



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

TEMA:

LIDERAZGO Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Trabajo de Graduación previa a la obtención del Título de licenciada de Trabajo Social.

AUTOR:

Jazmín Daniela Tarco Abata

TUTORA:

Lcda. Mg. Viviana Fidencia Naranjo Ruiz

Ambato – Ecuador

2023

CERTIFICACIÓN DE TUTOR

En calidad de Tutor del Trabajo de Trabajo de Titulación sobre el tema **“LIDERAZGO Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS”**, de la Srta. **JAZMÍN DANIELA TARCO ABATA**, egresada de la Carrera de Trabajo Social de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato, certifico que dicho trabajo se encuentra concluido y que reúne los requisitos necesarios para ser sometido a evaluación por parte del tribunal que el H. Consejo Directivo de la Facultad designe.

Ambato, 21 de julio del 2023



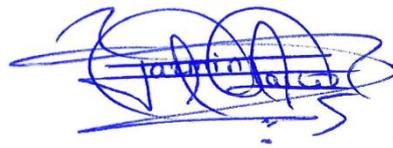
Lcda. Mg. Viviana Fidencia Naranjo Ruiz

TUTOR TRABAJO TITULACIÓN

AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADO

La responsabilidad del contenido, ideas, análisis, criterios emitidos en el presente trabajo de investigación: “**LIDERAZGO Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**”, son de responsabilidad netamente de la autora.

Ambato, 21 de julio del 2023



.....
Jazmín Daniela Tarco Abata

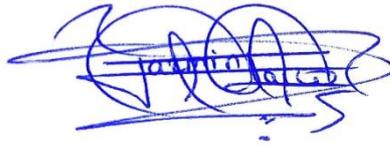
C.I 0550569412

AUTORA

DERECHOS DEL AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de esta tesis o parte de ella un documento disponible para su lectura, consulta y proceso de investigación, según las normas de institución. Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi tesis, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta tesis, dentro de las regulaciones de la universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

Ambato, 21 de julio del 2023



.....
Jazmín Daniela Tarco Abata

C.I 0550569412

AUTORA

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los Miembros de Tribunal de Grado, APRUEBAN el Trabajo de Investigación, sobre el tema: “LIDERAZGO Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS”, presentado por la Srta. Jazmín Daniela Tarco Abata, de conformidad con el Reglamento de Graduación para obtener el Título Terminal de Tercer Nivel de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato.....2023

Para constancia firman

.....

Presidente

.....

Miembro

.....

Miembro

DEDICATORIA

Le dedico el resultado de este trabajo a mi padre que me apoyó en todo momento.

A mis abuelitos Manuel, Mercedes, Delia y Narciso que a pesar de no estar presente lo llevo siempre conmigo.

A mi madre y su esposo por saber guiarme en este camino.

A mis ñaños Vinicio y Amparo por estar al pendiente y ser como mis segundos padres.

A mis perhijos Nacho, Yara, Cora por estar conmigo hasta la madrugada, y dormir a mi lado en todo momento.

A mi familia en general por saber darme palabras de aliento para salir adelante, todo esto con una enorme dosis de amor y sin pedir nada a cambio.

AGRADECIMIENTO

Dedico mi tesis principalmente a Dios, por darme la fuerza, sabiduría necesaria para culminar esta meta.

A mi padre por enseñarme afrontar los problemas, por brindarme su sabiduría en momentos de dificultad y por todo su amor y motivación para continuar cumpliendo mis metas.

A mis abuelitos por siempre decirme que, si puedo con todo y que lo iba a lograr, a mi Nachito que siempre me guiaba y daba palabras de aliento acompañado de amor y que desde el cielo sé que siente orgulloso de mi.

A mis ñaños por ser una guía y un motor de apoyo en todo momento. A mis amigas Majo, Mela, Mayu, Eve y Kathy por ser parte de mi vida y ayudarme a seguir adelante y ser personas reales que apoyan en todo momento con su cariño, comprensión en los momentos difíciles de la carrera.

A mi tutora la Lcda. Viviana Naranjo por compartir sus conocimientos y ser guía en este proceso.

TABLA DE CONTENIDO

PORTADA	i
CERTIFICACIÓN DE TUTOR.....	Error! Bookmark not defined.
AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADO.....	iii
DERECHOS DEL AUTOR	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO	vii
TABLA DE CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	x
RESUMEN EJECUTIVO	xii
ABSTRACT	xiii
CAPÍTULO I.- MARCO TEÓRICO	1
1.1 Antecedentes Investigativos	1
1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	43
CAPÍTULO II.- METODOLOGÍA	44
2.1 Materiales	44
2.2 Métodos	45
CAPÍTULO III.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN	49
3.1 Análisis y discusión de resultados	49
3.2 Verificación de la hipótesis	92
CAPÍTULO IV.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	103
4.1 Conclusiones.....	103
4.2 Recomendaciones.....	105
Referencias bibliográficas	106
Anexos	112

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Alfa de Cronbach	49
Tabla 2. Socios demográficos.....	50
Tabla 3. Habilidades sociales	51
Tabla 4. Honestidad y transparencia	52
Tabla 5. Estándares éticos y morales	54
Tabla 6. Dirigir el barrio de manera efectiva	55
Tabla 7. Trabajo colaborativo y apoyo mutuo.....	57
Tabla 8. Metas claras	59
Tabla 9. Actividades y responsabilidades	60
Tabla 10. Motivación y metas	62
Tabla 11. Gestión de conflictos	63
Tabla 12. Toma de medidas preventivas	65
Tabla 13. Normas y reglas.....	66
Tabla 14. Posición efectiva y funcionamiento.....	67
Tabla 15. Trabajo con las autoridades locales	68
Tabla 16. Escucha y representación del líder	70
Tabla 17. Frecuencia de conflictos en el barrio	71
Tabla 18. Interés positivo y bienestar de los miembros	73
Tabla 19. Toma de decisiones	74
Tabla 20. Proceso justo y transparente.....	76
Tabla 21. Solución de conflictos	77
Tabla 22. Tomar en cuenta políticas	79
Tabla 23. Técnicas de comunicación	80
Tabla 24. Soluciones justas y equitativas.....	81
Tabla 25. Oportunidad para mejorar la convivencia del barrio	83
Tabla 26. Participación voluntaria	84
Tabla 27. Confidencialidad y la privacidad.....	85
Tabla 28. Soluciones frente a situaciones de crisis o conflictos del barrio	87
Tabla 29. Mediación y cultura de paz	89
Tabla 30. Estrategias	91
Tabla 31. Análisis descriptivo de variables Liderazgo	92
Tabla 32. Liderazgo	93

Tabla 33. Análisis descriptivo de variables de Conflictos	94
Tabla 34. Kho de Sperman bilateral	96
Tabla 35. Valores de Rho Spearman.....	97

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Habilidades sociales	51
Gráfico 2. Honestidad y transparencia	53
Gráfico 3. Estándares éticos y morales	54
Gráfico 4. Dirigir el barrio de manera efectiva	56
Gráfico 5. Trabajo colaborativo y apoyo mutuo.....	57
Gráfico 6. ¿Considera que el líder establece metas claras y específicas para el barrio?	59
Gráfico 7. Actividades y responsabilidades	61
Gráfico 8. Motivación y metas	62
Gráfico 9. Gestión de conflictos	64
Gráfico 10. Toma de medidas preventivas	65
Gráfico 11. Normas y reglas.....	66
Gráfico 12. Posición efectiva y funcionamiento.....	67
Gráfico 13. Trabajo con las autoridades locales	69
Gráfico 14. Escucha y representación del líder	70
Gráfico 15. Frecuencia de conflictos en el barrio	72
Gráfico 16. Interés positivo y bienestar de los miembros	73
Gráfico 17. Toma de decisiones	75
Gráfico 18. Proceso justo y transparente.....	76
Gráfico 19. Solución de conflictos.....	78
Gráfico 20. Tomar en cuenta políticas	79
Gráfico 21. Técnicas de comunicación	80
Gráfico 22. Soluciones justas y equitativas.....	81
Gráfico 23. Oportunidad para mejorar la convivencia del barrio	83
Gráfico 24. Participación voluntaria	84
Gráfico 25. Confidencialidad y privacidad	85

Gráfico 26. Soluciones frente a situaciones de crisis o conflictos del barrio	87
Gráfico 27. Mediación y cultura de paz	89
Gráfico 29. Gráfico de Desviación de datos.....	94
Gráfico 31. Gráfico de Desviación de datos.....	96
Gráfico 28. Fases de la propuesta	101

RESUMEN EJECUTIVO

Resumen Ejecutivo: Liderazgo y Resolución de Conflictos

El liderazgo y la resolución de conflictos se refieren a las habilidades y estrategias utilizadas por individuos y grupos para guiar y gestionar eficazmente situaciones problemáticas que surgen en la comunidad. Estas habilidades son fundamentales para fomentar la cooperación, promover la paz y alcanzar el bienestar general en el entorno local. El barrio enfrenta una serie de desafíos que requieren liderazgo y una resolución efectiva de conflictos. Estos desafíos pueden incluir disputas vecinales, falta de recursos y servicios, tensiones culturales o sociales, problemas de seguridad y otros conflictos que afectan la calidad de vida de los residentes. Es esencial abordar y fortalecer el liderazgo y la resolución de conflictos en el barrio, por ser habilidades vitales para crear un entorno comunitario armonioso y próspero. Creando una herramienta de encuesta para, poder realizar la comparación de las variables y de esta manera encontrar la relación que existe entre liderazgo y resolución de conflictos. Al empoderar a los líderes locales y proporcionarles las herramientas necesarias para gestionar los conflictos de manera constructiva, se fomenta la participación de la comunidad y se promueve la cooperación entre los residentes, lo que lleva a una mejora general de la calidad de vida. Promover la identificación y el desarrollo de líderes locales comprometidos con el bienestar de la comunidad, capacitándolos en habilidades de liderazgo efectivo y brindándoles oportunidades para crecer y colaborar con otros líderes. Capacitar a los líderes y miembros de la comunidad en técnicas y enfoques efectivos para abordar y resolver conflictos, esto incluye promover la comunicación asertiva, la empatía y la búsqueda de soluciones mutuamente beneficiosas, establecer plataformas y espacios de diálogo donde los residentes puedan expresar sus inquietudes, trabajar en conjunto para identificar soluciones y participar activamente en la toma de decisiones que afecten al barrio, promover proyectos y programas que aborden las necesidades y prioridades identificadas por la comunidad, como mejorar los servicios básicos, crear oportunidades de empleo y educación, y fortalecer la cohesión social en el barrio.

Palabras clave: Liderazgo, conflicto, mediación, comunicación, calidad de vida.

ABSTRACT

Executive Summary: Leadership and Conflict Resolution

Leadership and conflict resolution refer to the skills and strategies used by individuals and groups to effectively guide and manage problematic issues that arise in the community. These skills are essential to foster cooperation, promote peace and achieve general well-being in the local environment. The neighborhood faces a number of challenges that require leadership and effective conflict resolution. These challenges may include neighborhood disputes, lack of resources and services, cultural or social tensions, security concerns, and other conflicts that take away from residents' quality of life. It is essential to address and strengthen neighborhood leadership and conflict resolution, as vital skills in creating a harmonious and prosperous community environment. Creating a survey tool to be able to compare the variables and thus find the relationship between leadership and conflict resolution. By empowering local leaders and providing them with the necessary tools to manage conflict constructively, community participation is encouraged and cooperation between residents is promoted, leading to an overall improvement in quality of life. Promote the identification and development of local leaders committed to the well-being of the community, training them in effective leadership skills and providing them with opportunities to grow and collaborate with other leaders. Train leaders and members of the community in effective techniques and approaches to address and resolve conflicts, this includes promoting assertive communication, empathy and the search for beneficial solutions, establishing platforms and spaces for dialogue where residents identify their concerns, work together for solutions and participate in decision-making that affect the neighborhood, promote projects and programs that address the needs and difficulties identified by the community, such as improving basic services, creating employment and education opportunities, and strengthening social solidarity in the neighborhood.

Keywords: Leadership, conflict, mediation, communication, quality of life.

CAPÍTULO I.- MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes Investigativos

1.1.1 Situación problemática

A nivel mundial, el liderazgo construye diversas capacidades y están comprometidos a fortalecer conocimientos, habilidades y acciones para el desarrollo personal, social y profesional. Por lo tanto, los líderes comunitarios son personas que tienen una conexión fuerte con la comunidad, por ese motivo trabajan, ayudan y generan un desarrollo social dentro y fuera de la comunidad y sobre todo mejoran las condiciones de vida de las personas (Solórzano et al., 2020). Por otro lado, el liderazgo establece una influencia social y se centra en un objetivo colectivo con la comunidad, grupo u organización, por lo que, el líder mejora servicios básicos para las personas beneficiarias en el ámbito de salud, educación, alimentación, vivienda y seguridad social, donde generen una lucha contra las necesidades e injusticias que aquejan a la sociedad, sin esperar ningún tipo de recompensa.

En muchas comunidades, se ha observado una problemática en el liderazgo y la resolución de conflictos, según datos disponibles hasta el 2020, se estima que un porcentaje significativo de líderes carece de habilidades efectivas para manejar los conflictos y promover una solución pacífica. Aproximadamente el 40% de los líderes enfrentan desafíos en la comunicación clara y efectiva, lo que dificulta la resolución de problemas y la gestión de conflictos de manera constructiva (A. A. Ramos et al., 2020). Se ha observado que alrededor del 30% de los líderes muestran una falta de empatía y comprensión hacia las preocupaciones y perspectivas de los miembros de la comunidad, lo que puede generar tensiones y divisiones en lugar de fomentar la colaboración y la resolución conjunta de problemas.

En algunos países como Alemania, Francia, Austria, Italia, Reino Unido y Estados Unidos desde hace algunos años han ido desarrollando nuevos métodos de resolución de conflictos, fuera de la esfera estrictamente judicial, tales métodos han demostrado ser eficaces, rápidos y poco costosos, por lo que han tenido un éxito indudable (Díaz, 1999). No hay que olvidar que los diferentes países han conservado ciertos mecanismos típicos de resolución de conflictos, como la conducta antisocial, comunicación, por ende, se observa como solucionan problemas llegando a un acuerdo

favorable entre las dos partes involucradas. Es necesario reconstruir la historia del conflicto porque se debe comprender cómo comenzó y cómo ha evolucionado a lo largo del tiempo puede ser invaluable para encontrar diversas soluciones, sin embargo, la historia del conflicto está en su propia dinámica, porque en el tiempo va evolucionando.

La situación problemática en el aspecto de liderazgo y resolución de conflictos se caracteriza por la falta de líderes efectivos y capacitados para manejar de manera adecuada los conflictos en diversas comunidades. Este problema afecta a un amplio rango de personas, incluyendo a los miembros de la comunidad, quienes experimentan tensiones y divisiones debido a la incapacidad de los líderes para fomentar un ambiente de diálogo, comprensión y cooperación. La ausencia de habilidades de liderazgo en la resolución de conflictos conlleva a la prolongación de los problemas sin encontrar soluciones efectivas, impactando negativamente la calidad de vida y la convivencia en estas comunidades. Es fundamental abordar esta problemática mediante el desarrollo de líderes capacitados en técnicas de comunicación, negociación y resolución de conflictos, con el objetivo de promover la colaboración y encontrar soluciones constructivas que satisfagan las necesidades de todas las partes involucradas.

La conflictividad en América Latina es común porque existe cuestionamientos cívicos que tienen relación con la exclusión y desigualdad, los conflictos complejos son asociados a estas desigualdades porque se da la incorporación de protestas sociales expresadas a nivel nacional y mundial, sabiendo que, coexiste la racionalidad práctica y las demandas de mayor eficiencia y eficacia en la resolución de conflictos. Así mismo, los estados que son ubicuos en todas las áreas ven limitada su capacidad para enfrentar estos conflictos, las tensiones se manifiestan de manera contradictoria en las nuevas sociedades del espacio y tiempo público (Calderón, 2012). Por lo general, estos conflictos se trasladan a las redes de información y comunicación entendiendo la magnitud del problema donde existe una mayor complejidad asociada a instituciones políticas y estados con limitada capacidad de resolución de conflictos

En México el liderazgo es autocrático porque refleja una fuerte autoridad que muestra consideración por los colaboradores, aunque sus opiniones son las más relevantes en la toma de decisiones. El liderazgo social en un contexto comunitario significa, por un lado, fortalecer los recursos existentes de la propia comunidad y, por otro, fomentar la

participación en aquellos procesos y actividades que requieren planificación e intervención para, al menos, que sus voces sean escuchadas o informadas, a diferencia de un jefe, un líder es una guía de equipo que empodera a su grupo de trabajo para desarrollar iniciativa y creatividad (Monge, 2016).

Tomando en cuenta que el liderazgo fomenta la responsabilidad, el trabajo en equipo, el desarrollo personal y, sobre todo el líder es la persona encargada de crear habilidades y destrezas para que la comunidad obtenga un sentido de pertenencia que une a las personas que habitan en la comunidad, de igual forma el líder es una persona que guía y decide qué pasos dar para poder sustentar los conflictos y la calidad de vida.

En Colombia existen varios conflictos, por lo general las personas prefieren solucionar los problemas con métodos judiciales y no resolver estos inconvenientes de forma interna, incluso cuando no se logra resolver los conflictos se nota la pérdida de valores y normas al momento de solucionar las controversias individuales y en cierta medida no logran resolver conflictos En 2013, el informe que realizó Gennji menciona que, las personas encuestadas el 79% no conoce sobre la conciliación en la parte judicial, el 90% no tiene conocimiento sobre la conciliación en equidad, el 91% de igual forma no conoce la resolución de conflictos en mediación tomando en cuenta que los conflictos se los hace con el fin de poder lograr objetivos y el 93% no conoce cómo dar solución a un conflicto (La Rota et al., 2016).

En el Ecuador los líderes comunitarios logran fomentar estrategias para recuperar y consolidar la participación, considerando que es un proceso que requiere de desarrollo y bienestar para los miembros de la comunidad, de igual forma se debe tomar en cuenta al líder que está a cargo del grupo debido a que no todos los líderes tienen la capacidad de cambiar de estilo en diferentes situaciones, algunos parecen apearse a un estilo básico y estas personas rígidas tienden a tener éxito cuando la situación se ajusta a su estilo (Sánchez y Iván, 2016).

Históricamente, en Ecuador en el sistema procesal, por regla general, se considera una fórmula de terminación de procesos, pero actualmente el sistema judicial se sustenta a nivel mundial a través de mecanismos alternativos de resolución de conflictos. La mediación comunitaria se utiliza en diversos campos como un procedimiento alternativo de gestión de conflictos y se caracteriza por ser voluntario y confidencial,

pues bien, este proceso debe ser realizado por un tercero imparcial y neutral que se presente como una herramienta aplicada al dominio.

La resolución de conflictos es la forma en como un grupo, comunidad u organización pueden resolver desacuerdos internos y externos, estos pueden ser de carácter social, emocional, político, económico y cultural donde deben encontrar un método de control y solución ante las problemáticas presentadas para poder satisfacer intereses y necesidades y fomentar un ambiente de relaciones no conflictivas. Se debe tomar en cuenta que, la neutralidad que ejercen los mediadores para la resolución del conflicto debe ser clara para proponer y formular acuerdos, solamente cuando las partes en conflicto se hayan puesto de acuerdo en cumplir las necesidades. Se considera que el barrio o ciudadano debe ser parte del objetivo de la mediación comunitaria debido al enfoque participativo que asume, como la responsabilidad y vínculos sociales.

JUSTIFICACIÓN

La investigación tiene como propósito determinar la influencia del liderazgo en el desarrollo íntegro del barrio y en la resolución de conflictos sociales, de tal forma que sean abordados adecuadamente en función de mejorará la convivencia, comunicación y relaciones sociales de manera eficiente y eficaz.

Es importante mantener la convivencia en el manejo de la resolución de conflictos en el barrio; allí, debe apuntar el accionar de la persona que lleve el liderazgo del sector, a fin de poder administrar y optimizar los recursos que se obtiene mediante productos y servicios, dando solución y mejorando el desarrollo económico, social y cultural del barrio. Es posible aplicar la resolución de conflictos porque se puede emplear los conocimientos adquiridos del líder barrial, sean estos teóricos, prácticos o experienciales y de esta forma contribuir con el desarrollo comunitario.

Mediante la investigación se puede identificar los diversos conflictos que existen y poder conocer a fondo las dificultades que presenta el barrio, y como éstos deben ser afrontados a través del liderazgo de las autoridades o dirigentes comunitarios, quienes deben conocer el accionar que deben tomar a fin de dar soluciones a los problemas existentes. Observar las necesidades que cada uno tiene para poder llegar a un consenso entre el barrio y poder determinar ciertos conflictos. Los beneficiarios

directos serán los moradores del barrio, mientras que los beneficiarios indirectos serán las autoridades internas y externas que organizan al barrio.

Para poder dar una solución a cualquier problemática es factible reconocer diferentes estrategias, que las mismas puedan fortalecer la convivencia y resolución pacífica entre los moradores del barrio. Esta investigación tiene mucha importancia porque se trata de una problemática que afecta a todo el barrio, y es de carácter extrajudicial porque sin necesidad de llegar a un proceso judicial a través de este mecanismo de solución de conflictos, se solucionan problemas del diario vivir de los moradores, tomando en consideración que en mediación nadie pierde, las partes involucradas solucionan un conflicto de forma igualitaria y equitativa; y, que mejor que estas desavenencias sean resueltas por un dirigente con liderazgo, quien es el que conoce el barrio y a su comunidad.

El impacto para esta investigación es evitar poner en riesgo los recursos, derechos y participación de los moradores en cualquier problemática que se presente, ya que se debe medir el riesgo de las decisiones tomadas en cualquier problema, es recomendable entender la magnitud de las problemáticas y dar solución para poder tener avances y retrocesos ya sean positivos o negativos y tomar en cuenta los logros que el barrio va teniendo con su propio desarrollo, teniendo el apoyo del líder que está a cargo y al mismo tiempo ser una guía que complemente la participación comunitaria.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

¿Cómo el liderazgo en los dirigentes del Barrio influye en la resolución de conflictos?

DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Línea de investigación: Exclusión e Integración social

Campo: Social

Área: Trabajo Social

Aspecto: Influencia del líder en la resolución de conflictos

Temporal: Abril - Septiembre 2023

Lugar: Barrio Santán de la ciudad de Latacunga

Unidad de observación: Moradores del barrio (un representante por familia)

INVESTIGACIONES PREVIAS

Sobre el liderazgo y resolución de conflictos como tal se ha encontrado trabajos de varios lugares, sin embargo, en estos países los trabajos investigativos son profundos y centrados en la teoría. Al mismo tiempo los trabajos encontrados han servido para poder estructurar la investigación sobre el liderazgo y resolución de conflictos.

“El liderazgo y las acciones del líder en la resolución de conflictos organizacionales” es un documento escrito por (A. A. Ramos et al., 2020). Ponen como objetivo fundamental el liderazgo porque es un conjunto de cualidades que tienes una persona para influir de manera apropiada a un determinado grupo para un bien común. Se evidencia que el líder tiene una facilidad del manejo y solución de conflictos lo cual es un rol muy importante porque ayuda al crecimiento y desarrollo, tomando en cuenta que en el manejo de conflictos nos ayuda a tener un alto desempeño y lograr el objetivo de manera excepcional.

Definitivamente, se evidencia que el líder se caracteriza por su capacidad y habilidades, que permiten mantener una buena comunicación con su equipo de trabajo, de igual manera, el saber escuchar ayuda a fortalecer las habilidades y cualidades, caso contrario al no tener estas cualidades el dejaría a su grupo de trabajo para buscar un mejor ambiente de trabajo. Este artículo aporta a la investigación con la ausencia de liderazgo de tal forma que existe un sinnúmero de deficiencias que posee esta organización, sumado a la falta de motivación y un ambiente de trabajo no adecuado, permitiéndole seguir hacia adelante como en sus inicios el seguir creciendo su negocio.

“Estrategias de liderazgo para la resolución de conflictos y consecución de objetivos en comercial DISPROVIT” desarrollado por Salvatierra Solís David Robin menciona que las encuestas planteadas la falta de comunicación con su equipo de trabajo, esto nos indica que no podría ser un buen líder porque no posee un espíritu de producción y dinamismo para realizar las diferentes ocupaciones, al no tener un ambiente de trabajo propicio se podría decir que no presenta interés en lo que realiza y que solo lo hace por hacer (Salvatierra, 2017). De igual manera al no tener una buena comunicación como ya se manifestó ellos deciden resolver el problema por ellos mismo y tomando más tiempo de lo normal en resolverlo. Adicional no manifiesta que los puestos de trabajo de los empleados son de tamaño reducido, lo cual influye en la atención al cliente y su

movilidad es reducida lo que causa inconvenientes a la misma, esto nos hace caer en cuenta que el trabajo debe ser dirigido por un líder el cual no carezca de cualidades como la comunicación, motivación.

En la universidad Técnica de Ambato se encontró el proyecto de investigación que tiene como tema “Liderazgo y desarrollo comunitario en el barrio pueblo nuevo año 2016”, plantea como verificar la relación que mantiene el liderazgo desarrollado por los líderes barriales y el desarrollo comunitario del sector donde el liderazgo de la comunidad se le puede entender de mejor manera como liderazgo distribuido o disperso (Roca y Yagual, 2007). Cuando la comunidad aporta sus conocimientos y habilidades al desarrollo comunitario, el liderazgo que no ha sido muy estudiado a nivel comunitario solo se relaciona al desarrollo y bien de una comunidad o bien común. Favorablemente, uno de los fuertes en este caso es la disposición de la ciudadanía para apoyar las diferentes etapas de los proyectos sociales que se elaboran y el compromiso asumido por las instituciones gubernamentales sobre asesoría, recursos, sistematicidad de servicios, entre otros.

“El liderazgo compartido como factor de sostenibilidad del proyecto de comunidades de aprendizajes” es una investigación que necesita un mayor poder de liderazgo en procesos de gestión y administración en ciertas complejidades como lo es en contextos políticos, sociales y culturales (Armijo et al., 2017). Esto dependerá de la participación y el aprendizaje de todos los miembros, esto va encaminado a valorar el trabajo realizado y cumplir metas y sueños que tienen propuestos, uno de los aspectos que se destacan es ser un líder positivo. Cuando se habla de liderazgo en el entorno comunitario, se debe especificar el rol activo que poseen sus líderes en temas referentes a la acción social y su sinergia con la aplicación de ordenanzas, leyes y políticas estatales, pues cada uno de estos procesos en la relación sociedad - gobierno deben coexistir y desarrollarse entre mecanismos de participación, donde el accionar de los líderes sea significativo al momento de coordinar las diversas gestiones con el ciudadano para lograr el bien común.

El liderazgo comunitario y su importancia en la intervención comunitaria se han estudiado desde diversas ópticas en ciencias sociales. Por lo general se supone que cuando existe un alto sentido de comunidad los miembros aportan sus conocimientos y habilidades a favor del desarrollo comunitario, con lo que se podría indicar que el

liderazgo de la comunidad sería un componente adicional del capital social (Rojas, 2013). El primer acercamiento fue desde la teoría de los rasgos, que suponía que algunas personas poseen una personalidad particular que los predisponen a convertirse en líderes.

Según Monge, (2016) aporta un liderazgo educativo y dialógico como se consolida en la comunidad, de forma en que se promueve la participación de voluntariado, mencionando la realización de reuniones y comisiones que permiten la toma de decisiones mediante el dialogo y que contribuyen al aprendizaje tomando en cuenta que en base a las encuestas propuestas en el mismo destacan como punto fuerte el dialogo como clave de todos los procesos.

Según Salvatierra, (2017) el liderazgo comunitario con cinco valores fundamentales, activos comunitarios, diversidad e inclusión, colaboración, aprendizaje continuo e integridad, los cuales sirven para motivarlos y poder realizar cambios. De igual manera el fortalecimiento organizacional no dice que la comunidad debe capacitarse para permitir el desarrollo de sus capacidades para que sepan administrar sus recursos para un desarrollo y bienestar común.

“Liderazgo comunitario y fortalecimiento organizacional del comité barrial Reyes, (2017) del cantón Santa Elena” tiene un enfoque diferente en el liderazgo porque busca un compromiso a través de la reflexión, escucha, humildad para evaluar las decisiones y corregir los errores que se pudo haber cometido, por otro lado, analiza el proceso de interacción entre el líder y la comunidad para fortalecer relaciones sociales y mediante eso tener un desarrollo potencial.

Santor, (2006) afirmó que esta es una situación en la que dos o más partes no están de acuerdo las interacciones dentro de una organización que impiden el logro simultáneo de sus objetivos. Algunas personas acusan, ordenan, exigen, dirigen, hacen cumplir, promulgan, administran las leyes del conflicto en sus propios términos, sin someterse ni tener en cuenta la opinión de los demás. Una persona que no está de acuerdo con su opinión, porque su objetivo no es mantener una relación con otra persona prioridades si bien un líder inteligente quiere que las cosas se hagan a su manera, también entiende que una forma de lograr el mismo objetivo, hay formas de manejar y resolver conflictos, pero no es necesario si se está comportando de manera agresiva

o enérgica, debe aprender a comandar al personal y la capacidad para resolver cualquier problema o situación empresarial.

Según Fuquen, (2003) con el tema “Los conflictos y las formas alternativas de resolución” dan como resumen que los conflictos persisten en los factores sociales que motivan la forma como evoluciona la sociedad. Surgen en el desarrollo de acciones incompatibles, de sensaciones diferentes; responden a un estado emotivo que produce tensiones, frustraciones; corresponden a la diferencia entre conductas, la interacción social, familiar o personal. En Colombia, como en la sociedad en general, el conflicto es inevitable a la condición y al estado natural del ser humano; sin embargo, la realidad ha demostrado que la convivencia es cada vez más compleja.

Según el Ministerio de Inclusión Económica y Social, (2018) como trabajo referente afirma que el dialogo basado en sólidas leyes morales, facilita la solución de los conflictos y favorece el respeto de la vida, de toda vida humana. Por ello el recurso de las armas para dirimir controversias representa siempre una derrota de la razón y de la humanidad.

Según Nava y Pérez, (2017) dice que la Constitución federal mexicana, a partir de la reforma del artículo 17 del 18 de junio de 2008, introduce al orden jurídico nacional los mecanismos alternativos de resolución de conflictos como un derecho humano. Es así como la justicia alternativa alcanza su punto más alto, en virtud de que la norma constitucional la establece como obligatoria para todas las áreas del derecho, siguiendo la directriz que señala la Constitución en la materia, el presente artículo a través un análisis crítico de la nueva Ley de Justicia Alternativa del Estado de Chihuahua, como caso de estudio, busca determinar si la normativa estatal garantiza un verdadero acceso a la justicia mediante los mecanismos alternativos de resolución de conflictos.

Osorio, (2021) hablando de conflicto comunitario se extiende al derecho a la seguridad es un derecho humano fundamental que actualmente es de gran importancia en las sociedades urbanas. Este interés se extiende no solo a los sectores de clase media, sino también a los sectores populares, quienes a menudo conviven en áreas consideradas violentas o peligrosas. La demanda de seguridad por parte de la sociedad ha llevado a que los gobiernos de las ciudades adopten dos enfoques distintos. Por un lado, se

implementan políticas preventivas que buscan brindar apoyo a grupos vulnerables y en riesgo, así como promover la inclusión y la reinserción.

