación de las relaciones públicas son lograr una comunicación de alta calidad, administrada de manera estratégica, valorando la cultura corporativa, los principios éticos y el compromiso de las personas.

### **1.2.1.3. Las etapas de la Planificación estratégica del modelo RACE**

John Marston en el año de 1963 publicó su libro *The nature of Public Relations*, estableciendo el proceso de la toma de decisiones

estratégicas en el ámbito de las Relaciones Públicas, la estructura que presentó estaba dividido en cuatro etapas cuya nominación acrónima en inglés es RACE:

- a) Investigación (Research)
- b) Acción (Action)
- c) Comunicación (Communication)
- d) Evaluación (Evaluation)

El método RACE se basó en la Dirección por objetivos, sin embargo, presenta un enfoque de las Relaciones Publicas en torno a la gestión profesional de la función de la comunicación en las organizaciones siendo a la actualidad uno de los más utilizados en el ámbito académico y empresarial.

La primera etapa, precisa que sin investigación el directivo o funcionarios sino disponen de datos fiables no tendrán la certeza de tomar decisiones eficientes.

La segunda etapa, la planificación requiere de ejecutar actividades para lograr los objetivos de la organización.

La tercera etapa, señala que debe de comunicarse tanto al público interno como externo de los logros alcanzados por las actividades realizadas.

Finalmente, la cuarta etapa sugiere un análisis de los logros obtenidos, así como de las limitaciones encontradas.

#### **1.2.1.4. Tipos de planes**

Actualmente las organizaciones dejando de lado su tamaño o volúmen de producción, estas suelen ofrecer un producto o servicio, por lo que se genera un plan que cubra todas las actividades de la organización.

Considerando los aportes de los expertos en temas de planificación, coinciden en que no existe un solo tipo de plan, sino, una diversidad de tipos, en vista que se puede obtener diferentes planeaciones de diversos campos del conocimiento humano sean de alcance local, regional, nacional o internacional; se pueden citar planes de corte ecológico, industrial, económico, agrícola, educativo, deportivo; Etc. (Guillén, 1988).

Como se aprecia es ilimitado los tipo de planes que se pueden gestar en una organización incluyendo su temporalidad de ser planes de corto, mediano y largo plazo.

La idea base en cuanto a la temporalidad de un plan considera que en el período de cinco a menos años representa un plan a corto plazo; si supera los cinco años hasta los diez años, se trata de un plan a mediano plazo; finalmente si supera los diez años se habla de iun plan a largo plazo.

En cuanto a su ubicación espacial, los planes pueden ser internacionales, nacionales, regionales y locales.

Por otro lado, los planes suelen ser considerados de acuerdo al sector en los que se desarrollarán: Economía, educación, sociales, agrícolas, mineros, Etc.

#### **1.2.1.5. El proyecto Vilavilani II fase I y la planificación estratégica**

El proyecto Vilavilani II Fase I presenta la Ficha N° 58358 registrada en el Banco de Proyectos del Sistema Nacional de Inversión Pública. El nombre del proyecto titula “Mejoramiento de la Provisión de Agua para Desarrollo Agrícola en el Valle de Tacna – VILAVILANI II FASE I”, formulado por el Proyecto Especial de Afianzamiento de los Recursos Hídricos de Tacna (PET) del Gobierno Regional de Tacna en el año 2009.

El proyecto tiene por objetivo proveer de recurso hídrico a los pobladores aledaños y a las comunidades que requieren de este recurso natural para la supervivencia natural de todo poblador altoandino. La confrontación permanente entre los pobladores y el estado por disponer del recurso hídrico de acuerdo a sus intereses ha despertado conflictos sociales que requieren ser atendidos en toda su magnitud y encontrar una solución a la problemática presentada. Sin embargo, existen conflictos que se espera se solucionen respecto al proyecto Vilavilani.

Los principales objetivos del proyecto Vilavilani II Fase I propone como propósito:

Incrementar los volúmenes de producción exportadora en la región Tacna.

*Para ello plantea la provisión de 2,1 m<sup>3</sup>/s que abastecerá plenamente los actuales niveles de demanda del denominado Valle de Tacna y la adicional incorporación de 3,100 nuevas hectáreas de terreno. (García, 2021).*

El mismo autor señala con precisión a través de un trabajo de investigación relacionado al Proyecto Vilavilani II Fase I lo siguiente:

*Cada empresa y productor debe implementar las Buenas Prácticas Agrícolas, que incluyen el plan de cultivo, las instalaciones, los equipos, los utensilios y las herramientas, el manejo del agua, el manejo del suelo, la siembra, el trasplante y el material de propagación, la nutrición de las plantas, la protección de los cultivos, la cosecha y la post cosecha, la documentación, los registros y la rastreabilidad/trazabilidad, salud, seguridad y el bien. (García, 2021, pág. 143).*

Se puede señalar que el proyecto Vilavilani II Fase I, requiere de ser analizado a profundidad y alcanzar propuestas de su influencia en el ámbito económico y agrícola en la Región Tacna.

En la actualidad el proyecto se encuentra judicializado, sin embargo, es inevitable encontrar una salida legal y técnica a fin de no seguir postergando la necesidad de contar con el recurso hídrico que requiere Tacna. Se vienen reuniendo las principales autoridades a fin de encontrar una pronta solución al problema del recurso hídrico para Tacna, lo que implica un verdadero compromiso para encontrar y aportar la solución más viable y de manera integral a la postergada aspiración de varias décadas de años en la búsqueda de contar con agua saludable y que beneficie sobre todo al sector agrícola de la región.

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) realizó un estudio sobre la problemática de los conflictos por el agua y resume su análisis en lo siguiente:

*Si los modelos de gobernanza comienzan a reflejar cambios en la forma en que se trata creando un enfoque holístico, colaborativo y participativo, se podrían prevenir y resolver de manera más eficiente los conflictos por el agua. Las estrategias del EBDH buscan generar aquellas herramientas de políticas públicas novedosas que el escenario actual demanda, pero que todavía no se han visto receptadas en los marcos legislativos, los diseños institucionales, ni en el comportamiento de los agentes públicos ni privados o no han sido ampliamente aplicadas. (Martín & Bautista, 2015).*

Este tipo de conflictos abarca una serie de etapas que se desarrollan en un período de tiempo extenso, se aprecian cambios constantes en su evolución y no se limitan a eventos aislados, lo que justifica generar dinamismo a la evaluación y análisis a fin de evitar posturas estáticas y anacrónicas de factores económicos, demográficos, tecnológicos, políticos entre otros. El agua siempre estará en el centro de controversias, se destacarán aspectos culturales, históricas, territoriales, sociales, políticas, económicas y distributivos que son cruciales para su comprensión y resolución, lo que hace que sean esenciales los enfoques interdisciplinarios.

#### **1.2.1.6. Proceso de la planeación estratégica**

En el proceso de planeación, las metas definen resultados específicos o las consecuencias deseadas; cada plan representa la secuencia de accionar a tomar para lograr el objetivo.

##### **a) Paso 1**

Se deben definir los objetivos, identificar de modo concreto los resultados deseados. Deben plantearse con la mayor precisión posible para determinar el momento en que se han alcanzado o la distancia del objetivo.

##### **b) Paso 2**

Se debe determinar en donde se encuentra el plan respecto al objetivo u objetivos trazados. Para ello se debe evaluar los logros alcanzado en relación con los resultados esperados, se deberá identificar las ventajas que favorecen el plan y aquellas desventajas que pueden paralizarlo.

##### **c) Paso 3**

Desarrollar premisas acerca de las condiciones futuras, prevenir los eventos futuros. Se deben generar “escenarios” alternativas para lo que pueda suceder, para cada escenario, se deben identificar los factores que pueden ayudar u dificultar el progreso hacia los objetivos establecidos.

##### **d) Paso 4**

Analizar las posibles acciones, elije las mejores y aprende a utilizarlas. Después, se deberá enumerar y evaluar cuidadosamente todas las posibles, eligiendo la alternativa que tenga más probabilidades de lograr tus objetivos; las acciones deben describirse, es decir, paso a paso.

e) Paso 5

Finalmente, se deberá implementar el plan y su correspondiente evaluación de los resultados. Actuar en lo planificado y medir cuidadosamente los avances en dirección a los objetivos. Realizar todos los requisitos del plan, tomar medidas correctivas y revisar planes cuando sea necesario.

Es necesario precisar que existen diversos procesos en cuanto al desarrollo y ejecución de un plan estratégico, dependiendo de la metodología empleada por los expertos que asumen tales etapas de acuerdo a las características que demande su realización y composición. Lo interesante es comprender que todo plan estratégico presenta similitudes comunes que le permiten avanzar en su aplicación operativa acorde a la programación que se establezca en la parte técnica y presupuestal.

#### **1.2.1.7. La Autoridad Nacional del Agua (ANA)**

El Sistema Nacional de Gestión de los Recursos Hídricos, fue establecido el 13 de marzo de 2008 con el Decreto Legislativo N° 997, que lo nombro como el órgano rector y máximo órgano técnico de gestión normativa.

Para un mejor entendimiento del rol que cumple el ANA se tiene los siguientes términos:

**a) Consejo de Recursos Hídricos de Cuenca**

Los gobiernos regionales establecieron estos órganos permanentes integrantes de la Autoridad Nacional, por medio un decreto supremo, con el fin colaborar en la planificación, coordinación y aprobación del uso sostenible de los recursos hídricos en sus respectivas regiones.

**b) Juntas de Usuarios**

La organización de la junta de usuarios de un sistema hidráulico común sigue los estándares técnicos establecidos por la Autoridad Nacional. Las responsabilidades de la junta de usuarios son las siguientes: a) operación y mantenimiento de la infraestructura hidráulica; b) distribución del agua; y c) recaudación y gestión de las tarifas de agua.

**c) Ley de Recursos Hídricos (Ley N°29338)**

Que está a cargo de la gestión y el uso de los recursos hídricos. Las aguas superficiales, las aguas subterráneas, las aguas continentales y otros activos relacionados están incluidos. Se extiende el agua marítima y atmosférica de acuerdo con la necesidad (Autoridad Nacional del Agua, 2019).

**d) Licencias de Agua**

Es un derecho de uso que, con opinión del Consejo de Cuenca, la Autoridad Nacional otorga a su titular la titular la autorización para utilizar este recurso natural con un propósito específico, y en un lugar

específico, en los términos y condiciones establecidos en los dispositivos legales actuales y en la resolución administrativa correspondiente (Autoridad Nacional del Agua, 2019).

**e) Organizaciones de Usuarios**

Son consumidores de agua de fuentes comunes de agua superficial o subterránea, así como de sistema hidráulicos comunes (Autoridad Nacional del Agua, 2019).

**f) Régimen Económico del Agua**

Tarifas y compensaciones económicas establecidas por la Ley para lograr un uso eficiente y sostenible de los recursos hídricos. (Autoridad Nacional del Agua, 2019).

**g) Retribuciones Económicas por el Uso del Agua**

Debido a que el agua es un recurso natural propiedad del estado, los usuarios no reciben compensación económica por su uso consuntivo o no consuntivo. (Autoridad Nacional del Agua, 2019)

**h) Retribuciones Económicas por Vertimiento de Agua Residual  
Tratada**

Es el dinero que deben pagar los usuarios para realizar un vertimiento autorizado en un cuerpo receptor. (Autoridad Nacional del Agua, 2019)

**i) Usuario de agua**

Un usuario de agua es una persona natural o jurídica que tiene derecho a usar el agua. (Autoridad Nacional del Agua, 2019).

#### **1.2.1.8. Formulación de la planificación estratégica**

Las estrategias son medios para lograr los objetivos. La expansión geográfica, la población, la competencia de mercado, el control de proveedores o distribuidores, la innovación de productos y la posición en el mercado son dos factores que afectan de una empresa. Establecer y comunicar sus a través de un proceso de objetivos y políticas sobre el contexto real de lo que quiere lograr la organización.

*La estrategia se refiere a un plan de trabajo que monitorea el logro de los objetivos a mediano y largo plazo y sirve como un intermediario para alcanzar el propósito de la empresa en la retribución adecuada de sus recursos. Incorpora una ventaja competitiva frente a la competencia, porque es un método que distingue las tareas directivas y administrativas, de manera que la distribución se ajuste a las necesidades; es la situación actual de la compañía, precisando la contribución económica y no económica que la organización hará a sus grupos de interés (Lerma & Bárcena, 2012).*

Las estrategias se definen como acciones encaminadas a lograr un propósito específico. La mayoría de las veces, estas estrategias se organizan en tres niveles corporativo, funcional y comercial.

##### a) Las estrategias empresariales

Las que se crean para obtener ventajas competitivas son las funcionales, que se crean para dirigir la gestión de la empresa y agregan

valor a los productos o servicios que se ofrecen. Finalmente, las estrategias corporativas son las que se utilizan para expandir la empresa a otros sectores o industrias.

b) Estrategias a nivel funcional

Las estrategias de este tipo se desarrollan dentro de las dependencias de la empresa, las cuales establecen los estándares para generar valor adicional al producir los bienes y servicios que ofrece, utilizando procedimientos establecidos.

c) Estrategias de nivel corporativo

Este tipo de estrategia muestra como la cartera de negocios de la organización puede ampliarse. Pretende lograr su propósito a través de dos etapas: la primera es la integración a futuro que consiste en comprar empresas como distribuidores para dominar las cadenas de distribución. La segunda es la integración anterior, que implica que la organización se expanda que se puede utilizar para asegurar la continuidad de las provisiones que la empresa necesita.

#### 1.2.1.9. Los conflictos sociales

El estudio sobre conflictos sociales implica comprender que se requiere de valorar una realidad que muestra controversias entre personas que expresan sus puntos de vista de forma contraria ante otro grupo de personas o instituciones que envuelve un tema de interés para ambas partes y claro está que se vincula con el entorno social en el que se encuentran.