Estas políticas también implican reformas significativas en los cuerpos policiales, como la implementación de policía comunitaria, y en el sistema judicial, con la creación de juzgados locales, jueces de paz e incluso sistemas judiciales indígenas. Al abordar las políticas de seguridad ciudadana, es importante diferenciar entre los temores y la inseguridad subjetiva, es decir, el sentimiento de vulnerabilidad individual y, por otro lado, la existencia objetiva de puntos de violencia, coerción y delincuencia que afectan a las personas y a la propiedad en el espacio público y en la vida diaria en la ciudad

DESARROLLO TEÓRICO

1.2 Fundamentación Teórica de la Variable Independiente

1.2.1 Liderazgo

El liderazgo es la capacidad que una persona tiene para poder alcanzar objetivos planteados en un grupo o comunidad y llevar a cabo acciones determinadas donde se involucren valores éticos, por esa razón ayuda a los individuos a motivar, organizar, e influenciar un mejor desarrollo personal y social, comprendiendo que el liderazgo se encamina a la transformación potencial. Elaborar estrategias al igual que crear en las personas una visión unificadora, generar vínculos emocionales y de armonía, crear consensos mediante la participación y generar rendimiento y autonomía en las personas (Escalante, 2015). Tomando en cuenta que liderazgo no es sinónimo de dominación, si no el arte de convencer a la gente de que colabore para alcanzar un objetivo común.

1.2.2 Habilidades de liderazgo

Entre las habilidades del liderazgo se encuentran:

Cualidades

Un líder en un barrio es alguien que tiene la capacidad de influir positivamente en la comunidad, proporcionar dirección, motivación y guía a los moradores. (Aguirre et al., 2017).

- **Inspirador:** En un barrio debe ser una fuente de inspiración para los demás. Debe tener una visión clara y convincente del futuro del barrio, comunicarla de manera efectiva y motivar a los moradores a trabajar juntos para alcanzar un objetivo.
- **Comprometido:** Es aquel que se preocupa sinceramente por el bienestar y los intereses de los moradores del barrio, debe demostrar una dedicación constante y una pasión por mejorar la calidad de vida de la comunidad, involucrándose activamente en la resolución de problemas y la búsqueda de soluciones.
- **Empático:** Tiene la capacidad de comprender y compartir las preocupaciones y necesidades de los moradores del barrio. Existen empatías en las diferentes perspectivas, escuchar activamente y tomar decisiones equitativas que tengan en cuenta las voces de todos los miembros del barrio.
- **Colaborativo:** En un barrio debe fomentar la colaboración y el trabajo en equipo entre los moradores. Debe promover un ambiente de confianza, respeto y apertura, alentando la participación de todos y facilitando la generación de ideas y soluciones conjuntas.
- **Comunicador efectivo:** Debe tener habilidades sólidas de comunicación, y que sepa transmitir información de manera clara y comprensible, escuchar activamente a los moradores y facilitar un diálogo abierto. La comunicación efectiva es esencial para mantener a los moradores informados, involucrados y comprometidos.
- **Solucionador de problemas:** Hay que tener habilidades de resolución de problemas, que sea capaz de identificar los desafíos y obstáculos que enfrenta la comunidad, analizarlos de manera objetiva, generar ideas innovadoras y tomar decisiones informadas para superarlos.
- **Representante y defensor:** Un representante es una persona designada o elegida para actuar en nombre de otros individuos o grupos, y para representar sus intereses, derechos y necesidades. El representante tiene la responsabilidad de transmitir y defender los puntos de vista y deseos de aquellos a quienes representa.
- **Paciente y pacífico:** El encargado de dirigir el barrio debe ser paciente y tener la capacidad de manejar situaciones difíciles o conflictivas con calma y

compostura y la capacidad de escuchar a todas las partes involucradas, mediar en conflictos y buscar soluciones pacíficas y equitativas.

Estas son solo algunas de las cualidades y comportamientos que se esperan de un líder en un barrio. Cabe destacar que cada comunidad puede tener sus propias necesidades y expectativas, por lo que un líder efectivo debe adaptarse y responder a las circunstancias y particularidades del barrio.

Comunicación

Según la autora Villarroja, (2012) el liderazgo, la resolución de conflictos, y la comunicación efectiva desempeñan un papel fundamental, donde indica los rasgos más relevantes de cómo se aplica la comunicación en la resolución de conflictos desde una perspectiva de liderazgo:

- **Claridad:** Comunicar de manera clara y concisa la información relevante sobre el conflicto, esto implica utilizar un lenguaje sencillo y directo para evitar confusiones y malentendidos.
- **Mensajes constructivos:** Un líder debe comunicar mensajes constructivos que promuevan la resolución del conflicto, para evitar la crítica y el lenguaje negativo, y en su lugar, enfocarse en soluciones, opciones y oportunidades para el cambio positivo.
- **Flexibilidad:** Ser capaz de adaptar su estilo de comunicación a las necesidades y características de las partes involucradas en el conflicto, y ser consciente de las diferencias individuales, culturales y de personalidad, y ajustar su enfoque de comunicación en consecuencia.
- **Facilitar el diálogo:** Un líder debe actuar como facilitador del diálogo entre las partes en conflicto, por lo que, implica proporcionar un espacio seguro y neutral, donde las partes puedan expresar sus puntos de vista y preocupaciones, promoviendo la colaboración y el entendimiento mutuo.
- **Comunicación no verbal:** Las palabras, la comunicación no verbal también desempeña un papel importante en la resolución de conflictos, porque un líder debe ser consciente de su lenguaje corporal, expresiones faciales y tono de voz, ya que estos aspectos pueden transmitir emociones y actitudes que pueden influir en la dinámica del conflicto.

- **Comunicación transparente:** La transparencia en la comunicación es esencial para generar confianza y credibilidad, para obtener información relevante sobre el conflicto, sus causas y posibles soluciones, evitando la manipulación de la información (Villarroya y Martínez, 2012).

Organización

La organización es un proceso mediante el cual se estructuran y coordinan los recursos disponibles, incluyendo personas, tiempo, información y materiales, con el propósito de lograr metas y objetivos de manera eficiente y efectiva. En el contexto de la resolución de conflictos, la organización implica la planificación y distribución ordenada de tareas y responsabilidades, así como la asignación de roles y funciones específicas a los individuos involucrados en el proceso de resolución. Esto incluye la identificación y definición clara de los pasos necesarios para abordar y resolver el conflicto, así como la secuencia lógica de acciones a seguir (Jehn y Bendersky, 2003). La organización también implica el establecimiento de sistemas de comunicación y coordinación, con el fin de garantizar la fluidez de la información y la colaboración entre las partes involucradas.

Por otro lado, implica la creación de estructuras y procesos que permitan monitorear y evaluar el progreso del proceso de resolución de conflictos, identificando posibles obstáculos y realizando ajustes según sea necesario. Una buena organización en la resolución de conflictos contribuye a la eficiencia, la claridad y la transparencia en el manejo del conflicto, evitando la confusión y la duplicación de esfuerzos. También facilita la toma de decisiones informadas y oportunas, así como la asignación adecuada de recursos, maximizando así las posibilidades de una resolución exitosa.

- **Planificación:** Un líder organizado en la resolución de conflictos debe realizar una planificación cuidadosa y detallada, esto implica establecer objetivos claros, identificar los pasos y acciones necesarias para alcanzar esos objetivos, y desarrollar un cronograma para guiar el proceso de resolución de conflictos.
- **Recopilación de información:** Recopilar y analizar la información de manera sistemática relacionada con el conflicto, para obtener diferentes perspectivas, recabar datos, investigar antecedentes y comprender las causas y efectos del conflicto.

- **Asignación de tareas y responsabilidades:** Asignar tareas y responsabilidades específicas a las personas involucradas en la resolución del conflicto, donde se identifique las habilidades y fortalezas de los miembros del equipo y asignarles roles que se ajusten a sus capacidades, asegurando que cada persona tenga un papel claro y definido.
- **Coordinación y seguimiento:** Coordinar el proceso de los conflictos asegurándose que las acciones y los pasos se lleven a cabo según lo planeado, y realizar un seguimiento regular, comunicarse con los miembros del equipo, proporcionar orientación, apoyo.
- **Utilización eficiente de recursos:** Optimizar el uso de los recursos disponibles para resolver el conflicto, administrar adecuadamente el tiempo, el presupuesto, el personal y cualquier otro recurso necesario, asegurando que se utilicen de manera efectiva.
- **Gestión de la información:** Gestionar la información de manera eficiente durante la resolución del conflicto, para mantener registros claros y precisos, documentar los avances y resultados, asegurándose de que la información relevante sea accesible para todas las partes involucradas.
- **Flexibilidad y adaptabilidad:** Un líder organizado debe ser capaz de adaptarse a los cambios y desafíos que puedan surgir durante la resolución del conflicto (Jehn y Bendersky, 2003). Se debe tener la capacidad de ajustar los planes y las estrategias según sea necesario, ser receptivo a nuevas ideas y enfoques, y encontrar soluciones alternativas cuando sea necesario.

Trabajo en equipo

Es un proceso colaborativo en el que, los miembros de un grupo combinan sus habilidades, conocimientos y esfuerzos para alcanzar un objetivo común. En el contexto de la resolución de conflictos, el trabajo en equipo, la participación y coordinación de las personas involucradas en el conflicto, con el fin de abordar y resolver las diferencias de manera efectiva. El trabajo en equipo en la resolución de conflictos es la apertura a diferentes enfoques y la disposición a comprometerse y encontrar un terreno común. Requiere el establecimiento de roles claros y la asignación de tareas específicas, aprovechando las fortalezas individuales de cada miembro del equipo (Todaro y Stirpe, 2017).

La construcción de relaciones basadas en la confianza, el respeto y la empatía, lo que facilita la comunicación efectiva y la superación de las barreras que puedan surgir durante el proceso de resolución de conflictos. Incluso el trabajo en equipo permite aprovechar la diversidad de experiencias y habilidades, lo que aporta una variedad de ideas y enfoques para abordar el conflicto de manera integral, para fomentar la colaboración y la cooperación, además conduce a soluciones más creativas, duraderas y satisfactorias para todas las partes involucradas. En última instancia, fortalece la cohesión y la capacidad del grupo para enfrentar y superar los desafíos, promoviendo un clima de armonía y productividad en la búsqueda de resultados positivos.

- **Colaboración:** El trabajo en equipo en la resolución de conflictos fomenta la colaboración entre todas las partes involucradas. Los miembros del equipo deben estar dispuestos a trabajar juntos, compartir ideas y conocimientos, y comprometerse a encontrar una solución que satisfaga las necesidades y preocupaciones de todos.
- **Construcción de confianza:** Un elemento fundamental del trabajo en equipo es la construcción de confianza entre los miembros, para crear un ambiente seguro y respetuoso donde todos se sientan cómodos expresando sus puntos de vista y preocupaciones sin temor a represalias o juicios.
- **Escucha activa y respetuosa:** Los miembros del equipo deben practicar la escucha activa y respetuosa entre ellos, esto significa prestar atención a los puntos de vista y preocupaciones de los demás, evitar interrupciones y críticas, y mostrar respeto hacia las opiniones diferentes.
- **Complementariedad de habilidades:** El trabajo en equipo se beneficia de la diversidad de habilidades y experiencias, donde los miembros del equipo deben aprovechar las fortalezas individuales y complementarlas entre sí para abordar de manera integral el conflicto en cuestión.
- **Comunicación abierta y constructiva:** Comunicarse de manera abierta y constructiva, evitar el lenguaje negativo o acusatorio, centrarse en encontrar soluciones en lugar de asignar culpas, expresando ideas y preocupaciones de manera clara y respetuosa.
- **Flexibilidad y adaptabilidad:** Requiere flexibilidad y adaptabilidad por parte de todos los miembros. Pueden surgir nuevos desafíos o información durante

el proceso, y es importante que el equipo esté dispuesto a ajustar sus enfoques y soluciones para llegar a una resolución efectiva.

- **Compromiso con la solución:** Todos los miembros del equipo deben estar comprometidos con la búsqueda de una solución mutuamente aceptable y estar dispuesto a ceder en ciertos puntos y encontrar compromisos que satisfagan las necesidades de todas las partes involucradas.
- **Apoyo mutuo:** En la resolución de conflictos brinda apoyo mutuo entre los miembros del equipo. Al estar disponibles para ayudarse mutuamente, ofrecer ideas y soluciones, y proporcionar aliento y motivación durante el proceso de resolución del conflicto (Todaro y Stirpe, 2017).

Escucha activa

Es una habilidad fundamental en la resolución de conflictos al prestar atención de manera intencional y consciente a las palabras, el lenguaje corporal y las emociones de los demás, con el propósito de comprender plenamente su perspectiva y demostrar interés genuino por sus preocupaciones, va más allá de simplemente escuchar pasivamente; la suspensión de juicios y la disposición a comprender sin interrumpir ni imponer nuestras propias opiniones. Requiere mantener una actitud abierta y receptiva, reflejar y parafrasear para confirmar la comprensión, y hacer preguntas clarificadoras para profundizar en los detalles, también involucra la capacidad de reconocer y validar las emociones y sentimientos expresados por los demás, lo que crea un ambiente de confianza y fomenta una comunicación más honesta y abierta. Al practicar la escucha activa, se establece una conexión significativa con las partes involucradas en el conflicto, lo que facilita la identificación de soluciones colaborativas y promueve la resolución efectiva del conflicto (Heitler, 2011).

Por otro lado, la escucha activa es una muestra de respeto y consideración hacia los demás, lo que fortalece las relaciones interpersonales y promueve una comunicación más efectiva y armoniosa. La escucha activa es una habilidad esencial en la resolución de conflictos, ya que contribuye a crear un espacio de diálogo y comprensión mutua, facilitando así la búsqueda de soluciones consensuadas y la construcción de relaciones más sólidas desempeñando un papel fundamental en la resolución de conflictos en un barrio, que permite comprender las preocupaciones y perspectivas de todas las partes involucradas.

- **Atención plena:** La escucha activa implica prestar atención plena a lo que se dice y cómo se dice. Es importante dedicar tiempo y energía para escuchar a cada persona involucrada en el conflicto, mostrando interés genuino en comprender sus puntos de vista y preocupaciones.
- **Eliminar las distracciones:** Es esencial eliminar las distracciones y crear un entorno propicio para la escucha activa. Esto significa apagar los teléfonos celulares, encontrar un lugar tranquilo y libre de interrupciones, y establecer contacto visual con la persona que está hablando.
- **No interrumpir:** La escucha activa implica evitar interrumpir mientras alguien está hablando. Es importante permitir que la persona se exprese por completo y termine de transmitir su mensaje antes de responder o formular preguntas.
- **Mostrar interés y empatía:** Un aspecto clave de la escucha activa es mostrar interés y empatía hacia las perspectivas y preocupaciones de las personas involucradas en el conflicto al estar abierto a comprender su punto de vista, incluso si difiere del propio, y demostrar empatía hacia sus emociones y experiencias.
- **Hacer preguntas clarificadoras:** Para asegurarse de comprender plenamente lo que se está diciendo, es importante hacer preguntas clarificadoras, estas preguntas ayudan a aclarar cualquier punto confuso o ambiguo, y demuestran un genuino deseo de entender mejor la situación y las necesidades de las personas involucradas.
- **Resumir y parafrasear:** Un aspecto importante de la escucha activa es resumir y parafrasear lo que se ha escuchado, repetir brevemente lo que la persona ha expresado para asegurarse de haberlo entendido correctamente, lo cual también demuestra que se valora su perspectiva y se está prestando atención.
- **Controlar las emociones y los juicios:** La escucha activa requiere controlar las propias emociones y evitar hacer juicios precipitados, es importante mantener una actitud abierta y no dejarse llevar por reacciones emocionales que puedan afectar la capacidad de escuchar de manera objetiva.
- **Validar y mostrar apoyo:** Durante la escucha activa, es importante validar las emociones y experiencias de las personas involucradas en el conflicto,

reconocer sus sentimientos y mostrar apoyo, lo cual puede ayudar a establecer un clima de confianza y facilitar la resolución del conflicto (Heitler, 2011).

Empatía

Se refiere a la capacidad de una persona para comprender y experimentar los sentimientos, pensamientos y perspectivas de otra persona, especialmente en el contexto de un conflicto, al ponerse en el lugar del otro, ser consciente de sus emociones y necesidades, y mostrar una genuina preocupación por su bienestar; en la resolución de conflictos al escuchar activamente y sin prejuicios, tratando de comprender las motivaciones y preocupaciones de todas las partes involucradas, requiere una actitud de apertura y aceptación, así como la capacidad de comunicarse de manera efectiva y empática para transmitir comprensión y validar las emociones de los demás (Waldam, 2016).

La empatía fomenta la creación de un clima de confianza y respeto mutuo, lo que facilita la comunicación abierta y la colaboración en la búsqueda de soluciones. Además, ayuda a reducir la hostilidad y el antagonismo, permitiendo un enfoque más constructivo y orientado hacia la reconciliación, al mostrar empatía se reconoce la humanidad compartida entre las partes y se crea un espacio recíproco y el entendimiento mutuo. La empatía en la resolución de conflictos promueve la construcción de relaciones más sólidas y duraderas que facilita la búsqueda de soluciones que sean justas y satisfactorias para todas las partes involucradas, desempeña un papel crucial en la resolución de conflictos en un barrio, ya que permite comprender y conectar emocionalmente con las experiencias y perspectivas de los demás.

- **Entender las emociones y experiencias de los demás:** La empatía en la resolución de conflictos al esforzarse por comprender las emociones y experiencias de las personas involucradas en el conflicto, al ponerse en su lugar y tratar de comprender cómo se sienten y cómo el conflicto le afecta a nivel personal.
- **Escuchar activamente y sin prejuicios:** La empatía requiere una escucha activa y sin prejuicios y se debe estar presente y atento a lo que las personas

tienen que decir, mostrando interés genuino en sus perspectivas y evitando juzgar o criticar prematuramente.

- **Validar las emociones de los demás:** La empatía valida las emociones de los demás, reconociendo y aceptando que sus sentimientos son legítimos y comprensibles, al mostrar compasión y empatía hacia las dificultades y preocupaciones que experimentan como resultado del conflicto.
- **Evitar la confrontación y la hostilidad:** Ser empático en la resolución de conflictos significa evitar la confrontación y la hostilidad en lugar de atacar o culpar a los demás, se busca comprender su punto de vista y encontrar un terreno común para buscar soluciones mutuamente beneficiosas.
- **Generar un ambiente de confianza y respeto:** Contribuye a generar un ambiente de confianza y respeto mutuo entre las personas involucradas en el conflicto, porque al demostrar comprensión y respeto hacia las perspectivas y necesidades de los demás, se crea un clima propicio para la resolución pacífica del conflicto.
- **Buscar soluciones que satisfagan las necesidades de todos:** Se reconoce que cada persona tiene sus propias expectativas y prioridades, y se trabaja para encontrar un punto medio que sea aceptable para todos.
- **Practicar la comunicación asertiva:** Expresar sentimientos y necesidades de manera clara y respetuosa al tiempo que se muestra apertura y disposición para escuchar a los demás, esto fomenta una comunicación efectiva y constructiva en la búsqueda de soluciones al conflicto.
- **Mostrar disposición para el compromiso:** al mostrar disposición para comprometerse y buscar soluciones mutuamente aceptables (Waldam, 2016). Se reconoce que el conflicto no se trata de ganar o perder, sino de encontrar un equilibrio que satisfaga las necesidades de todas las partes involucradas.

Resolución de problemas

Es un proceso cognitivo y práctico mediante el cual se identifican, analizan y encuentran respuestas efectivas a las situaciones conflictivas, la capacidad de reconocer y definir claramente el problema, examinar las causas y consecuencias del conflicto, generar y evaluar posibles alternativas y finalmente seleccionar la mejor estrategia para resolverlo, el uso de habilidades de pensamiento crítico y análisis, así

como la creatividad para encontrar nuevas perspectivas y enfoques. Se amplía la consideración de las necesidades y preocupaciones de todas las partes involucradas, así como la búsqueda de soluciones que sean equitativas y satisfactorias para todos los afectados (López y Márquez, 2017).

La resolución de problemas también puede requerir la colaboración y el trabajo en equipo, así como la capacidad de comunicarse de manera efectiva para negociar y llegar a acuerdos mutuamente beneficiosos con un proceso dinámico e interactivo, implementación de las soluciones identificadas, monitoreo de los resultados y la capacidad de realizar ajustes y adaptaciones según sea necesario. En definitiva, la resolución de conflictos es fundamental para abordar las tensiones y diferencias de manera constructiva, promoviendo la reconciliación, la cooperación y el logro de resultados favorables para todas las partes involucradas.

- **Identificación del problema:** El primer paso en la resolución de conflictos es identificar claramente el problema o los problemas que se están generando en el barrio, al analizar la situación, recopilar información relevante y comprender las causas subyacentes del conflicto.
- **Análisis de las causas:** Una vez que el problema se ha identificado, es importante analizar las causas subyacentes del conflicto. examinar los diferentes factores que contribuyen al problema y comprender las diversas perspectivas de las partes involucradas.
- **Generación de soluciones:** La resolución de problemas, genera una variedad de soluciones posibles para abordar el conflicto en el barrio, se alienta a los líderes a pensar creativamente y considerar diferentes enfoques y opciones que puedan satisfacer las necesidades y preocupaciones de todas las partes involucradas.
- **Evaluación de las soluciones:** Una vez que se han propuesto varias soluciones, es importante evaluar cada una de ellas en función de su viabilidad, eficacia y capacidad para resolver el conflicto, se deben considerar los recursos disponibles, los posibles impactos y las implicaciones a largo plazo de cada opción.
- **Toma de decisiones:** La toma de decisiones es un aspecto clave de la resolución de problemas, los líderes deben evaluar las diferentes soluciones y

seleccionar la que mejor se ajuste a las necesidades y preocupaciones de todas las partes involucradas.

- **Implementación de la solución:** Una vez que se ha tomado una decisión, es importante implementar la solución de manera efectiva, desarrolla un plan de acción claro, asignar responsabilidades y comunicar la solución a todas las partes involucradas.
- **Monitoreo y ajuste:** La resolución de conflictos no termina con la implementación de la solución, es importante monitorear el progreso y evaluar continuamente la efectividad de la resolución del conflicto y si es necesario, se deben realizar ajustes y modificaciones para garantizar que la solución esté funcionando de manera óptima.
- **Aprendizaje y mejora continua:** Implica un enfoque de aprendizaje y mejora continua es reflexionar sobre el proceso y los resultados obtenidos, identificar lecciones aprendidas y aplicar esos conocimientos en futuros conflictos para mejorar las estrategias y enfoques utilizados.

La resolución de conflictos identifica el problema, analiza las causas, genera soluciones, evalúa las opciones, toma decisiones, implementa la solución, monitorea, ajusta según sea necesario, y busca el aprendizaje y la mejora continua, al aplicar efectivamente la resolución de conflictos, los líderes pueden abordar los conflictos en un barrio de manera sistemática y encontrar soluciones duraderas y satisfactorias para todas las partes involucradas.

Gestión de recursos

La gestión de recursos se refiere al proceso de identificar, organizar y utilizar de manera efectiva los recursos disponibles con el fin de abordar y resolver los conflictos de manera óptima. Los recursos pueden incluir tanto los recursos tangibles, como el tiempo, el dinero, el equipo y los materiales, como los recursos intangibles, como el conocimiento, las habilidades, la experiencia y las relaciones interpersonales, la planificación y asignación adecuada de estos recursos, teniendo en cuenta las necesidades específicas del conflicto, los objetivos a alcanzar y las limitaciones existentes (Gunasingha et al., 2023).

En este sentido la gestión de recursos también evalúa y monitorea continuamente el uso de los recursos a lo largo del proceso de resolución de conflictos, realizando ajustes y modificaciones según sea necesario. Una gestión eficaz de los recursos en la resolución de conflictos permite aprovechar al máximo los recursos disponibles, optimizar la eficiencia y efectividad en la resolución de los conflictos, y facilitar un proceso más fluido y exitoso en la búsqueda de soluciones y la restauración de la armonía y cooperación.

- **Identificación y evaluación de los recursos disponibles:** El primer paso en la gestión de recursos es identificar y evaluar los recursos disponibles en el barrio que pueden contribuir a la resolución del conflicto, puede incluir recursos físicos, financieros, humanos, sociales y organizativos y es importante determinar la cantidad, calidad y accesibilidad de cada recurso.
- **Priorización de los recursos:** Una vez que se han identificado los recursos disponibles, es necesario priorizarlos en función de su relevancia y capacidad para abordar el conflicto, algunos recursos pueden ser más críticos que otros y deben asignarse de manera estratégica para lograr los mejores resultados en la resolución del conflicto.
- **Asignación adecuada de recursos:** Asignar los recursos de manera adecuada y equitativa entre las partes involucradas en el conflicto, es importante asegurarse de que cada parte tenga acceso a los recursos necesarios para expresar sus necesidades, defender sus intereses y participar activamente en la resolución del conflicto.
- **Optimización de los recursos:** Utilizar los recursos de manera eficiente y eficaz para maximizar su impacto en la resolución del conflicto, las estrategias como la planificación cuidadosa, la coordinación de esfuerzos, el uso compartido de recursos y la búsqueda de sinergias entre diferentes recursos.
- **Exploración de recursos externos:** En algunos casos, puede ser necesario buscar recursos externos al barrio para abordar el conflicto de manera efectiva, las colaboraciones con organizaciones comunitarias, instituciones gubernamentales, ONG u otras entidades que puedan proporcionar recursos adicionales, conocimientos especializados o apoyo adicional en la resolución del conflicto.

- **Promoción de la participación y la colaboración:** Fomenta la participación y la colaboración de todas las partes involucradas en el conflicto, crea espacios de diálogo y negociación donde se puedan compartir recursos de manera equitativa, se puedan explorar soluciones conjuntas y se puedan construir alianzas para abordar el conflicto de manera colectiva.
- **Monitoreo y evaluación de los recursos:** Es importante llevar a cabo un monitoreo constante y una evaluación periódica de los recursos utilizados en la resolución del conflicto, permite identificar posibles limitaciones, identificar oportunidades de mejora y ajustar la asignación de recursos según sea necesario para garantizar un enfoque efectivo y sostenible en la gestión del conflicto.
- **Construcción de capacidades:** La gestión de recursos también construye las capacidades de las partes involucradas en el conflicto para utilizar los recursos de manera efectiva donde se puede incluir la capacitación en habilidades específicas, el fortalecimiento de redes de apoyo y la promoción de la autonomía y la responsabilidad en la gestión de los recursos disponibles.

Delegación de funciones

La delegación de funciones en la resolución de conflictos se refiere al proceso mediante el cual un líder o supervisor asigna responsabilidades y autoridad a los miembros de un equipo o grupo con el fin de abordar y resolver los conflictos de manera efectiva, implica confiar en las habilidades y competencias de los individuos para tomar decisiones y llevar a cabo tareas específicas relacionadas con la resolución de conflictos. Al delegar funciones, el líder distribuye la carga de trabajo y permite que los miembros del equipo utilicen su experiencia y conocimientos para contribuir activamente a la identificación de soluciones, la gestión de las partes involucradas y la implementación de estrategias de resolución (Zhang et al., 2017).

La delegación eficaz implica una comunicación clara de los objetivos y expectativas, así como un seguimiento y apoyo continuo por parte del líder para garantizar que las tareas se realicen de manera adecuada y oportuna, donde se fomente el empoderamiento de los miembros del equipo, para promover la colaboración y la toma de decisiones participativa, la delegación de funciones en la resolución de conflictos permite una distribución equitativa del trabajo, un mayor compromiso y motivación

de los miembros del equipo, y una mayor capacidad para abordar de manera integral y efectiva los conflictos que surgen en el contexto organizacional o grupal.

- **Identificación de las fortalezas y habilidades individuales:** El primer paso en la delegación de funciones es identificar las fortalezas y habilidades individuales de las personas involucradas en el conflicto al comprender las capacidades y conocimientos específicos que cada persona puede aportar a la resolución del conflicto.
- **Asignación de responsabilidades:** Una vez que se han identificado las fortalezas y habilidades individuales, es posible asignar responsabilidades específicas a cada persona, al asignar tareas y roles que se alineen con las fortalezas y habilidades de cada individuo, de manera que puedan contribuir de manera efectiva a la resolución del conflicto.
- **Establecimiento de metas claras:** Establecer metas claras y específicas para cada persona a quien se le delegan funciones, las metas deben ser alcanzables y estar orientadas hacia la resolución del conflicto, ayuda a mantener el enfoque y asegura que cada persona entienda claramente sus responsabilidades y contribuciones esperadas.
- **Monitoreo y seguimiento:** A medida que las personas asumen sus responsabilidades delegadas, realiza un seguimiento y monitoreo regular para evaluar su progreso. mantiene una comunicación abierta y frecuente para revisar los avances, identificar posibles obstáculos y brindar apoyo cuando sea necesario.
- **Promoción de la colaboración:** Aunque la delegación de funciones asigna tareas específicas a diferentes personas, fomentar la colaboración y el trabajo en equipo, establecer canales de comunicación efectivos y promover la coordinación y el intercambio de información entre las personas involucradas en la resolución del conflicto.
- **Empoderamiento y autonomía:** La delegación de funciones empodera a las personas para que tomen decisiones y asuman responsabilidades en la resolución del conflicto, al confiar en las capacidades individuales y permitir que las personas ejerzan su autonomía para abordar el conflicto de manera efectiva.

- **Evaluación y reconocimiento:** Una vez que se han completado las tareas y responsabilidades delegadas, lleva a cabo una evaluación del desempeño y reconocer los logros individuales y colectivos, ayuda a motivar y mantener el compromiso de las personas involucradas en la resolución del conflicto.
- **Ajustes y reasignación de funciones:** Durante el proceso de resolución de conflictos, puede ser necesario realizar ajustes y reasignar funciones según sea necesario, al evaluar constantemente las necesidades cambiantes del conflicto y ajustar la delegación de funciones para garantizar una respuesta efectiva y oportuna. (Zhang et al., 2017).

Enfoques del liderazgo

Según Ganga y Navarrete, (2013) los enfoques se caracterizan por tener un nivel de transformación en habilidades físicas, mentales y sociales, puesto que el liderazgo es una necesidad de poder con perspectivas diferentes al momento de poner en práctica el o los objetivos planteados gracias a la colaboración de los individuos y por sus relaciones interpersonales.

El **primer enfoque** fue desarrollado por Ganga y Navarrete, (2013) denominada **conducta** que se basa en la argumentación que nace del individuo ya sea por sus cualidades o potencialidades obtenidas que le permiten alcanzar ciertas posiciones de dominio. Por lo general la conducta se basa en la teoría de los rasgos porque es la concepción que establece el liderazgo en su personalidad, comportamientos y aspectos físicos que distinguen a líderes de los que no son, tomando en cuenta que la visión de un líder debe ser transformadora para alcanzar metas establecidas con compromiso, lealtad y honestidad.