*Se entiende que conflicto social un fenómeno social, de carácter dinámico, en constante movimiento, que evoluciona y se desarrolla a partir de determinados factores que lo aceleran o lo desaceleran (como las acciones de las partes o actores, los eventos fortuitos, las intervenciones de grupos con intereses específicos, etc.) (Huamaní, 2012, pág. 65).*

## 1.2.2. LA GESTIÓN DE CONFLICTOS

*La palabra gestión se registra en el latín en las formas gestio, gestiōnis. Se lo asocia a gesto, identificado en el latín gestus, en este contexto vinculado a lo realizado y no como una simple expresión emocional, y con raíz en el verbo gerere, sobre la idea de hacer o emprender algo. (Vesch, 2019).*

En el mundo empresarial, esta palabra se usa con más frecuencia cuando se refiere los recursos financieros, humanos y materiales que se enfocan en un objetivo y se requiere la presencia de un gestor o directivo encargado de implementar una serie de estrategias de manera coordinada.

De acuerdo con las definiciones encontradas se puede argumentar que la gestión de conflicto es percibida como una situación de tomar decisiones que permitan generar una solución a situaciones de oposición, enfrentamientos, controversia y disputa entre los actores involucrados.

### 1.2.2.1. Los conflictos sociales

El estudio sobre conflictos sociales implica comprender que se requiere de valorar una realidad que muestra controversias entre personas que expresan sus puntos de vista de forma contraria ante otro grupo de personas o instituciones que envuelve un tema de interés para ambas partes y claro está que se vincula con el entorno social en el que se encuentran.

*Se entiende que el conflicto social como proceso es un fenómeno social, de carácter dinámico, en constante movimiento, que evoluciona y se desarrolla a partir de determinados factores que lo aceleran o lo desaceleran (como las acciones de las partes o actores, los eventos fortuitos, las intervenciones de grupos con intereses específicos, etc.) (Huamaní, 2012, pág. 65).*

#### **1.2.2.1.1. El comportamiento ético**

El comportamiento ético en todo conflicto social debe primar, es decir, que existen leyes, normas, artículos etc. que suelen regir el camino de hallar una solución a los conflictos, sin embargo, se debe considerar siempre la primacía de la persona por sobre todas las cosas racionales en el entorno humano.

El comportamiento ético representa el respeto irrestricto a lo señalado en la ley y la constitución de un estado a fin de garantizar la libertad y equidad de justicia entre todos los actores involucrados en un determinado conflicto.

#### **1.2.2.1.2. Recurso hídrico**

El agua es un componente crucial de la investigación y el desarrollo, representa el estado naturaleza que valora el líquido elemento vital para el ser humano como es el agua, que se traduce en el recurso vital que necesita todo ser humano para sobrevivir.

La escasez de agua en la ciudad y los alrededores de Tacna es un rasgo distintivo, especialmente en provincias altoandinas, motivo por el cual se requiere preservar y conservar en equilibrio el agua.

#### **1.2.2.1.3. Capacidad de diálogo**

La capacidad de dialogo en toda negociación es fundamental para lograr encontrar una solución equitativa para las partes involucradas, en tal sentido se requiere de la participación de personas que muestren una experiencia en estos avatares que exige un alto grado de compromiso y responsabilidad para el éxito de toda negociación a través de una comunicación transparente y eficiente.

La comunicación intergrupala asume un rol protagónico en relación a los problemas de carácter social, se le reconoce su rol integrador cuando se emplean los códigos más adecuados para encontrar la luz a la oscuridad que trae toda crisis social.

#### **1.2.2.1.4. Respeto a las normas**

El respeto a las normas, es una condición inherente a todo conflicto, especialmente cuando se deja de lado la arbitrariedad y favorecimiento con relación a una de las partes involucradas.

*“El respeto a las normas en toda negociación es fundamental para lograr una solución, sin embargo, existen oportunidades de establecer acuerdos mutuos cuando las normas no contemplan una disposición frente al tema de conflicto tratado” (Ramírez, 2016).*

En síntesis, las reglas ayudan a resolver conflictos si no existen algunas búsquedas de su aplicación, existiendo la posibilidad de los acuerdos mutuos o conciliaciones que beneficien a las partes interesadas. Es necesario mencionar que todo conflicto forma parte de nuestra naturaleza humana. El hombre ha enfrentado el conflicto desde su aparición en la tierra y ha desarrollado formas de darle solución, desde su concepción más primitiva hasta las más avanzada en la era actual. A lo largo de la historia, los conflictos han sido resueltos de dos maneras distintas: de manera violenta o violenta y de manera tranquila o amistosa. Entre estos dos extremos suele haber un color intermedio que combina ambas cualidades.

#### **1.2.2.2. Enfoque de la teoría de conflictos**

Existe en la teoría especializada en materia de conflictos una extensa amplia variedad de enfoques, sin embargo, las teorías que buscan explicar el fenómeno de los conflictos recaen en especialistas cuyas experiencias son las que verdaderamente enriquecen la luz de solucionar tales situaciones de crisis.

Se ha considerado hacer mención a la teoría de uno de los expertos en materia de conflictos como es Jean Paul Lederach, a quien se incluye en el presente trabajo junto con algunos otros tratadistas que vinculan sus teorías al tema de la presente investigación.

#### 1.2.2.3. La teoría de conflictos de Jean Paúl Lederach

Lederach sostiene que el conflicto social representa un fenómeno permanente y constante entre las personas. Son las evidencias que muestra la historia las que reconoce que los acontecimientos más destacables, y frecuentes, surgían de los conflictos, hoy se puede apreciar que, a diario, toda persona está involucrada en algún tipo de conflicto. Lamentablemente, el conflicto suele percibirse generalmente en términos negativos.

Lederach presenta una estructura y una dinámica del conflicto que a continuación se presenta a fin de compenetrarse con el problema del Proyecto Vila Vilani II Fase I etapa y enmarcarlo en la descripción que señala el autor en mención.

En cuanto a la estructura Lederach sostiene que todo conflicto social presenta tres elementos participativos: *las personas*, *el proceso* y *el problema*. A continuación, se detalla cada uno de estos tres factores

##### A) Las personas

El primer componente para comprender la magnitud del conflicto es considerar a las *personas* y surgen preguntas como: ¿Quiénes están involucrados? ¿Qué rol desempeñan? y ¿Cuál es la influencia que tienen? entre otras preguntas más. La participación de un conflicto suele involucrar a dos o

más personas inclusive se puede dimensionar el alcance indirecto que puede tener en otras personas, de allí la importancia que se haga indispensable identificar quiénes están directamente involucrados, y quienes, a pesar de no estar directamente involucrados, pueden influir en la dirección y el resultado del proceso.

## B) El proceso

El segundo componente está referido al *proceso*, y esto se debe a que en sí el conflicto representa un procedimiento, es decir que presenta fases o etapas y que está enmarcado en un determinado período de tiempo. Es necesario, por lo tanto, conocer en aproximación en qué fase se está desarrollando el conflicto para establecer las estrategias o acciones correspondientes que serán necesarias implementar, si el propósito es resolverlo o transformarlo. La escalada y la desescalada son los pasos que siguen al conflicto.

Todos los conflictos pueden pasar por este proceso, aunque en la mayoría de los casos solo llega a la etapa final, que suele ser la violencia. La duración del conflicto en una fase u otra es otro factor que debería considerarse, pero no explorarse en las teorías tradicionales de escalada y desescalada.

*Cuanta más historia tenga un conflicto y más tiempo se haya mantenido en una de las fases, más enquistada se encontrará y será más laborioso su resolución.* (Ramos & Yolanda, 2010). En esta época actual las personas deben respetar a las personas que quieran prestar su apoyo incondicional a las partes a resolver sus conflictos.

En el aporte de Lederach, se implican dos conceptos: *la escalada y desescalada; el primero, la escalada representa un proceso que no sigue una trayectoria caótica, sino que se desarrolla gradualmente* (Spillman, 1991).

a) Etapas de la escalada:

La primera etapa, representa la vida cotidiana, que aún a pesar de que las relaciones son buenas existen momentos en que las expectativas, las necesidades o las ideas opuestas provocan conflictos.

*En esta fase se toma conciencia de las tensiones. Se realiza un esfuerzo para encontrar soluciones objetivas con la parte contraria y se presenta una actitud proactiva para comportarse de manera cooperativa. Si por cualquier razón no se puede llegar a un acuerdo, es decir, que una de las partes se cierra en su punto de vista, entonces el conflicto se magnifica hasta llegar a la etapa siguiente.* (Ramos & Yolanda, 2010).

Las partes en la segunda etapa, fluctúan entre posiciones de cooperación y competición. En este momento, se reconocen los intereses compartidos, pero los propios deseos son más importantes y se da mayor importancia.

*Se incrementan los puntos en disputa, se utiliza la lógica y la comprensión para convencer o disuadir al adversario. Revisten cada vez más importancia los esfuerzos por imponerse y no permitir ningún debilitamiento de la propia posición, y se empieza a pensar en dejar el campo de la mera discusión. La acción realizada por una de las partes lleva a la tercera etapa de la escalada.* (Ramos & Yolanda, 2010).

En la tercera etapa, se pasa directamente a la acción, se fortalecen las relaciones entre los grupos en conflicto y se pierden oportunidades de llegar a puntos comunes de acuerdo. Además, todas las expectativas se dirigen hacia la acción.

Esta etapa se busca persuadir a la otra parte para que cambie de actitud mediante la presión, a pesar de que ninguna parte está dispuesta a cambiar de postura. De esta manera, surge una contradicción común en el proceso de escalada: una parte interpreta las medidas tomadas por la otra como un ataque.

*Las verdaderas causas del conflicto pierden importancia, ambas partes se concentran más en la hostilidad en el adversario. Se comienza a describir a la otra parte con estereotipos colectivos negativos como elemento identificador. (Ramos & Yolanda, 2010).*

En el caso de Vilavilani, se presentó un incidente que volvió a foja cero las tratativas con las comunidades altoandinas de Tacna, en resumen, hubo un incidente con el Gobernador Regional anterior Omar Jomenez, quien registró un incidente con los pobladores de la zona y se generó una ruptura de varios temas y proyectos con estas comunidades.

La cuarta etapa, describe el hecho de que ninguna de las partes en conflicto ya no está dispuestas a tener en cuenta los pensamientos, sentimientos y la condición de la otra parte. Las diferencias individuales desaparecen completamente esta etapa. En este momento, se imponen los juicios totalitarios, es decir sólo se acepta la postura del grupo, no es negociable la postura del otro grupo, se incrementa la distancia entre ambos grupos.

La quinta etapa, se caracteriza por usar la amenaza y el miedo para justificar su postura, ambos contendientes se esfuerzan por mantener el control total de la situación, lo que agrava el conflicto. El grupo se ve obligado a usar la fuerza por sí mismo para mantener credibilidad y persuadir al oponente de usarlas. En esta etapa existe una gran probabilidad que los ataques lleguen a la agresión física. Se destruye la imagen del enemigo, se alejan de todo ámbito de la ética.

#### b) Etapas de la Desescalada

Para que se presente el proceso de la desescalada, el conflicto ha debido llegar a un punto irreconciliable en el que la situación ha llegado al límite y ya no es sostenible para ninguna de las partes, aunque en mayoría de las ocasiones desconocen cuál es la actividad que provocará un descenso en el nivel de conflicto. Para que la desescalada tome un rol importante en el conflicto debe considerar los siguientes aspectos según Vinyamata (1999).

- La reducción de la tensión ayudara a todas las partes involucradas en el conflicto a restablecer sus derechos. En algunos casos, puede que no se inicie con una comunicación directa entre ambas partes; en ocasiones esto puede implicar crear distancia entre las partes involucradas en el conflicto y recibir ayuda psicológica para sus participantes. En el caso de Vilavilani II Fase I, se restablecen las relaciones comunitarias en la sociedad, sobre el proyecto hídrico.

- Descubrir necesidades y problemas. Una vez que la tensión ha disminuido, es fundamental que ambas partes abran un diálogo con comunicación asertiva y comiencen a comunicarse de una manera que exprese sus necesidades, intereses, opiniones e inquietudes y cuáles son sus miedos. Para el caso de Vilavilni II Fase I se han realizado inversiones diversas a fin de generar programas de apoyo y sostenibilidad para satisfacer las demandas de los habitantes de la región.
- Trabajar juntos para reconectarse a medida que la relación mejore el conflicto, suele desaparecer. Los intereses personales suelen ser útiles hasta que llegan al punto en que se parecerán más a los intereses comunes a medida que se valora más la relación entre ambas partes. Por lo general, la mejora de las relaciones es la esencial para los cambios positivos. Existen relaciones que se van mejorando entre los representantes del Estado, el Gobierno Regional de Tacna en relación a los pobladores de la zona, se observa una plena construcción de nuevos acercamientos con la comunidad altoandina que está inmersa en el proyecto de Vilavilani II fase I.

### C) El problema

Lederach, junto a Ramos y Muñoz, consideran la teoría de Wehr del año 1979 conocida como la teoría de “círculo del conflicto” debido a su representación gráfica, dónde se muestra algunas de sus fuentes principales del conflicto, dejando de lado el nivel interpersonal, intrapersonal intra o interorganizacional, comunal o social y del contexto.

Según Lederach el término "Problema" es una palabra muy común en el lenguaje popular, por lo tanto, en relación a la gestión de conflictos, se sabe que todo conflicto, por grande o pequeño que sea, se concibe como un "problema". Lederach presenta un esquema sobre el "problema" refiriéndose a las diferencias esenciales que separan a las personas, al que denomina el conflicto como tal. Afirma este autor que el conflicto innecesario presenta los siguientes componentes:

- Una mala comunicación
- Presencia de estereotipos
- Una fuerte desinformación
- La percepción equivocada del propósito o proceso

En relación al Proyecto Vilavilani II Fase I, se han presentado los cuatro componentes mencionados; en la actualidad no se dispone de una comunicación efectiva con las comunidades alto andinas de la zona involucrada con el proyecto, la presencia de estereotipos se enmarcan en negociaciones bastante figurativas y no de fondo a falta de especialistas; se advierte una desinformación en varios ámbitos que rodean el proyecto Vilavilani II Fase I, como por ejemplo lo relacionado a los efectos de ejecutar el proyecto, actualmente, no se ha logrado sensibilizar al poblador altoandino de la Región que desconoce sobre las ventajas o desventajas que implica el proyecto. Finalmente, la percepción errónea que muestran varias autoridades vinculadas al tema hídrico, genera desconfianza y desaliento en su culminación.

Lederach sostiene que la verdadera parte de un conflicto se basa en las diferencias fundamentales, en cuestiones y puntos de incompatibilidad específicos, como, por ejemplo:

- Los distintos intereses, necesidades y deseos de cada uno
- Las diferencias de opinión sobre el camino a seguir
  - El estándar para tomar una decisión
  - A quién pertenece la responsabilidad de distribuir los recursos, o bienes materiales
  - Las diferencias de valores
  - Los temas específicos relacionados con el dinero, el tiempo, la tierra, los derechos y la compensación, entre otros.  
compensación, etc.

Los conflictos se vuelven más fáciles de entender si separas estos diferentes aspectos. Por ejemplo, las diferencias o incompatibilidades en diferentes áreas que deben resolver un problema, son problemas. Mas bien el interés es la razón por la que estas preguntas le importa a una persona. Las demandas son indispensables, todo lo necesario para satisfacer a una persona, incluidos los términos substantivos, psicológicos y los procedimientos utilizados para resolver el problema. Cuando un individuo o grupo expresa su postura, o presenta la solución para resolver un conflicto, pero no necesita los asuntos a tratar, ni sus intereses, ni sus necesidades básicas. Para solucionar bien el conflicto, se debe ingresar empáticamente en las posiciones y encontrar el origen del problema.

El proyecto Vilavilani II Fase I, respecto al problema que debe afrontar, se encuentra fundamentalmente en comprender la auténtica idiosincrasia del poblador alto andino, es decir, comprender a profundidad sus costumbres ancestrales, su historia, sus tradiciones, que representan tres conceptos fundamentales que se deben comprenderse y respetarse. Por las entrevistas realizadas a personas directamente involucradas se rescata la preocupación de esos tres aspectos; lo que genera la presencia y la participación de expertos en asumir estas responsabilidades a través de la gestión de conflictos en relación a la planificación estratégica con acciones operativas que den la iniciativa a una nueva propuesta de negociación entre las instituciones del estado y las comunidades alto andinas involucradas.

#### **1.2.2.4. Enfoque de etapas en el proceso de un conflicto social**

Se muestra un modelo de las etapas del conflicto con los siguientes componentes: El surgimiento, el estancamiento, la crisis, la espiral y el desescalamiento.

A continuación, se presentan algunos sustentos teóricos sobre las etapas del proceso relacionado al conflicto social.

##### **a) Surgimiento**

En esta primera etapa, el conflicto social se presenta cuando una o más de las partes o actores expresan sus demandas o insatisfacciones frente a una situación o problemática y actúan para lograr sus propios fines o para obstaculizar los de las otras partes o actores.

En este punto es necesario diferenciar las causas inmediatas, las causas contextuales, las causas estructurales y finalmente los detonantes o elementos

que provocan que un conflicto social se manifiesta de manera pública y abierta, tal como lo menciona la experta de USAID Guiselle Huamaní.

Para aclarar las causas citadas se amplía los siguientes criterios:

- **Causa estructural**

Está referida a la condición económica y demográfica que presenta una población inmigrante al intentar reubicarse en tierras más fértiles a lo largo de la movilización poblacional en busca de un canal adecuado y seguro. No resulta fácil tomar decisiones respecto a buscar nuevos horizontes que converjan en un mejor estilo de vida.

- **Causa del contexto**

Está especificado a las políticas que apoyan a la agroindustria orientado a la exportación en detrimento o desventaja de los pequeños agricultores.

- **Causa inmediata**

Es la comercialización del bombeo del agua en el mercado negro.

- **Finalmente, el detonante**

Que factores provocan el enfrentamiento entre las partes o actores, por ejemplo, la escasez del agua en los embalses naturales durante el mes más importante para el crecimiento de los cultivos.

**b) Estancamiento**

Tal como lo sostiene Huamaní (2012), el conflicto social puede llegar a una etapa de estancamiento cuando existen factores que aceleran el conflicto social pero también aquellos que buscan desacelerarlo. Es decir, que en todo conflicto social cuando se paraliza se hace presente una presión tensa constante entre las expresiones de las demandas y los intentos por llegar a una solución:

- Acciones de los medios que buscan soluciones, no teóricas partidos o actores que alientan la confrontación.
- La ayuda exterior añade recursos en disputa, no noticias de comerciantes corruptos.
- Determinación de jurisdicción sobre temas en disputa versus dialogo entre las partes o actores, etc.

### **c) Crisis**

Cuando ambos grupos contrarios comienzan a tener un comportamiento disonante que falta de respeto, es agresivo y daña las relaciones, etc. Los conflictos sociales pueden convertirse fácilmente en situaciones de crisis incluso después de intentos por desescalar y recausar el proceso, es difícil retroceder ante el conflicto social si se llega a este punto. En comparación con la facilidad con la que llego a la crisis, reparar las relaciones, recuperar la confianza y sanar las heridas se vuelve una tarea exponencialmente ardua.

### **d) Espiral a otros procesos**

En muchos conflictos sociales, existe el riesgo de que procesos mal gestionados (por ejemplo, tratar de limitar los conflictos sociales con soluciones a corto plazo) causen conflictos sociales a otros espacios. Esta forma de complicar los conflictos sociales es una situación social compleja y caótica.

Debe centralizarse y enfocarse bien la presencia de factores colaterales que potencialmente siempre están presentes y suelen afectar sustancialmente el proceso de toda gestión de conflictos.

### **e) Desescalamiento**

Esta es la etapa reducción y resolver conflictos sociales. Se caracteriza por la prosperidad del diálogo y la búsqueda soluciones pacíficas y armónicas. El desescalamiento, debe sostenerse en la participación de expertos en temas de conflictividad, a fin de optimizar las vías más adecuadas a la solución final del problema, entendiéndose que, si bien es un proceso, sin embargo, se suelen presentar externalidades que comprometen un final esperado por quienes son participativos en la gestión de conflictos.

#### **1.2.2.5. Los conflictos en una organización**

Actualmente, un conflicto organizacional se evalúa como algo normal al interior de una organización, asumiendo que puede presentarse en cualquier momento, esto es ocasionado por los actores involucrados que muestran una carga psicosocial que está sujeta algún acontecimiento que desequilibre su estado emocional en la normalidad de sus actividades. La gestión de conflictos como proceso, analiza a través de expertos cada factor relevante de oportunidades para el desarrollo personal, así como de la organización, siempre y cuando se le direcciona con asertividad y efectividad.

Si no se puede encontrar una solución, es probable que pueden surgir un conflicto puede ser fatal para la organización y puede tener consecuencias graves para la organización. Nunca se debe ignorar una situación de conflicto, ya que puede exacerbar el problema posiblemente tener un impacto negativo en la organización.

De lo dicho en el párrafo anterior se deduce la importancia de lograr identificar las causas que las provocan y los factores asociados a ellas, lo que

facilitará diseñar las estrategias corporativas para afrontar esta situación críticas y llegar a una solución.

En todo conflicto organizacional se requiere contar con un plan de prevención para avizorar situaciones críticas a futuro; igualmente se hace necesario establecer el grado de afectación a la comunidad que puede ocurrir al generarse un conflicto, otro elemento indispensable es disponer de un plan de apoyo en caso de desastres naturales a los cuales están expuestas las comunidades que se ubican en las zonas alto andinas, en el Perú se suele coordinar con Defensa Civil en el caso de Tacna con el COER (Centro de Operaciones de Emergencia Regional) que desarrolla funciones orientadas a prestar apoyo a la sociedad en caso de presentarse emergencias por diversas circunstancias que afecten a la comunidad en su totalidad. Su objetivo general es el de asegurar la seguridad de la región en todas sus facetas, a través de la seguridad ciudadana y la prevención en la gestión de riesgo de desastres, e integración en la planificación territorial, gestión ambiental, inversión pública, gestión del riesgo de desastres y movilización.

Finalmente se debe promocionar los valores hídricos de la zona, es decir, destacar la importancia de este recurso y de los beneficios que le genera al hombre cuando tiene la prudencia de cuidarlo y distribuirlo eficientemente para la comunidad y las necesidades que se requieran.

En resumen, la gestión de conflictos y las diversas teorías que sustentan su participación en cada uno de los problemas que presentan las empresas o instituciones, demuestran la importancia de los modelos y procesos que aportan a cada caso problemático que enfrenta una organización; no resulta fácil la

participación del recurso humano, debido a que son a veces escasos los profesionales conocedores a profundidad de cada una de las etapas que requieren recorrerse a fin de encontrar la luz al final del túnel con resultados favorables para ambas partes.

#### **1.2.2.6. Tipos de conflictos organizacionales**

De acuerdo con (Corvo, 2021) se presentan los siguientes tipos de conflicto organizacional

a) **Intrapersonales**

Cuando la perspectiva de un empleado sobre una situación es diferente de la perspectiva de la empresa. Los factores causales pueden surgir de la persona involucrada (creencias, valores, circunstancias personales o familiares) o del entorno.

b) **Interpersonales**

Se presenta este tipo de conflicto entre dos personas que trabajan dentro de una organización, al tener opiniones distintas sobre un tema determinado, acción u objetivo. Esta situación puede presentarse entre quienes desempeñan funciones similares o entre ejecutivos y subordinados, aclarando que es probable que se involucren colaboradores del mismo grupo o de grupos diferentes.

c) **Intragrupales**

Se presentan al interior del mismo grupo y pueden originarse por múltiples causas. Generalmente la causa se atribuye a una deficiente comunicación, en la competencia interna, o en la diferencia de valores e intereses, recursos escasos y choques de personalidad.

d) **Intergrupales**

Tienen lugar cuando se da entre dos o más grupos de la misma organización y se puede señalar que se debe a las divergencias en las prioridades de cada equipo de trabajo, al acceso a recursos limitados, al control que ciertos grupos quieren ejercer sobre otros, etc.

#### **1.2.2.7. Ámbito de los conflictos laborales**

El ámbito de los conflictos laborales describe conceptos vigentes y actuales que involucra a toda organización, razón por la cual se hace necesario considerar parte de la teoría que explica la necesidad de ser abordada por los tratadistas vinculados a este campo importante de todo sistema organizacional.

Los conflictos en el contexto laboral, se presentan generalmente debido a las deficientes condiciones de trabajo.

*Las ciencias sociales se ocupan de analizar y explicar el comportamiento humano en la economía, las relaciones del comportamiento, la interacción social, etc. Las disciplinas empresariales se ocupan en gran medida de aplicar los métodos de las ciencias sociales a la dirección de empresas. (Scott, 2007, pág. 21).*

Es oportuno precisar que los conflictos laborales presentan una variedad de enfoques en cuanto a su concepción y tratamiento. Se debe considerar como indicadores principales a la relación laboral, al conflicto interno, a la problemática comunitaria y a la mesa de negociación.

Los conflictos laborales, hoy se han convertido en el pan de cada día, debido a situaciones de carácter mundial, como es el caso de la presencia de factores externos que han modificado las formas de negociación entre los denominados colaboradores y la empresa.

Situaciones, como la pandemia reciente del Covid 19 han dejado al descubierto la necesidad de contar con nuevos modelos de negociar los problemas laborales, es una oportunidad para propiciar nuevos enfoques para solucionar los problemas de índole laboral con la plena acción de la gestión de conflictos.

#### **1.2.2.5.1. Causas que generan conflictos laborales**

Según (Acosta & María, 2011) las causas que generan los conflictos laborales son:

- Objetivos incompatibles
- Competencia por Intereses
- Diferencias en objetivos personales
- Recursos limitados asignar
- Otra visión de las prioridades
- Interdependencias operativas
- La información vaga conduce a enfoques diferentes
- Diferentes intereses o perspectivas a corto y a largo plazo)
- Entender mal
- Falta de sinceridad
- Diferencias personales en valores o ideas
- Un problema personal
- Falta de cooperación, real o imaginaria
- Competitividad excesiva
- Desacuerdo en la forma de alcanzar los objetivos acordados
- Los partidos defienden sus propias creencias
- Miedo

- Negligencia
- Educación limitada

#### **1.2.2.8. Etapas de los conflictos laborales**

Se hace necesario conocer como los conflictos laborales muestran un desarrollo en su contenido y se recurre a (Arbaiza, 2010) quien muestra ordenadamente las siguientes etapas:

a) La oposición potencial o incompatibilidad

La primera etapa muestra como comienzan las situaciones que provocan conflictos, así como las razones detrás de ellos. Estos conflictos suelen estar relacionados con la comunicación donde los mensajes ambiguos pueden ser mal interpretados. Se considera la estructura de esta relación con la especialización de las tareas y las variables personales que sirven de referencia para los actores que podrían estar involucrados en un conflicto laboral potencial.

b) La cognición y la personalizaron

La segunda etapa se caracteriza por que en ella se definen los temas del conflicto, los empleados identifican sus disconformidades e incomodidades para convertirlas en discrepancias e intercambios de ideas utilizando sus emociones y sentimientos.

c) Las intenciones

La tercera etapa se examina cómo se ven afectadas las percepciones y sentimientos de las personas debido a que son intermediarias de las intenciones

que cada uno, que incluyen: Competencias, cooperación, evasión, cesión y acuerdo.

d) El comportamiento

La cuarta etapa muestra directamente a los involucrados en el conflicto corrobora sus incomodidades en función de sus expresiones, comportamientos y reacciones. Por ejemplo: La manera y forma en que una persona responde a un mandato. El comportamiento de los trabajadores siempre debe ser causa de reflexión y acción, a fin de mantener un buen clima laboral y alcanzar la visión de la corporación

e) Los resultados

En este punto, las acciones y reacciones de las partes tendrán algunas repercusiones, que pueden ser funcionales si el conflicto mejora en el desempeño del equipo, o disfuncionales, si el conflicto impide el desempeño de este.

#### **1.2.2.9. Conflictos socioambientales**

Algunos autores manejan indistintamente los conceptos conflicto ambiental y el concepto conflicto socioambiental, por lo que es necesario explicar y aclararlo.

Primero, el conflicto ambiental se refiere a un problema ambiental que surge cuando una o más personas realizan actividades que dañan la calidad ambiental y el bienestar físico y psicológico de las personas que viven en el área de influencia de la acción humana.