Este enfoque promueve la idea de que todos los líderes son capaces de aprender y desarrollarse adoptando comportamientos beneficiosos e implementando esos comportamientos en el lugar de trabajo. Este enfoque también alienta a los líderes a prestar atención a su comportamiento y reconocer cómo afecta la productividad y la moral de su equipo, y sugiere que las taxonomías son ayudas descriptivas que pueden ayudar a analizar situaciones complejas y comprenderlas mejor, dándose cuenta de que la taxonomía tiene cierta arbitrariedad y no tiene la validez en un sentido absoluto, al

mismo tiempo la conducta estudia y valora las acciones y comportamientos de los líderes en situaciones específicas.

El segundo enfoque, conocido como el enfoque humanista según las investigaciones de Ganga y Navarrete, (2013) se centra en comprender y dar significado a las experiencias humanas en situaciones reales que ocurren de manera espontánea en la vida cotidiana, en este enfoque, se valora la importancia de confiar en los demás y establecer relaciones basadas en la confianza mutua.

Ser ético es otro aspecto fundamental del enfoque humanista, implica actuar de acuerdo con principios morales y valores que promueven el bienestar y el respeto hacia los demás, tomar decisiones conscientes y considerar las implicaciones éticas de nuestras acciones. La compasión también desempeña un papel crucial en el enfoque humanista, ser compasivo implica mostrar empatía y comprensión hacia las experiencias y necesidades de los demás porque se trata de estar dispuesto a brindar apoyo y ayuda a quienes lo necesitan, cultivando una actitud de cuidado y solidaridad hacia los demás, el enfoque humanista promueve la participación activa en sistemas y contextos humanísticos.

Esto fundamental involucrarse en comunidades y organizaciones que tienen una visión compartida, una misión clara y valores consistentes, al participar en estos sistemas se busca fomentar el desarrollo humano, el crecimiento personal y el bienestar colectivo, sin embargo, este enfoque hace que los líderes aprovechen sus fortalezas y habilidades para tener un crecimiento personal y profesional, uno de sus principales pilares es la confianza en sí mismo y la creencia de que uno puede hacer frente a las responsabilidades que tiene por delante, por lo general, un líder que está centrado en las personas es alguien que tiene la capacidad de enseñar, capacitar y guiar.

Robbins, (2009) dice **El tercer enfoque** se denomina poder e influencia, este enfoque se centra en la capacidad de un líder para ejercer poder y tener influencia sobre los demás miembros del equipo u organización. Se reconoce que el poder y la influencia son elementos fundamentales en el liderazgo, ya que permiten al líder guiar, motivar y dirigir a los seguidores hacia el logro de los objetivos comunes. El enfoque de poder e influencia reconoce que el liderazgo no se basa únicamente en la posición formal de autoridad, sino también en la habilidad del líder para utilizar diferentes tácticas y

estrategias para influir en los demás, estas tácticas pueden incluir la persuasión, la negociación, el uso de recompensas y castigos, así como la capacidad de establecer relaciones de confianza y respeto.

Este enfoque reconoce que el líder debe ser capaz de utilizar el poder y la influencia de manera ética y efectiva para lograr los objetivos del equipo u organización, teniendo en cuenta los intereses y necesidades de los seguidores. También destaca la importancia de desarrollar habilidades de comunicación efectiva y construir relaciones sólidas para ejercer un impacto positivo en los demás.

El cuarto enfoque se lo denomina situacional porque se refiere a aquellos líderes que emplean diferentes estilos de liderazgo de acuerdo con la situación y nivel de desarrollo de los miembros del equipo, donde el liderazgo se involucra con grupos que ven la realidad social en movimiento y distinguen los tipos de relaciones sociales como las redes estructuradas, taxonómicas e individualizadas, por este motivo se ha realizado contribuciones decisivas para comprender el fenómeno del liderazgo, ofreciendo una visión más dinámica y flexible que constituye un liderazgo efectivo, asumiendo diferentes comportamientos de dirección que es un comportamiento de gestión de un líder se centra en la definición de tareas, determinando qué, cuándo y cómo realizar la tarea (Peña, 2018). El apoyo que son los comportamientos de apoyo se enfoca en el desarrollo del equipo, enfatizando la participación de todos los miembros del equipo, por lo que empodera a los individuos y los motiva

Factores del liderazgo

El liderazgo es la capacidad de una persona para guiar, motivar y organizar planes que se han planteado por problemáticas donde se involucren a varios grupos de personas, enmarcado en una ética de valores, sin embargo, el liderazgo es un potencial para desarrollar diferentes comportamientos para que los participantes tengan un grado de seguridad que no afecte en la toma de decisiones.

El primer factor se enfatiza en la personalidad porque se basa en una serie de actitudes, pensamientos, sentimientos y decisiones (Brito, 2016). Un buen líder debe poseer ciertos rasgos de personalidad como la seguridad en sí mismo, la iniciativa para poder orientar a los individuos, la colaboración para poder aportar con ideas, la empatía para poder entender situaciones externas a la de otros. Los rasgos de personalidad de cada

persona se pueden visualizar fácilmente en sus emociones, comportamientos que a su vez nos permiten conocer las razones del comportamiento individual y colectivo, sin embargo, es importante que los líderes conozcan las personalidades y creencias de sus colaboradores, no solo para lograr sus objetivos, sino también para que el camino sea lo más tranquilo posible.

El segundo factor consiste en la percepción del liderazgo es un proceso mediatizado por la cultura, dado que la percepción se basa en distinguir un liderazgo participativo con responsabilidad apoyando al equipo de trabajo con confianza, autoridad y empatía. Por otro lado, un buen líder es el factor clave para generar un clima potencializado con los individuos, para poder desarrollar proyectos donde se establezca una comunicación asertiva y participativa (Sánchez Reyes y Barraza Barraza, 2015).

El tercer factor es la cultura organizacional y según Lupano y Castro, (2005) mencionan que tiene relación con el liderazgo porque mantiene participación, relaciones sociales con los individuos. De igual forma se entiende que la cultura organizacional es el conjunto de valores y creencias compartidas que no afecta el liderazgo en sus habilidades, conocimientos y conductas.

Estilos de Liderazgo

Los estilos de liderazgo se refieren a la estructura de comunicación y conducta ya que la conducta es concreta y determinada. Al mismo tiempo el estilo de liderazgo es la forma en que un líder logra sus objetivos, depende de la comprensión y de la organización de lo que significa el liderazgo, y de la elección del método más apropiado. Dependiendo de cómo estos elementos se complementen entre sí, los líderes pueden adoptar una variedad de estilos, todos los cuales se reflejan en la forma en que opera la organización y las relaciones (Jiménez y Villanueva, 2018).

Existen diferentes estilos de liderazgo que influyen en el líder al momento de ejercer poder, cada una de esta ayuda aportar limitaciones, comportamientos que dependerán de ciertas características particulares, por lo que va aportando en el desarrollo e influencia interpersonal, encontramos diferentes clasificaciones sobre los estilos de liderazgo que son las siguientes.

El liderazgo autocrático se considera que tiene el control total y toma todas las decisiones por sí mismo, al igual es una persona inflexible hacia criterios de sus

seguidores que rige argumentos propios dependiendo de las acciones realizadas, por lo que impone y espera el cumplimiento de órdenes, esta persona autocrática suele ser seguro de sí mismo. Este tipo de liderazgo sirve para clasificar las metas y por ende saber distinguir lo urgente de lo importante, esto le ayuda a alcanzar con más precisión los objetivos gerenciales de la empresa con ayuda de los empleados que tiene a su cargo todo esto lo desarrolla a través de técnicas y pasos específicos a fin de incorporar un plan de trabajo dentro de la organización (M. A. Calderón, 2015). Por ende, el liderazgo autocrático premia a sus subordinados por medio de incentivos cuando el trabajo es realizado a cabalidad y cumplen con el propósito generado se convierte en una forma de motivación en futuras labores a desempeñar.

El liderazgo democrático tiende hacer participativo y tiene en cuenta cada opinión de los demás individuos, son líderes que consultan con otros para promover la igualdad dentro de la organización, pero la decisión final recae en ellos. Sin embargo, este líder da iniciativas a los demás para poder ejecutar acciones o proyectos con responsabilidad y constancia para que puedan tomar decisiones, de igual manera se caracteriza por ser orientador, activo por lo que se debe tomar en cuenta que se tiene presente el compromiso personal, sentido de pertenencia y responsabilidad para poder satisfacer necesidades, para lograr este tipo de acciones se debe compartir ideas y decisiones donde se fomente la productividad, compromiso y satisfacción (Jiménez y Villanueva, 2018).

Pacsi et al., (2015) mencionan que el liderazgo laissez-faire es un tipo de liderazgo diferente en la toma de decisiones, por lo que no asume la responsabilidad y deja que los demás se encarguen del control de actividades, este liderazgo es criticado por su falta de compromiso, responsabilidad y colaboración porque no es una persona capaz de resolver conflictos que surgen en la organización, comunidad o grupos, sin embargo, el desempeño es ineficiente por lo que no ofrece apoyo a sus seguidores tampoco da iniciativa y no se involucra en el trabajo.

Principios del liderazgo

El liderazgo se basa en tener principios fundamentales que sean equilibrados, íntegros y sobre todo correctos, estos principios se deben basar en la vida cotidiana porque se fundamenta en relaciones personales y decisiones que se puedan tomar en conjunto.

La seguridad en el liderazgo representa un sentido de pertenencia que tiene un valor propio como es la identidad, fortaleza, autoestima personal (Covey, 1989). Por lo general, existen varios tipos de seguridad que es el continuum esto se refiere a que tiene un sentido profundo que es intrínseco, por lo que la persona que es líder está sometida a estar preparada para cualquier circunstancia que se le presente

La guía es otro principio fundamental para el liderazgo porque representa la capacidad de alentar a diferentes personas a poder cumplir una meta. Por lo general el líder es la persona encargada que utiliza el diálogo y es un ejemplo a seguir Covey y Pentelides, (1993) procura que todos tengan un desarrollo personal y una orientación adecuada para poder actuar y desarrollar cualquier inconveniente. Al mismo tiempo se interesa en beneficiar al grupo, siempre toma la mejor decisión de manera oportuna, demuestra responsabilidad en las acciones y sobre todo motiva a los empleados a desarrollar actividades con actitud positiva.

La sabiduría influye mucho en el liderazgo por la perspectiva de integración múltiple que se tiene en diferentes grupos sociales, donde se puede compartir y desarrollar conocimientos nuevos con soluciones óptimas para poder tener conocimiento de uno mismo (Covey y Pentelides, 1993). La sabiduría es un sentido de equilibrio en la comprensión de ideas e iniciativas para poder integrar un todo y de esa forma ir creciendo para obtener realidades diferentes.

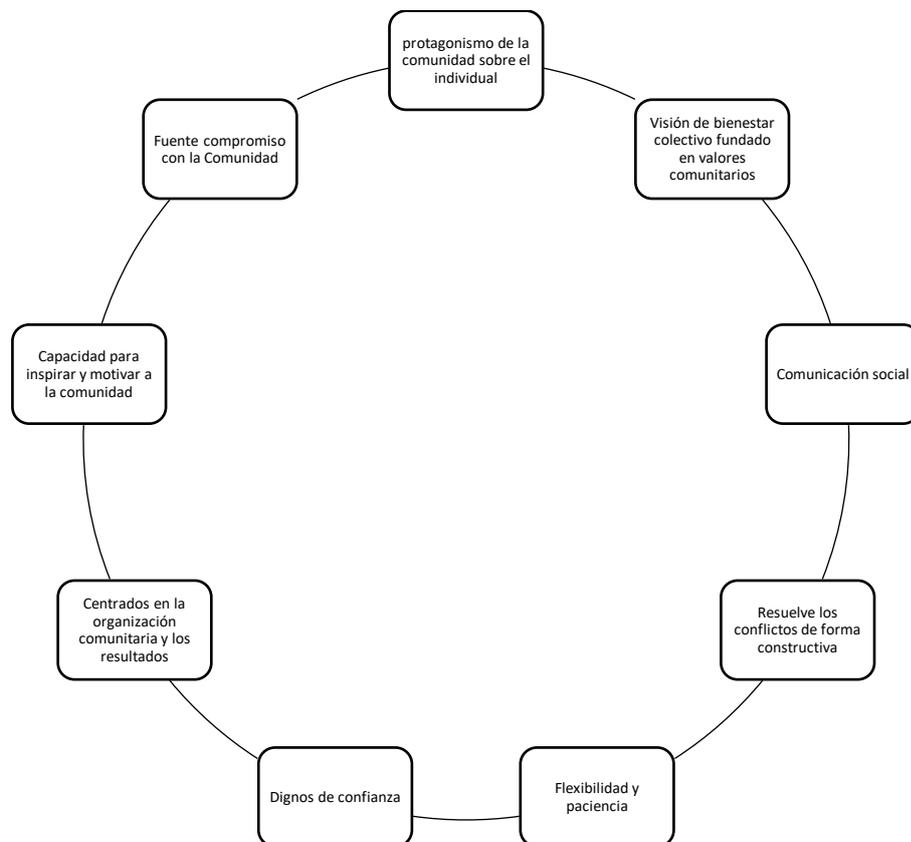
El poder es el último principio del liderazgo que se basa en tener una capacidad óptima de actuar al instante con fuerza y valentía para llevar a cabo metas planteadas, donde se pueda asumir la capacidad de superación, hábitos y toma de decisiones (Robert y Brown, 2004). Además, el poder se necesita en las personas porque solo este principio logra que las cosas sucedan con respuestas proactivas e inmediatas, siempre y cuando se asuma una responsabilidad en las acciones que se lleve a cabo.

Liderazgo en la gestión de conflictos

En su obra "El Liderazgo Comunitario y su Importancia en la Intervención Comunitaria", Rodrigo Rojas Andrade resalta la figura del líder comunitario y su relevancia en la intervención comunitaria. El autor destaca las características fundamentales que debe poseer un líder comunitario, tales como el compromiso, la empatía, la escucha activa, la comunicación efectiva, la visión y capacidad de

planificación, el trabajo en equipo, y la resiliencia. Estas cualidades permiten al líder comunitario desempeñar un papel crucial en la movilización y motivación de la comunidad, la identificación de necesidades y problemas, la generación de soluciones y el impulso de cambios positivos (Rojas, 2013). Un líder comunitario comprometido, empático, comunicativo y visionario es fundamental para el desarrollo y bienestar de una comunidad, y desempeña un papel central en la promoción de la participación ciudadana y la construcción de un entorno comunitario más resiliente y cohesionado.

Características de líder comunitario



Fuente:(Rojas, 2013)

Las características del líder comunitario son fundamentales para su papel en la intervención comunitaria. Según Rodrigo Rojas Andrade en su obra "El Líder Comunitario y su Importancia en la Intervención Comunitaria", se destacan las siguientes características:

Protagonismo de la comunidad sobre lo individual: Se destaca la importancia de empoderar y dar protagonismo a la comunidad en lugar de enfocarse únicamente en el

individuo, reconoce que la comunidad tiene un papel crucial en la toma de decisiones, la solución de problemas y la mejora de su propio bienestar.

Fuente compromiso con la comunidad: Se refiere a la dedicación y la participación de individuos, organizaciones o empresas en la mejora y el apoyo a una comunidad específica, esto implica trabajar de manera colaborativa con los miembros de la comunidad para abordar problemas, promover el bienestar y fortalecer los vínculos sociales.

Capacidad para inspirar y motivar a la comunidad: Es una habilidad clave en el liderazgo comunitario, se refiere a la capacidad de un líder o individuo para generar entusiasmo, energía y compromiso en los miembros de la comunidad, impulsándolos a trabajar juntos hacia un objetivo común.

Centrados en la organización comunitaria y los resultados: Implica identificar y establecer metas y objetivos claros en colaboración con los miembros de la comunidad y de esta manera buscar definir indicadores de éxito y establecer medidas para monitorear y evaluar el progreso hacia estos resultados.

Dignos de confianza: Significa ser considerado una persona en quien se puede confiar y depender, obteniendo una reputación y un historial de comportamiento honesto, íntegro y confiable porque una persona digna de confianza cumple sus compromisos, actúa de manera ética y se muestra consistente en sus acciones y palabras.

Flexibilidad y paciencia: Una persona flexible tiene la capacidad de enfrentar los desafíos y los imprevistos con una mentalidad abierta y dispuesta a encontrar soluciones alternativas. La paciencia, por otro lado, es la habilidad de mantener la calma y la serenidad en situaciones difíciles o frustrantes. Implica tener una actitud de tolerancia y comprensión hacia los demás y hacia uno mismo.

Resuelve los conflictos de forma constructiva: Resolver los conflictos de forma constructiva implica abordar las diferencias y desacuerdos de manera positiva y productiva, buscando soluciones que sean mutuamente beneficiosas y que fomenten la cooperación y el entendimiento entre las partes involucradas.

Comunicación social: La comunicación social se refiere al intercambio de información, ideas y emociones entre individuos y grupos dentro de una sociedad, es

un proceso fundamental para la interacción humana y juega un papel clave en la construcción de relaciones, el intercambio de conocimientos y la conformación de la identidad colectiva.

Visión de bienestar colectivo fundado en valores comunitarios: Se basa en la idea de que el bienestar y la prosperidad de la comunidad en su conjunto son fundamentales para el desarrollo y la calidad de vida de todos sus miembros.

1.3 Fundamentación Teórica de la Variable dependiente

1.3.1 Resolución de Conflictos

Conflicto

El conflicto es consustancial al ser humano como ser social que interacciona con otros seres humanos con los que discrepa, y que tienen intereses, percepciones, valores y necesidades contrapuestas. La existencia de un conflicto precisa de competición, es decir, de la existencia de algún recurso, entendido en sentido amplio, que deseen alcanzar ambos oponentes y que constituye el elemento que ocasiona el enfrentamiento, aun cuando a veces solamente sea una estrategia de enfrentamiento que enmascara otros objetivos o utilidades no claramente explicitados a simple vista (Fuquen, 2003).

La resolución de conflictos se da entre dos o más personas ya sea por desacuerdos, oposiciones o por tener intereses diferentes que no pueden resolver en ese instante por lo que las dos partes se contradicen y no pueden tener ideas iguales ya que solo ven e interpretar sus ideas y opiniones a como ellos les parece mejor viendo el interés propio. Por otro lado, el conflicto habitualmente implica una discusión y cambio ocurren de manera natural en nuestras vidas, como también en las vidas de organizaciones, comunidades y naciones (Fuquen Alvarado, 2003).

La habilidad de encontrar una solución pacífica a desacuerdos a través de la resolución de conflictos es una habilidad que todos necesitamos para crear una sociedad pacífica y productiva. La estrategia asociativa trata de inducir a las partes en conflicto a que se acerquen, que comprendan las pretensiones del otro y que lleguen a compromisos. La estrategia disociativa, en cambio, parte de la base de separar a las partes en conflicto y de impedir cualquier contacto entre ellas.

Naturaleza del conflicto

La naturaleza del conflicto se refiere a las características y elementos fundamentales que componen y definen los conflictos humanos, es una parte inevitable de la vida, tanto a nivel individual como colectivo, y surge de las diferencias en valores, intereses, necesidades, objetivos y percepciones entre las personas o grupos. En su esencia, el conflicto implica una incompatibilidad de intereses o perspectivas que genera tensiones y desafíos. (Fuquen Alvarado, 2003).

En efecto la naturaleza del conflicto es compleja y puede manifestarse de diversas formas, desde conflictos interpersonales hasta conflictos a gran escala entre comunidades o naciones puede surgir por una variedad de razones, como la competencia por recursos limitados, la divergencia de objetivos, las diferencias culturales, las discrepancias ideológicas o las desigualdades sociales, puede ser abierto y evidente, o puede manifestarse de manera latente, subyacente y menos visible.

La presencia de emociones intensas, perspectivas divergentes y la necesidad de gestionar y resolver las diferencias de manera efectiva requiere habilidades de comunicación, empatía, negociación y resolución de problemas para encontrar soluciones mutuamente satisfactorias, es importante reconocer que el conflicto es una parte natural de la experiencia humana y que su gestión adecuada puede conducir a un crecimiento personal, relaciones más sólidas y cambios positivos en las comunidades y sociedades.

Tipos de conflictos

Son varias definiciones de los tipos de conflicto por lo general se identifican cinco tipos en función de las causas que se presenta.

Los conflictos de relación: Se dan por fuertes emociones sobre todo por la escasa comunicación en las conductas negativas por percepciones o estereotipos de los conflictos irreales (Sáez, 2013). Por lo general se menciona que es una realidad normal que ocurre en la vida diaria, las dificultades generan crisis en relaciones de grupos y empiezan a ver muchos cuestionamientos y descontentos.

Los conflictos de información: Surgen por la falta de comunicación para poder tomar decisiones correctas porque difieren en la información relevante o tienen otro punto de

vista de la realidad. Los conflictos de información de igual forma se pueden dar por no obtener información suficiente entre individuos del conflicto (Sáez, 2013). Es la manera en cómo van a resolver el conflicto porque se lo debe hacer de manera pacífica para evitar desacuerdos entre los grupos en intervención.

Los conflictos de interés: Aparecen porque hay varias necesidades incompatibles, de igual forma estos conflictos resultan ser de interés cuando una o más partes creen que para satisfacer sus necesidades, deben ser sacrificadas las de un oponente. Los conflictos fundamentados en intereses ocurren acerca de cuestiones sustanciales por el dinero, recursos físicos, tiempo, entre otros (Sáez, 2013). Para que se resuelva una disputa fundamentada en intereses, en cada una de estas tres áreas deben de haberse tenido en cuenta y satisfecho un número significativo de los intereses de cada una de las partes.

Los conflictos estructurales: Son causados por las relaciones humanas, tomando en cuenta que estos conflictos son estructurados por las personas externas al conflicto. En este conflicto también se presentan escases de recursos físicos, geográficos y autoritarios por esa razón se promueven las conductas conflictivas.

Los conflictos de valores: Se caracterizan por tener sistemas de creencias incompatibles por lo general los valores son empleados por cada persona ya sea para lo bueno o malo. Tomando en cuenta que las personas pueden vivir en armonía con varios sistemas de valores (Sáez, 2013). Por otro lado, este conflicto no acepta creencias divergentes para evitar problemas.

Niveles del conflicto

El conflicto se da entre dos o más personas ya sea por desacuerdos, oposiciones o por tener intereses diferentes que no pueden resolver en ese instante por lo que las dos partes se contradicen y no pueden tener ideas iguales ya que solo ven e interpretar sus ideas y opiniones a como ellos les parece mejor viendo el interés propio, al mismo tiempo se intenta solucionar problemas de manera inadecuada sin llegar a un consenso entre las partes involucradas (Sáez, 2013). El conflicto se da por varias cosas como estar en desacuerdo en las necesidades y esto puede llevar a cabo la falta de respeto en la toma de decisiones, de igual forma el conflicto muestra diferentes alteraciones emocionales y tiende a generar una pérdida de relaciones sociales .

Conflicto interpersonal o interno: En este nivel se da porque el conflicto surge entre individuos, las fuentes de conflicto incluyen pensamientos, ideas, emociones, valores, tendencias, impulsos, que chocan entre sí dependiendo del origen del conflicto interno, esto sería un campo de la psicología u otro campo que trabaje en esa área: psicología cognitiva, teoría de la personalidad, psicología clínica, entre otros (Gestoso y Martínez, 2004). Tradicionalmente, la disciplina de análisis y resolución de conflictos no ha abordado estos aspectos de la investigación.

Conflicto intragrupal: Se da en el seno de un pequeño grupo como la familia, empresa, grupo o comunidad, en este nivel se analiza cómo afecta el conflicto a la capacidad del grupo para resolver conflictos y seguir persiguiendo objetivos de forma eficaz (Rodríguez, 2012).

Conflicto intergrupalo: En este nivel los conflictos son complejos debido a la gran cantidad de personas involucradas y sus interacciones (Pillancari et al., 2014). El conflicto puede ocurrir tanto dentro de los grupos como entre grupos.

Escalamiento del conflicto

Después de las etapas de diferencia y conflicto mencionadas anteriormente, el “conflicto” pasa a la “fase de polarización”. El alto nivel de conflicto en este tema sugiere que las élites están involucradas en el mantenimiento de la paz. En esta etapa, solo se puede llegar a un acuerdo para resolver el conflicto, de lo contrario, pasará a una fase violenta. La pacificación a través de las élites se puede lograr a través de enviados especiales y mediación oficial, negociaciones diplomáticas forzadas, incluso a través de la mediación si es necesario, y la creación de mantenimiento de la paz preventivo a toda costa.

La violencia: La escalada del conflicto pronto alcanzará su punto máximo, todas las negociaciones hasta este punto han fracasado, y el mantenimiento de la paz es el único elemento disuasorio válido para evitar que el conflicto se intensifique, tomando en cuenta que, las fuerzas provisionales son una solución adecuada para el mantenimiento de la paz, uso de la fuerza militar disuasoria para prevenir la escalada de violencia.

Lo que nunca llegará será “guerra”: Esta es la mayor expresión de violencia que puede lograr el conflicto, en esta etapa del conflicto la intervención militar es necesaria y todas las instituciones deben trabajar para lograr el apoyo unánime a la paz y la

estabilización de los conflictos. Por otro lado, evitar la guerra sería rendirse o negociar una segunda o tercera vía tolerante con la esperanza de evitar la guerra.

Un “alto el fuego”: Es un paso necesario para comenzar la desescalada, la respuesta lógica aquí es el mantenimiento de la paz, el mantenimiento de la paz debe ser proactivo en la etapa actual del conflicto, se debe implementar un desarme claramente controlado de las partes en conflicto y una reforma integral del sector de la seguridad. Para ello, se debe aumentar la confianza a través de medidas de mejora.

Una fuerza policial entrenada gradualmente debe ser capaz de desempeñar sus funciones con el apoyo continuo de un ejército intervencionista, en la etapa actual del conflicto, aún no existen las líneas necesarias para cimentar la negociación por otro camino y se debe evitar un retorno al camino iniciado un acuerdo. La élite se reúne para negociar al más alto nivel, esto se puede lograr a través de reformas constitucionales, creando o reformando la ley electoral, se inicia el diálogo entre las partes y se logran acuerdos comunes y poder descentralizado para evitar la concentración de todo el poder en un solo lado y resolver problemas.

El “acuerdo”: En esta etapa es necesario crear una paz estructural para lograr esto, la seguridad debe ser colectiva, por lo que, la cooperación económica y el desarrollo son necesarios para recrear la estructura de la industria, la economía y las finanzas y aumentar la prosperidad de la sociedad en otras palabras, los contratos deben ser abiertos.

La “reconciliación”: Es la etapa final donde termina el conflicto es donde ocurre el cambio, tomando en cuenta que la paz cultural debe ser establecida por comités de investigación, mejorando los medios de comunicación para asegurar la paz.

La paz debe llegar a todos: Mejorar la educación y promover el intercambio cultural contribuye a la estabilización de la sociedad, el alto el fuego, la reconciliación, la normalización y la reconciliación requieren más esfuerzo que la fase de escalada porque, como ya se dijo, no es un proceso secuencial, sino una dinámica simultánea, por lo que el nivel de compromiso y trabajo debe ser mucho mayor y es más fácil destruir que construir.

Estilos de resolución de conflictos

Los estilos de resolución de conflictos tienden a responder varios conflictos porque cada estilo se manifiesta de manera diferente porque tiene diferente contexto, comportamiento, tomando en cuenta que un estilo siempre predomina más que otro es por esa razón que las personas cambian de comportamiento referente a la situación del conflicto (Pérez, 2012).

- **El estilo complaciente:** No se enfoca tanto en las necesidades que los demás requieren, por lo que solo da prioridad a las preocupaciones o necesidades de sí mismo, se centra en no dar importancia a los problemas, ideas de los demás, todo esto se da porque siente una intriga a que las opiniones que de no sean válidas o aceptadas por los demás (Licari, 2021).
- **El estilo evasivo:** Es cuando se evita los contratiempos y enfrentamientos por lo tanto las creencias que uno tiene no serán tomadas mucho en cuenta, simplemente los conflictos serán evadidos con facilidad (O. G. Hernández, 2012). Sin embargo, los conflictos que se presentan necesitan de tiempo, espacio y sobre todo dedicación para poder solucionarlo, donde no se tienen ideas claras para poder dar a conocer y solucionar el conflicto.
- **El estilo comprometido:** Encuentra una solución que estén parcialmente de acuerdo los miembros de grupo o comunidad, por lo que el profesional se encarga de encontrar un punto central con las necesidades propuestas de esta manera se podría observar el grado de satisfacción de las miembros, este estilo es fundamental aplicarlo en todo momento para poder llegar a una solución temporal o que se puede poner límites entre las partes para conocer a profundidad los problemas (Licari, 2021).
- **El estilo colaborativo:** Se refiere a un enfoque de trabajo en el que las personas trabajan juntas de manera cooperativa, compartiendo ideas, conocimientos y habilidades para lograr un objetivo común y se fomenta la participación de todos los miembros del equipo valorando la diversidad de perspectivas y experiencias (De la Parra y Gutierrez, 2007).
- **El estilo competitivo:** Toma una postura firme por lo que se niega a ver las perspectivas de otros dado que presenta su punto de vista para fortalecer positiva o negativamente las ideas externas hasta lograr un propósito, de esta

manera, se apropia de lo mejor para poder defender los derechos en cualquier situación, de igual forma se necesita tomar decisiones rápidas y eficaces y hacer que los miembros del grupo lo acepten, por lo general se evitan los conflictos y contratiempos (Licari, 2021).

Los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos en la legislación ecuatoriana

Ley de arbitraje y mediación Art. 190, Art. 43: En el Ecuador, la Constitución ha instituido la mediación al señalar en su Art. 190: “Se reconoce el arbitraje, la mediación y otros procedimientos alternativos para la solución de conflictos. Estos procedimientos se aplicarán con sujeción a la ley, en materias en las que por su naturaleza se pueda transigir. En la contratación pública procederá el arbitraje en derecho, previo pronunciamiento favorable de la Procuraduría General del Estado, conforme a las condiciones establecidas en la ley”. El artículo 190 de la Constitución ecuatoriana establece el derecho de las personas a resolver sus conflictos a través de medios alternativos y propone la creación de instituciones especializadas para promover, desarrollar y administrar estos mecanismos. Sin embargo, no se especifica ningún detalle adicional sobre los MASC en este artículo.

De igual forma el Art. 97 de la Carta Magna señala: Todas las organizaciones podrán desarrollar formas alternativas de mediación y solución de conflictos, en los casos que permita la ley; actuar por delegación de la autoridad competente, con asunción de la debida responsabilidad compartida con esta autoridad; demandar la reparación de daños ocasionados por entes públicos o privados; formular propuestas y reivindicaciones económicas, políticas, ambientales, sociales y culturales; y las demás iniciativas que contribuyan al buen vivir. Se reconoce al voluntariado de acción social y desarrollo como una forma de participación social (Constitución, 2008).

La Ley de Arbitraje y Mediación promulgada el 4 de septiembre de 1997 define la mediación como: “La mediación es un procedimiento de solución de conflictos por el cual las partes, asistidas por un tercero neutral llamado mediador, procuran un acuerdo voluntario, que verse sobre materia transigible, de carácter extrajudicial y definitivo, que ponga fin al conflicto” (Constitución, 2008).