Considerar a los conflictos socioambientales, es fundamental, puesto que en ellos radica la columna vertebral de otros conflictos potenciales.

En el caso de Vilavilani, en la ciudad de Tacna, específicamente en su zona alto andina urge la necesidad de valorar conscientemente el alcance del proyecto y los beneficios futuro que traería a la Región, se requiere de iniciativas que gesten un mejor aprovechamiento del líquido elemento como es el agua.

#### **1.2.2.10. Informe conflictos sociales por la Defensoría del Pueblo**

La Defensoría del Pueblo viene generando reportes vinculados a los conflictos sociales, se trata de una información útil para visualizar el panorama de estos fenómenos sociales en nuestro país.

*“Es un instrumento de monitoreo cuyo objetivo es informar mensualmente acerca de los actores, los problemas y el desarrollo de los conflictos sociales registrados por la Defensoría del Pueblo a nivel nacional”.* (Defensoría del Pueblo, 2022).

La tipología que presenta la Defensoría del Pueblo alineada a la solución de los conflictos que se presentan en el estado peruano es el siguiente:

**Tabla 1** *Tipología de solución de conflictos*

TIPO	DINAMICA GIRA EN TORNO
Asuntos de Gobierno Local	A la gestión pública de los municipios provinciales y distritales.
Asuntos de Gobierno Regional	A la gestión pública de los gobiernos regionales
Asuntos de Gobierno Nacional	A la gestión pública del gobierno central.
Socioambiental	Al control, uso y/o acceso al ambiente y sus recursos. Están presentes también componentes políticos, económicos, sociales y culturales.
Por demarcación territorial	Al establecimiento de límites entre circunscripciones territoriales.
Por cultivo ilegal de hoja de coca	A la siembra ilegal de coca, la presencia del narcotráfico y las acciones del Estado.
Laborales	A los derechos laborales
Comunales	Al acceso a recursos naturales, propiedad y límites territoriales entre comunidades.
Electorales	A la no aceptación de resultados electorales y el rechazo a las autoridades electas.
Otros asuntos	A reclamos estudiantiles, universitarios, etc.

Fuente: (Defensoría del Pueblo, 2022).

La tipología descrita se complementa con la clasificación de conflictos sociales por competencias estatales:

**Tabla 2** *Clasificación de conflictos*

PRINCIPAL COMPETENCIA
Gobierno Nacional
Gobierno Regional
Gobierno local
Poder Legislativo
Poder Judicial
Organismos constitucionalmente autónomos

Fuente: (Defensoría del Pueblo, 2022).

El mismo reporte de la Defensoría del Pueblo muestra la frecuencia de los conflictos sociales registrados hasta el mes de mayo del presente año

**Tabla 3** *Frecuencia de conflictos*

2021								2022				
May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May
191	193	195	196	198	198	199	202	203	203	208	209	205

Fuente: Defensoría del Pueblo – SIMCO (Sistema de Monitoreo de Conflictos)

### 1.2.1.1. El proyecto Vilavilani II fase I

El Gobierno Regional de Tacna ha promovido el proyecto Vilavilani II Fase I que es una prioridad para esta región.

Desde una perspectiva social y de gestión pública, el proyecto mencionado incluye un Plan de Negocios para evaluar los aspectos relacionados con la factibilidad económica del mencionado anteriormente. Además, incluye una descripción y análisis de las perspectivas comerciales, lo que significa que el Estado debe considerar y priorizar este proyecto bajo un estricto control de su marco legal y económico para que se lleve a cabo.

Una información fundamental es la siguiente: se cuenta con un total de 3243 propiedades, (lo que deriva en un nivel de posesión de 3,02 ha por productor).

**Tabla 4** *Nº de predios y superficie agrícola Valle de Tacna*

Comisión	Nº de predios	Nº de usuarios	Superficie Total (ha)	Superficie bajo riego (ha)
Uchusuma *	346,00	272,00	918,06	581,91
Bajo Caplina *	1.059,00	889,00	1.767,36	1.115,97
Magollo *	217,00	199,00	1.191,63	889,96
La Yarada (1)	1.621,00	1.082,00	5.900,79	5.018,73
Sub Total	3.243,00	2.442,00	9.777,84	7.606,57

Fuente: \* ATDR (resolución administrativa N° 070-2006-GRT/DRAT/ATDRT) Elaboración Gerencia de Estudios y Proyectos del PET.

La disponibilidad de agua es de 40,33 MMC y la demanda del agua es de 31.14 MMC. Que incluye los registros de consumo poblacional y agrícola. Que demuestra un déficit, que seguirá creciendo.

El proyecto supone la inmediata puesta en marcha de su ejecución considerando su condición deficitaria y promover el desarrollo productivo mediante el incremento de la producción agrícola.

El objetivo principal del proyecto Vilavilani II Fase I es aumentar los niveles de producción exportables de la región Tacna.

*Se propone la entrega de 2,1 m<sup>3</sup>/s para satisfacer completamente los niveles de demanda actuales del Valle de Tacna, además de la incorporación de 3.100 nuevas hectáreas adicionales de tierra. (García, 2019).*

Uno de los proyectos hídricos el Vilavilani II Fase I, tendrá la capacidad de aumentar la cantidad de disponible para el uso humano y la agricultura.

*Para el Foro Económico Mundial, la competitividad es el conjunto de instituciones, políticas y factores que determinan el nivel de productividad de un país. Esta, se mide desde 1979, ubicando a Perú en la posición 63 de 140 países; y sexto, a nivel de Latinoamérica, en su última medición del 2018. A nivel nacional - regional según el mapa de Incore 2019, Tacna permanece como la tercera región más competitiva del país, a pesar del retroceso en los pilares Laboral y Entorno Económico, se mantiene en el primer lugar en los pilares Educación e Instituciones. Sin embargo, la región cayó una posición en el pilar Entorno Económico debido al menor presupuesto público per cápita. (García, 2019).*

La relevancia del proyecto en mención, en la actualidad se ha visto empañada por diversas barreras comunicacionales y legales, por lo que hace falta la competencia de expertos que a través de su experticia logren iluminar el trayecto final para que se logre la visión y aspiración de la Región Tacna contar con un proyecto que garantice su desarrollo agrícola y su oportunidad de mejorar el estilo de vida de los tacneños en general.

### 1.2.3. Definición de términos básicos

#### A) Planificación estratégica

Las empresas han adoptado con frecuencia la planeación estratégica para identificar y perseguir una visión a través del logro de objetivos y metas. (Bojórquez & Antonio, 2013).

#### a) Planificación

Un plan general, metódicamente organizado y frecuentemente extenso para un objetivo determinado, como el desarrollo armónico de una ciudad, el desarrollo económico, la investigación científica o el funcionamiento de una industria (Fernández, 2012, pág. 44).

La definición propuesta implica contemplar la Visión, Misión, Filosofía empresa, Manual de crisis y el conocido análisis FODA (Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas).

#### b) Estructura administrativa

Conjunto de conceptos que permiten alcanzar objetivos a una organización en bien de su entorno para lograr un desarrollo social, considerando para su operatividad el organigrama, las políticas comunitarias, la política de gestión y los conflictos sociales (Ramírez, 2016).

#### c) Planes y programas

Las programaciones son planes operativos relacionados con el tiempo, y se compone principalmente planes que relacionan tiempo y las a realizar. (Chiavenato, 2017, pág. 260).

Resulta oportuno hacer mención que los planes de apoyo y programas deben contemplar un programa de apoyo, un programa de Responsabilidad

Social, un plan de Marketing social, así como fomentar la capacitación en conflictos sociales.

B) Gestión de conflictos

La gestión de conflictos se refiere a la capacidad de gestión que tengas los actores involucrados con representatividad ante las partes para generar una solución al problema encontrado

a) Conflictos sociales

El Proceso social dinámico en el que dos o más partes o actores interdependientes sienten que sus intereses se contraponen (metas o cosmovisiones incompatibles, escasez de recursos, necesidades básicas insatisfechas, e interferencia de la otra parte para la consecución de sus metas u objetivos), adoptando acciones que pueden amenazar la gobernabilidad y/o el orden público. (según la definición RM-161-2011-PCM). proporcionada por la Presidencia del Consejo de Ministros. (Oficina de Gestión de Conflictos Sociales de la Presidencia del Consejo de Ministros, 2012, pág. 20).

b) Conflictos organizacionales

Se refieren a las discrepancias que existen entre los objetivos organizacionales y los objetivos individuales. (Valbuena, Morillo, Maritza, & Hernández, 2012)

c) Conflictos laborales

Los conflictos de trabajo son las discrepancias y controversias sobre la aplicación o interpretación de un derecho laboral preestablecido en una norma legal o convencional, la costumbre, una sentencia judicial o laudo

arbitral, o sobre la creación, revisión, modificación o extinción de una norma se denominan conflictos de trabajo (Morgado, 1988).

Los conflictos laborales requieren de la atención no sólo del sector privado que se halle inmerso en este tipo de crisis social, sino, sobre todo de que el estado esté atento a poder intermediar de la manera más justa y equitativa, por el bien común de todos los peruanos.

*Es una realidad, el hecho que, en toda organización para poder convivir, requiere de la formalidad de normas de convivencia que le permitan asegurar el logro de sus objetivos mediante procesos diseñados para tal fin. (Ramírez, 2019).*

Por lo tanto, se requiere de un concepto dinámico en materia de gestión de conflictos que disponga de técnicas y procedimientos que contribuyan con la solución del problema, en ese sentido, las Relaciones Públicas mantienen una ventaja considerable en relación al tema de los conflictos sociales.

## CAPÍTULO II: PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

### 2.1. Operacionalización de las variables

**Tabla 5** Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<p><b>VARIABLE 1: PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA</b></p> <p>La Planificación Estratégica es el proceso dentro del cual se desarrollan una serie de actividades de planificación entre las que cabe destacar a la planificación operativa. (Fernández, 2012, pág. 46)</p>	<p><b>Planificación</b></p> <p>Plan general, metódicamente organizado y frecuentemente de gran amplitud, para obtener un objetivo determinado, tal como el desarrollo armónico de una ciudad, el desarrollo económico, la investigación científica, el funcionamiento de una industria (Fernández, 2012, pág. 44).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visión, Misión</li> <li>• Filosofía empresa</li> <li>• Manual de crisis</li> <li>• Análisis FODA</li> </ul>	1 2 3 4	Ordinal
	<p><b>Estructura Administrativa</b></p> <p>Conjunto de conceptos que permiten alcanzar objetivos a una organización en bien de su entorno para lograr un desarrollo social. (Ramírez, 2016).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organigrama</li> <li>• Política comunitaria</li> <li>• Política de gestión</li> <li>• Conflictos sociales</li> </ul>	5 6 7 8	Ordinal
	<p><b>Planes y Programas</b></p> <p>Son planes operacionales relacionados con el tiempo, y pueden recibir el nombre de programaciones. Consisten básicamente en planes que correlacionan dos variables: tiempo y actividades que van a ser ejecutadas. (Chiavenato, 2017, pág. 260).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programas apoyo</li> <li>• Programas Responsabilidad Social.</li> <li>• Experiencia social</li> <li>• Capacitación en conflictos sociales</li> </ul>	9 10  11 12	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<p><b>VARIABLE 2: GESTIÓN DE CONFLICTOS</b></p> <p>La gestión del conflicto social es considerada como un proceso que permite la interacción de las instituciones con principios, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos que conforman toda una estructura mediante la cual el Estado asegura su intervención en la resolución de los conflictos sociales de forma integrada, participativa y multisectorial. (Huamani, 2012)</p>	<p><b>Conflictos sociales</b></p> <p>Proceso social dinámico en el que dos o más partes o actores interdependientes perciben que sus intereses se contraponen (metas o cosmovisiones incompatibles, escasez de recursos, necesidades básicas insatisfechas, e interferencia de la otra parte para la consecución de sus metas u objetivos), adoptando acciones que pueden constituir una amenaza a la gobernabilidad y/o el orden público. (Basado en la definición de la Presidencia del Consejo de Ministros. RM-161-2011-PCM). (Oficina de Gestión de Conflictos Sociales de la Presidencia del Consejo de Ministros, 2012, pág. 20).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comportamiento ético</li> <li>• Recurso hídrico</li> <li>• Capacidad de diálogo</li> <li>• Respeto a las Normas</li> </ul>	13 14 15 16	Ordinal
	<p><b>Conflictos organizacionales</b></p> <p>Se refieren a los inconvenientes entre los objetivos organizacionales y los objetivos individuales. (Valbuena, Morillo, Maritza, &amp; Hernández, 2012)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de prevención</li> <li>• Afectación a la comunidad</li> <li>• Apoyo en desastres naturales</li> <li>• Promoción de valores hídricos</li> </ul>	17 18 19 20	Ordinal

	<p><b>Conflictos laborales</b>  una situación de desacuerdo referente a una cuestión o un conjunto de cuestiones con relación a la[s] cual[es] existe una discrepancia entre trabajadores y empleadores, acerca de la[s] cual[es] los trabajadores o empleadores expresan una reivindicación o queja, o dan su apoyo a las reivindicaciones o quejas de otros trabajadores o empleadores. (Vigo, 2020, pág. 26)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación laboral</li> <li>• Conflicto interno</li> <li>• Problemática comunitaria</li> <li>• Mesa de negociación</li> </ul>	<p>21 22 23 24</p>	<p>Ordinal</p>
--	---	--	--------------------------------	----------------

Fuente: Elaboración propia

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION

### 3.1. Diseño metodológico

El proyecto de investigación actual se basa en un diseño metodológico cualitativo. Para Valderrama (2013) afirma que el enfoque cualitativo es la base de los estudios descriptivos, interpretativos e inductivos. Esto permitirá un análisis subjetivo de la realidad social.

El camino que implica desarrollar es del enfoque cualitativo aplicado, el mismo que se caracteriza por comprender, interpretar, explorar y describir la percepción de quienes se convierten en actores del tema propuesto. Es suma se pretende, descubrir y explicar como una variable incide en otra. La presente investigación incluye datos numéricos considerando analizar la interacción que se presenta entre ellos, así como los niveles de incidencia que se tienen al momento de correlacionar las variables y sus dimensiones.