Por lo tanto, la mediación se ha constituido en nuestro país en una vía legal para resolver, siempre que de por medio exista la voluntad expresa de las partes del

sometimiento a dicha vía-, una amplia variedad de conflictos, de los que sólo se exceptúan aquellos cuyo objeto del litigio o controversia no pueden ser susceptibles de transacción (Constitución, 2008).

Los métodos alternativos de resolución de conflictos (MASC) son enfoques no adversariales utilizados para resolver disputas y conflictos de manera colaborativa, en lugar de recurrir al sistema judicial tradicional. Estos métodos se centran en promover la comunicación, el diálogo y la cooperación entre las partes involucradas, con el objetivo de alcanzar una solución mutuamente satisfactoria (Lara., 2009).

Conciliación: La conciliación es un método alternativo de resolución de conflictos en el cual un tercero imparcial, llamado conciliador, facilita la comunicación y el diálogo entre las partes en conflicto con el fin de llegar a un acuerdo mutuamente aceptable (Lara., 2009). El conciliador no impone una solución, sino que actúa como mediador y facilitador para ayudar a las partes a encontrar una solución que satisfaga sus intereses y necesidades.

Mediación: La mediación es otro método alternativo de resolución de conflictos que involucra a un mediador imparcial que facilita la comunicación entre las partes en conflicto y las guía hacia la búsqueda de una solución consensuada (Lara., 2009). El mediador no tiene poder de decisión, pero utiliza técnicas de comunicación y negociación para ayudar a las partes a explorar sus intereses subyacentes, generar opciones de solución y alcanzar un acuerdo mutuamente satisfactorio.

Negociación: La negociación es un proceso en el cual las partes en conflicto buscan resolver sus diferencias a través del diálogo directo y la búsqueda de un acuerdo. En la negociación, las partes pueden representarse a sí mismas o contar con la asistencia de abogados u otros representantes (Lara., 2009). La negociación implica discutir intereses, objetivos, necesidades y preocupaciones para llegar a un acuerdo que sea aceptable para ambas partes.

Arbitraje: El arbitraje es un método de resolución de conflictos en el cual un tercero imparcial, llamado árbitro, revisa las posiciones y argumentos de las partes en conflicto y toma una decisión vinculante. A diferencia de la mediación y la conciliación, el árbitro tiene el poder de tomar una decisión que será obligatoria para las partes (Lara., 2009). El arbitraje se utiliza cuando las partes acuerdan someter su conflicto a la

decisión de un tercero neutral y confían en que el árbitro tomará una resolución justa y equitativa.

Cabe destacar que estos métodos alternativos de resolución de conflictos son utilizados como alternativos al sistema judicial tradicional, brindando a las partes una forma más colaborativa y voluntaria de abordar sus diferencias. Su objetivo principal es encontrar soluciones consensuadas y mutuamente satisfactorias, evitando así el litigio y promoviendo la comunicación, la cooperación y la preservación de las relaciones entre las partes involucradas.

La mediación es vista como una nueva oportunidad, dada y concedida por el protagonista del conflicto, para intentar solucionar los problemas que imposibilitan el acuerdo. Algunos autores han señalado que incluso durante el proceso de negociación, es deseable el asesoramiento y los servicios de los profesionales de la mediación, tratando de evitar los conflictos de esta manera la mediación dentro del proceso legal se considera un recurso que ayuda las partes a resolver el conflicto de forma pacífica, el responsable del caso es la persona que brinda asesoramiento profesional a las personas involucradas considerando que debe ser justo y beneficioso para ambas partes en la toma de decisiones.

Según Hernández, (2003) menciona que la única opción para lograr resultados positivos en este sentido es resaltar primero el problema y, en segundo lugar, utilizar el diálogo como una forma de relación para resolver el problema y la relación entre pares y superiores. Por tanto, el lenguaje verbal en la mediación se construye como una herramienta a través de la cual construimos una descripción objetiva de la situación que se nos presenta, una vez determinados nuestros verdaderos sentimientos y necesidades, podemos realizar peticiones a través del razonamiento, lo que no necesariamente significa ese enfrentamiento de las partes.

Mediación comunitaria

El entendimiento moderno y común de la mediación socialmente orientada y más específicamente comunitaria no es más que la reconstrucción y actualización de un antiguo procedimiento donde se utiliza un tercero neutral con alto respeto colectivo para resolver y/o manejar el conflicto. que surge naturalmente de las relaciones humanas. La mediación, más que la invención a la que se la debemos, debe ser

reconocida como hija legítima del pueblo y su decisión de renunciar a la incriminación, de aceptar la vida en sociedad y su contenido; son así catalogados como patrimonio común de la humanidad (Barajas y Gómez, 2021).

Sería irresponsable otorgar beneficios individuales a la existencia de la mediación, al menos frente al estatus original y general del concepto, porque muchas sociedades reaccionan al desarrollo de los conflictos de manera simultánea o no, más o menos primitivamente espontánea. En las comunidades a través de mecanismos de mediación o fórmulas similares, hablar de agencia comunitaria es sumergirnos en la experiencia que nos dio la oportunidad encontrar alternativas satisfactorias y eficaces para resolver diversos conflictos en una sociedad.

Mediación en el Trabajo Social

La disciplina del trabajo social abarca muchas áreas profesionales y cada una de ellas está directamente relacionada con el contacto, la comunicación con las personas, familias, grupos y/o comunidades. Sabemos que lucha por el cambio social, superando conflictos y resolviendo diversos problemas. seguir Considerando esto, se puede decir que la función mediadora es parte de la intervención social (Suárez, 2020). En otras palabras, la mediación es vista como "una forma especial de intervención profesional que no resuelve ningún otro problema en los sistemas con los que opera, excepto el conflicto presentado por las partes cuya intervención tiene lugar exclusivamente atención profesional".

Inevitablemente, los trabajadores sociales enfrentan situaciones cuando ejerza la profesión en la forma habitual. Por eso en todas partes con base en la historia, la mediación parece ser un método válido en el Trabajo Social porque surgen varias conexiones, como la independencia, la promoción de la resolución de conflictos e incluso cambios encaminados a mejorar las relaciones humanas. Profesionalmente, el método se considera bastante efectivo, también contribuye significativamente a la práctica social de manera que puede considerarse como dos significados según el contexto del concepto de mediación en la puesta en práctica, la mediación como técnica integrada en la intervención social, y la mediación como actividad profesional específica para tomar acción para resolver problemas.

1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1 Objetivo General

- Determinar la influencia del liderazgo en la resolución de conflictos en el barrio Santán de la ciudad de Latacunga

1.2.2 Objetivos Específicos

- Investigar las diferentes habilidades de liderazgo y su aplicabilidad en la resolución de los conflictos sociales.
- Analizar la importancia del liderazgo en la gestión efectiva de los conflictos sociales.
- Identificar estrategias del líder para la gestión de conflictos y la convivencia armónica de la comunidad.

CAPÍTULO II.- METODOLOGÍA

2.1 Materiales

La investigación tiene un enfoque cuantitativo para lo cual se elaboró un instrumento para dar cumplimiento a los objetivos. Se llevó a cabo una investigación exhaustiva con el propósito de encontrar instrumentos que permitan medir la variable independiente del liderazgo. Sin embargo, se encontró que no existe un cuestionario específico que evalúe directamente esta variable. A continuación, se emprendió la tarea de buscar instrumentos que contengan relación con el liderazgo, y de este modo estructurar los ítems del cuestionario.

Como referente para el cuestionario de liderazgo se tomó la versión corta del Multifactor Leadership Questionnaire (MLQ) Forma 5X Corta, que tiene como propósito medir las distintas variables del modelo de liderazgo, elaborado por Bernard Bass y Bruce Avolio en el año 2000 (Moreno et al., 2021). Por otro lado, para la segunda sección del instrumento se consideró como referencia la Escala de Solución de conflictos (ESC) de José Luis Vera La Torre en el año 2006, que evalúa la habilidad de solución de conflictos (Vera, 2011).

El instrumento consta de tres secciones: la primera sección consta de datos sociodemográficos, tales como: sexo, edad, estado civil, con quién vive actualmente, nivel de escolaridad y etnia; la segunda sección está compuesta de los ítems que corresponden a la variable liderazgo que contiene 14 preguntas las cuales abordan las temáticas de características personales del líder, estilos de liderazgo y efectividad de liderazgo; la última sección corresponde a la resolución de conflictos, que contiene 13 preguntas que responden a los elementos, conflictos interpersonales, causas y mediación.

La selección de estas dimensiones se realizó con el propósito de abordar de manera integral los diferentes aspectos del liderazgo y resolución de conflictos. Cada dimensión representa un componente clave que contribuye en el estudio de las variables.

Posteriormente, se plantea que el cuestionario que está conformado por 27 preguntas, con respuestas de tipo escala de Likert de frecuencia o repetición (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca).

Tomando en cuenta que el instrumento debe ser sometido a una respectiva validación por juicio de expertos para establecer su validez y concordancia, por medio de cuatro expertos, y para determinar su confiabilidad se utilizará el Alfa de Cronbach.

2.2 Métodos

2.2.1 Enfoque

El enfoque cuantitativo se utiliza en la recolección de datos que sean importantes, para poder probar hipótesis con base a una cantidad numérica y sobre todo obtener un análisis estadístico con el fin de poder establecer patrones de comportamiento (Monje, 2011). Los métodos cuantitativos utilizan la recopilación y el análisis de datos para responder preguntas de investigación y probar hipótesis previamente establecidas, y se basan en mediciones numéricas, conteos y, a menudo, estadísticas para establecer con precisión patrones de comportamiento en las poblaciones.

La investigación tiene un enfoque cuantitativo porque se va un instrumento que permita realizar un análisis de los resultados obtenidos, para comprobar la hipótesis y posterior a eso establecer conclusiones y recomendaciones de la investigación.

2.2.2 Nivel

El nivel que tiene esta investigación es descriptivo, según García y Castro, (2017) el objetivo es conocer las situaciones, actitudes que predominan en la descripción de actividades de la comunidad, por otro lado, la información recogida será de utilidad para la hipótesis y el análisis, esto se realiza con el fin de resumir la información y poder extraer nuevas ideas que aporten al conocimiento.

La investigación tiene un nivel de estudio descriptivo porque permite describir situaciones y eventos que son específicos de una comunidad, grupos o personas. Para especificar las cualidades que tiene un líder, los procesos de resolución de conflictos y como se llevan a cabo dentro de la comunidad.

Ramos, (2020) menciona que la investigación correlacional evalúa el grado de relación que existe entre dos variables para poder establecer una hipótesis, de igual forma relaciona la influencia que tienen las variables, es decir miden y analizan la correlación y ver las categorías o variables de un contexto particular.

La investigación tiene un nivel correlacional porque tiene como propósito determinar la relación de las dos variables siendo este el liderazgo como variable independiente y la resolución de conflictos como variable dependiente para así sustentar el proyecto de investigación.

2.2.3 Métodos

En la investigación se utilizó el método deductivo, hipotético deductivo y analítico sintético.

Jimenez y Pérez, (2017) el método hipotético deductivo se relaciona con las hipótesis porque son fundamentales para obtener nuevas deducciones, por lo general trata de inferir principios o leyes aplicando la deducción donde se someten a una verificación empírica y si existe correspondencia se debe comprobar la veracidad de los hechos.

El método hipotético deductivo fue aplicado en la investigación porque parte de una hipótesis que demuestra o refuta su factibilidad para deducir las conclusiones. De igual forma intenta dar respuesta a diferentes problemas que se plantea para verificar si es susceptible y aporta al conocimiento científico.

El método deductivo permite determinar una realidad donde se obtenga resultados o enunciados contenidos en proposiciones científicas de carácter general, formuladas previamente por una deducción, tomando en cuenta que se extraen resultados específicos o individuales de inferencias aceptadas o conclusiones generales que se presente (Abreu, 2014).

Se aplicó el método deductivo en la investigación porque adquiere un proceso de conocimientos, incluyendo el desarrollo de aplicaciones específicas, tomando en cuenta que efectúa un estudio que va desde lo general a lo particular.

El método analítico sintético se utiliza para descomponer el todo en sus partes, descubrir las causas fundamentales y construir sobre este análisis para sintetizar la reconstrucción e interpretación. Aspectos que significan la elaboración de

conocimientos, lo cual es una llamada al hecho, y aunque su uso más común es para buscar información, a veces se usa en la construcción de conocimientos (Jimenez y Pérez, 2017).

El método analítico sintético se utiliza en este estudio porque inicialmente se analizarán de forma individual los resultados para luego sintetizarlos y establecer generalidades de los principales hallazgos.

2.2.4 Población

Ardila et al., (2004) la población es un conjunto de personas con ciertas características que se desea estudiar, por lo cual, se busca realizar una investigación sobre el problema planteado, donde se cumple con una serie de criterios.

La población contemplada en la investigación es de 200 personas informales que trabajan en conjunto con el líder encargado del barrio Santán, debido a esta investigación solo se contará con la presencia de un representante por familia que vive en el sector.

2.2.5 Muestra

La muestra es considerada un subconjunto que parte del universo y la población en la que la investigación se llevará a cabo porque existen procedimientos e información que obtienen la cantidad de componentes exactos de la muestra como la fórmula y la lógica, tomando en cuenta, que la muestra representa a la población (Ardila et al., 2004).

La técnica de muestreo probabilístico que se aplicó a la investigación es el muestreo aleatorio simple (Otzen y Manterola, 2017). el muestreo garantiza que al menos un representante de cada familia participe y posea las mismas oportunidades de ser incluidos en la muestra de estudio que se estableció para poder dar apertura a todos en general.

Por consiguiente, se determinará la muestra con esta fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q} \quad (1)$$

Donde:

- n = Tamaño de la muestra buscada
- N = Tamaño de la población total o universo
- Z = Nivel de confianza
- e = Margen de error estimado
- p = Probabilidad de que sea exitoso el estudio (éxito)
- q = Probabilidad de que fracase el estudio (fracaso)
-

Resolución:

El cálculo de la muestra se realizó con un nivel de confiabilidad del 95% y con un margen de error del 5%, esto nos da como resultado una muestra de 132 personas.

$$n = \frac{1,96^2 * 200 * 0,5 * 0,5}{0,05^2 (200 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{192,08}{1,457}$$

$$n = 131,83$$

$$\mathbf{n = 132}$$

CAPÍTULO III.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Análisis y discusión de resultados

3.1.1 Validación del instrumento

En el proceso de validación del instrumento utilizado en el estudio de los moradores del Barrio Santán, se implementó la técnica del Juicio de Expertos. En esta etapa, se contó con la participación de 3 Trabajadores Sociales y 1 Ingeniero especializados en el tema de liderazgo y resolución de conflictos. Estos expertos evaluaron el instrumento y proporcionaron su criterio y conocimiento para garantizar su validez y concordancia. Se llevó a cabo una prueba piloto del instrumento con una muestra de 32 personas que no estaban directamente involucradas en el tema en cuestión. Esta prueba piloto permitió obtener datos iniciales sobre la confiabilidad del instrumento y su capacidad para medir de manera precisa las variables de interés. Para evaluar la confiabilidad del instrumento, se aplicó la prueba de Alfa de Cronbach, una medida estadística que permite determinar la consistencia interna de un conjunto de preguntas. El resultado obtenido fue de 0,961 de confiabilidad, lo cual indica un alto nivel de consistencia en las respuestas obtenidas a través del instrumento.

Tabla 1.

Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,961	30

Nota. En esta sección se habla acerca del alfa de Cronbach utilizando SPSS

Descripción del grupo de estudio

La investigación se realizó a 132 personas que residen en el barrio Santán mediante una encuesta que se les aplicó a todos de manera presencial, fue dirigida de manera adecuada a la población, para poder obtener los datos reales. La información recopilada que se realizó se determinó que la mayoría de la población son mujeres y otra parte son hombres. En este sentido, la información que se obtuvo se denota que existe un rango de edad es de 25 hasta 53 años en adelante. Por otro lado, la mayoría de los encuestados son casados, unos pocos solteros y otro porcentaje mínimo están

entre divorciado, viudo y unión libre. En su mayoría los investigados conviven con su pareja, tomando en cuenta que una cuarta parte de las personas viven solos, con la madre y otros familiares y otra parte de la población restante viven con su padre. El nivel de escolaridad máxima es primaria, y otra parte de la población está entre secundaria, bachiller y superior. Así mismo, existe un predominio máximo de la etnia mestiza, y una minoría se identifica con afroecuatoriano.

Tabla 2.

Socios demográficos

		Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Hombre	59	44,7
	Mujer	73	55,3
Edad	25-34 años	11	8,3
	35-43 años	48	36,4
	44-52 años	38	28,8
	igual o mayor a 53 años	35	26,5
Estado civil	Casado	94	71,2
	Divorciado	8	6,1
	Viudo	7	5,3
	Unión libre	5	3,8
	Soltero	18	13,6
Con quien vive actualmente	Pareja	96	72,7
	Solo	9	6,8
	Otro familiar	11	8,3
	Madre	9	6,8
	Padre	7	5,3
Nivel de escolaridad	Primaria	38	28,8
	Secundaria	33	25,0
	Bachiller	33	25,0
	Superior	28	21,2
Etnia	Mestizo	131	99,2
	Afroamericano	1	,8

Nota. En esta sección se habla acerca de los datos sociodemográficos utilizando SPSS

Preguntas sobre liderazgo

1.- ¿Considera que el líder del barrio utiliza sus habilidades sociales para establecer relaciones efectivas con los demás moradores?

Tabla 3.

Habilidades sociales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	3,0	3,0	3,0
	Casi nunca	3	2,3	2,3	5,3
	A veces	54	40,9	40,9	46,2
	Casi siempre	41	31,1	31,1	77,3
	Siempre	30	22,7	22,7	100,0
	Total		132	100,0	100,0

Nota. En esta sección se habla acerca de los datos obtenidos de las preguntas de liderazgo utilizando SPSS

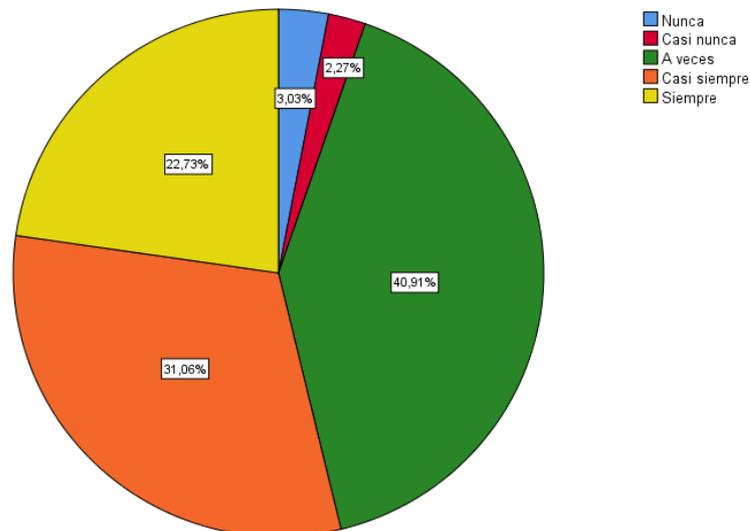


Gráfico 1. Habilidades sociales

Según los datos recopilados, se considera que el líder del barrio utiliza sus habilidades sociales para establecer relaciones efectivas con los demás residentes donde se muestra que un 22,73% de los encuestados afirman haber escuchado con frecuencia que el líder establece relaciones afectivas con ellos, un 31,06% expresa que casi siempre el líder establece relaciones afectivas con los residentes, por otro lado, un 40,91% de los encuestados han escuchado a veces que el líder forma relaciones afectivas con los

moradores, un 2,27% dicen que el líder casi nunca ha establecido relaciones con los moradores, y solo el 3,03% afirman que nunca han escuchado que el líder haya establecido relaciones con los moradores.

Es importante destacar que la mayoría de los residentes está familiarizada o ha escuchado hablar sobre la participación ciudadana en el barrio. La mayoría de moradores opina que el líder a veces establece relaciones con los moradores, no obstante, El Comercio, (2014) entrevistó a Rolando Ortiz, vicepresidente del barrio San Juan Salcoto que dice que según el Facebook ayuda a comunicarse mejor con los vecinos. Por eso, ha comenzado a recoger los datos de los moradores, el propósito es utilizar las redes sociales para informar de los servicios y de la labor de la directiva porque el trabajo comunitario, la tecnología es esencial para mantener las relaciones entre moradores.

2.- ¿Considera que su líder es honesto y transparente en sus acciones y decisiones?

Tabla 4.

Honestidad y transparencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	1,5	1,5
	Casi nunca	1	,8	2,3
	A veces	53	40,2	42,4
	Casi siempre	27	20,5	62,9
	Siempre	49	37,1	100,0
	Total	132	100,0	100,0

Nota. En esta sección se habla acerca de los datos obtenidos de las preguntas de liderazgo utilizando SPSS

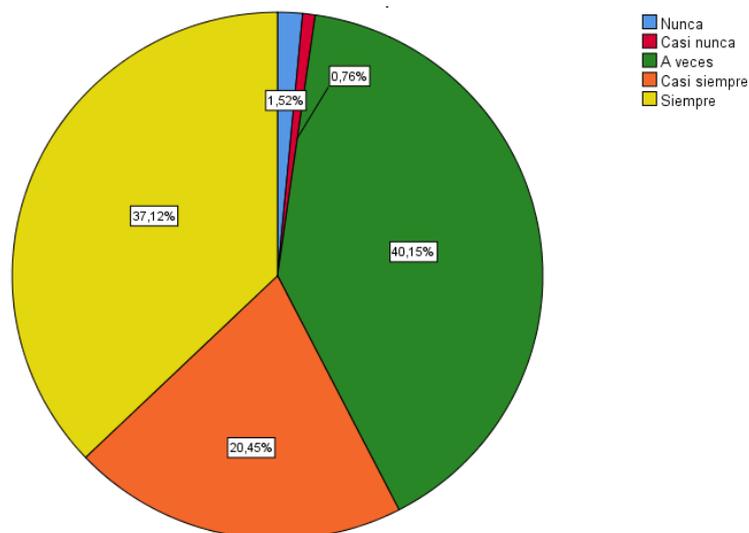


Gráfico 2. Honestidad y transparencia

El 37,12 % de los moradores del barrio consideran que el líder se maneja de forma honesta y transparente en sus acciones y decisiones, el 20,45% de las personas encuestadas expresa que casi siempre el líder es honesto y transparente en sus acciones y decisiones, pero un 18% de los moradores del barrio a veces han visto al líder ser honesto y transparente en sus acciones y decisiones, un 0,76% casi nunca han visto que el líder sea honesto y transparente en sus acciones y decisiones, por último el 1,52% nunca han visto que el líder es honesto y transparente en sus acciones y decisiones.

Desde principios del siglo XX, el paradigma ha cambiado cuando el análisis científico social comienza a tomar ventaja, surge la gestión un proceso de cambio que conduce al desarrollo social en todos sus ámbitos (González, 2004). Este tipo la gente de gestión comienza a cambiar sus patrones de actitud, la motivación cambia crecimiento personal y en muchos casos proyectos que se traducen a mediano plazo mejorar su calidad de vida.

La honestidad es una forma de vivir congruente entre lo que se piensa y la conducta que se observa hacia el prójimo que, junto a la justicia, exige en dar a cada quien lo que es debido a la probidad, rectitud, integridad, es una virtud que regala seguridad a quienes nos rodean, inspira fortaleza y claridad de ideas, la persona honesta busca y vive una armonía de vida, sin sobresaltos, ni temores.

3. ¿El líder posee estándares éticos y morales?

Tabla 5.

Estándares éticos y morales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	2	1,5	1,5
	A veces	50	37,9	39,4
Válido	Casi siempre	33	25,0	64,4
	Siempre	47	35,6	100,0
	Total	132	100,0	100,0

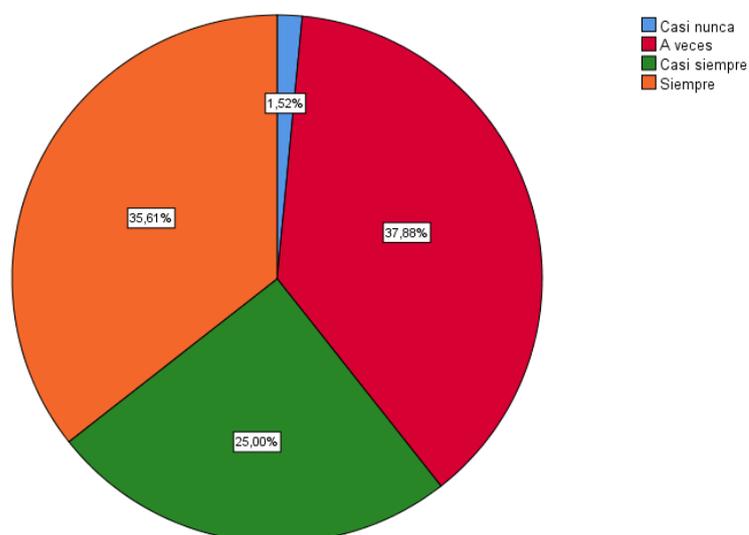


Gráfico 3. Estándares éticos y morales

El 35,61% de los encuestados afirma haber visto siempre que el líder posee estándares éticos y morales, esto indica que una parte considerable de los moradores tiene una percepción positiva y consistente sobre el comportamiento ético y moral del líder, estos resultados sugieren que este grupo de residentes confían en que el líder se adhiere a los principios éticos y morales en su actuación, por otro lado, un 25% de los encuestados mencionan que casi siempre el líder posee estándares éticos y morales, el líder muestra comportamientos éticos y morales, aunque puede haber excepciones ocasionales, sin embargo, un 37,88% de los moradores del barrio indica haber visto a veces que el líder posee estándares éticos y morales, esto sugiere que, en ciertos momentos, el líder puede mostrar comportamientos que no son considerados éticos ni

morales por este grupo de residentes, los resultados señalan la existencia de cierta ambigüedad o inconsistencia en la percepción de estos moradores sobre los estándares éticos y morales del líder, por último, solo un 1,52% de los moradores nunca ha visto al líder con estándares éticos y morales, este porcentaje es bastante bajo y sugiere que la gran mayoría de los residentes ha tenido al menos alguna experiencia en la que el líder ha demostrado comportamientos éticos y morales.

En general, los resultados muestran que, si bien una parte significativa de los moradores del barrio tiene una percepción positiva sobre los estándares éticos y morales del líder, también existen percepciones variadas y algunos residentes han observado comportamientos que no cumplen con estos estándares, es importante tener en cuenta estas diferentes perspectivas y considerar cómo impactan en la confianza y la evaluación del liderazgo en el barrio.

4. ¿El líder posee el conocimiento y las habilidades necesarias para dirigir el barrio de manera efectiva?

Tabla 6.

Dirigir el barrio de manera efectiva.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,8	,8
	Casi nunca	2	1,5	2,3
	A veces	37	28,0	30,3
	Casi siempre	30	22,7	53,0
	Siempre	62	47,0	100,0
	Total	132	100,0	100,0

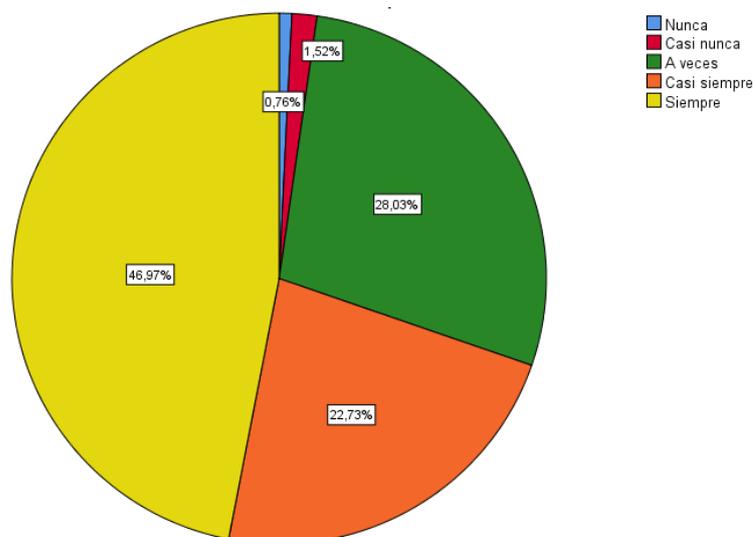


Gráfico 4. Dirigir el barrio de manera efectiva

El análisis de la percepción de los moradores del barrio respecto a las capacidades de liderazgo del líder revela que el 46,97% de ellos afirman haber presenciado que el líder posee el conocimiento y las habilidades necesarias para dirigir el barrio de manera efectiva, esta cifra indica que una parte significativa de los residentes tiene confianza en las capacidades del líder para cumplir con su rol de manera competente, sin embargo, un 22,73% de los moradores mencionan que en ocasiones el líder muestra carencias en dichos conocimientos y habilidades, esto implica que, a veces, el líder puede enfrentar dificultades o cometer errores en su labor de dirección, lo cual puede generar cierta incertidumbre o insatisfacción entre este grupo de residentes, por otro lado, un 28,03% de los moradores considera que el líder efectivamente posee el conocimiento y las habilidades necesarias para dirigir el barrio, en general, este grupo de residentes tiene una visión positiva sobre las capacidades del líder y confía en su capacidad para llevar a cabo su rol de manera adecuada, el 1,52% casi nunca está de acuerdo y, por último, un pequeño porcentaje de los moradores del barrio, específicamente un 0,76%, mencionó nunca haber presenciado que el líder posea el conocimiento y las habilidades necesarias para dirigir el barrio de manera efectiva, hay un grupo reducido de residentes que tiene una percepción negativa y considera que el líder no cumple con los requisitos necesarios para liderar de manera eficiente.

Según Carnegie, (1993) nos dice que los directivos que realmente lideran a sus trabajadores en lugar de dirigir su trabajo, no sólo obtienen mejores resultados para su

empresa, sino que también desarrollan equipos de personas comprometidas a trabajar para triunfar en todos los aspectos de sus cometidos y sus vidas.

Interpretando se obtiene que, la mayoría de los moradores del barrio tiene una opinión positiva respecto a las estrategias y capacidades del líder, ya que el 46,97% afirma haber visto que posee los conocimientos y habilidades necesarios. Sin embargo, existen opiniones variadas, con un porcentaje considerable mencionando que el líder presenta deficiencias en ocasiones con un 22,73% y otro grupo que respalda firmemente sus capacidades con el 28,03%. El 1,52% casi nunca está de acuerdo y solo un pequeño porcentaje del 0,76% tiene una percepción negativa y considera que el líder no está capacitado para dirigir de manera efectiva.

5. ¿Cree que el líder fomenta un ambiente de trabajo colaborativo y apoyo mutuo?