#### 3.1.1. Enfoque de investigación

La investigación utiliza un método mixto porque los datos obtenidos emplearon tanto la estadística descriptiva como inferencial. Según (Bernal, 2010) *Se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva. Este método tiende a generalizar y normalizar resultados. (p. 60).*

### **3.1.2. Tipo de Investigación**

El tipo de investigación según su finalidad es aplicado, por cuanto la investigación tiene por objetivo validar la planificación estratégica para generar acciones conducentes a solucionar los conflictos a través de una gestión competitiva sobre todo en el campo de la concientización social y la difusión efectiva del proyecto Vilavilani II Fase I.

### **3.1.3. Nivel de Investigación**

Según la siguiente definición, el nivel de investigación será el correlacional, de acuerdo a la siguiente definición:

*El propósito de este tipo de investigación es descubrir la forma en que dos o más variables están relacionadas entre sí en una muestra o contexto particular. Aunque hay ocasiones en las que sólo se examina la relación entre dos variables, la mayoría de las veces se encuentran conexiones entre tres, cuatro o más variables en el estudio.* (Hernández, Carlos, & Baptista, 2014, pág. 93).

### **3.1.4. Diseño de investigación**

La investigación describirá las características del comportamiento de los actores y como se relacionan con la ocurrencia de la gestión de conflictos, por lo que el diseño de la investigación es de nivel no experimental.

Considerando que no se manipularán las variables y tratándose de una investigación en el campo de las ciencias sociales se considera el siguiente criterio acerca de ser un diseño no experimental: “*Los diseños no experimentales se basan en la obtención de información, tal como se manifiestan las variables*

*en la realidad, sin influencia del investigador en su comportamiento” (Velázquez & Rey, 2013, pág. 121)*

## **3.2. Diseño muestral**

### **3.2.1. Población**

Proyecto Especial Tacna (PET) emplea 200 personas, lo que constituye la población objeto de estudio, de ellos 35 son expertos conocedores del Proyecto Vilavilani II Fase I, quienes representan la muestra que contiene las características de información requerida para el presente estudio. Del total de población estudiada se tomará al total de los expertos considerando su disponibilidad y presencialidad en su centro de trabajo quienes serán los encuestados al momento de aplicarse el instrumento del cuestionario.

### **3.2.2. Muestra**

La presente investigación recurre al muestro denominado muestreo por conveniencia o intencional el mismo que se argumenta de la siguiente forma: *“representa un proceso donde la selección depende del juicio del investigador, y no de la rigurosa aplicación de la teoría de las probabilidades”*. (Portillo & Roque, 2003, pág. 49).

El estudio sobre el tema propuesto requiere de la participación de expertos en el tema del agua que laboren en la institución denominada Proyecto Especial Tacna, en concordancia con el registro laboral se dispone de 35 profesionales.

### **3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.3.1. Técnicas**

La investigación actual utilizó la encuesta como método de investigación. Se procedió a solicitar la autorización de los responsables del Proyecto Especial de Tacna (PET) para aplicar las encuestas y recabar los datos requeridos. Por otro lado, se implementó la técnica de la entrevista con tres expertos designados como responsables directos en el tratamiento del conflicto de Vilavilani II Fase I y de la solución de este conflicto.

#### **3.3.2. Instrumentos**

El cuestionario se utilizará como herramienta directa, el mismo que empleará la Escala de Likert con 24 ítems vinculadas a las variables de la investigación; el formato de respuesta de escalamiento tiene cinco valores numéricos del 1 al 5, donde el uno es completamente en desacuerdo, el dos en desacuerdo, el tres ni de acuerdo ni en desacuerdo, el cuatro de acuerdo y el cinco completamente de acuerdo.

Un segundo instrumento fue la cédula de entrevista, en su modalidad de registro bibliográfico para consignar las opiniones de tres funcionarios conocedores del caso de Vilavilani II Fase I. La cédula contempla entrevistas bajo un enfoque legal, social y económico del proyecto: la primera entrevista es al primer gerente general del Gobierno Regional de Tacna quien aborda el tema bajo un enfoque estrictamente legal del conflicto Vilavilani II Fase I. La segunda entrevista está a cargo del último gerente general del Gobierno Regional y finalmente se entrevista al Gerente general del Proyecto Especial Tacna. Los tres entrevistados son conocedores de la problemática estudiada.

### 3.4. Validez y confiabilidad del instrumento

#### 3.4.1. Validez del instrumento

La validez es un atributo del instrumento que consiste en medir con objetividad y precisión la información que se requiere de la variable de estudio. El instrumento utilizado para la investigación fue evaluado en cuanto a su validez y confiabilidad.

**Tabla 6** Validación por jueces expertos

Experto	Validación
Mgr. Edgard Ramírez Fernández	Aplicable
Mgr. Ledy Ticona Ticona	Aplicable
Mgr. Rubén Mamani Flores	Aplicable

Fuente: Elaboración en base a datos obtenidos del cuestionario

#### 3.4.2. Confiabilidad del instrumento

**Tabla 7** Confiabilidad del instrumento

Variable	Nº de ítems	Nº de encuestados	Coficiente mínimo requerido	Coficiente calculado
Planeación estratégica de RR.PP.	12	35	0,70 (70%)	0,871 (87,1%)
Gestión de conflictos	12	35	0,70 (70%)	0,861 (86,1%)

Fuente: Elaboración en base al cuestionario aplicado

### **3.5. Técnica estadística para el procesamiento de la información**

La técnica estadística requería realizar un análisis descriptivo bajo los siguiendo los siguientes pasos:

- Se utilizó estadística descriptiva para analizar los resultados, también se utilizaron figuras de barras, tablas de frecuencias para demostrar la orden y la rigurosidad.
- Análisis inferencial: Las pruebas de Hipótesis se utilizaron para aplicar la estadística inferencial. El coeficiente Chi cuadrado se utilizó porque los datos eran ordinales.
- El programa estadístico SPSS v 24 se utilizó para realizar estos cálculos y Microsoft Excel se utilizó para crear figuras estadísticas.

### **3.6. Aspectos éticos**

La investigación propuesta estará desarrollada en base a los códigos deontológicos y éticos que establece la Universidad San Martín de Porres, de modo que se cumpla con los lineamientos de informes académicos mencionados en el Manual de Elaboración de Tesis y Trabajos Académicos. Con relación a la autoría intelectual, se respetará íntegramente la norma APA séptima y sus directivas respecto a las citas textuales, referenciales y cita de citas.

El investigador se compromete a desarrollar la investigación bajo la exigencia de los valores como son la honestidad, veracidad, responsabilidad, transparencia, así como al momento de recopilar información será de forma imparcial y objetiva para desarrollar el trabajo de investigación en curso.

Queda claro no actuar bajo sesgos, distorsión o manipulación de la información que se dispondrá al momento de ejecutar el presente trabajo de investigación.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y PROPUESTA DE VALOR

### 4.1. Resultados obtenidos de la investigación

Después de recopilar datos para el estudio actual, se analizan los hallazgos en función de las dos variables de estudio: La gestión de conflictos y la Planificación estratégica de las Relaciones Públicas.

La estructura de los resultados se desarrollará de la siguiente manera, se procede a analizar y describir la escala de las dimensiones de la variable que describe el nivel de las dimensiones en la planificación estratégica de las Relaciones Públicas: Luego se determinarán los grados de la segunda variable, la gestión de conflictos, como son: nivel de conflictos sociales, organizacionales y en el lugar de trabajo.

Posteriormente, se procede a demostrar cada una de las hipótesis planteadas en la presente investigación.

De acuerdo con los datos recopilados de 35 encuestas, la hipótesis principal de esta investigación es que la gestión de Proyecto Vilavilani II Fase I está significativamente relacionada con la Planificación estratégica de las Relaciones Públicas.

#### 4.1.1. Niveles de las dimensiones

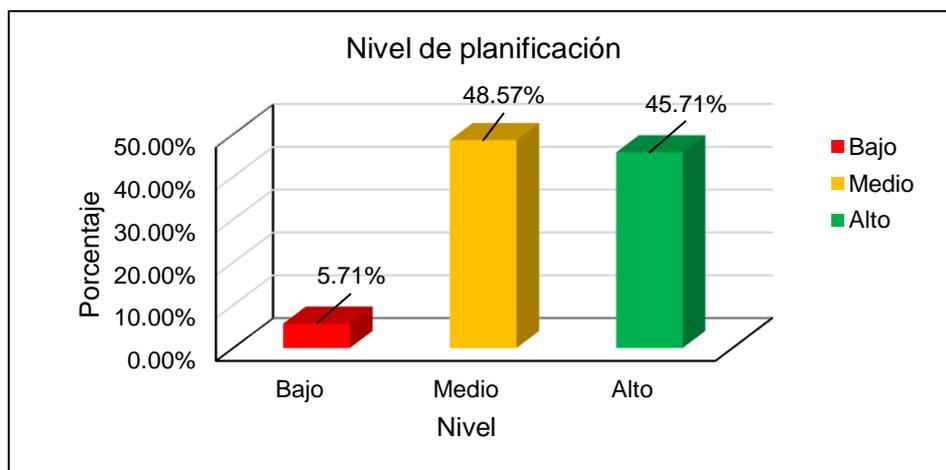
##### 4.1.1.1. Nivel de la planificación

**Tabla 8** Nivel de la Planificación

<u>Nivel</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>%</u>
Bajo	2	5.71%
Medio	17	48.57%
Alto	16	45.71%
<u>Total</u>	<u>35</u>	<u>100.00%</u>

Fuente: Cuestionario aplicado

**Figura 1** Nivel de planificación



Fuente: Tabla 8

#### Análisis e interpretación

El 5.71% de las personas que participaron en la encuesta piensa que el nivel de planificación que desarrolla la Institución llamada Proyecto Especial Tacna (PET) en comparación con el Proyecto Vilavilani II Fase I, es bajo. En tanto que un 48.57% manifiesta que el nivel es medio, para finalmente un 45.71% cree que la planificación respecto al proyecto Vilavilani II Fase I es alto.

Se interpreta que existe una tendencia moderada alta en considerar que el nivel de la planificación que desarrolla el PET (Proyecto Especial Tacna) es favorable.

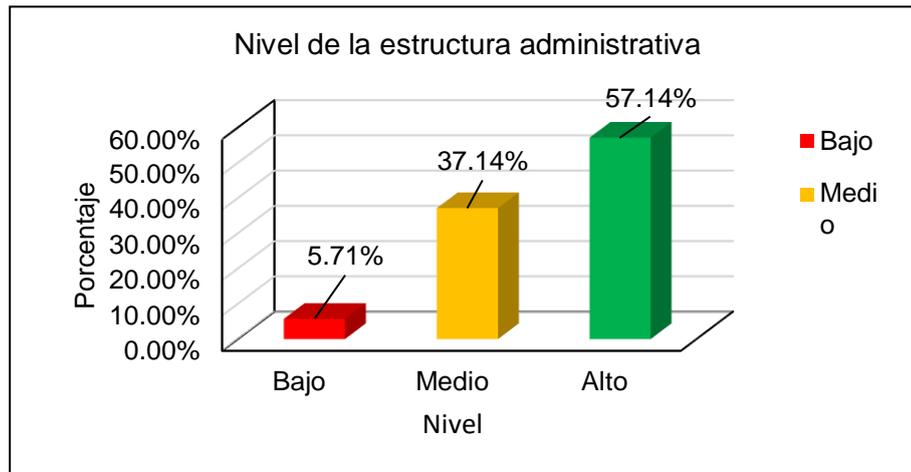
#### 4.1.1.2. Nivel de la estructura administrativa

**Tabla 9** Nivel de la estructura administrativa

Nivel	Frecuencia	%
Bajo	2	5.71%
Medio	13	37.14%
Alto	20	57.14%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado

**Figura 2** Nivel de la estructura administrativa



Fuente: Tabla 9

#### Análisis e interpretación

Como se muestra en la figura 2, el 5.71% de los encuestados cree que el nivel de estructura administrativa que muestra la Institución es Proyecto Especial Tacna (PET) en comparación con el Proyecto Vilavilani II Fase I, es bajo. En tanto que un 37.14% señala que el nivel es medio; finalmente, un 57.14% opina que el nivel de la estructura administrativa respecto al proyecto Vilavilani II Fase I es alto.

Se interpreta que existe una tendencia favorable entre un nivel medio y alto en afirmar que el nivel de la estructura administrativa que presenta el PET (Proyecto Especial Tacna) es favorable.

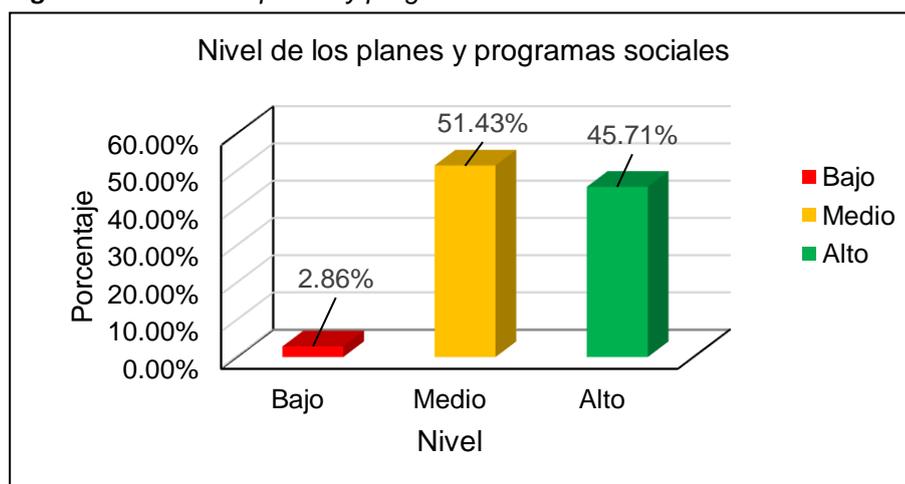
#### 4.1.1.3. Planes y programas sociales

**Tabla 10** Nivel de los planes y programas sociales

<u>Nivel</u>	<u>Frecuencia</u>	<u>%</u>
Bajo	1	2.86%
Medio	18	51.43%
Alto	16	45.71%
<u>Total</u>	<u>35</u>	<u>100.00%</u>

Fuente: Cuestionario aplicado

**Figura 3** Nivel de los planes y programas sociales



Fuente: Tabla 10

#### Análisis e interpretación

La figura 3, muestra como el 2.86% por ciento de los encuestados creen que el nivel de los planes y programas sociales de la Institución denominada Proyecto Especial Tacna (PET) en comparación con el Proyecto Vilavilani II Fase I, es bajo. Por otro lado, un 51.43% sostiene que el nivel es medio; asimismo, el 57.14% manifiestan que el nivel de ejecución de los planes y programas sociales respecto al proyecto Vilavilani II Fase I es alto.

Se interpreta que existe una tendencia favorable entre un nivel medio y alto en afirmar que el nivel de ejecución de los planes y programas sociales que realiza el PET (Proyecto Especial Tacna) es aceptable.

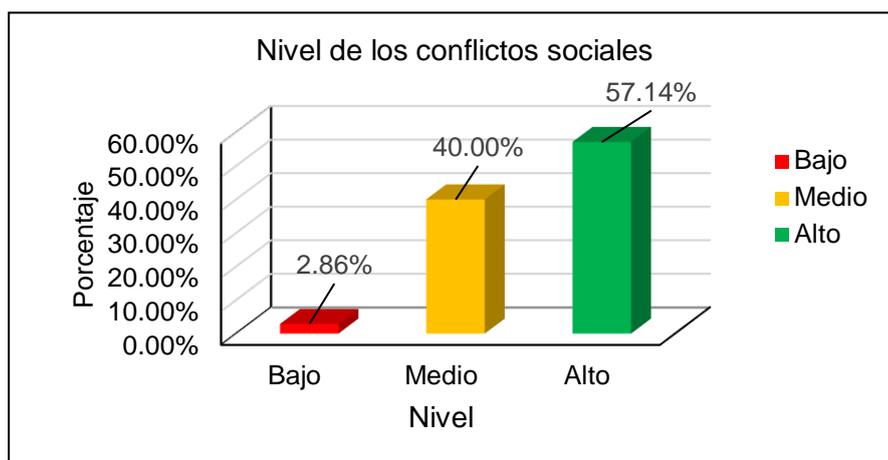
#### 4.1.1.4. Conflictos sociales

**Tabla 11** Nivel de los conflictos sociales

Nivel	Frecuencia	%
Bajo	1	2.86%
Medio	14	40.00%
Alto	20	57.14%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Cuestionario aplicado

**Figura 4** Nivel de los conflictos sociales



Fuente: Tabla 11

#### Análisis e interpretación

La figura 4, muestra que el 2.86% de las personas encuestadas creen que el Proyecto Especial Tacna (PET) de la institución con respecto al Proyecto Vilavilani II Fase I, tiene un bajo de nivel de conflictos sociales. Sin embargo, un 40% afirma que el nivel es medio; mientras que un 57.14% afirma que el proyecto Vilavilani II Fase I tiene un alto nivel de conflictos sociales.

Se interpreta que existe una tendencia favorable entre un nivel medio y alto en afirmar que el nivel de afrontar los conflictos sociales que realiza el PET (Proyecto Especial Tacna) es aceptable.

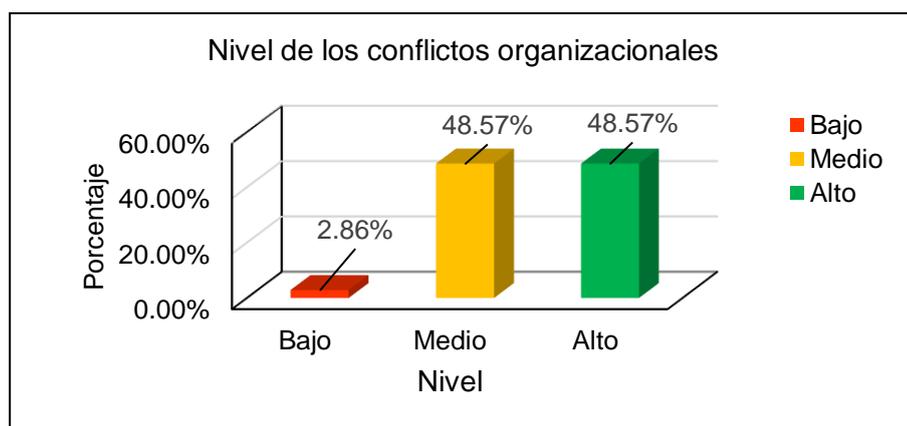
#### 4.1.1.5. Conflictos organizacionales

**Tabla 12** Nivel de los conflictos organizacionales

Nivel	Frecuencia	%
Bajo	1	2.86%
Medio	17	48.57%
Alto	17	48.57%
Total	35	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado

**Figura 5** Nivel de conflictos organizacionales



Fuente: Tabla 12

#### Análisis e interpretación

La figura 5, muestra que el 2.86% por ciento encuestados creen que el nivel de los conflictos organizacionales que enfrenta la Institución denominada Proyecto Especial Tacna (PET) en comparación con el Proyecto Vilavilani II Fase I, es bajo. Sin embargo, el 48.57% considera que el nivel de tales conflictos presenta un nivel medio; El último nivel representa un 48.57% de quienes consideran que el nivel de los conflictos organizacionales que afronta el proyecto Vilavilani II Fase I es alto.

Se interpreta que existe una tendencia desfavorable entre el nivel medio y alto en afirmar que representan alrededor de un 97.14% que sostienen existen conflictos organizacionales.

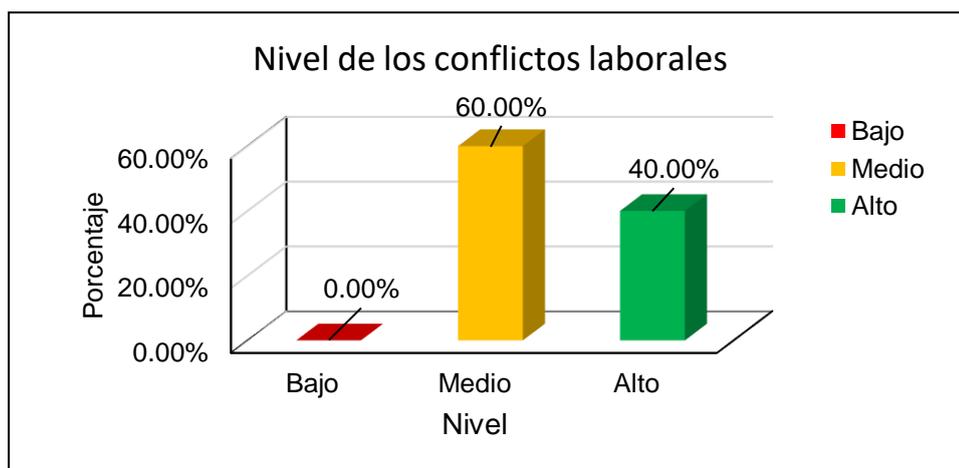
#### 4.1.1.6. Conflictos laborales

**Tabla 13** Nivel de conflictos laborales

Nivel	Frecuencia	%
Bajo	0	0.00%
Medio	21	60.00%
Alto	14	40.00%
Total	35	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado

**Figura 6** Nivel de conflictos laborales



Fuente: Tabla 13

#### Análisis e interpretación

En la figura 6, se observa ningún encuestado 0.00% considera que se den conflictos laborales se de en el PET; sin embargo, el 60.00% opinan que el nivel de los conflictos laborales que afronta la Institución del Proyecto Especial Tacna (PET) presenta un nivel medio. Finalmente, el 40.00% considera que el nivel de conflictos laborales es alto.

Se interpreta que existe una tendencia desfavorable entre el nivel medio y alto en afirmar que representan alrededor de un 100.00% que sostienen la presencia de conflictos laborales.

### 4.1.2. Nivel de las variables

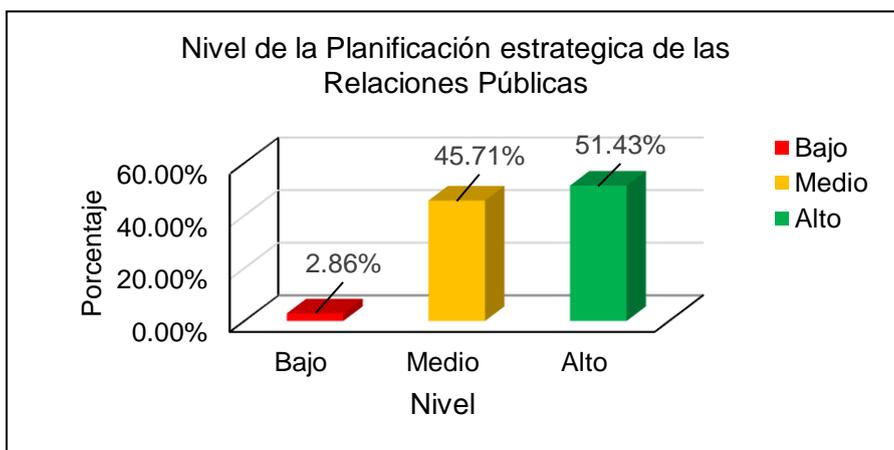
#### 4.1.2.1. Nivel de la Variable: Planificación estratégica de las Relaciones Públicas

**Tabla 14** Nivel de la Planificación estratégica de las RR.PP.

Nivel	Frecuencia	%
Bajo	1	2.86%
Medio	16	45.71%
Alto	18	51.43%
Total	35	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado

**Figura 7** Nivel de la Planificación estratégica de las RR.PP.



Fuente: Tabla 14

#### Análisis e interpretación

En la figura 7, se muestra que el 2.86% cree que la planificación estratégica de las Relaciones Públicas es baja; mientras que el 45.71% cree que el nivel es medio en ese ámbito. Por último, pero no menos importante el 51.43% de los encuestados cree que la planificación estratégica de las Relaciones Públicas es alta.

Se interpreta porque tanto el nivel medio como el nivel alto suman un 97.14% en afirmar que el nivel de la planificación estratégica de las Relaciones es aceptable.

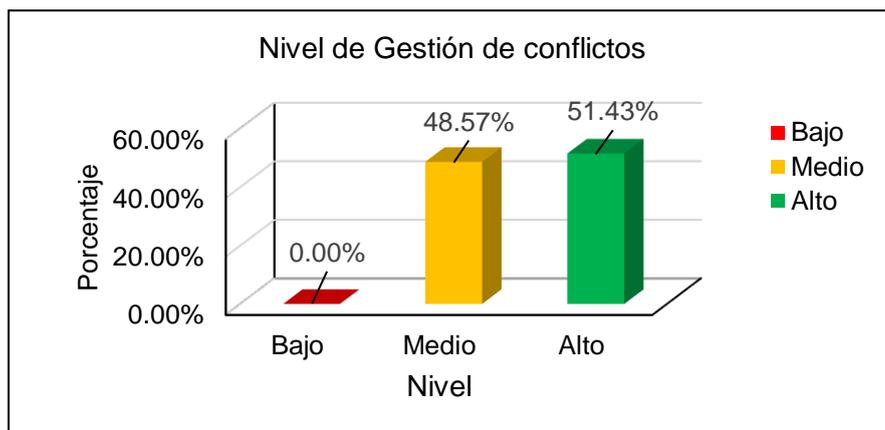
#### 4.1.2.2. Nivel de la variable: Gestión de conflictos

**Tabla 15** Nivel de la Gestión de conflictos

Nivel	Frecuencia	%
Bajo	0	0.00%
Medio	17	48.57%
Alto	18	51.43%
Total	35	100.00%

Fuente: Cuestionario aplicado

**Figura 8** Nivel de la Gestión de conflictos



Fuente: Tabla 15

#### Análisis e interpretación

En la figura 8, muestra que el 0.00%, de los encuestados cree que el nivel de la Gestión de conflictos es bajo; mientras que el 48.57% cree que es medio. Finalmente, el 51.43% de las personas que participaron en la encuesta creen que la Gestión de conflictos es alta.

Se interpreta que existe una tendencia favorable considerado que tanto el nivel medio y el nivel alto suman en conjunto un 100.00% en afirmar que el nivel de la Gestión de conflictos es aceptable.

## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

Considerando los resultados obtenidos bajo los resultados obtenidos, la relación entre la gestión pública y la planificación estratégica de las Relaciones Públicas es aceptada 2022. Esta decisión se determinó tras precisar que se trata de dos variables cualitativas y se liberan de realizar la prueba de normalidad.

El proyecto Vilavilani, II Fase I de la Región Tacna tiene un impacto significativo en la competitividad exportadora de productos agrícolas como la vid y el olivo, que dependen de la eficiencia y la capacidad de la gestión en relación con la planificación estratégica del proyecto. Estas afirmaciones están en línea con la teoría de Marianela Armijo, quien sostiene que la planificación estratégica es una herramienta de gestión que ayuda a las organizaciones a tomar en decisiones en relación con sus tareas actuales, se observa que se requiere tomar decisiones por los responsables del proyecto con mayor fundamento legal, técnico y social a fin de evitar conflictos sociales futuros.

En cuanto al plano internacional los resultados obtenidos en la investigación realizada por Vergara (2020) en Chile con su tesis titulada *“Conflictos socioambientales relacionados al agua y la minería en Chile”* quien concluyó que existe una compleja red de dispositivos actores institucionales creados sistemáticamente que requieren solucionar los conflictos a través de la planificación estratégica de comunicación para lograr aportes significativos a la gestión de los conflictos que se presentan en relación al medio ambiente; esta investigación coincide con el presente

estudio en razón que se requiere implementar un sistema de planificación estratégica a nivel de Gobierno y Región de Tacna.

En el contexto nacional, se halló el trabajo de la autora Elizabeth Dávila, quien concluye en su investigación la necesidad de implementar un plan estratégico porque mejora la gestión administrativa y permite gestionar todas las áreas de la organización para lograr la competitividad de la empresa. Los resultados actuales de la investigación del proyecto Vilavilani II Fase I están estrechamente relacionados con esta misma dirección.