Tabla 7. Trabajo colaborativo y apoyo mutuo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	7	5,3	5,3
	A veces	55	41,7	47,0
Válido	Casi siempre	24	18,2	65,2
	Siempre	46	34,8	100,0
	Total	132	100,0	100,0

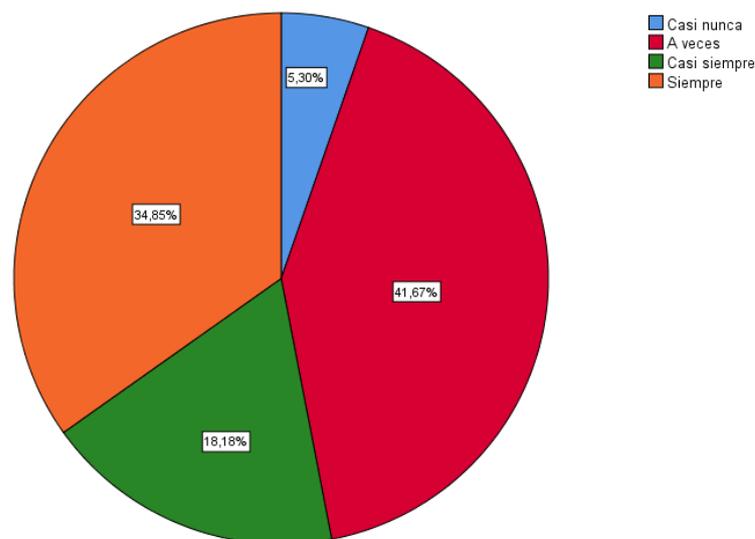


Gráfico 5. Trabajo colaborativo y apoyo mutuo.

El análisis de la percepción de los moradores del barrio con respecto al líder revela que una parte significativa de ellos con un 34,85%, afirman haber presenciado que el líder siempre fomenta un ambiente de trabajo colaborativo y apoyo mutuo, esto indica que existe una gran apreciación por parte de estos residentes hacia la capacidad del líder para crear un entorno en el que las personas trabajen juntas y se brinden apoyo mutuo de manera constante, sin embargo, un 18,18% de los moradores mencionan que a veces el líder solo promueve este tipo de ambiente colaborativo, por lo que, en ciertas ocasiones, el líder puede no ser tan consistente en su enfoque para fomentar la colaboración y el apoyo mutuo, lo que puede generar cierta incertidumbre o falta de cohesión entre los residentes, un 41,67%, consideran que el líder efectivamente fomenta un ambiente de trabajo colaborativo y apoyo mutuo y que la mayoría de los residentes tiene una visión positiva sobre la capacidad del líder para cultivar la colaboración y el apoyo mutuo entre los miembros de la comunidad, por último, un pequeño porcentaje de los moradores del barrio, un 5,30%, mencionan que nunca han presenciado que el líder promueva un ambiente de trabajo colaborativo porque que hay un grupo reducido de residentes que percibe una falta de esfuerzo por parte del líder para fomentar la colaboración y el apoyo mutuo en la comunidad.

En resumen, los resultados de la encuesta muestran que una parte importante de los moradores del barrio percibe que el líder siempre o la mayoría de las veces fomenta un ambiente de trabajo colaborativo y apoyo mutuo. Sin embargo, también existen opiniones variadas, con un porcentaje menor mencionando que el líder solo promueve este tipo de ambiente a veces. Aunque hay un grupo minoritario que nunca ha observado que el líder promueva la colaboración., una estrategia en tener en cuenta al evaluar la efectividad del líder en la creación de un entorno de trabajo positivo en el barrio.

6. ¿Considera que el líder establece metas claras y específicas para el barrio?

Tabla 8. Metas claras

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	5	3,8	3,8
	A veces	49	37,1	40,9
	Casi siempre	36	27,3	68,2
	Siempre	42	31,8	100,0
	Total	132	100,0	100,0

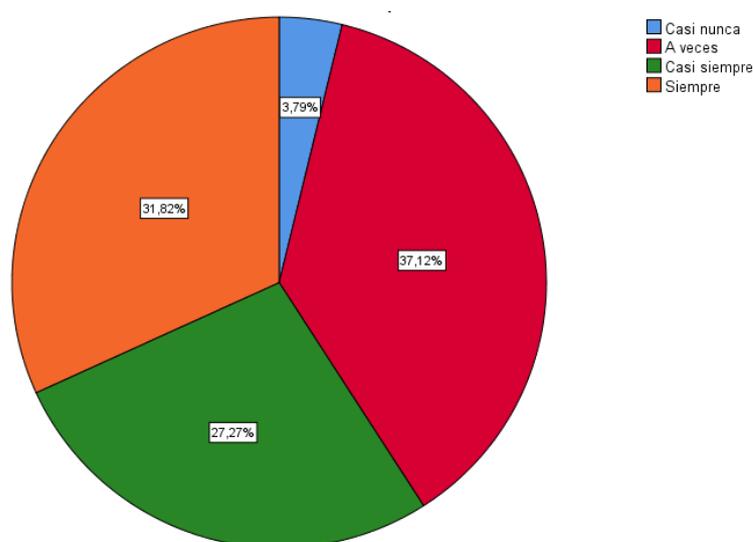


Gráfico 6. ¿Considera que el líder establece metas claras y específicas para el barrio?

Las metas claras y específicas para el barrio son distinguidas de la siguiente manera el 31,82% de los moradores del barrio que siempre existe el apoyo para cumplir las metas propuestas, sin embargo, un 37,12% de los moradores mencionan que a veces se establecen metas claras y específicas. Por otro lado, un 27,27% considera que casi siempre se fomenta un ambiente de trabajo colaborativo y apoyo mutuo, sin enfocarse necesariamente en metas claras y específicas, finalmente un 3,79% de los moradores nunca han visto que se establezca en el barrio el cumplimiento de las mismas.

Es fundamental que un líder pueda establecer metas claras y específicas para el barrio, esto brinda dirección y enfoque a la comunidad, sin embargo, los resultados muestran que existe una proporción considerable de moradores que no siempre han presenciado esta práctica por parte del líder, tomando en cuenta que existe la necesidad de tener una mayor comunicación y transparencia por parte del líder al establecer metas para el

barrio, a fin de asegurar una comprensión clara y un compromiso efectivo de los residentes (Wolff y Nagy, 2022).

Es interesante observar que un porcentaje significativo de moradores destaca la importancia de un ambiente de trabajo colaborativo y apoyo mutuo, lo cual indica la relevancia de fomentar la participación y la solidaridad dentro de la comunidad. Este hallazgo sugiere que un líder efectivo debe considerar tanto el establecimiento de metas claras como la promoción de un ambiente colaborativo, se considera que ambos aspectos son importantes para el desarrollo y el bienestar del barrio, una estrategia del líder es que debe ser capaz de administrar eficientemente los recursos y coordinar proyectos o actividades comunitarias y poder establecer prioridades, establecer objetivos claros, asignar responsabilidades y supervisar el progreso.

7. ¿Cree usted que el líder del barrio se involucra en las actividades y responsabilidades del barrio?

Tabla 9. Actividades y responsabilidades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	1,5	1,5
	Casi nunca	3	2,3	3,8
	A veces	24	18,2	22,0
	Casi siempre	34	25,8	47,7
	Siempre	69	52,3	100,0
	Total	132	100,0	100,0

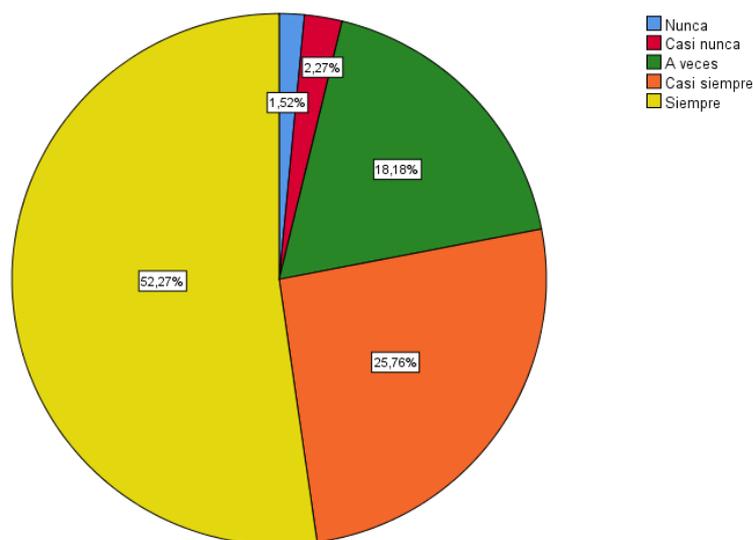


Gráfico 7. Actividades y responsabilidades

Con respecto a la pregunta “el líder del barrio se involucra en las actividades y responsabilidades del barrio”, el 52,27 % de los moradores indican que siempre han visto que se involucra en las actividades, pero un 37,12% dicen que a veces han visto este tipo de participación en las actividades y responsabilidades, mientras que el 25,76% indican que el líder casi siempre está pendiente de las actividades, un 2,27% consideran que casi nunca se ha manifestado en las actividades del barrio, y un 1,52% nunca han visto al líder realizar gestiones.

Es importante confirmar que el liderazgo comunitario con estrategias que empoderan a sus líderes las herramientas necesarias para gestionar y comunicarse con otras instituciones, estos logran que sus objetivos previstos tengan reconocimiento local, uso de análisis situacionales e instrumentos. El estudio reveló que el liderazgo y la participación eran limitados a los habitantes del sector cercano, lo que dificulta su crecimiento y desarrollo de la comunidad, es fundamental comprender la estructura, las dinámicas y las necesidades específicas del barrio (Bacilio, 2015). Por lo tanto, se debe conocer su historia, cultura, demografía, recursos y desafíos para que el líder tenga conocimiento profundo de los problemas y preocupaciones de la comunidad para poder abordarlos adecuadamente.

8. ¿Considera que el líder motiva a los miembros del barrio a alcanzar sus metas?

Tabla 10. Motivación y metas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	,8	,8	,8
Casi nunca	9	6,8	6,8	7,6
A veces	44	33,3	33,3	40,9
Casi siempre	27	20,5	20,5	61,4
Siempre	51	38,6	38,6	100,0
Total	132	100,0	100,0	

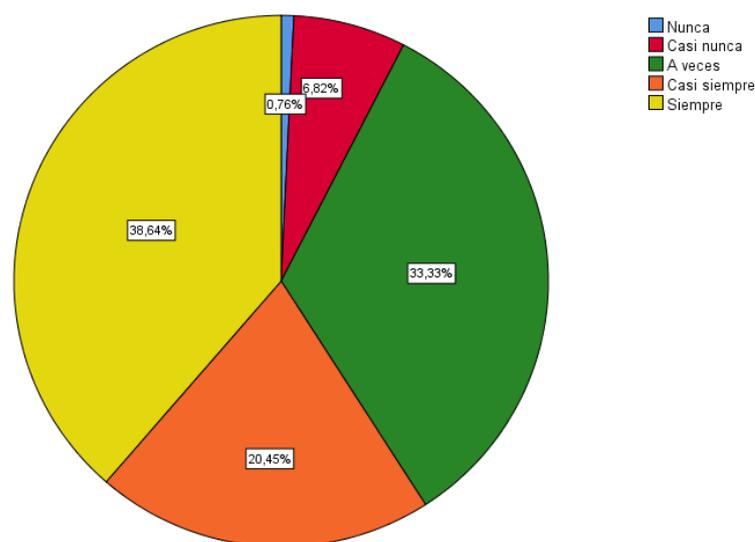


Gráfico 8. Motivación y metas

El líder desempeña un papel fundamental en motivar a los miembros del barrio para alcanzar sus metas, según el 36,64% de los moradores, siempre han visto que se realice metas, sin embargo, un 20,45% de los moradores del barrio mencionan haber visto que casi siempre se realice tareas de motivación, además un 33,33% consideran que el líder efectivamente motiva a los miembros del barrio a alcanzarlas, por otro lado, el 6,82% de los moradores ratifican que el líder casi nunca motiva a los miembros del barrio a alcanzar sus metas, finalmente un 0,76% nunca han visto al líder realizar esta motivación.

La capacidad de motivación por parte del líder es esencial para fomentar el crecimiento personal y comunitario, los resultados muestran una variedad de percepciones por parte de los moradores, lo que indica que la efectividad de la motivación por parte del

líder puede variar y es importante que el líder se enfoque en desarrollar estrategias efectivas de motivación que se ajusten a las necesidades y aspiraciones de los miembros del barrio.

Es necesario analizar los factores que pueden influir en la percepción de motivación de los moradores, como la comunicación, el reconocimiento y el apoyo brindado por el líder. Se debe considerar la importancia de crear un entorno en el que los miembros del barrio se sientan apoyados y empoderados para perseguir sus metas, esto puede contribuir a fortalecer la confianza y la colaboración dentro de la comunidad. El liderazgo es un factor importante en el entorno social, por lo tanto, es imprescindible contar con este elemento para determinar las acciones de la gestión organizacional y cumplir las metas fijadas en un determinado periodo (Loor y Pilay, 2017). El líder debe ayudar a los miembros del barrio a establecer metas realistas y alcanzables, estas metas pueden estar relacionadas con el desarrollo comunitario, mejoras en la calidad de vida, la participación en proyectos específicos, entre otros, al establecer metas claras y alcanzables, el líder brinda a los residentes un sentido de dirección y propósito, lo que aumenta su motivación para lograr resultados positivos.

9. ¿El líder utiliza habilidades de comunicación para la gestión de conflictos dentro del barrio?

Tabla 11. Gestión de conflictos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	,8	,8	,8
Casi nunca	5	3,8	3,8	4,5
A veces	58	43,9	43,9	48,5
Casi siempre	32	24,2	24,2	72,7
Siempre	36	27,3	27,3	100,0
Total	132	100,0	100,0	

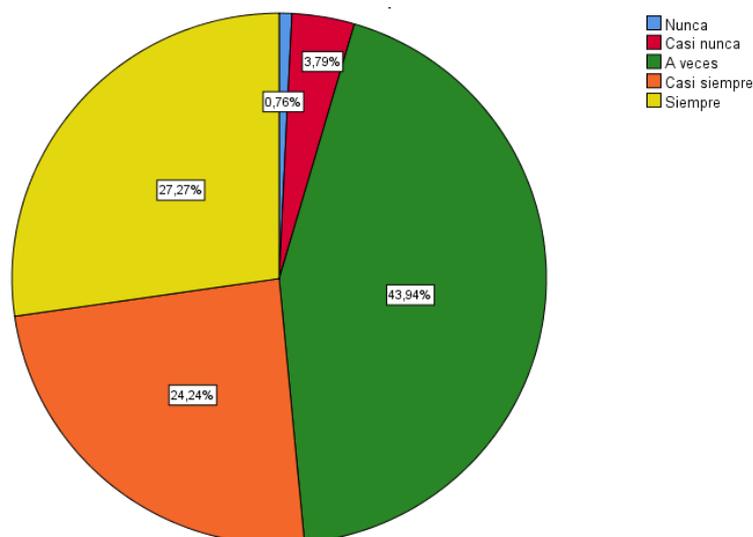


Gráfico 9. Gestión de conflictos

Con estos resultados se evidencia que el 27,27 % de los moradores del barrio indican que el líder siempre utiliza habilidades de comunicación para la gestión de conflictos dentro del barrio, pero un 24,24% consideran que casi siempre se realiza el trabajo de gestión, y un 43,94% responde que a veces se da solución a los conflictos, el 3,79% consideran que casi nunca se comunica con los moradores para las actividades, y un 0,76 % nunca han visto que el líder utiliza habilidades de comunicación para la gestión de conflictos dentro del barrio.

Una estrategia para el líder es utilizar habilidades de comunicación para la gestión de conflictos dentro del barrio, los líderes de barrio deben ser capaces de identificar problemas y encontrar soluciones prácticas; esto implica analizar situaciones complejas, recopilar información relevante, involucrar a los miembros de la comunidad en el proceso de toma de decisiones y colaborar con otras organizaciones o agencias gubernamentales según sea necesario.

10. ¿El líder toma medidas preventivas para evitar la aparición de conflictos y promover una convivencia pacífica y armoniosa dentro del barrio?

Tabla 12. Toma de medidas preventivas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	,8	,8	,8
Casi nunca	7	5,3	5,3	6,1
A veces	53	40,2	40,2	46,2
Casi siempre	29	22,0	22,0	68,2
Siempre	42	31,8	31,8	100,0
Total	132	100,0	100,0	

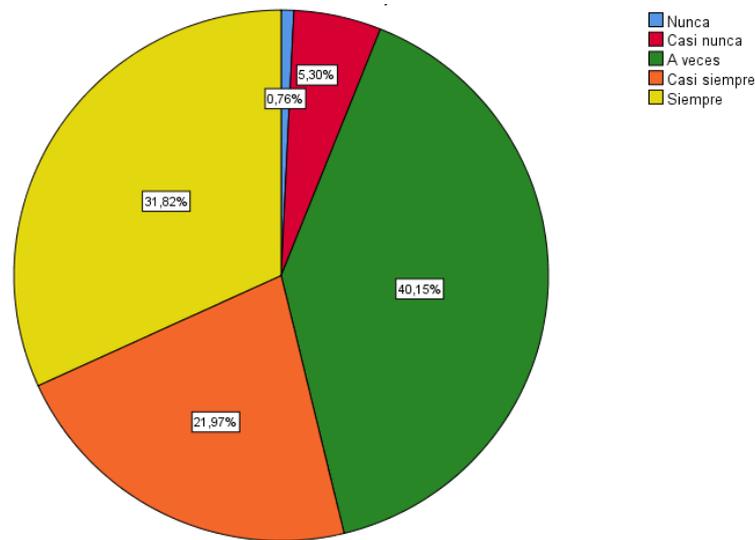


Gráfico 10. Toma de medidas preventivas

El 31,82 % de los moradores del barrio indican que el líder siempre toma medidas preventivas para evitar la aparición de conflictos y promover una convivencia pacífica y armoniosa dentro del barrio, pero un 21,97% de los moradores opinan que a veces se toman medidas, y un 40,15% el líder toma medidas para convivir, el 5,30% consideran que casi nunca existe armonía dentro del barrio, finalmente un 0,76 % nunca han visto tomar medidas preventivas.

Según Gonzalez y Canós, (2022) indica que las organizaciones hoy buscan líderes polifacéticos que posean amplia gama de conocimiento y habilidades, por tanto, las habilidades directivas son buscadas como base del liderazgo organizacional, en particular, se requiere de profesionales que sean capaces de liderar equipos altamente calificados, eficientes y efectivos. Un líder debe comunicar una visión clara y atractiva del futuro del barrio, esto implica pintar un cuadro convincente de cómo podría ser el

barrio y cómo los miembros pueden contribuir a su desarrollo y tener una convivencia pacífica al crear una visión inspiradora donde el líder puede despertar el entusiasmo y la motivación entre los residentes.

11. ¿El líder establece normas y reglas claras de organización en el barrio?

Tabla 13. Normas y reglas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	10	7,6	7,6
	A veces	42	31,8	39,4
Válido	Casi siempre	28	21,2	60,6
	Siempre	52	39,4	100,0
	Total	132	100,0	100,0

Nota. En esta sección se habla acerca de los datos obtenidos de las preguntas de liderazgo utilizando SPSS

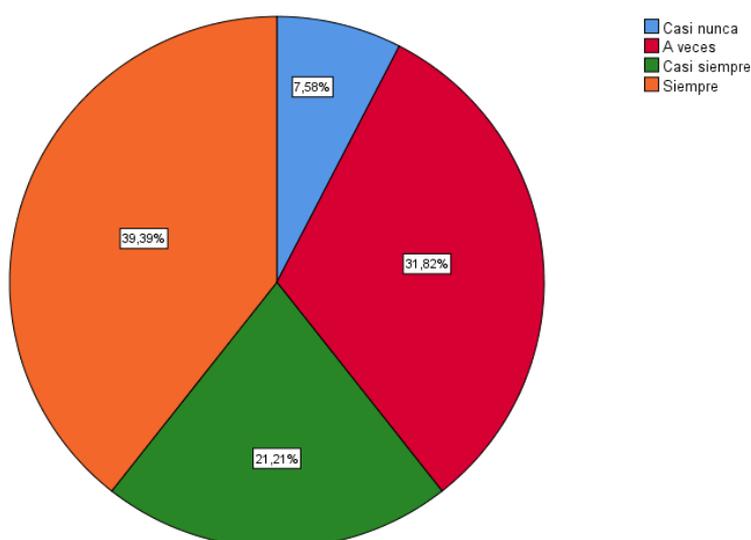


Gráfico 11. Normas y reglas

El 39,39 % de los moradores del barrio indican que siempre han visto al líder establecer normas y reglas claras de organización en el barrio, pero un 21,21% a veces han tenido reglas de organización, un 31,82% consideran que es necesario establecer normas y reglas claras de organización en el barrio, y un 7,58 % nunca han tenido establecidas normas y organización en el barrio.

Una estrategia que el líder utiliza es la escucha activa para la gestión de conflictos dentro del barrio es importante que colabore con los miembros del barrio para establecer normas y reglas claras que rijan la convivencia, estas normas pueden abordar aspectos como el ruido, el uso de espacios comunes, el cuidado de las propiedades y el respeto mutuo al establecer expectativas claras porque se previenen malentendidos y conflictos.

12. ¿Cree usted que el líder tiene una posición efectiva en el funcionamiento del barrio?

Tabla 14. Posición efectiva y funcionamiento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	,8	,8	,8
Casi nunca	6	4,5	4,5	5,3
A veces	44	33,3	33,3	38,6
Casi siempre	32	24,2	24,2	62,9
Siempre	49	37,1	37,1	100,0
Total	132	100,0	100,0	

Nota. En esta sección se habla acerca de los datos obtenidos de las preguntas de liderazgo utilizando SPSS

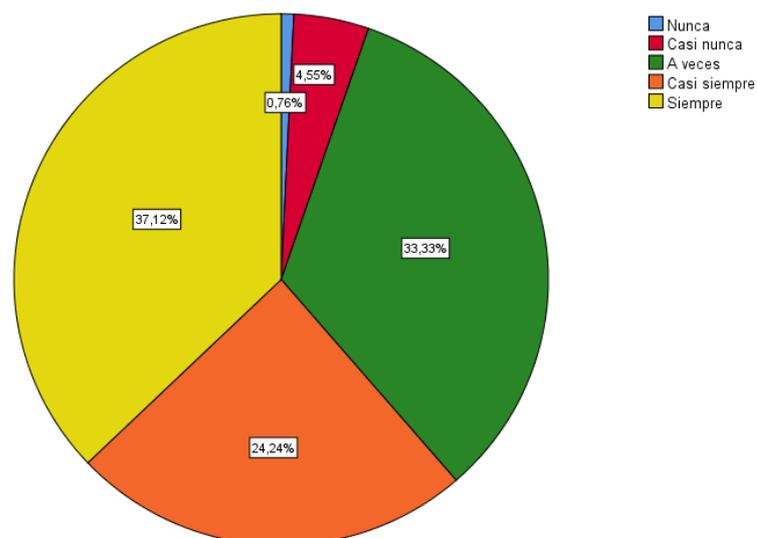


Gráfico 12. Posición efectiva y funcionamiento

El 37,12 % de los moradores del barrio indican que siempre han visto al líder tener una posición efectiva en el funcionamiento del barrio, pero un 24,24% dicen que casi siempre es amigable con los vecinos, un 33,33% a veces cumple con el rol de manera correcta, un 4,55% opina que casi nunca existe funcionamiento del barrio y un 0,76 % nunca se ha realizado de manera efectiva las actividades.

El líder tiene una posición efectiva en el funcionamiento del barrio, el rol es crucial para coordinar y dirigir las actividades y procesos dentro de la comunidad, el líder actúa como el representante y defensor de los intereses y necesidades de la comunidad ante otras entidades y organizaciones externas para establecer relaciones con funcionarios gubernamentales, organizaciones sin fines de lucro y otros actores relevantes para abogar por los recursos y servicios necesarios para el barrio.

13. ¿El líder trabaja con las autoridades locales para abordar los problemas que presenta el barrio?

Tabla 15. Trabajo con las autoridades locales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	2	1,5	1,5
	A veces	26	19,7	21,2
Válido	Casi siempre	24	18,2	39,4
	Siempre	80	60,6	100,0
	Total	132	100,0	

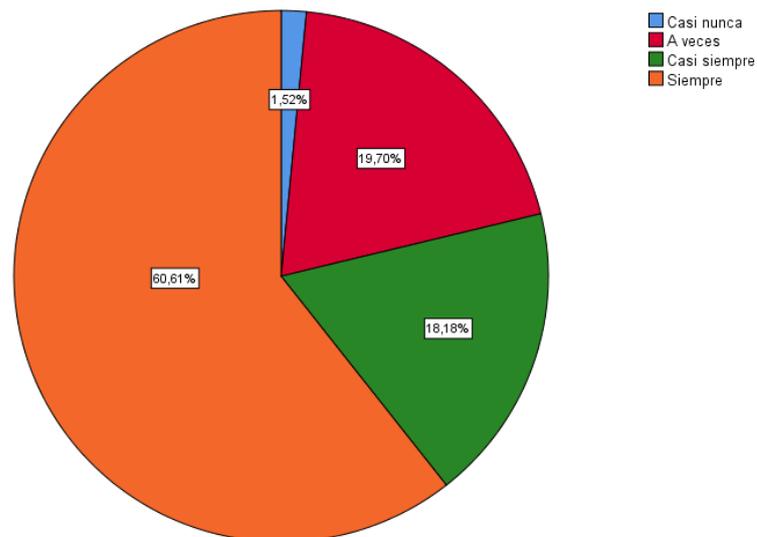


Gráfico 13. Trabajo con las autoridades locales

El 60,61 % de los moradores del barrio manifiestan que siempre han visto que el líder trabaje con las autoridades locales para abordar los problemas que presenta el barrio, pero un 18,18% mencionan que casi siempre se realiza trabajo con las autoridades, y un 19,7% opinan que a veces se abordan los problemas, y un 1,52% nunca se da solución a las causas.

La revista Debate, (1985) ya habla sobre conflictos donde el concepto de marginalidad o de su urbanización aplicados al problema han buscado señalar el desequilibrio entre el crecimiento de una pobreza poblacional y el nivel productivo de la sociedad; el desajuste entre un lento y discriminado proceso de industrialización y el acelerado proceso de concentración de pobladores entre la miseria. La desigual acumulación de riquezas característica de los países subdesarrollados como el Ecuador junto con los desequilibrios regionales y de subempleo, cuyas características socioeconómicas y culturales va a traducirse en formas de asentamientos (sub)urbanos.

Una estrategia es colaborar con las autoridades locales en la identificación y priorización de los problemas del barrio a través del diálogo y la participación, se pueden discutir los desafíos más urgentes y acordar acciones conjuntas para abordarlos de manera efectiva. El líder debe establecer una comunicación fluida y constante con las autoridades locales, como el gobierno municipal o los representantes de la administración local y establecer relaciones de confianza, mantener reuniones

regulares y compartir información relevante sobre los problemas y necesidades del barrio.

14. ¿El líder se asegura que todos los miembros del barrio se sientan escuchados y representados?

Tabla 16. Escucha y representación del líder

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	3	2,3	2,3
	A veces	30	22,7	25,0
Válido	Casi siempre	29	22,0	47,0
	Siempre	70	53,0	100,0
	Total	132	100,0	100,0

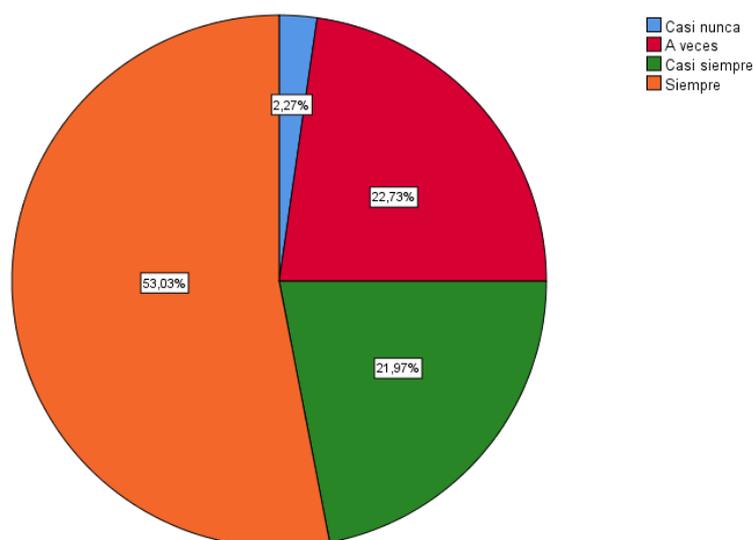


Gráfico 14. Escucha y representación del líder

Los moradores del barrio manifiestan en un 53,03% que siempre el líder se asegura de que todos los miembros del barrio se sientan escuchados y representados. Sin embargo, un 21,97% mencionan que casi siempre han visto realizar esta labor. Un 22,73% consideran que a veces todos los miembros del barrio se sienten escuchados y representados. Por otro lado, un 2,27% de los moradores nunca han visto al líder realizar este tipo de aseguramiento.

Es de suma importancia que el líder trabaje activamente para garantizar que todos los miembros del barrio tengan una voz y sean representados en las decisiones y acciones

que afectan a la comunidad. Los resultados muestran una proporción considerable de moradores que perciben que el líder cumple con esta responsabilidad, lo cual es un indicador positivo de una gestión inclusiva y participativa.

No obstante, es esencial que el líder continúe esforzándose para abordar cualquier brecha en la representación y la escucha de los miembros del barrio, esto implica estar atento a las necesidades y preocupaciones de todos, promover canales de comunicación abiertos y fomentar un ambiente donde todas las voces sean valoradas, se debe tener en cuenta que el liderazgo es la representación y escucha de los miembros del barrio, no se limita solo a la percepción, sino que también debe traducirse en acciones tangibles que reflejen la inclusión y la participación de todos, por lo que se puede incluir la implementación de políticas equitativas, la organización de espacios de diálogo y la toma de decisiones inclusiva.

Preguntas sobre resolución de conflictos

15. ¿Con qué frecuencia existen conflictos en el barrio?

Tabla 17. Frecuencia de conflictos en el barrio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	4	3,0	3,0
	A veces	28	21,2	24,2
Válido	Casi siempre	10	7,6	31,8
	Siempre	90	68,2	100,0
	Total	132	100,0	100,0

Nota. En esta sección se habla acerca de los datos obtenidos de las preguntas de resolución de conflictos utilizando SPSS

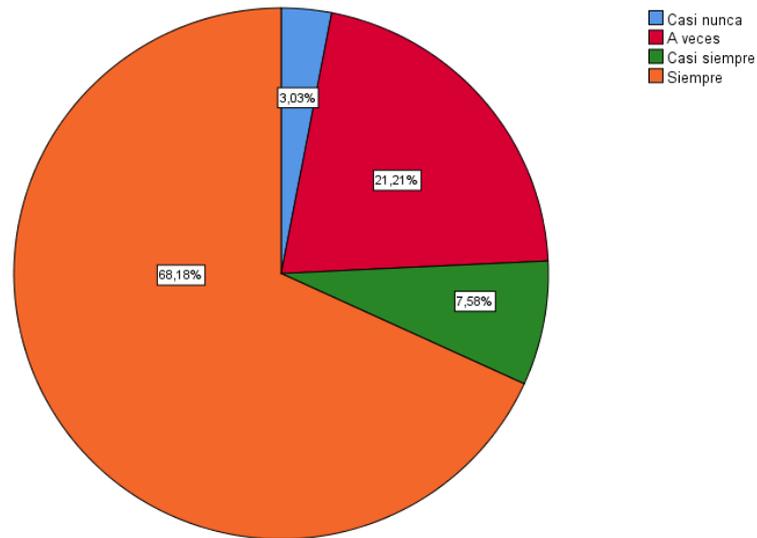


Gráfico 15. Frecuencia de conflictos en el barrio

Analizando las estadísticas se obtiene que el 68,18 % de los moradores del barrio indican que siempre existen conflictos, pero un 7,58% de los moradores del barrio dicen que casi siempre hay conflictos, por otro lado, el 21,21% mencionan que a veces existen conflictos, y un 3,03% casi nunca han visto que existen conflictos en el barrio.

El liderazgo comunitario no tiene por qué implicar necesariamente cambios dentro de la cultura organizacional, otra importante faceta del liderazgo comunitario sería preservar y encarnar la cultura predominante en una organización determinada. En este sentido el líder ayudaría a sostener la identidad de la organización manteniendo los valores y la misión o propósito que la caracterizan. De igual forma, todo líder comunitario estará vinculado hacia la construcción de movimiento o movimiento social.

Un conflicto es un proceso necesario en la dinámica del desarrollo, que nace de cambios sociales o técnicos. Si son adecuadamente gestionados, esto conduce a nuevos beneficios y costos sociales, económicos y políticos. Un conflicto es también la manifestación de un cambio deseado. Los conflictos son situaciones en las que dos o más partes o personas (individual o colectivamente) entran en oposición o desacuerdo porque sus posiciones, intereses o necesidades son percibidos como incompatibles (Ortiz, 2003).

Una estrategia es colaborar con las autoridades locales en la identificación y priorización de los problemas del barrio a través del diálogo y la participación, se pueden discutir los desafíos más urgentes y acordar acciones conjuntas para abordarlos de manera efectiva. Se debe establecer una comunicación fluida y constante con las autoridades locales, como el gobierno municipal o los representantes de la administración local.

16. ¿El líder muestra un interés positivo en el bienestar de los miembros de la comunidad?

Tabla 18. Interés positivo y bienestar de los miembros

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	1,5	1,5
	A veces	37	28,0	29,5
	Casi siempre	29	22,0	51,5
	Siempre	64	48,5	100,0
	Total	132	100,0	100,0

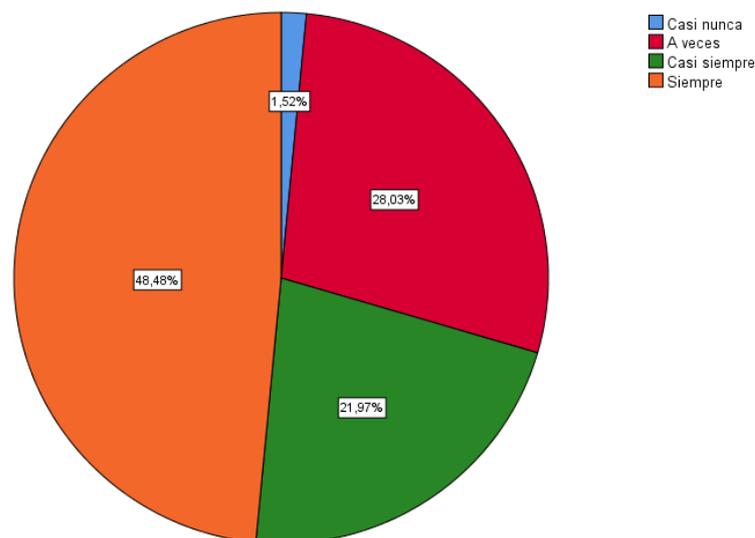


Gráfico 16. Interés positivo y bienestar de los miembros

De acuerdo con los datos obtenidos el 48,48 % de los moradores del barrio indican que el líder muestra un interés positivo en el bienestar de los miembros de la comunidad, pero un 21,97% casi siempre existe bienestar de los miembros de la comunidad, un

28,03% considera que a veces se muestra tranquilidad y un 1,52% casi nunca han visto al líder muestra un interés.

Reconocer las necesidades de cada persona significa crear soluciones que comprendan y valoren esas necesidades, en lugar de negarlas, una respuesta creativa al conflicto es convertir los problemas en oportunidades, en lugar de pensar en lo negativo que es el conflicto, mirando qué se puede hacer. Los conflictos deben ser gestionados por las personas involucradas en ellos, porque como elementos se tensan, estallan o surgen y en ocasiones se resuelven o se vuelven nuevos conflictos (Paladines y Alfaro, 2016).

El líder debe estar dispuesto a escuchar y comprender las necesidades, preocupaciones y sugerencias de los miembros de la comunidad, la escucha activa permite establecer una comunicación efectiva y demuestra que el líder valora las opiniones de los demás. El líder debe ser capaz de ponerse en el lugar de los demás y comprender sus emociones, experiencias y perspectivas, al mismo tiempo la empatía ayuda a establecer conexiones y a desarrollar relaciones de confianza con los miembros de la comunidad.

17. ¿El líder toma decisiones para solucionar problemas que se presenten en el barrio?

Tabla 19. Toma de decisiones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	34	25,8	25,8
	Casi siempre	35	26,5	52,3
	Siempre	63	47,7	100,0
	Total	132	100,0	100,0

Nota. En esta sección se habla acerca de los datos obtenidos de las preguntas de resolución de conflictos utilizando SPSS

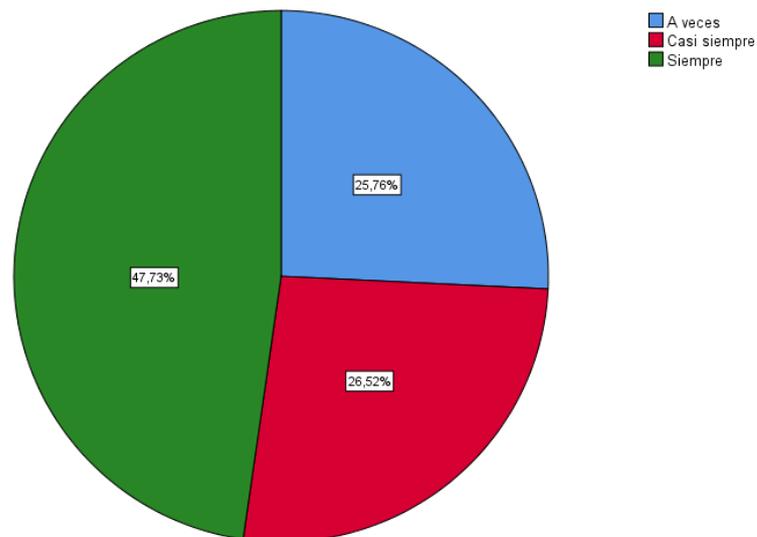


Gráfico 17. Toma de decisiones

En la encuesta realizada el 47,73% de los moradores del barrio afirman que el líder toma decisiones para solucionar problemas que surjan en el barrio, por otro lado, los moradores con un 26,5% mencionan que casi siempre el líder toma decisiones para solucionar el problema, según el 26,56% de los moradores, el líder se encarga de abordar los problemas, finalmente el 25,76% dicen que si toma iniciativa para la solución de conflictos.

Es fundamental contar con un líder que sea capaz de tomar decisiones efectivas para abordar los desafíos y problemas que puedan surgir en la comunidad., los resultados indican que hay una proporción significativa de moradores que reconocen la capacidad del líder para tomar decisiones en beneficio del barrio, sin embargo, es importante considerar que existe una parte de los moradores que sienten que el líder solo toma decisiones para solucionar problemas de manera ocasional, esto sugiere que aún hay margen de mejora en la toma de decisiones del líder para abordar los problemas de manera más consistente y eficiente.

Es esencial que el líder esté abierto al diálogo y la participación de la comunidad, buscando soluciones que reflejen el consenso y el bienestar general. Se debe fomentar la transparencia en el proceso de toma de decisiones, brindando explicaciones claras y justificadas que promuevan la confianza y la colaboración en el barrio. El líder puede brindar apoyo y orientación a los miembros de la comunidad en diferentes aspectos de

sus vidas, ya sea proporcionando recursos, consejos o facilitando el acceso a servicios y oportunidades que promuevan su bienestar en el fomento del desarrollo personal y profesional el líder puede promover el crecimiento y desarrollo de los miembros de la comunidad, ya sea a través de programas de capacitación, mentorías o facilitando el acceso a oportunidades educativas y laborales.

18. ¿El líder sigue un proceso justo y transparente para tomar decisiones?

Tabla 20. Proceso justo y transparente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	10	7,6	7,6	7,6
	A veces	30	22,7	22,7	30,3
	Casi siempre	29	22,0	22,0	52,3
	Siempre	63	47,7	47,7	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

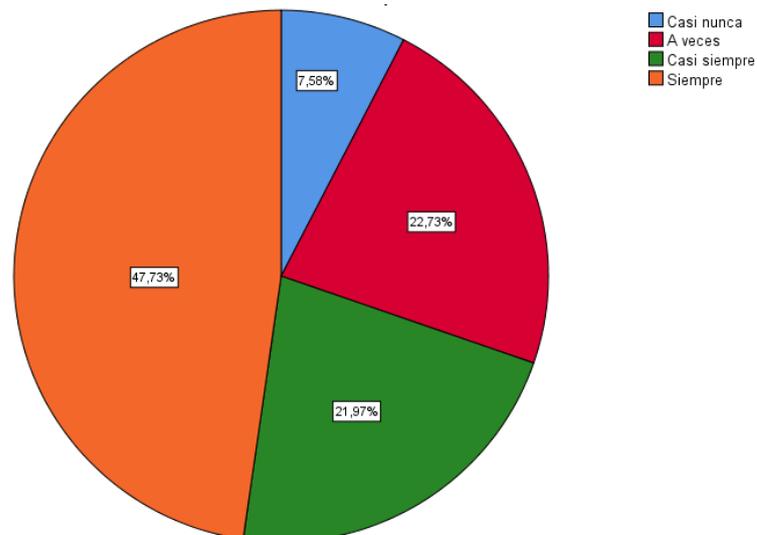


Gráfico 18. Proceso justo y transparente

Los moradores del barrio en un 47,73% afirman que el líder sigue un proceso justo y transparente para tomar decisiones, por otro lado, el 21,97% de los moradores, dicen que casi siempre el líder sigue este proceso de manera consistente, además, un 22,73% de los moradores mencionan que a veces el líder sigue un proceso justo y transparente para tomar decisiones, finalmente un 7,58% considera que el líder casi nunca sigue un proceso justo y transparente para tomar decisiones.

Es fundamental que un líder siga un proceso justo y transparente al tomar decisiones, ya que esto garantiza la equidad y la participación de todos los moradores, los resultados indican que hay una proporción considerable de moradores que reconocen la adhesión del líder a estos principios, sin embargo, es importante prestar atención al porcentaje de moradores que sienten que el líder casi nunca sigue un proceso justo y transparente, esto destaca la necesidad de mejorar la transparencia y la imparcialidad en el proceso de toma de decisiones del líder cuando se involucra con la comunidad en el proceso de toma de decisiones, proporcionando información clara y brindando oportunidades para la expresión de diferentes perspectivas (Viveros, 2003).

Un líder fomenta la empatía y la comprensión entre los miembros de la comunidad. Puede alentar a las personas a ponerse en el lugar del otro, a comprender diferentes perspectivas y a considerar las necesidades y preocupaciones de los demás esta actitud promueve la tolerancia, reduce la hostilidad y facilita la resolución de conflictos de manera pacífica y por lo general se obtiene confianza y participación de los moradores, fortaleciendo así la cohesión y el bienestar del barrio. Es esencial promover la rendición de cuentas y la comunicación abierta para que los moradores comprendan las decisiones tomadas y sientan que tienen la oportunidad de influir en ellas, de esta manera, se fomenta la confianza y se construye una relación sólida entre el líder y la comunidad.

19. ¿El líder apoya en la solución de conflictos a los integrantes del barrio?

Tabla 21. Solución de conflictos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	1	,8	,8
	Casi nunca	11	8,3	9,1
Válido	A veces	43	32,6	41,7
	Casi siempre	27	20,5	62,1
	Siempre	50	37,9	100,0
	Total	132	100,0	100,0

Nota. En esta sección se habla acerca de los datos obtenidos de las preguntas de resolución de conflictos utilizando SPSS

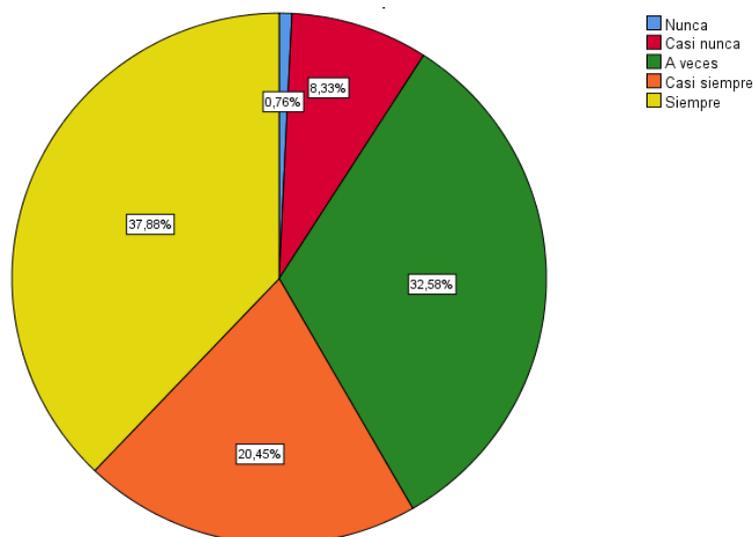


Gráfico 19. Solución de conflictos

Para la encuesta generada a los moradores un 37,88% afirman que el líder siempre apoya en la solución de conflictos a los integrantes del barrio, según el 20,45% de los moradores casi siempre se brinda este apoyo, además, un 35,58% a veces se da resultados en responder ante los problemas, por otro lado, un 8,33% considera que se casi nunca se realizan las propuestas, finalmente un 0,76% nunca han visto al líder brindar este tipo de apoyo. Es crucial que un líder esté presente y sea un facilitador en la resolución de conflictos dentro del barrio porque los resultados muestran que hay una proporción significativa de moradores que perciben que el líder desempeña este papel de manera constante.

La resolución de conflictos efectiva requiere escucha activa, empatía y mediación imparcial por parte del líder es fundamental que se brinden espacios y herramientas adecuadas para que los integrantes del barrio puedan expresar sus preocupaciones y buscar soluciones colaborativas para promover la educación y la conciencia sobre la resolución pacífica de conflictos dentro del barrio, fomentando la comunicación abierta, el respeto mutuo y la búsqueda de consensos.

Esto contribuirá a fortalecer las relaciones comunitarias y a mantener un entorno armonioso y colaborativo en el barrio, en la mediación el líder puede actuar como mediador neutral en los conflictos entre los integrantes del barrio, esto implica escuchar a ambas partes, ayudar a identificar los puntos de vista y necesidades de cada

una y facilitar la búsqueda de soluciones comunes y satisfactorias para ambas partes al facilitar la comunicación, el líder puede fomentar una comunicación abierta y respetuosa entre las partes en conflicto.

20. ¿El líder toma en cuenta las políticas cuando se presenta un conflicto?

Tabla 22. Tomar en cuenta políticas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	1,5	1,5	1,5
Casi nunca	7	5,3	5,3	6,8
A veces	48	36,4	36,4	43,2
Casi siempre	27	20,5	20,5	63,6
Siempre	48	36,4	36,4	100,0
Total	132	100,0	100,0	

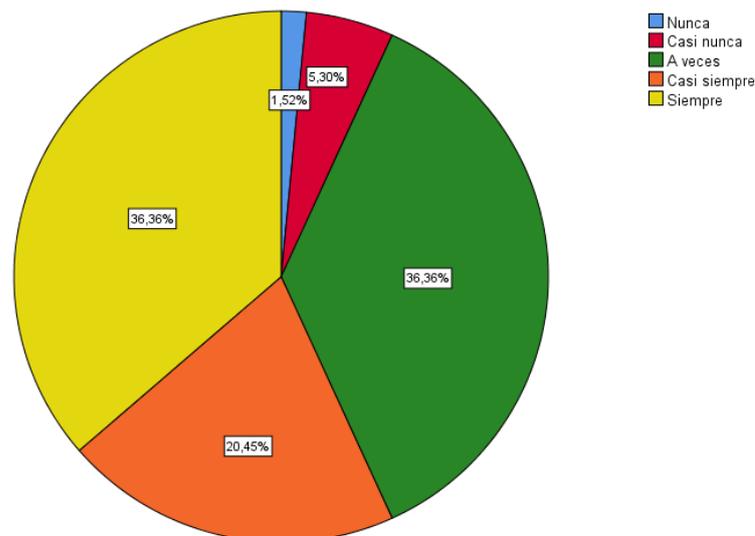


Gráfico 20. Tomar en cuenta políticas

El 36,36 % de los moradores del barrio indican que siempre el líder toma en cuenta las políticas cuando se presenta un conflicto, pero un 20,45% casi siempre se toman en cuenta las políticas implementadas y el 36,36% dicen que a veces se realiza el procedimiento adecuado, el 5,30% casi nunca se presentan conflictos y el 1,52% nunca estuvieron de acuerdo.

Al identificar intereses comunes el líder puede ayudar a identificar los intereses entre las partes en conflicto, al buscar puntos de convergencia y objetivos compartidos, se pueden encontrar soluciones que satisfagan las necesidades de ambas partes de manera equitativa, al generar opciones de solución, por lo que, el líder puede facilitar la

generación de opciones y alternativas para resolver el conflicto y estimular la creatividad y el pensamiento colaborativo, y buscar soluciones que vayan más allá de posiciones rígidas o ganar perder.

21. ¿El líder utiliza técnicas adecuadas de comunicación para resolver el conflicto?

Tabla 23. Técnicas de comunicación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	5	3,8	3,8
	A veces	55	41,7	45,5
Válido	Casi siempre	33	25,0	70,5
	Siempre	39	29,5	100,0
	Total	132	100,0	100,0

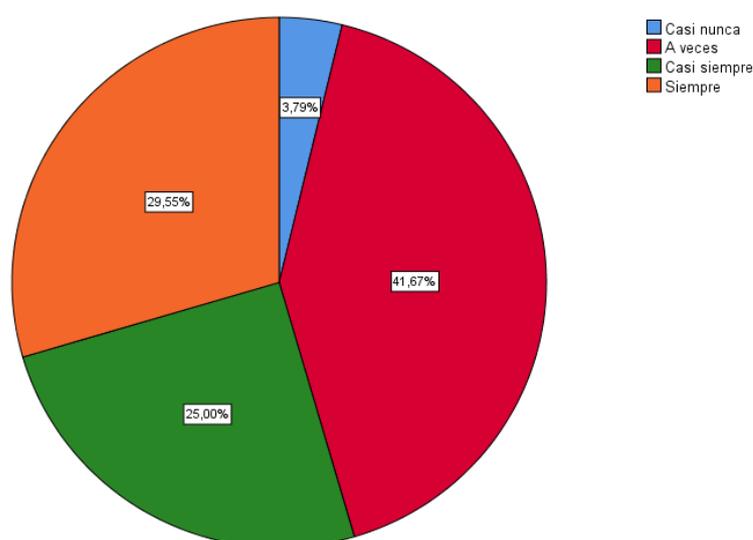


Gráfico 21. Técnicas de comunicación

El 25% de moradores del barrio afirman que siempre han observado que el líder utiliza técnicas adecuadas de comunicación para resolver conflictos, un 41,67% casi siempre ven que el líder está comprometido en resolver los problemas, por otro lado, el 29,55% a veces se mencionan que el líder utiliza técnicas adecuadas y finalmente un 3,79% considera que casi nunca se resuelven los problemas de la manera adecuada.

La comunicación efectiva es fundamental en la resolución de conflictos, porque permite el entendimiento mutuo, la expresión de puntos de vista y la búsqueda de soluciones consensuadas, con los resultados que se obtuvo nos muestran que una parte de los moradores reconoce la capacidad del líder para emplear técnicas adecuadas de comunicación en la gestión de conflictos. Un líder competente posee habilidades de

comunicación y negociación que le permiten mediar en situaciones conflictivas de manera efectiva puede actuar como un facilitador imparcial, escuchando a todas las partes involucradas, identificando los problemas subyacentes y buscando soluciones equitativas que satisfagan las necesidades de todos (Carrisales, 2018).

Se requiere establecer un clima de respeto y confianza mutua, donde todos los moradores se sientan seguros para expresar sus preocupaciones y contribuir a la búsqueda de soluciones, la formación y el desarrollo de habilidades de comunicación asertiva y negociación son aspectos clave para mejorar la capacidad del líder en la resolución de conflictos. Así mismo, se deben promover estrategias de comunicación abierta y transparente, fomentando la participación de los moradores en el proceso de resolución de conflictos y fortaleciendo así la cohesión y el bienestar del barrio.

22. ¿El líder se asegura de que las soluciones encontradas sean justas y equitativas para todas las partes?

Tabla 24. Soluciones justas y equitativas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	10	7,6	7,6
	A veces	54	40,9	48,5
Válido	Casi siempre	17	12,9	61,4
	Siempre	51	38,6	100,0
	Total	132	100,0	100,0

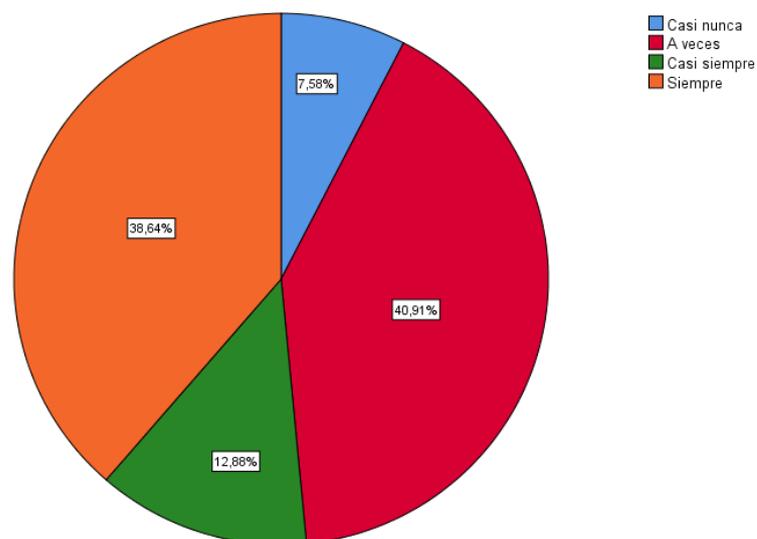


Gráfico 22. Soluciones justas y equitativas

Dados los datos, se obtiene que el 38,64% de los moradores del barrio afirman que siempre el líder se asegura de que las soluciones encontradas sean justas y equitativas para todas las partes involucradas, según el 12,88% mencionan que casi siempre el líder se asegura que el los conflictos sean equitativas para todos, un 40,91% opinan que a veces que las soluciones sean buenas para los moradores, finalmente el 7,58% consideran que el líder casi nunca se preocupa por aplicar soluciones de las dos maneras planteadas.

La búsqueda de soluciones justas y equitativas es un aspecto fundamental en la resolución de conflictos muestran que una parte significativa de los moradores percibe que el líder se esfuerza por garantizar la equidad en las soluciones propuestas, sin embargo, es importante destacar que aún hay un porcentaje considerable de moradores que siente que el líder no siempre se asegura de que las soluciones sean justas y equitativas esto señala la necesidad de fortalecer el enfoque del líder en la aplicación de soluciones equitativas y considerar las perspectivas y necesidades de todas las partes involucradas en el conflicto teniendo en cuenta factores como la igualdad de derechos, la distribución justa de recursos y la mitigación de desigualdades existentes.

Es importante fomentar la transparencia y la participación de los moradores en la toma de decisiones, para que puedan expresar sus preocupaciones y contribuir a la búsqueda de soluciones equitativas, el líder debe tener en cuenta los principios éticos y los valores comunitarios al evaluar y seleccionar las opciones de solución. En última instancia, un enfoque justo y equitativo en la resolución de conflictos fortalece la confianza de los moradores en el liderazgo y promueve una convivencia armoniosa y colaborativa en el barrio.

23. ¿Considera que el líder utiliza la resolución del conflicto como una oportunidad para mejorar la convivencia del barrio?

Tabla 25. Oportunidad para mejorar la convivencia del barrio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	,8	,8	,8
Casi nunca	5	3,8	3,8	4,5
A veces	35	26,5	26,5	31,1
Casi siempre	29	22,0	22,0	53,0
Siempre	62	47,0	47,0	100,0
Total	132	100,0	100,0	

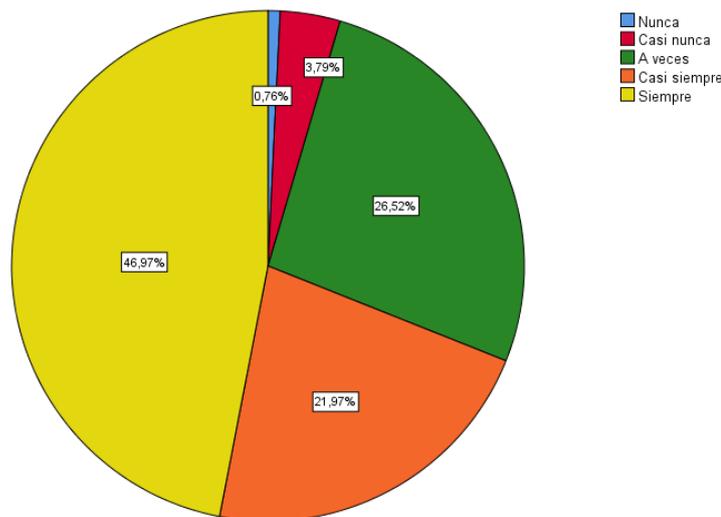


Gráfico 23. Oportunidad para mejorar la convivencia del barrio

Se considera que el 46,97% de los moradores del barrio indican que siempre el líder utiliza la resolución del conflicto como una oportunidad para mejorar la convivencia del barrio, pero un 21,97% casi siempre se ve actividades de convivencia, el 26,52% opinan que no hay oportunidades para tener convivencia entre moradores, en cuanto al 3,79% casi nunca se hizo algo para mejorar la armonía, y finalmente el 0,76% nunca observaron que el líder utiliza la resolución del conflicto como una oportunidad para mejorar la convivencia de los moradores.

El líder facilita un proceso de negociación justo, en el que todas las partes tengan la oportunidad de expresar sus puntos de vista y participar activamente en la búsqueda de soluciones donde se promueva el diálogo, respeto y se busque un acuerdo que satisfaga las necesidades básicas de todas las partes en conflicto y que de esa manera exista convivencia.

24. ¿Considera que el líder promueve la participación voluntaria de las partes en la resolución de los conflictos?

Tabla 26. Participación voluntaria

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	9	6,8	6,8
	A veces	51	38,6	45,5
Válido	Casi siempre	25	18,9	64,4
	Siempre	47	35,6	100,0
	Total	132	100,0	100,0

Nota. En esta sección se habla acerca de los datos obtenidos de las preguntas de resolución de conflictos utilizando SPSS

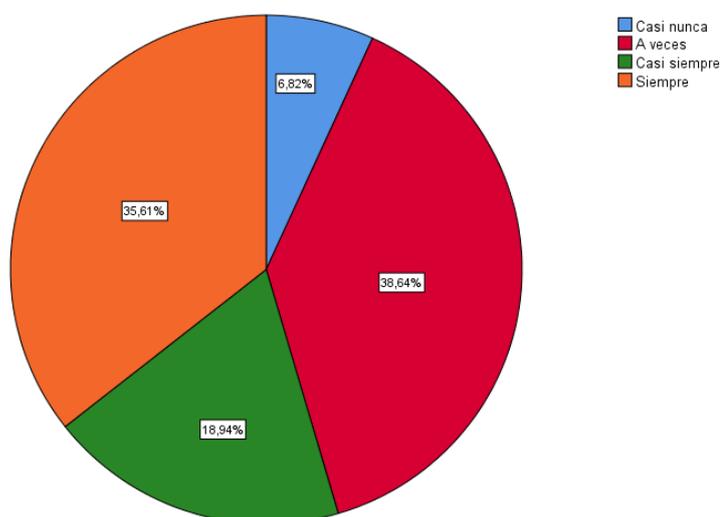


Gráfico 24. Participación voluntaria

El 35,61% consideran que el líder siempre promueve la participación voluntaria de las partes en la resolución de los conflictos, pero un 18,94% casi siempre mencionan que hay participación, un 38,64% a veces participan en dar soluciones al conflicto, por último, el 6,82% casi nunca han visto que haya participación voluntaria de las partes en la resolución de los conflictos.

El líder establece un ambiente seguro y respetuoso donde las personas se sientan cómodas para expresar sus opiniones y preocupaciones esto permite que las partes involucradas se sientan motivadas a participar y contribuir en la resolución del conflicto. El líder promueve una comunicación abierta y fluida, alentando a las

personas a expresar sus puntos de vista y escuchando activamente a todas las partes involucradas.

25.- ¿El líder es capaz de mantener la confidencialidad y la privacidad en la resolución de conflictos?

Tabla 27. Confidencialidad y la privacidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	,8	,8	,8
Casi nunca	11	8,3	8,3	9,1
A veces	43	32,6	32,6	41,7
Casi siempre	27	20,5	20,5	62,1
Siempre	50	37,9	37,9	100,0
Total	132	100,0	100,0	

Nota. En esta sección se habla acerca de los datos obtenidos de las preguntas de resolución de conflictos utilizando SPSS

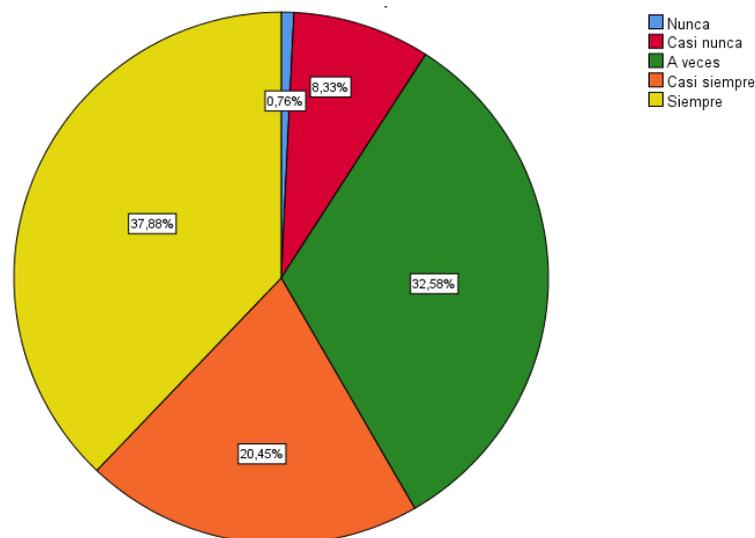


Gráfico 25. Confidencialidad y privacidad

El 37,88% consideran que el líder siempre mantiene la confidencialidad y privacidad de las partes en la resolución de los conflictos esto implica que los individuos creen firmemente que el líder actúa de manera discreta y protege la información confidencial de las personas involucradas, manteniendo su privacidad en todo momento, un 20,45% de los participantes indicaron que el líder casi siempre mantiene la confidencialidad y privacidad de las partes, esta respuesta sugiere que, si bien hay ocasiones en las que se puede filtrar cierta información, en general, el líder muestra un compromiso sólido

para preservar la confidencialidad y privacidad de las partes involucradas en la resolución de conflictos.