El segundo trabajo a nivel nacional se tiene a la autora Lesly Sánchez (2020) en su tesis “Plan estratégico con responsabilidad social para lograr relaciones armoniosas dentro del campamento de una empresa cementera” quien concluye que el plan estratégico con responsabilidad social influye significativamente en el éxito de las relaciones armoniosas de una organización incrementando el interés significativo de sus trabajadores por ser socialmente responsable ante la comunidad. En esa misma línea se ratifica la similitud de resultados basada en la encuesta aplicada, la figura 4, muestra que el nivel de conflictos sociales en el proyecto Vilavilani II fase I, es alrededor del 57.14%, lo que indica un nivel relativamente alto.

## CONCLUSIONES

**Primero.** - La gestión de conflictos y la Planificación estratégica de las Relaciones Públicas están relacionadas con el Proyecto Vilavilani II fase I en el Gobierno Regional de Tacna; lo que confirma es alta la participación en conflictos sociales. Además, la gestión de conflictos mantiene un alto porcentaje del 51,43% en la solución de conflictos, como se muestra en la figura 8.

**Segundo.** - Con relación a la planificación como dimensión, presenta un nivel moderado del 48,57% en cuanto a su participación en la gestión de los conflictos que presenta el Proyecto Vilavilani II fase I, se denota que se requiere un mayor compromiso en planificar los conflictos que se presentan respecto al citado proyecto que atiende el Gobierno Regional de Tacna,

**Tercero.** - Los resultados demuestran que existe una relación significativa entre la estructura administrativa y la gestión de conflictos del Proyecto Vilavilani II fase I, pero la falta de infraestructura, política, comunitaria, política de gestión de conflictos y conflictos social, agrava la falta de recursos financieros para responder eficazmente a la crisis que atraviesa el Gobierno Regional de Tacna en materia de gestión de conflictos. En resumen, la estructura de la administración presenta un nivel moderado del 65,71% en relación a la solución de la gestión de conflictos.

**Cuarto. -** Se ha observado que el 51.43% de los participantes sostiene que la relación entre los planes y programas sociales y la gestión de conflictos en comparación con el proyecto Vilavilani II Fase I, la implementación de los planes y programas sociales es más alta, según el 57.14% de los encuestados. Las tensiones sociales en el contexto de este proyecto se intensifican debido a la falta recursos hídricos, lo que no satisface las demandas de la población agrícola en su conjunto.

## RECOMENDACIONES

- Primero.** - Al Gobernador de la Región de Tacna y sus funcionarios responsables directo de la solución de conflictos que existiendo una tendencia favorable respecto a las variables de planificación estratégica para las Relaciones Públicas y la gestión de conflictos requiere personal especializado que resuelvan la solución de conflictos sociales especialmente en problemas específicos como es el recurso hídrico de la Región Tacna, que involucra al Proyecto Vilavilani II Fase I.
- Segundo.** - A los funcionarios directos responsables, deben establecer alianzas con la comunidad y con empresas que son especialistas en estos conflictos, el sistema de planificación tradicional bajo la ejecución del proyecto debe implementarse en el ámbito de una planificación estratégica involucrada con las nuevas herramientas tecnológicas de comunicación para mejorar la gestión de conflictos, que es una responsabilidad de la institución Proyecto Especial Tacna.
- Tercero.** - La estructura administrativa que actualmente dispone el Proyecto Especial Tacna como institución debe implementarse con personal profesional experto en recursos hídricos para garantizar la ejecución de proyectos sostenibles y viables para la Región Tacna. Los entrevistados consideran que prevalece el nivel de estructura

está en el nivel medio 65,71% situación que explica por qué es necesario invertir en la mejorar este campo para mejorar la gestión de los conflictos.

**Cuarto.** - Los planes y programas deben ser implementados con programas de responsabilidad social por parte de la Institución en decir, por el Proyecto Especial Tacna, a fin de garantizar un desarrollo de las comunidades aledañas al recurso hídrico en las zonas altas de la Región Tacna.

## BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, & María, J. (2011). *Cómo tratar con personas conflictivas: Guía para reducir el stres y mejorar las Relaciones Humanas*. Barcelona: Profit.
- Aramayo, O., & Candia, R. (2005). *Manual de planificación estratégica. Diplomado "Comunicaciones, políticas públicas y estrategias de desarrollo"*. Santiago: Universidad de Chile Instituto de la comunicación e imagen.
- Arbaiza, L. (2010). *Comportamiento organizacional: bases y fundamentos* . Buenos Aires: Ceneage Learning.
- Armijo, M. (2011). *Planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.
- Autoridad Nacional del Agua. (2019). *ANA Ley de Recursos hídricos del Agua*. Lima: Congreso de la República.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson.
- Bojórquez, M., & Antonio, P. (2013). La planeación estrategica un pilar en la gestión empresarial. *El buzón de Pacioli*, 4-19.
- Buil, P., & Roger, O. (2015). *Medio ambiente y Relaciones Públicas*. Catalunya: Revista Mediterránea.
- Burgwal, G., & Cuellar, J. (1999). *Planificación estratégica y operativa aplicada a gobiernos locales*. Quito: Abya Yala.
- Chiavenato, I. (2017). *Planeación estratégica. Fundamentos y aplicaciones*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Corvo, H. (15 de Julio de 2021). *Lifeder*. Obtenido de Conflictos organizacionales: <https://www.lifeder.com/conflicto-organizacional/>

- Dávila, E. (2018). *Propuesta del plan estrategico para mejorar la gestión administrativa de la empresa de bienes y servicios Adan Dávila Ruiz*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Defensoría del Pueblo. (Mayo de 2022). *Defensoría del Pueblo*. Obtenido de Reporte Conflictos Sociales N° 219: [http://www.defensoria.gob.pe/areas\\_te](http://www.defensoria.gob.pe/areas_te)
- Fernández, N. (2012). *Planificación de políticas, programas y proyectos sociales*. Buenos Aires: Verlap.
- García, K. (2019). *El proyecto Vilavilani II Fase I como generador de la competitividad Agriexportadora de la Vid y el Olivo en la Región Tacna*. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.
- García, K. (2021). *El Proyecto Vilavila II Fase I Com generador de la competitividad agroexportadora de la vid y el olivo en la Región Tacna* . Tacna: UNJBG.
- Guillén, H. (1988). *Planificación en Relaciones Públicas e Industriales*. Arequipa: UCSM.
- Hernández, R., Carlos, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Huamaní, G. (2012). *Programa de capacitación en gestión de conflictos sociales para Gobiernos regionales y locales*. Lima: Tarea Asociación Gráfica Educativa.
- Idalberto, C. (2016). *Planeación estratégica: Fundamentos y aplicaciones*. Rio de Janeiro: Mc Graw Hill.
- Lerma, A., & Bárcena, S. (2012). *Planeación estratégica por áreas funcionales*. México: Alfa Omega.

- Líber, M., & Bautista, J. (2015). *Recursos naturales e infraestructura*. Santiago: Naciones Unidas.
- Lyanné, E. (2018). *El rol de las Relaciones Públicas en la Administración de la controversia pública. Análisis caso de Río Blanco*. Piura: Universidad de Piura.
- Mantilla, K. (2008). *Los modelos de planificación estratégica en la teoría de las Relaciones Públicas*. Barcelona: UOC .
- Martín, L., & Bautista, j. (2015). *Análisis, prevención y resolución de conflictos por el agua en América Latina y el Caribe* . Santiago: Naciones Unidas.
- Morgado, E. (1988). Los conflictos de trabajo y sus métodos de solución en Iberoamerica. *Debate Laboral*, 89.
- Oficina de Gestión de Conflictos Sociales de la Presidencia del Consejo de Ministros. (2012). *Análisis de conflictos Sociales*. Lima: USAID.
- Ogliastri, E. (2000). *Manual de planificación estratégica*. Costa Rica: INCAE Business School.
- Pérez, F. (2010). *Contaminación en el Medio Ambiente*. Palermo: Palermo.
- Portillo, M., & Roque, E. (2003). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Juan Gutemberg.
- Ramírez, E. (21 de Mayo de 2016). Las Relaciones Públicas bajo un enfoque científico. Tacna, Región Tacna, Perú.
- Ramírez, E. (2019). *La naturaleza de las funciones de Relaciones Públicas y su relación con la imagen corporativa de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna 2018*. Tacna: Universidad Privada de Tacna.
- Ramos, M. E., & Yolanda, M. (2010). *Los conflictos claves para su comprensión*. Bilbao: Berekintza.

- Sánchez, L. (2020). *Plan estratégico con responsabilidad social para lograr relaciones armoniosas dentro del campamento de una empresa cementera*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Scott, A. (2007). *Planificación Estratégica*. Edimburgo: Edinburgh Business School.
- Spillman, K. (1991). La imagen del enemigo y la escalada de los conflictos. *Revista internacional de ciencias sociales. UNESCO*, 57-73.
- Valbuena, M., Morillo, R., Maritza, H., & Hernández, J. (2012). Gerencia estratégica y los conflictos organizacionales. *Multiciencias*, 270-270.
- Valderrama, S. (2013). *Metodología de la investigación*. Lima: San Marcos.
- Velázquez, Á., & Rey, N. (2013). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos.
- Vergara, C. (2020). *Conflictos socioambientales relacionados al agua y la minería. El extractivismo minero 1990 y 2015*. Santiago: Universidad de Chile .
- Vesch, B. (10 de Enero de 2019). *Etimología*. Obtenido de <https://etimologia.com/gestion/>
- Vigo, J. (2020). *Conflictos laborales en las empresas de Cañete y su influencia en el clima empresarial*. Callao: Universidad del Callao.
- Vinyamata, E. (1999). *Manual de prevención y resolución de conflictos. Conciliación, mediación, negociación*. . Barcelona: Ariel Practicum.

## ANEXOS

## ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE LAS RELACIONES PÚBLICAS EN LA GESTIÓN DE LOS CONFLICTOS DEL PROYECTO VILAVILANI II FASE I EN EL GOBIERNO REGIONAL DE TACNA - 2022

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Categoría
<p><b>Problema general</b> ¿Cómo se relacionan la planificación estratégica de Relaciones Públicas y la gestión de conflictos del Proyecto Vilavilani II fase I en el Gobierno Regional de Tacna – 2022?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Establecer la relación entre la Planificación estratégica de Relaciones Públicas y la gestión de conflictos del Proyecto Vilavilani II fase I en el Gobierno Regional de Tacna - 2022.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> Existe una relación significativa de la <b>Planificación estratégica</b> de las Relaciones Públicas y la <b>gestión de conflictos</b> del Proyecto Vilavilani II fase I en el Gobierno Regional de Tacna - 2022.</p>	<p><b>Variable 1</b> - Planificación estratégica</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificación</li> <li>- Estructura Administrativa</li> <li>- Planes y programas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1,2,3,4</li> <li>- 5,6,7,8</li> <li>- 9,10,11,12</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nunca</li> <li>- Casi nunca</li> <li>- A veces</li> <li>- Casi siempre</li> <li>- Siempre</li> </ul>
<p><b>Problemas específicos</b></p> <p>1- Cómo se relaciona la planificación estratégica de Relaciones Públicas y la gestión de conflictos del proyecto Vilavilani II Fase I en el Gobierno Regional de Tacna?</p> <p>2- ¿Cómo se relaciona la estructura administrativa y la gestión de conflictos del proyecto Vilavilani II Fase I en el Gobierno Regional de Tacna?</p> <p>3- ¿Cómo se relaciona los planes y programas con la gestión de conflictos del proyecto Vilavilani II Fase I en el Gobierno Regional de Tacna?</p>	<p><b>Objetivos específico</b></p> <p>1. Determinar las responsabilidades de planificación de las Relaciones Públicas y la gestión de conflictos del Proyecto Vilavilani II Fase I en el Gobierno Regional de Tacna.</p> <p>2. Establecer la relación entre la estructura administrativa y la gestión de conflictos del proyecto Vilavilani II Fase I en el Gobierno Regional de Tacna</p> <p>3. Inferir la relación de planes y programas de Relaciones Públicas con la gestión de conflictos del proyecto Vilavilani II Fase I en el Gobierno Regional de Tacna.</p>	<p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>1. Existe una relación significativa entre la planificación y la gestión de conflictos del proyecto Vilavilani II Fase I en el Gobierno Regional de Tacna.</p> <p>2. Existe una relación significativa entre la estructura administrativa y la gestión de conflictos del proyecto Vilavilani II Fase I en el Gobierno Regional de Tacna.</p> <p>3. Existe una relación significativa entre los planes y programas con la gestión de conflictos del proyecto Vilavilani II Fase I en el Gobierno Regional de Tacna.</p>	<p><b>Variable 2</b> - Gestión de conflictos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conflictos sociales</li> <li>- Conflictos organizacionales</li> <li>- Conflictos laborales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 13,14,15</li> <li>- 16,17,18</li> <li>- 19,20,21,22</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nunca</li> <li>- Casi nunca</li> <li>- A veces</li> <li>- Casi siempre</li> <li>- Siempre</li> </ul>
						<p><b>Escala</b> - Ordinal</p>
<p><b>MÉTODO Y DISEÑO</b> <b>Tipo de investigación:</b> Investigación aplicada <b>Nivel de investigación:</b> Correlacional <b>Diseño de investigación:</b> No experimental Transversal</p>		<p><b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b> <b>Población:</b> La población está constituida por el público interno de la Gobierno Regional de Tacna (PET) <b>Muestra:</b> La muestra será conveniencia y tomada sólo a 35 funcionarios ligados al caso del Proyecto Vilavilani II fase I que son 35.</p>		<p><b>TÉCNICA E INSTRUMENTO</b> <b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumentos:</b> - Cuestionario</p>		<p><b>ESTADÍSTICO No Paramétrico</b> Prueba de Chi cuadrado.</p>

Fuente: Elaboración propia

## ANEXO 02: CUESTIONARIO

### CUESTIONARIO N° 1

Estimado colaborador se le solicita llenar el presente cuestionario con fines estrictamente académicos a fin de conocer el contexto de la planificación estratégica en la gestión de los conflictos del proyecto Vilavilani II Fase I en el Gobierno Regional de Tacna – 2022.

Nº	V 1: PLANIFICACION ESTRATEGICA	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
	<b>PLANIFICACION</b>					
1	Se tiene establecida la visión y misión de la organización (PET)					
2	La institución hace recuerdo frecuente a su personal sobre su filosofía institucional					
3	La institución cuenta con un Manual de crisis frente a los conflictos sociales					
4	La planificación estratégica que dispone la institución se cumple cabalidad					
	<b>ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA</b>					
5	La institución dispone de una infraestructura adecuada destinada para gestionar conflictos					
6	La institución cuenta con una política de relaciones comunitarias					
7	La institución presenta políticas bien definidas para una eficiente gestión					
8	La institución dispone de recursos económico para atender conflictos sociales					
	<b>PLANES Y PROGRAMAS SOCIALES</b>					
9	La institución dispone de programas de apoyo para el desarrollo comunitario de Vilavilani					
10	Se cuenta con programas de responsabilidad social					
11	La institución tiene experiencias exitosas en solucionar conflictos sociales					
12	Se desarrollan programas de capacitación y perfeccionamiento relacionados al conflicto social					

## CUESTIONARIO N° 2

Estimado colaborador se le solicita llenar el presente cuestionario con fines estrictamente académicos a fin de conocer el contexto de la planificación estratégica en la gestión de los conflictos del proyecto Vilavilani II Fase I en el Gobierno Regional de Tacna – 2022.

N°	V 2: GESTIÓN DE CONFLICTOS	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
	<b>CONFLICTOS SOCIALES</b>					
13	La institución muestra un comportamiento ético para temas sociales relacionados con Vilavilani					
14	Los conflictos sociales acerca del recurso hídrico de Vilavilani está bien encaminado					
15	Existe una predisposición al diálogo entre la institución y la comunidad de Vilavilani					
16	La institución respeta las normas impuestas relacionadas a la preservación del recurso hídrico					
	<b>CONFLICTOS ORGANIZACIONALES</b>					
17	La negociación colectiva con Vilavilani dispone de un plan de prevención de conflictos					
18	Los conflictos organizacionales internos afectan a los conflictos con la comunidad de Vilavilani					
19	Los desastres naturales que afectan a Vilavilani son apoyados oportunamente por la institución					
20	La institución promueve valores relacionados a preservar el recurso hídrico					
	<b>CONFLICTOS LABORALES</b>					
21	La relación entre la empresa y los trabajadores son positivas					
22	El proyecto Vilavilani II suele generar conflictos de carácter interno en la institución					
23	Los funcionarios están capacitados para afrontar la problemática laboral con la comunidad de Vilavilani					
24	Los conflictos con las comunidades involucradas con el Proyecto Vilavilani II se solucionan en general en la mesa de negociaciones.					

## ANEXO 02: VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

#### TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

"La planificación estratégica de las Relaciones Públicas en la gestión de conflictos del Proyecto Vilavilani II en el gobierno regional de Tacna, 2022".

#### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Nombres y Apellidos : *Edgard Ramirez Fernández*  
 1.2. Cargo : *Docente*  
 1.3. Institución dónde labora : *LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ BASABE GASTROMANU*  
 1.4. Nombre del instrumento evaluado : *VALIDACION*  
 1.5. Autor (es) del instrumento : *Edgar Niza Protopori*

#### II. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN

VALIDACIÓN POR EXPERTOS			CATEGORÍAS				
Nº	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
			1	2	3	4	5
1	CLARIDAD	Está formulando con lenguaje apropiado y comprensible					X
2	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					X
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				X	
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					X
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad suficiente				X	
6	PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados				X	
7	CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico científico					X
8	COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10	APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				X	
<b>Puntaje</b>			<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
<b>Valoración</b>						<i>4</i>	<i>6</i>
<b>Total, Valoración Parcial</b>						<i>16</i>	<i>30</i>

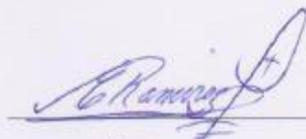
III. TOTAL VALORACIÓN PARCIAL: *46*

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD *APLICABLE*

De acuerdo a la tabla de validación, al cuestionario le corresponde la categoría de: **Excelente**. Por lo tanto, el cuestionario queda: Validado ( ) - No validado ( ) para la presente investigación.

Lugar y fecha : *Tacna 15-05-2023*

Celular Nº : *952305450*



Firma

DNI: *29222508*

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

"La planificación estratégica de las Relaciones Públicas en la gestión de conflictos del Proyecto Vilavilani II en el gobierno regional de Tacna, 2022".

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1. Nombres y Apellidos : *Ledy Ticom Ticana*
- 1.2. Cargo : *Docente*
- 1.3. Institución dónde labora : *Universidad Privada de Tacna*
- 1.4. Nombre del instrumento evaluado : *Validación*
- 1.5. Autor (es) del instrumento : *Edgar Niza A.*

**II. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN**

VALIDACIÓN POR EXPERTOS			CATEGORÍAS				
Nº	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
			1	2	3	4	5
1	CLARIDAD	Está formulando con lenguaje apropiado y comprensible				X	
2	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				X	
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				X	
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					X
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad suficiente				X	
6	PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados					X
7	CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico científico					X
8	COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				X	
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10	APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X
Puntaje						6	4
Valoración			1	2	3	4	5
Total, Valoración Parcial						24	20

III. TOTAL VALORACIÓN PARCIAL: *44*

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD *APLICABLE*

De acuerdo a la tabla de validación, al cuestionario le corresponde la categoría de: Excelente. Por lo tanto, el cuestionario queda: Validado ( ) - No validado ( ) para la presente investigación.

Lugar y fecha : *15-05-2023*

Celular Nº : *986979297*

ECO. 

Firma

DNI: *00490436*

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO**

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

"La planificación estratégica de las Relaciones Públicas en la gestión de conflictos del Proyecto Vilavilani II en el gobierno regional de Tacna, 2022".

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1. Nombres y Apellidos : *Ruben Mamani Flores*
- 1.2. Cargo : *Docente*
- 1.3. Institución dónde labora : *UNJBG*
- 1.4. Nombre del instrumento evaluado : *Validación*
- 1.5. Autor (es) del instrumento :

**II. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN**

VALIDACIÓN POR EXPERTOS			CATEGORÍAS				
Nº	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
			1	2	3	4	5
1	CLARIDAD	Está formulando con lenguaje apropiado y comprensible					/
2	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				/	
3	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					/
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				/	
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad suficiente				/	
6	PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados					/
7	CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico científico					/
8	COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					/
9	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación					/
10	APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					/
<b>Puntaje</b>							
<b>Valoración</b>						12	35
<b>Total, Valoración Parcial</b>							

III. **TOTAL VALORACIÓN PARCIAL:** *47*

IV. **OPINIÓN DE APLICABILIDAD** *Procede a aplicar*

De acuerdo a la tabla de validación, al cuestionario le corresponde la categoría de: Excelente. Por lo tanto, el cuestionario queda: Validado ( ) - No validado ( ) para la presente investigación.

Lugar y fecha : *Tacna, 16 de mayo de 2023*

Celular Nº : *952387111*

  
 Firma  
 DNI: *00440899*

## ANEXO 03

### FICHA DE REGISTRO ENTREVISTA N° 03 CASO VILAVILANI II FASE I

Fecha: 29 de noviembre de 2019



Entrevista en Radio Exitosa. El gerente general regional Ing. Eddy Tuarachi informa sobre el proceso de licitación Vilavilani II Fase I. Lo...

(Extracto de la entrevista)

**P. ¿Cuánto va a costar este proyecto?**

G. El proyecto va a costar cerca de 110 millones de soles

**P. ¿Se va afectar el medio ambiente?**

G. En primer lugar no hay perforación de pozos, no hay afectación a la bofedal, no se va a sacar ni una gota del río Maure, porque estas aguas es una derivación que va a la cuenca de Locumba, es decir se va a tomar agua de buena calidad para la población de Tacna.

**P. ¿El dinero de dónde va a salir?**

G. Son erarios del Gobierno Regional y del Gobierno Central

**P. ¿Cuánto pone el GRT y cuanto pone el Gobierno Central?**

G. Casi la totalidad la coloca el Gobierno Central.

**P. ¿Qué garantía tiene este proyecto?**

G. La garantía es que cada gestión es diferente, el Presidente Regional ha dado su palabra al pueblo de Tarata y ya se tiene invertido 16 millones de soles en el primer año, sólo en Tarata.

**P. ¿Cómo demostrar Señor Gerente general que EL GRT cuenta con la licencia social para el proyecto?**

G. Mira la licencia social como tal es un constructo social recién se está construyendo, es no es un procedimiento administrativo decir viene la aceptación social. Como bien lo ha dicho el ingeniero Peñaranda Durante años el Estado peruano han hecho obras y han relegado a la población alto andina El estado peruano ha venido tratando este tema. Respecto a esta licencia social la vamos a construir con los ciudadanos, indudablemente no vamos a convencer a todos, porque todos tenemos algún interés en parte.

**P. ¿En todo caso la relación entre una buena pro y entregar o tener mejor dicho la licencia es lo que hoy en día se discute no? Muchos dicen o se dice ¿oiga como han avanzado por un lado y por otro lado no se ha trabajado?**

G. La licencia social encaja en tres aspectos: El impacto ambiental del proyecto, el programa de consumo medio ambiental y las retribuciones por servidumbre a los pobladores.

## ANEXO 05

## FICHA DE REGISTRO ENTREVISTA N° 01 CASO VILAVILANI II FASE I

### Entrevista Gerente General del Gobierno Regional de Tacna

Emisora: Radio Uno

Fecha: 18 de octubre de 2021



El 4 de noviembre será la vista de causa de la demanda de amparo interpuesta por el Gobierno Regional de Tacna (GRT) contra la medida cautelar del Gobierno Regional de Puno (GRP) que en la actualidad mantiene paralizada la ejecución del proyecto Vilavilani II Fase I, componente Vilachauillani.

“El 4 de noviembre es el día de la verdad”, expresó el gerente general del GRT, Luis Valdivia, quien a la vez detalló que la audiencia estará a cargo de la Segunda Sala Civil que en segunda instancia convocó a la vista de causa para que el GRT sustente la demanda de amparo formalizado en contra del GRP representado por el procurador Santiago Molina al cual se agregó procurador de Tarata, Collao – Ilaya y Capazo.

“Tacna tiene el derecho histórico al agua para consumo humano y el proyecto Vilachauillani es el proyecto debidamente financiado con más de 98 millones de soles y está en ejecución”, destacó Valdivia.

A la vez, refirió confiar en que el fallo judicial será favorable a los intereses de Tacna pues alegó que el decreto de urgencia 18-2019 que declara de interés público nacional Vilavilani no es una norma declarativa, “es expeditiva toda vez que ahí se establece presupuesto del fondo de contingencia nacional, es vigente y actual y fue expedida en base a informes técnicos por instancias gubernamentales”.

De igual modo, mencionó que, en abril de 2021, el Tribunal Nacional del agua expidió una resolución con el cual cierra el tema hídrico pues señalaría que el proyecto de Tacna no perjudica ni atenta con aquellos derechos que tiene Puno ni a Capazo ni a su zona agrícola.

Para el gerente general jugará a favor del peligro que corre un proyecto de necesidad pública, el ataque -dijo- de comuneros de Puno al campamento del Consorcio a cargo de Vilachauillani, hecho ocurrido en agosto de 2020. Siendo así mencionó que la demanda busca que “vía judicial el GRP no nos perturben y esta medida de Puno hace eso, pretender paralizar una obra de tal envergadura”.

Valdivia señaló que – en reciente entrevista- el procurador de Puno señaló en tono amenazante que tomará acciones de queja en caso los magistrados fallen en favor del GRT.

“Por eso hemos pedido que el caso sea rotulado como emblemático y la audiencia sea pública, es ahí cuando los procuradores sustentarán”, comentó.

Finalmente, aseveró que el procurador de Puno se equivoca al asegurar -en cada entrevista- que la demanda de Tacna de salir favorable-no afectará la medida cautelar que suspende Vilavilani. Acotó que «cuando dos derechos colisionan lo que tiene que ver es una ponderación real cual se puede sacrificar para dar viabilidad al otro, la causa de Tacna es el derecho al agua conexo a la vida y salud pública».

Fuente: Radio Uno

ANEXO 05

## FICHA DE REGISTRO ENTREVISTA N° 02 CASO VILAVILANI II ETAPA

### Entrevista Gerente del PET del Gobierno Regional de Tacna

Fuente: Diario Correo Tacna

Fecha: Actualizado el 12/02/2022 08:09 a. m.

### PET en mayo retomaría obra de canal Vilachauillani en Tarata

**Esperan terminar la liquidación de la obra en abril tras resolverse el contrato en noviembre del 2021**



Gerente del PET espera que liquidación de la obra del canal de conducción Vilachauillani este culminado en abril

¿Cuándo debe culminarse el proyecto Vilavilani II?

La liquidación de la obra del proyecto Vilavilani II Fase I en el componente de la construcción del canal de conducción Vilachauillani-Calachaca-Chuapalca debe culminar en abril, manifestó el gerente general del Proyecto Especial Tacna, Saúl Quintanilla Zeballos.

Para ello se encuentran ejecutando el inventario de las obras ejecutadas por el Consorcio Agua Manantial luego de rescindir el contrato en noviembre del 2021.

¿A que se debe la demora del inventario?

El gerente explicó que hubo una demora para iniciar el inventario al no disponerse de un notario en la provincia de Tarata, el que había fallecido, y luego al inhibirse los jueces de paz de la zona en participar en la constatación de la obra.

¿Qué trámites se realizará para regularizar la situación del proyecto?

Ante ello dijo que se tuvo que hacer los trámites en la provincia de Tacna para continuar con el proceso de liquidación y luego elaborar el expediente de saldo de obra. Adelantó que en mayo debería estar retomándose los trabajos si se culmina el expediente de saldo de obra donde se evalúa si será por administración directa o por contrata.

¿Qué efecto tendrá la liquidación del proyecto?

Señaló que la liquidación permitirá saber cuánto debe devolver la contratista de los adelantos dados para ejecutar la obra y con la carta fianza de 9 millones de soles se garantiza la recuperación del dinero.

Fuente: Diario Correo