El 32,58% de los encuestados señaló que a veces participan en dar soluciones al conflicto, esto implica que, en ciertas situaciones, el líder puede involucrar a las partes en la búsqueda de soluciones para resolver el conflicto en estos casos, es posible que se comparta información con el fin de encontrar una solución consensuada, pero sin comprometer en exceso la confidencialidad y privacidad de las partes. El 8,33% de los participantes indicó que casi nunca hay participación voluntaria de las partes en la resolución de los conflictos, esta respuesta sugiere que, en la mayoría de los casos, el líder asume la responsabilidad y toma decisiones sin involucrar activamente a las partes afectadas.

En este contexto, la confidencialidad y privacidad pueden ser menos prioritarias debido a la falta de participación de las partes. Por último, el 0,76% de los encuestados afirmó que nunca ha visto confidencialidad y privacidad por parte del líder. Esta respuesta refleja una percepción negativa en cuanto a la actuación del líder en la resolución de conflictos, indicando que la confidencialidad y privacidad son prácticamente inexistentes en estas situaciones.

Los resultados revelan diferentes perspectivas sobre la confidencialidad y privacidad por parte del líder en la resolución de conflictos, mientras que una parte significativa de los participantes considera que el líder siempre mantiene la confidencialidad, otros señalan la falta de participación voluntaria de las partes y la escasa preservación de la privacidad, estas variaciones en las respuestas destacan la importancia de abordar adecuadamente la confidencialidad y privacidad en la gestión de conflictos y la necesidad de garantizar la confianza y el respeto hacia las partes involucradas.

25. ¿El líder ayuda a construir soluciones frente a situaciones de crisis o conflictos del barrio?

Tabla 28. Soluciones frente a situaciones de crisis o conflictos del barrio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	2,3	2,3	2,3
Casi nunca	3	2,3	2,3	4,5
A veces	51	38,6	38,6	43,2
Casi siempre	24	18,2	18,2	61,4
Siempre	51	38,6	38,6	100,0
Total	132	100,0	100,0	

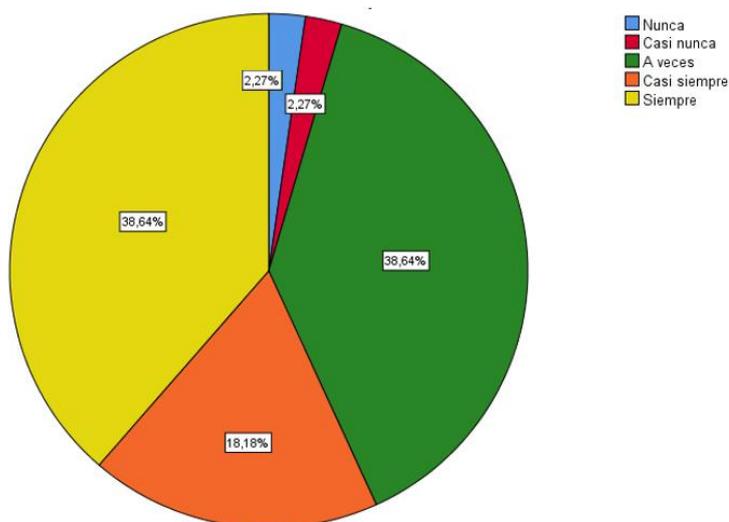


Gráfico 26. Soluciones frente a situaciones de crisis o conflictos del barrio

El 38,64% de los moradores del barrio destacan que el líder siempre juega un papel fundamental al ayudar a construir soluciones frente a situaciones de crisis o conflictos que se presentan en el barrio, los moradores reconocen la capacidad del líder para analizar y evaluar la naturaleza y magnitud de la crisis, y aprecian su contribución activa en la búsqueda de soluciones efectivas.

El 18,18% consideran que casi siempre el líder despliega esfuerzos significativos para ayudar a construir soluciones durante situaciones de crisis o conflictos, por lo que valoran la dedicación y compromiso al abordar las dificultades que surgen en el barrio y trabajan en conjunto para encontrar soluciones apropiadas.

Un 38,64% indican que, a veces, se ayuda a construir soluciones frente a situaciones de crisis o conflictos, donde se involucra en la resolución de problemas de manera intermitente, dependiendo de la naturaleza y urgencia de la situación, los moradores

reconocen que se desempeña un papel activo en momentos clave, pero también reconocen que puede haber margen de mejora en su respuesta constante a los desafíos.

Sin embargo, un pequeño porcentaje, el 2,27% dicen que casi nunca ayuda a construir soluciones frente a situaciones de crisis o conflictos, los moradores pueden sentir que el líder no está lo suficientemente comprometido o que no muestra la capacidad necesaria para enfrentar y resolver las dificultades que se presentan en el barrio.

Finalmente, el 2.27% nunca han considerado que se construye soluciones y sienten que el líder no está lo suficientemente comprometido o que no muestra la capacidad necesaria para enfrentar y resolver las dificultades que se presentan en el barrio.

Es esencial que sea capaz de analizar y evaluar la naturaleza y magnitud de las crisis o conflictos que surgen en el barrio para comprender las diversas perspectivas de los moradores y buscar soluciones justas y efectivas que promuevan la estabilidad y el bienestar de la comunidad en su conjunto se debe mostrar habilidades de liderazgo sólidas, como la capacidad de tomar decisiones informadas, facilitar la comunicación efectiva entre los moradores y promover la participación de todos los involucrados en la construcción de soluciones. También es importante que el líder busque asesoramiento o apoyo adicional cuando sea necesario y fomente la colaboración y el trabajo en equipo en la comunidad.

Un papel fundamental en la construcción de soluciones frente a situaciones de crisis o conflictos en el barrio lo toma el líder. Es crucial que analice y evalúe adecuadamente la naturaleza y magnitud de la crisis, y despliegue esfuerzos constantes para ayudar a encontrar soluciones efectivas y justas. Al hacerlo, se fortalecerá la confianza de los moradores en el liderazgo y se promoverá un ambiente de resiliencia y colaboración en el barrio.

26. ¿El líder del barrio utiliza la mediación en situaciones de conflicto y promueve soluciones pacíficas para una cultura de paz?

Tabla 29. Mediación y cultura de paz

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	2	1,5	1,5
	A veces	39	29,5	31,1
Válido	Casi siempre	32	24,2	55,3
	Siempre	59	44,7	100,0
	Total	132	100,0	100,0

Nota. En esta sección se habla acerca de los datos obtenidos de las preguntas de resolución de conflictos utilizando SPSS

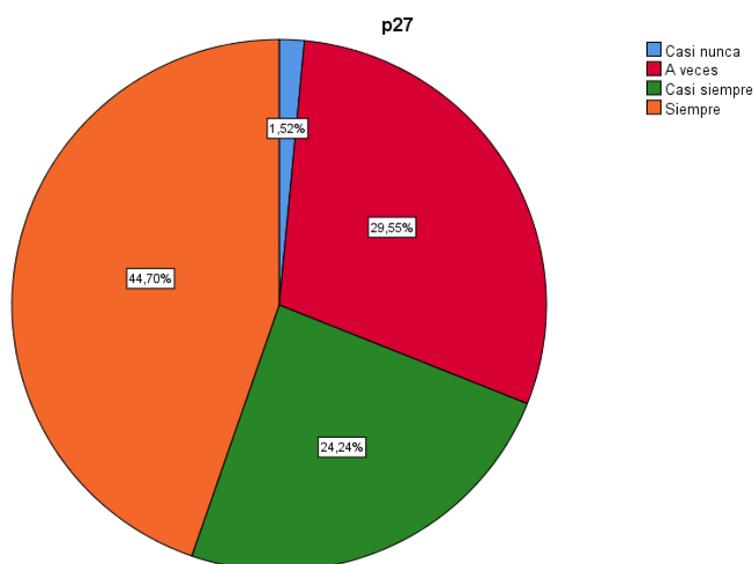


Gráfico 27. Mediación y cultura de paz

El 40,70% de los moradores del barrio reconocen y valoran el papel del líder al ayudar a construir soluciones en momentos de crisis o conflictos, los moradores destacan que el líder siempre está presente y dispuesto a colaborar activamente en la resolución de problemas, mostrando compromiso y habilidades efectivas de liderazgo. Su capacidad para identificar las necesidades y preocupaciones de la comunidad, así como para generar propuestas y estrategias para abordarlas, es altamente apreciada por estos moradores.

Por otro lado, un 24,24% de los moradores considera que casi siempre el líder ayuda a construir soluciones frente a situaciones de crisis o conflictos, se muestra un compromiso constante y una disposición para enfrentar los desafíos que surgen en el

barrio, aunque puede haber ocasiones en las que la respuesta del líder no sea perfecta, en general, se sienten respaldados por su capacidad para encontrar soluciones y aliviar las tensiones durante momentos difíciles.

El 29,55% indican que, en algunas ocasiones, el líder ayuda a construir soluciones frente a situaciones de crisis o conflictos, el líder puede no estar presente o ser proactivo en todas las circunstancias, lo que puede generar inquietud en los moradores para reconocer que el líder muestra interés y esfuerzo en momentos puntuales, esperan una mayor consistencia y participación para abordar los problemas del barrio.

Sin embargo, un pequeño porcentaje, el 1,52% dicen que el líder casi nunca ayuda a construir soluciones frente a situaciones de crisis o conflictos por lo que se sienten desatendidos o frustrados por la falta de involucramiento del líder en la resolución de problemas, es posible que perciban que sus preocupaciones no son tomadas en cuenta o que no se les brinda el apoyo necesario durante momentos críticos.

Es crucial que el líder esté presente y disponible para brindar apoyo en la construcción de soluciones donde se debe fomentar la participación ciudadana y promover un ambiente de colaboración y respeto mutuo. el líder debe mostrar habilidades de mediación y cultura de paz abierta al diálogo, lo que permitirá construir soluciones que sean equitativas y satisfactorias para todas las partes involucradas. Si bien una parte significativa de los moradores reconoce y valora su contribución constante, es importante que el líder trabaje en mejorar la consistencia y el compromiso en la resolución de problemas, esto ayudará a fortalecer la confianza de los moradores en el liderazgo y a promover un entorno más armonioso y resiliente en el barrio.

La mediación es un enfoque o proceso que puede ser utilizado por los líderes para ayudar a construir soluciones en momentos de crisis o conflictos implica la intervención de un tercero imparcial que facilita la comunicación y el diálogo entre las partes en conflicto, con el objetivo de llegar a un acuerdo mutuamente aceptable (Barajas y Gómez, 2021). La mediación podría ser una herramienta valiosa para el líder del barrio al enfrentar situaciones de crisis o conflictos, al actuar como mediador, el líder podría promover la resolución pacífica de problemas y facilitar la

comunicación entre los moradores y se podría reducir tensiones y promover un ambiente de colaboración y cooperación.

Para dar cumplimiento al tercer objetivo se identificó las estrategias que el líder posee para la gestión de conflictos y la convivencia armónica de la comunidad y explicar cómo esa estrategia influye en la resolución de conflictos.

Tabla 30.

Estrategias

Estrategias	Definición
Observación directa	Observa las acciones y comportamientos del líder cuando surgen conflictos en la comunidad. Presta atención a cómo se involucra, cómo se comunica con las partes involucradas y cómo busca soluciones.
Efectividad	Examina casos anteriores en los que se hayan presentado conflictos en la comunidad y analiza cómo el líder abordó cada situación. Identifica patrones y estrategias comunes utilizadas para resolver los conflictos y fomentar la convivencia pacífica.
Retroalimentación y opiniones	Solicita retroalimentación y opiniones de los miembros de la comunidad sobre el liderazgo y las estrategias empleadas por el líder en la gestión de conflictos. Esta retroalimentación puede obtenerse a través de reuniones comunitarias, grupos de enfoque o plataformas en línea.
Mediación efectiva	Si el líder utiliza estrategias de mediación efectivas, como escuchar a todas las partes, buscar soluciones equitativas y facilitar la comunicación constructiva, esto puede ayudar a resolver los conflictos de manera satisfactoria.
Gestión proactiva	Si el líder adopta una postura proactiva en la gestión de conflictos, anticipándose a los problemas potenciales y tomando

	medidas preventivas, esto puede contribuir a mantener un ambiente armónico en la comunidad.
Administrar	Colaborar con las autoridades locales en la identificación y priorización de los problemas del barrio a través del diálogo y la participación, se pueden discutir los desafíos más urgentes y acordar acciones conjuntas para abordarlos de manera efectiva.

3.2 Verificación de la hipótesis

La hipótesis plantea en la investigación “¿Cómo el liderazgo en los dirigentes del Barrio influye en la resolución de conflictos?”, la misma que se verificó por medio de un análisis de correlaciones en base a la cantidad de datos proporcionados por el número de encuestas, como se utilizó la prueba de Rho Spearman por la variable habilidades en el liderazgo tiene una naturaleza no paramétrica y la variable dependiente resolución de conflictos cuenta con una naturaleza no paramétrica.

Plantear las hipótesis

Ho: El liderazgo en los dirigentes del Barrio no influye en la resolución de conflictos.

Hi: El liderazgo en los dirigentes del Barrio influye en la resolución de conflictos.

Prueba de normalidad

Tabla 31.

Análisis descriptivo de variables Liderazgo

Descriptivos				
			Estadístico	Error estándar
		Media	19,44	,321
Habilidades de liderazgo	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	18,81	
		Límite superior	20,07	
		Media recortada al 5%	19,56	
		Mediana	20,00	
		Varianza	13,561	

	Desviación estándar		3,683	
	Mínimo		8	
	Máximo		25	
	Rango		17	
	Rango intercuartil		6	
	Asimetría		-,418	,211
	Curtosis		-,565	,419
	Media		15,80	,246
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	15,31	
		Límite superior	16,28	
	Media recortada al 5%		15,93	
Conflictos en Liderazgo	Mediana		16,00	
	Varianza		8,011	
	Desviación estándar		2,830	
	Mínimo		5	
	Máximo		20	
	Rango		15	
	Rango intercuartil		4	
	Asimetría		-,724	,211
	Curtosis		,692	,419

Nivel de significancia

Confianza 95%

Significancia 5%

Prueba estadística a emplear

Se emplea la prueba de Kolmogorov-Smirnov por el número de datos

Prueba de normalidad en liderazgo

Tabla 32.

Liderazgo

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	Gl	P
Habilidades Liderazgo	,135	132	,000
CL	,165	132	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Criterios de decisión

Si $p < 0.05$ rechazamos la H_0 y aceptamos la H_1 - no paramétrica

Si $p > 0.05$ aceptamos la H_0 y rechazamos la H_1

Decisión y conclusión

Como $p = 0 < 0,05$ entonces rechazamos la H_0 y acepto la H_1 , es decir los datos no tienen una distribución normal, por lo tanto, aplicaremos estadística no paramétrica

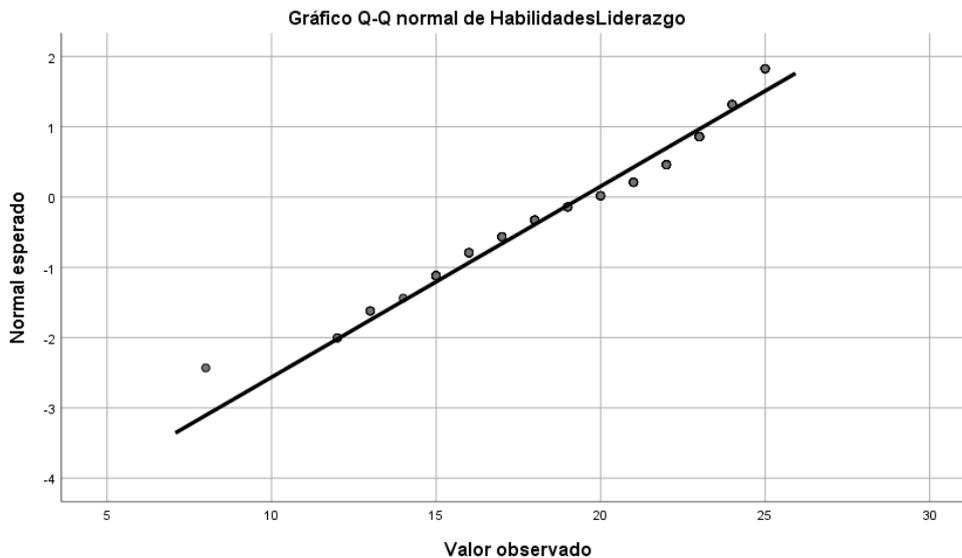


Gráfico 28. Gráfico de Desviación de datos

Los datos del grafico no indican desviación en la consolidación de datos

Tabla 33.

Análisis descriptivo de variables de Conflictos

Descriptivos				
		Estadístico	Error estándar	
Causas de conflictos	Media	19,44	,321	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	18,81	
		Límite superior	20,07	
	Media recortada al 5%	19,56		
	Mediana	20,00		
	Varianza	13,561		
	Desviación estándar	3,683		
	Mínimo	8		
	Máximo	25		

	Rango	17	
	Rango intercuartil	6	
	Asimetría	-,418	,211
	Curtosis	-,565	,419
	Media	15,80	,246
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior Límite superior	15,31 16,28
	Media recortada al 5%	15,93	
Resolución De conflictos	Mediana	16,00	
	Varianza	8,011	
	Desviación estándar	2,830	
	Mínimo	5	
	Máximo	20	
	Rango	15	
	Rango intercuartil	4	
	Asimetría	-,724	,211
	Curtosis	,692	,419

Nivel de significancia

Confianza 95%

Significancia 5%

Prueba estadística a emplear

Se emplea la prueba de Kolmogorov-Smirnov por el número de datos

Prueba de normalidad en liderazgo

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	p
Habilidades conflictos	,121	132	,000
Resolución de conflictos	,158	132	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

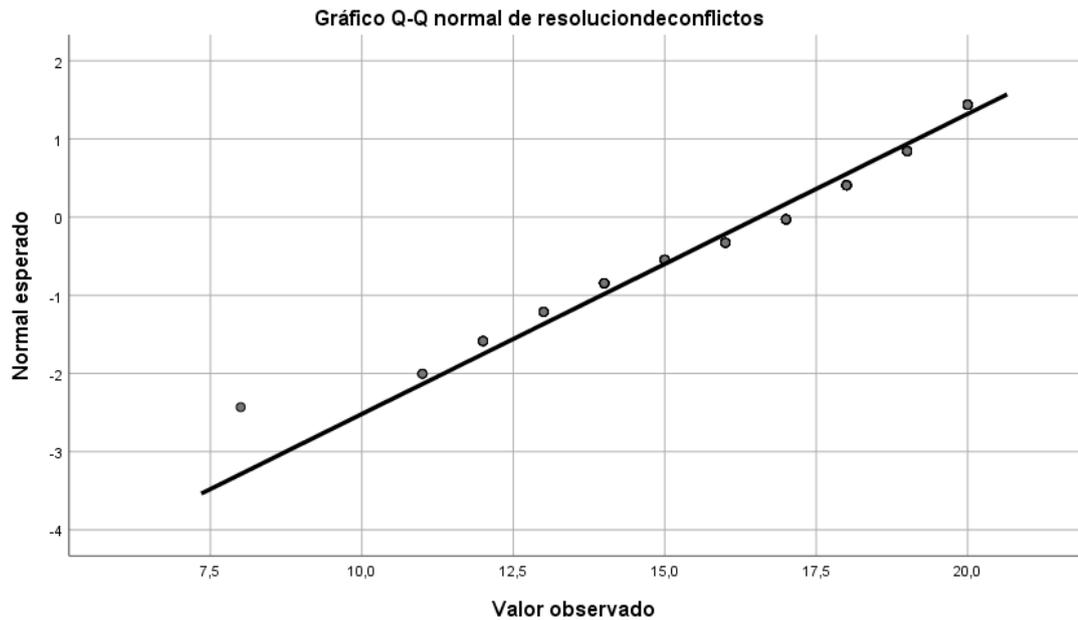


Gráfico 29. Gráfico de Desviación de datos

Correlación de Kho de Spearman

Tabla 34. Kho de Sperman bilateral

		Correlaciones												
		VA	VA	VA	VA	VA	VAR							
		R2	R4	R5	R7	R8	10	11	12	16	17	19	18	25
Rho de Spearman	VAR 2	1,00	,618**	,321**	,430**	,395**	,364* *	,477* *	,261* *	,533* *	,499* *	,204* *	,349* *	,319* *
	VAR 4	,618**	1,00	,421**	,463**	,488**	,459* *	,600* *	,424* *	,551* *	,510* *	,223* *	,397* *	,368* *
	VAR 5	,321**	,421**	1,00	,204**	,213**	,494* *	,358* *	,513* *	,331* *	,234* *	,525* *	,447* *	,415* *
	VAR 7	,430**	,463**	,204**	1,00	,611**	,409* *	,564* *	,366* *	,554* *	,371* *	,205* *	,429* *	,320* *
	VAR 8	,395**	,488**	,213**	,611**	1,00	,326* 0	,642* *	,366* *	,670* *	,470* *	,246* *	,429* *	,338* *
	VAR 10	,364**	,459**	,494**	,409**	,326**	1,000	,506* *	,289* *	,388* *	,384* *	,436* *	,359* *	,575* *
	VAR 11	,477**	,600**	,358**	,564**	,642**	,506* *	1,000	,445* *	,646* *	,483* *	,383* *	,454* *	,335* *
	VAR 12	,261**	,424**	,513**	,366**	,366**	,289* *	,445* *	1,000	,504* *	,285* *	,494* *	,557* *	,460* *

VAR 16	,533**	,551**	,331**	,554**	,670**	,388*	,646*	,504*	1,000	,550*	,424*	,543*	,432*
VAR 17	,499**	,510**	,234**	,371**	,470**	,384*	,483*	,285*	,550*	1,000	,366*	,549*	,294*
VAR 19	,204**	,223**	,525**	,205**	,246**	,436*	,383*	,494*	,424*	,366*	1,000	,680*	,457*
VAR 18	,349**	,397**	,447**	,429**	,429**	,359*	,454*	,557*	,543*	,549*	,680*	1,000	,466*
VAR 25	,319**	,368**	,415**	,320**	,338**	,575*	,335*	,460*	,432*	,294*	,457*	,466*	1,000

** La correlación es poco significativa en el nivel 0,1

** La correlación es significativa en el nivel 0,5

** La correlación es muy significativa en el nivel 0,6

Tabla 35.

Valores de Rho Spearman

Valor r	Interpretación
0,00	Ausencia de correlación lineal
0,10 a 0,19	Correlación lineal Insignificante
0,20 a 0,39	Correlación lineal baja leve
0,40 a 0,69	Correlación lineal moderada
0,70 a 0,99	Correlación lineal alta muy alta
1,00	Función lineal perfecta

Interpretación

El valor de Rho Spearman es de 0,646, lo cual se ubica en la tabla de intervalo 0,00 donde muestra que existe una correlación de **línea moderada**, con las variables de estudio de liderazgo y la resolución de conflictos.

Como los valores de correlación entre las variables tomadas son superiores a 0,5 en la prueba de Spearman nos dice que la relación es de significación mediana.

Si el valor de ρ se acerca a 0, la asociación entre los dos rangos es más débil. Debemos ser capaces de clasificar los datos antes de proceder con el coeficiente de correlación de Spearman, es importante observar que, si se incrementa una variable, la otra sigue una relación monótona.

Decisión

El liderazgo en los dirigentes del Barrio influye en la resolución de conflictos, es necesario tener un líder para mantener la calma y tranquilidad en la comunidad.

Existe una correlación entre el liderazgo en los dirigentes del Barrio influye en la resolución de conflictos puesto que el valor de Rho Spearman es de 0,646 y el valor de p valúe es de 0,0 por que se acepta la Hipótesis H1

Discusión

El objetivo de esta investigación es determinar la influencia del liderazgo en la resolución de conflictos, la investigación se basó en un estudio cuantitativo apoyado en un instrumento previamente diseñado, que permite la recopilación de datos para conocer las funciones del líder en los principales problemas del barrio.

Los principales parámetros encontrados de la investigación del liderazgo es una parte fundamental del barrio, ya que de él depende en gran medida el éxito y bienestar de la comunidad. Un líder comunitario puede desempeñar un papel crucial al beneficiar de manera positiva a los diferentes grupos que lo conforman, ofreciendo apoyo y soluciones a los conflictos y problemas que puedan surgir; su presencia y liderazgo pueden ser de gran ayuda al brindar orientación y respaldo en momentos de dificultad interna, promoviendo así la unidad y la resolución efectiva de las situaciones que afectan a la comunidad. El líder establece metas claras y específicas (31,82% siempre, 37,12% casi siempre), estos porcentajes indican que la mayoría de los moradores perciben al líder como alguien que establece metas claras y específicas para el barrio. Es importante aprovechar esta fortaleza del líder y enfocar los esfuerzos en garantizar una comunicación clara y consistente de las metas y objetivos a la comunidad.

Por otra parte Lussier, (2011) explica que el liderazgo implica el proceso de influencia que ocurre entre los líderes y sus seguidores, de lograr los objetivos organizacionales a través del cambio, esta definición respalda el enfoque general de la investigación que, busca determinar si en situaciones problemáticas dentro del entorno barrial que existe alguien que brinde soluciones. Según el 95% de los colaboradores encuestados afirman que el líder inmediato o supervisor es quien actúa y busca activamente

soluciones, porque desempeña un papel de dirección y apoyo para todo el personal del área. Estos hallazgos respaldan la idea de que el liderazgo tiene una influencia significativa en la gestión de conflictos, corroborando así la importancia fundamental del liderazgo.

Say, (2015) establece que los conflictos, se refieren a situaciones en las cuales dos o más partes presentan desacuerdos que impiden alcanzar sus objetivos de manera simultánea, estos conflictos pueden surgir debido a situaciones de inconformidad, falta de comunicación, descontento o problemas que generan controversia dentro de la comunidad. Para resolver estos conflictos, es importante identificar las deficiencias existentes en el barrio y trabajar en su solución. De esta manera, se podrán abordar y superar los desafíos que se presenten, fomentando así una convivencia armoniosa y una comunidad más cohesionada.

Pérez, (2009) menciona que las normas y valores son compartidos, un líder puede desempeñar un papel crucial en la definición y promoción de normas y valores compartidos en la comunidad al establecer pautas claras de comportamiento, promover la ética y los principios morales, y fomentar el respeto mutuo, el líder crea un ambiente propicio para la convivencia armónica y la gestión de conflictos de manera constructiva.

Hablando del tema de motivación, ¿el líder motiva a los miembros del barrio a alcanzar sus metas? Un (33,33% siempre, 20,45% casi siempre) porcentaje que los moradores perciben al líder como una fuente de motivación es una ventaja para fomentar la participación y el compromiso de la comunidad.

En cuanto a la pregunta ¿el líder se asegura que todos los miembros del barrio se sientan escuchados y representados? el (53,03% siempre, 21,97% casi siempre), estos porcentajes indican que la mayoría de los moradores perciben al líder como alguien que valora y respeta las voces de la comunidad, esta habilidad del líder puede ser aprovechada para fomentar un clima de participación y confianza, donde todos los miembros del barrio se sientan involucrados en la toma de decisiones y se vean representados.

En cuanto a si ¿el líder utiliza habilidades de comunicación para la gestión de conflictos dentro del barrio? Polonio, (2017) relaciona la facilitación de la comunicación efectiva que el líder actúa como un facilitador de la comunicación entre los miembros de la comunidad, puede establecer canales abiertos y transparentes de comunicación, fomentar la expresión de opiniones y preocupaciones, y ayudar a resolver malentendidos o problemas de comunicación. Una comunicación efectiva es clave para prevenir y resolver conflictos de manera temprana y constructiva. Un proceso justo y transparente para tomar decisiones (47,73% siempre, 21,97% casi siempre), estos porcentajes resaltan la importancia de que el líder siga un proceso justo y transparente al tomar decisiones, esta práctica contribuye a generar confianza y credibilidad en el liderazgo, lo que a su vez fortalece el apoyo de la comunidad parte esencial para asegurarse de que los procesos de toma de decisiones sean inclusivos y accesibles para todos los moradores.

Burgos, (2007) explica que cuando un problema o conflicto se presenta se buscan alternativas que ayuden a afrontarlos. Un líder que apoya en la solución de conflictos a los integrantes del barrio (37,88% siempre, 20,45% casi siempre), estos porcentajes destacan la capacidad del líder para brindar apoyo en la solución de conflictos, esto implica la necesidad de desarrollar habilidades de mediación y resolución de conflictos por parte del líder, así como establecer mecanismos eficientes para abordar y resolver los problemas que surjan en el barrio.

Si bien es importante considerar todos los aspectos mencionados, los puntos más relevantes para abordar una solución efectiva serían aquellos en los que la mayoría de los moradores indican una percepción positiva y constante, estos incluyen el establecimiento de metas claras y específicas, la motivación de los miembros del barrio, el aseguramiento de que todos se sientan escuchados y representados, y el seguimiento de un proceso justo y transparente en la toma de decisiones.

A partir de los resultados de la encuesta realizada en el barrio, se evidenciaron varios aspectos relevantes que son esenciales en toda comunidad, es crucial tener en cuenta a todas las personas y respetar el rol que desempeñan, independientemente de su jerarquía o posición. La comunicación se convierte en una base fundamental para ser un líder efectivo, ya que no es posible dirigir a un grupo de personas sin tener

habilidades de trato interpersonal. En este sentido, se pudo constatar que la influencia del liderazgo se manifiesta de manera más significativa cuando se detectan problemas a tiempo y se les brinda una pronta solución, esto demuestra la importancia de un liderazgo activo y comprometido en el barrio, capaz de identificar y resolver los desafíos que surgen en la comunidad, promoviendo así un entorno armonioso y favorable para todos los residentes.

Por otro lado, los aspectos en los que los porcentajes son más bajos como el apoyo efectivo a la resolución de conflictos fomenta la empatía y la comprensión entre los miembros de la comunidad. Puede alentar a las personas a ponerse en el lugar del otro, a comprender diferentes perspectivas y a considerar las necesidades y preocupaciones de los demás. Esta actitud promueve la tolerancia, reduce la hostilidad y facilita la resolución de conflictos de manera pacífica (Viveros, 2003).

Se define que, un buen líder es esencial para la resolución de conflictos y la convivencia armónica de una comunidad, su capacidad para mediar, crear consenso, promover la empatía y la comprensión, establecer normas compartidas y facilitar la comunicación efectiva con estrategias son claves para gestionar los conflictos y mantener una convivencia pacífica y armoniosa en la comunidad.

A continuación, se plantea una propuesta a pesar de no constar en los objetivos específicos.

Propuesta de Intervención



Gráfico 30. Fases de la propuesta

La propuesta consiste en implementar un programa de intervención grupal en el barrio, que se divide en tres etapas clave: diagnóstico, intervención y seguimiento, el objetivo principal de este programa es promover el desarrollo integral del líder comunitario para ayudar a solucionar conflictos y fomentar una convivencia armónica entre los habitantes del barrio.

En la primera etapa, se llevará a cabo una evaluación exhaustiva del grupo mediante la aplicación de una encuesta. Esta encuesta permitirá recopilar información relevante sobre las necesidades, los desafíos y los conflictos presentes en el barrio.

En la segunda etapa, la intervención, se aplicará un folleto tríptico que se centrará en habilidades y estrategias específicas del líder para la resolución de conflictos. Este material proporcionará pautas prácticas y consejos para abordar los problemas comunitarios, fomentar una comunicación efectiva, promover la empatía y buscar soluciones colaborativas.

En la tercera etapa, el seguimiento, se realizará un monitoreo continuo posterior a la aplicación de los trípticos con la asistencia y apoyo del líder del barrio. para luego evaluar el impacto de las capacitaciones, recopilar retroalimentación de los participantes y brindar seguimiento individualizado para asegurar la implementación efectiva de las estrategias aprendidas.

CAPÍTULO IV.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

- Los resultados de esta investigación indican que existe relación significativa entre los estilos de liderazgo y la gestión de conflictos, así lo demuestra la hipótesis general que encontró un coeficiente de correlación buena de Rho Spearman = 0.646 entre las variables; por lo tanto se confirman discrepancias entre las variables estilos de liderazgo y la gestión de conflictos, ya que la mayoría considera como a veces idóneo el liderazgo aplicado por el líder de la comunidad representado por un 86.0%, implicando con ello la gestión de conflictos calificado como a veces adecuado en un 60.0%, evidenciando la necesidad de identificar idóneamente el liderazgo que permita afrontar los conflictos de manera eficiente y eficaz.
- Las diferentes habilidades de liderazgo desempeñan un papel fundamental en la resolución de conflictos sociales en un barrio. La comunicación efectiva permite establecer un diálogo abierto y constructivo entre las partes involucradas, facilitando la comprensión mutua y la búsqueda de soluciones colaborativas. La organización ayuda a estructurar las acciones y recursos necesarios para abordar los conflictos de manera sistemática y eficiente. El trabajo en equipo fomenta la colaboración y el aprovechamiento de las fortalezas individuales para encontrar soluciones integrales y consensuadas. La escucha activa permite comprender las necesidades y preocupaciones de todos los actores involucrados, generando empatía y promoviendo la búsqueda de soluciones equitativas. La empatía, por su parte, facilita la conexión emocional con los demás, permitiendo comprender sus perspectivas y generar soluciones que satisfagan sus intereses. La resolución de problemas, como habilidad clave, ayuda a identificar las causas raíz de los conflictos y a generar estrategias efectivas para superarlos. La gestión de recursos garantiza una utilización adecuada de los recursos disponibles, optimizando su impacto en la resolución de los conflictos. Por último, la delegación de funciones permite distribuir responsabilidades y empoderar a otros miembros de la comunidad, fortaleciendo así la capacidad de resolución de conflictos.

- El liderazgo juega un papel fundamental en la gestión efectiva de los conflictos sociales en un barrio. La importancia radica en la capacidad de los líderes para establecer un entorno de diálogo abierto y constructivo, fomentar la colaboración entre los miembros de la comunidad y promover la búsqueda de soluciones equitativas y sostenibles, al implicar habilidades como la comunicación clara y efectiva, que permite la transmisión de ideas, preocupaciones y perspectivas entre las partes involucradas en el conflicto. Asimismo, implica la capacidad de escuchar activamente, comprender las necesidades y preocupaciones de todos los actores y generar empatía hacia ellos. La capacidad de organización es también crucial en el liderazgo para la gestión de los conflictos sociales deben ser capaces de estructurar y planificar las acciones necesarias, identificar los recursos disponibles y asignarlos de manera eficiente para abordar los problemas y alcanzar soluciones satisfactorias. El liderazgo implica fomentar el trabajo en equipo y promover la participación de los miembros de la comunidad en la resolución de los conflictos. Esto implica reconocer y aprovechar las fortalezas individuales y promover la colaboración para alcanzar soluciones consensuadas que beneficien a todos, también deben tener habilidades para la resolución de problemas, identificando las causas subyacentes de los conflictos y generando estrategias efectivas para superarlos. Esto implica analizar de manera objetiva la situación, evaluar diferentes opciones y tomar decisiones informadas que aborden las necesidades de todas las partes involucradas.
- La identificación de estrategias del líder para la gestión de conflictos y la promoción de la convivencia armónica en la comunidad es fundamental para el desarrollo de un entorno pacífico y próspero, se desempeña un papel crucial en la resolución de conflictos al aplicar diversas estrategias que fomentan el diálogo, la empatía y la construcción de consensos. Una estrategia clave es la promoción de la comunicación abierta y efectiva entre los miembros de la comunidad, se establece canales de comunicación inclusivos y brinda espacios seguros para que las personas expresen sus preocupaciones, necesidades y perspectivas. Asimismo, fomenta la escucha activa y el respeto hacia las opiniones de los demás, creando un ambiente propicio para el entendimiento mutuo y la búsqueda de soluciones colaborativas, otra estrategia importante es

la promoción de la empatía, también se alienta a los miembros de la comunidad a ponerse en el lugar del otro y comprender sus experiencias, sentimientos y circunstancias, la promoción de la convivencia pacífica mediante la implementación de actividades y programas que promuevan la tolerancia, el respeto y la resolución no violenta de conflictos, estas actividades pueden incluir talleres de resolución de conflictos, eventos comunitarios que fomenten la integración y el intercambio cultural, y programas de educación en valores y habilidades sociales.

4.2 Recomendaciones

- A partir de la idea de que estas habilidades de liderazgo se complementan y potencian entre sí, se recomienda que los líderes comunitarios se enfoquen en desarrollar un conjunto integral de habilidades para abordar los conflictos sociales de manera efectiva y promover la construcción de una comunidad más cohesionada, equitativa y pacífica.
- Se sugiere que el líder comunitario fortalezca su capacidad de escucha activa y empatía, estas habilidades les permitirán comprender las necesidades, preocupaciones y perspectivas de todos los miembros de la comunidad, fomentando así un ambiente de comprensión y respeto mutuo.
- Se recomienda que el líder comunitario adquiera habilidades de comunicación efectiva, la capacidad de transmitir información de manera clara y coherente, así como de facilitar la resolución de conflictos a través del diálogo abierto y constructivo.
- Se recomienda implementar estrategias que aprovechen esta motivación, como programas de capacitación, reconocimientos y espacios de participación ciudadana, para impulsar el logro de las metas comunitarias.

Referencias bibliográficas

1. Abreu, L. J. (2014). El Método de la Investigación Research Method. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 9(3), 195–204. [http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9\(3\)195-204.pdf](http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9(3)195-204.pdf)
2. Aguirre, G., Serrano, B., y Sotomayor, G. (2017). El Liderazgo de los gerentes de las Pymes de Machala. *Universidad y Sociedad*, 9(1), 187–195. <http://rus.ucf.edu.cu/>
3. Ardila, J., Rodríguez, N., y Gil, F. (2004). Población y muestreo. *Epidemiología clínica: investigación clínica*, 129–139. <http://www.medicapanamericana.com/Libros/Libro/3848/Epidemiologia-Clinica.html>
4. Armijo, P. C., Aguadé, I. P., y Marcosc, S. A. (2017). El liderazgo compartido como factor de sostenibilidad del proyecto de comunidades de aprendizajes. *Estudios Pedagógicos*, 43(1), 41–59. <https://doi.org/10.4067/S0718-07052017000100003>
5. Bacilio, V. A. (2015). *ESTRATEGIAS DE LIDERAZGO COMUNITARIO PARA EL FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL DEL “COMITÉ BARRIAL BAZÁN”, DEL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015*. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/1908/1/UPSE-TOD-2015-0024.pdf>
6. Barajas, L. E., y Gómez, H. J. V. (2021). La necesidad de la mediación comunitaria en las sociedades actuales. *Inciso*, 22(2), 182–202. <https://doi.org/10.18634/incj.22v.2i.1085>
7. Burgos, E. (2007). *Business Pocket*. 100. https://books.google.com.pe/books?id=HN-ouMHAmIAC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
8. Calderón, F. (2012). Diez tesis sobre el conflicto social en América Latina. (Spanish). *Revista de la CEPAL*, 107, 7–30. <http://content.ebscohost.com/ContentServer.asp?T=P&P=AN&K=83070987&S=R&D=a9h&EbscoContent=dGJyMNLr40Sep7c4xNvgOLCmr0uep7NSsq24SbCWxWXS&ContentCustomer=dGJyMPGnsEq3r7BRuePfgex44Dt6fIA%5Cnhttp://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=8307098>
9. Calderón, M. A. (2015). *El liderazgo autocrático y el clima laboral ¿Cómo un estilo de liderazgo autocrático incide en el clima laboral de las organizaciones en el sector financiero del área de operaciones en Colombia? 1*, 1–27. [https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13700/ENSAYO-El liderazgo autocrático y el clima laboral -MILENA AYALA CALDERON-SEMINARIO DE GRADO.pdf?jsessionid=630487D7DAC28F8246B54D44B2390213?sequence=2](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13700/ENSAYO-El%20liderazgo%20autocr%20tico%20y%20el%20clima%20laboral%20-MILENA%20AYALA%20CALDERON-SEMINARIO%20DE%20GRADO.pdf?jsessionid=630487D7DAC28F8246B54D44B2390213?sequence=2)
10. Carnegie, D. (1993). Cómo ser un buen líder. *Ediciones Obelisco*, 218 (36-37). https://books.google.com.pe/books/about/Cómo_ser_un_buen_médico.html?hl=es&id=A4hOUhQVW88C
11. Carrisales, M. (2018). Liderazgo para la resolución de conflictos. *Eclass*.

- [https://www.fundescochile.org/pdf/Liderazgo para la resolución de conflictos.pdf](https://www.fundescochile.org/pdf/Liderazgo_para_la_resolucion_de_conflictos.pdf)
12. Covey, S. (1989). *El liderazgo centrado en principios*. [https://jesuitas.lat/uploads/el-liderazgo-centrado-en-principios/STEPHEN COVEY - 1993 - EL LIDERAZGO CENTRADO EN PRINCIPIOS.pdf](https://jesuitas.lat/uploads/el-liderazgo-centrado-en-principios/STEPHEN_COVEY_-_1993_-_EL_LIDERAZGO_CENTRADO_EN_PRINCIPIOS.pdf)
 13. De la Parra, J., y Gutierrez, M. T. (2007). *El trabajo colaborativo y cooperativo: un estilo de aprendizaje*. 9. <http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v09/ponencias/at01/PRE1177566342.pdf>
 14. Debate. (1985). *Barrios Populares: Realidades Y Probl.* <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/10045/1/REXTN-ED7-01-ED.pdf>
 15. Departamento de la ley de arbitraje y mediación. (2006). CODIFICACION DE LA LEY DE ARBITRAJE Y MEDIACION. 1993, 61–64. [http://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/Ecuador - Ley de Arbitraje y Mediación.pdf](http://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/Ecuador_-_Ley_de_Arbitraje_y_Mediación.pdf)
 16. Díaz, L. (1999). La Mediación y Negociación para resolver conflictos legales. *Centro de Resolución de Controversias México-Estados Unidos.*, 1(1). http://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/publicaciones_digital_XXVI_curso_derecho_internacional_1999_Luis_Miguel_Diaz.pdf
 17. El Comercio. (2014, febrero 4). *Los moradores se vuelven más participativos en las redes sociales*. <https://www.elcomercio.com/actualidad/quito/moradores-se-vuelven-mas-participativos.html>
 18. Escalante, M. de los Á. V. (2015). El Liderazgo En La Productividad De Los Colaboradores De La Corporación Impactex Cía. Ltda., Provincia De Tungurahua, Cantón Ambato. *Universidad Técnica de Ambato*, 593(03), 119. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/12640>
 19. Fuquen, M. (2003). Los conflictos y la resolución de conflictos. *Tabula Rasa*, 1(1), 265–278. <https://revistas.unicolmayor.edu.co/index.php/tabularasa/article/view/1694>
 20. García, M. J. M., y Castro, A. M. P. (2017). La investigación en educación. *Notas teórico-metodológicas de pesquisas em educação: concepções e trajetórias*, 13–40. <https://doi.org/10.7476/9788574554938.001>
 21. Gestoso, C. G., y Martínez, R. V. (2004). El conflicto interpersonal. En *Aproximación interdisciplinar al conflicto*. [https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/33171/El conflicto interpersonal.pdf?sequence=1](https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/33171/El_conflicto_interpersonal.pdf?sequence=1)
 22. Gonzáles, P. M. O. (2004). *LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL: UN ANÁLISIS A LA GESTIÓN SOCIAL EN EL BARRIO PARAÍSO DE JOSÉ LUIS TAMAYO*. https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/106405/vega_c.pdf?sequence=1
 23. Gunasingha, R. M. K. D., Lee, H.-J., Zhao, C., y Clay, A. (2023). Conflict resolution styles and skills and variation among medical students. *BMC Medical Education*, 23(1), 246. <https://doi.org/10.1186/s12909-023-04228-x>

24. Heitler, S. (2011). Communication, Listening, and Conflict Resolution Skills. *The Encyclopedia of Peace Psychology*, February. <https://doi.org/10.1002/9780470672532.wbepp042>
25. Hernández, M. D. A. (2003). Mediation in conflict resolution. *Educar*, 32, 125. <https://doi.org/10.5565/rev/educar.294>
26. Hernández, O. G. (2012). *Manual de Gestión y Resolución de Conflictos*. 1–102. www.inclusionyequidad.org
27. Jehn, K. A., y Bendersky, C. (2003). INTRAGROUP CONFLICT IN ORGANIZATIONS: A CONTINGENCY PERSPECTIVE ON THE CONFLICT-OUTCOME RELATIONSHIP. *Research in Organizational Behavior*, 25, 187–242. [https://doi.org/10.1016/S0191-3085\(03\)25005-X](https://doi.org/10.1016/S0191-3085(03)25005-X)
28. Jimenez, A., y Pérez, A. (2017). *Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento*. 82, 179–200. <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n82/0120-8160-ean-82-00179.pdf>
29. Jiménez, A., y Villanueva, M. (2018). Los estilos de liderazgo y su influencia en la organización: Estudio de casos en el Campo de Gibraltar. *Gestión Joven*, 18, 183–195. https://elcriterio.com/revista/contenidos_18/13.pdf
30. Jiménez Suárez, B. A. (2020). Mediación y Trabajo Social: dos conceptos que van de la mano [Mediation and Social Work: Two Notions that go Together]. *Trabajo Social Hoy*, 89(Primer Cuatrimestre), 27–38. <https://doi.org/10.12960/tsh.2020.0002>
31. La Rota, E. M., Lalinde, S., y Uprimny, R. (2016). *Encuesta Nacional de Necesidades jurídicas: Análisis general y comparativo para tres poblaciones*. 132. https://www.dejusticia.org/wp-content/uploads/2017/04/fi_name_recurso_618.pdf
32. Lara., C. de R. de C. del C. de A. del E. (2009). *Foro mundial de mediacion*. [https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-41342/ConferenciasforomundialMediacion\(1\).pdf](https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-41342/ConferenciasforomundialMediacion(1).pdf)
33. Licari, S. (2021). *Estilos de manejo de conflictos*. <https://blog.hubspot.es/service/manejo-conflictos>
34. Loor, C. E. W., y Pilay, G. V. P. (2017). *El liderazgo en la gestión organizacional del barrio Simón Bolívar cantón la Libertad*. 21. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/3928/1/UPSE-TOD-2017-0024.pdf>
35. Lupano, M. L., y Castro, A. S. (2005). Diferencias individuales en las teorías implícitas del liderazgo y la cultura organizacional percibida. *Boletín de psicología*, 85, 89–110. <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1709092&info=resumen&idoma=SPA>
36. Lussier, R. N. (2011). *Liderazgo. Teoría, aplicación y desarrollo de habilidades* (p. 548). <https://www.ucipfg.com/Repositorio/MSCG/Enfasis-EEG/EEG-11/libro-general.pdf>
37. MIESS. (2018). Guía Para La Solución De Conflictos. *Ministerio de Inclusión Económica y Social*, 2–12. https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/2018/12/borrador_de_guia_para_solucion_de_conflictos0950374001540215605.pdf
38. Monge, R. (2016). La Fuerza de la Innovación y el Emprendimiento. En *La Fuerza de la Innovación y el Emprendimiento ¿Es probable que Latinoamérica se suba al carro de las sociedades del conocimiento?*

- https://www.researchgate.net/profile/Ricardo_Monge-Gonzalez3/publication/316981934_Innovacion_y_emprendimiento_en_Costa_Rica_Desafios_y_oportunidades_para_sumarse_a_la_sociedad_del_conocimiento_pp_119-140/links/591b899da6fdcc701fd17c86/Innovacion-y-empre
39. Monje, C. A. Á. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Guía didáctica. *Universidad Surcolombiana*, 1–216. <http://carmonje.wikispaces.com/file/view/Monje+Carlos+Arturo+-+Guía+didáctica+Metodología+de+la+investigación.pdf>
 40. Moreno, H., Leo, F. M., López, M. A., García, T., Cuevas, R., y Sánchez, D. (2021). Adaptation and validation of the mlq-5x leadership scale to the Spanish educational context. *Anales de Psicología*, 37(2), 311–322. <https://doi.org/10.6018/analesps.425351>
 41. Nava González, W., y Breceda Pérez, J. A. (2017). Mecanismos alternativos de resolución de conflictos: un acceso a la justicia consagrado como derecho humano en la Constitución mexicana. *Cuestiones Constitucionales Revista Mexicana de Derecho Constitucional*, 1(37), 203. <https://doi.org/10.22201/ijj.24484881e.2017.37.11457>
 42. Ortiz, P. (2003). Guía metodológica para la gestión participativa de conflictos socioambientales. *Adya-Yala*, 1, 241. https://digitalrepository.unm.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1297&context=abya_yala
 43. Osorio, E. T. (2021). *Desde Una Perspectiva Holística En Los Entornos Universitarios Colombianos*. 18, 371–399. <http://www.scielo.org.co/pdf/hall/v18n35/1794-3841-hall-18-35-371.pdf>
 44. Otzen, T., y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227–232. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
 45. Pacsi, A. Y. C., Mejía, W. E., Pérez, A. V., y Cruz, P. M. (2015). Liderazgo laissez faire. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 1(1), 67–72. <https://doi.org/10.17162/riva.v1i1.849>
 46. Paladines, J. S., y Alfaro, J. F. O. (2016). *Conflicto Social en el Barrio Gunudel - Gulagpamba, Parroquia y Cantón Saraguro, Provincia de Loja*. <https://revistas.unl.edu.ec/index.php/eac/article/view/274/251>
 47. Peña, G. de la. (2018). El enfoque situacional y el estudio de redes y asociaciones urbanas en contextos pluriétnicos. *Nueva antropología*, 31(89), 81–106. <https://www.scielo.org.mx/pdf/na/v31n89/0185-0636-na-31-89-81.pdf>
 48. Pérez, C. L. (2012). *Mediación y resolución de conflictos. Cuaderno del alumno*. https://www.educacion.navarra.es/documents/57308/57750/mediacion_conflictos.pdf/21d9837a-2348-4125-9086-1a7492e47303
 49. Pérez, D. (2009). Las competencias : elemento clave del líder en el proceso de resolución de conflictos y negociación en la Pyme. *Multiciencias*, 9, 176–184. <http://www.redalyc.org/pdf/904/90411687009.pdf>
 50. Pillancari, M. C., Velázquez, D. V., Vidal, R. V., y Goic, C. E. (2014). Percepción de conflicto intergrupual y su relación con la adhesión a creencias esencialistas. *Suma Psicológica*, 21(2), 116–122. [https://doi.org/10.1016/S0121-4381\(14\)70014-1](https://doi.org/10.1016/S0121-4381(14)70014-1)
 51. Ramos, A. A., Alejandra, D., Cardozo, M., Puello, I. B., y Madrigal, J. H.

- (2020). *El Liderazgo y las acciones del líder en la resolución de conflictos organizacionales*. 11, 233–248. <https://orcid.org/0000-0002-2625-6667>
52. Ramos, G. C. (2020). LOS ALCANCES DE UNA INVESTIGACIÓN The scope of an investigation O escopo de uma investigação. *CienciAmérica*, 9(3), 1–5.
53. Reyes, M. L. (2017). *LIDERAZGO COMUNITARIO Y FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL DEL COMITÉ BARRIAL OTTO AROSEMENA GÓMEZ, CANTÓN SANTA ELENA*. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/3943/1/UPSE-TOD-2017-0038.pdf>
54. Robbins, S. P., Judge, T. A., H, J. M. J., y Estrada, R. G. (2009). *COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL*. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROB BINS comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
55. Robert, B., y Brown, E. B. (2004). *Liderazgo*. 1, 1–14. <https://www.navarra.es/documents/48192/8283267/Tema+29.-+Liderazgo.pdf/5d1bbcf3-1645-a57f-c922-fb2b460ff504?t=1621514322648>
56. Roca, V. B., y Yagual, L. C. (2007). *LIDERAZGO Y DESARROLLO COMUNITARIO EN EL BARRIO PUEBLO NUEVO AÑO 2016*. 326(2), 1–4. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4242/1/UPSE-TOD-2017-0052.pdf>
57. Rodríguez, M. B. (2012). Consideraciones sobre conflictos en las organizaciones Deportivas. Definición, análisis y soluciones. *Revista Electrónica de Ciencia y Tecnología en la Cultura Física*, 10(29), 1–33.
58. Rojas, R. (2013). Psicología para América Latina. *Psicología para América Latina*, 25, 57–76. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-350X2013000200005
59. Sáez, R. (2013). Teoría del Conflicto. *Universidad Complutense de Madrid Escuela Universitaria de Trabajo Social*, 82. <https://mediacionesjusticia.files.wordpress.com/2013/04/alzate-el-conflicto-universidad-complutense.pdf>
60. Salvatierra, J. A. (2017). *ESTRATEGIAS DE LIDERAZGO PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y CONSECUCIÓN DE OBJETIVOS EN COMERCIAL DISPROVIT*. 47. [http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/474/1/Proyecto Final DISEÑO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE VENTURA FOODS S.A. EN CARTAGENA.pdf](http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/474/1/Proyecto_Final_DISEÑO_DE_LA_ESTRUCTURA_ORGANIZACIONAL_DE_VENTURA_FOODS_S.A._EN_CARTAGENA.pdf)
61. Sánchez, A., y Iván, J. (2016). *Análisis del nivel de gestión de los líderes de los barrios urbanos del cantón Cuenca provincia del Azuay en el año 2016*. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14660/1/UPS-CT007196.pdf>
62. Sánchez Reyes, J. B., y Barraza Barraza, L. (2015). Percepciones sobre liderazgo. *Ra Ximhai*, 161–170. <https://doi.org/10.35197/rx.11.01.e2.2015.10.js>
63. Say, A. (2015). *Liderazgo y gestión de conflictos laborales*. 77. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2015/05/43/Say-Adayoly.pdf>
64. Solórzano, F. V., Humberto, J., García, F., Vanessa, A., Morillo, S., Alexander, J., y Párraga, S. (2020). *Liderazgo comunitario como eje de desarrollo social participativo*. 1, 1–5.

65. Todaro, M. E. C., y Stirpe, L. (2017). Teams in small technology-based firms: The roles of diversity and conflict management. *Journal of Technology Management and Innovation*, 12(2), 11–17. <https://doi.org/10.4067/s0718-27242017000200002>
66. Vera, J. (2011). Escala de solución de conflicto: construcción y validez. En *Cultura* (Número 1, pp. 579–600). https://www.revistacultura.com.pe/revistas/RCU_20_1_escala-de-solucion-de-conflicto-construccion-y-validez.pdf
67. Villarroya Martínez, M. (2012). Las Prácticas De Recursos Humanos Y El Rendimiento Organizacional . Un Estudio Contextualizado En La Administración Local Catalana. *Universitat Rovira I Virgili*. <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/90243/Villarroya.pdf;sequence=1>
68. Viveros, A. (2003). Liderazgo, Comunicación efectiva y resolución de conflictos. *Oficina Internacional del Trabajo*, 1–17. <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24196w/LCEy RC.pdf>
69. Waldam, M. (2016). *Empathy in Conflict Resolution: If, How and When*. June. <https://www.centerforempathy.org/wp-content/uploads/2016/06/CEIA-Empathy-in-Conflict-Resolution.pdf>
70. Wolff, R., y Nagy, J. (2022). *Aprender de los participantes y contribuir con ellos*. <http://ctb.ku.edu/es/tabla-de-contenidos/cultura/competencia-cultural/transformar-conflictos/principal>
71. Zhang, X., Qian, J., Wang, B., Jin, Z., Wang, J., y Wang, Y. (2017). Leaders' Behaviors Matter: The Role of Delegation in Promoting Employees' Feedback-Seeking Behavior. *Frontiers in Psychology*, 8. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2017.00920>
72. Zona López, J. R., y Giraldo Márquez, J. D. (2017). Resolución de problemas: escenario del pensamiento crítico en la didáctica de las ciencias. *Latinoamericana de Estudios Educativos*, 13(2), 122–150. <https://doi.org/10.17151/rlee.2017.13.2.8>

Anexos

ANEXO 1. Carta Compromiso

CARTA DE COMPROMISO

Ambato, 16/02/2023

Doc. Borman Vargas
Presidente Unidad de Integración Curricular
Carrera de Trabajo Social
Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales

Tecnólogo Juan León Achig en mi calidad de presidente del barrio Santán, me permito poner en su conocimiento la aceptación y respaldo para el desarrollo del Trabajo de Integración Curricular bajo el Tema: "Liderazgo y resolución de conflictos" propuesto por el/la estudiante Jazmín Daniela Tarco Abata, portador/a de la Cédula de Ciudadanía 055056941-2, estudiante de la Carrera de Trabajo Social, Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato.

A nombre de la Institución a la cual represento, me comprometo a apoyar en el desarrollo del proyecto.

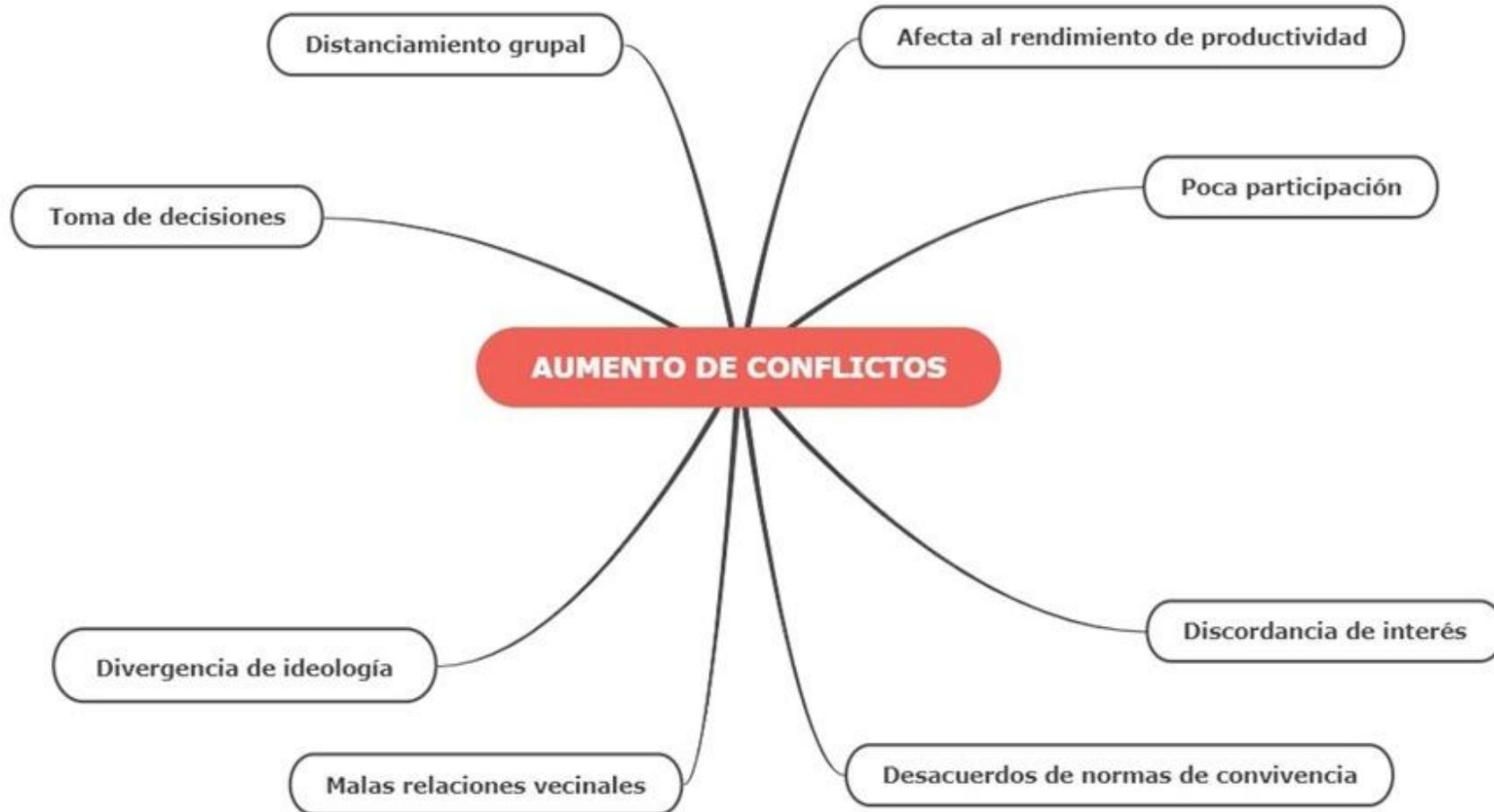
Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

Atentamente.



Presidente Tnlgo. Juan León Achig
0501704787
0984011705
jlachig@espe.edu.ec

Árbol de Problemas



ANEXO 2. Árbol de Problemas

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICA/INSTRUMENTO
El liderazgo es una responsabilidad que influye en las demás personas para ayudarlas a que cumplan metas y objetivos. De igual forma brinda confianza, motivación a personas o grupos para que puedan satisfacer necesidades y sean beneficiosos para los mismos. Tomando en cuenta que debe tener diferentes enfoques para liderar un grupo, como la capacidad para ejecutar acciones y lograr su propósito, por lo que, su principal función es organizar para llevar a cabo sus propios proyectos, porque debe mostrar ciertos estilos, principios, factores y enfoques para ser un agente de cambio, donde debe ser capaz de mostrar un potencial satisfactorio en su rendimiento y sobre todo debe mostrar confianza para	Características personales del líder	Inteligencia emocional	¿Considera que el líder del barrio utiliza sus habilidades sociales para establecer relaciones efectivas con los demás moradores?	ENCUESTA CUESTIONARIO
		Honestidad e integridad	¿Considera que el líder es honesto y transparente en sus acciones y decisiones? ¿Cree que su líder posee altos estándares éticos y morales?	
		Competencia técnica	¿Cree que el líder tiene el conocimiento y habilidades necesarias para dirigir el barrio de manera efectiva?	
	Estilo de liderazgo	Liderazgo transformacional	¿Cree usted que el líder fomenta un ambiente de trabajo colaborativo y apoyo mutuo?	
		Liderazgo transaccional	¿Considera que el líder establece metas claras y específicas para el barrio?	
		Liderazgo laissez-faire	¿Cree usted que el líder del barrio se involucra en las	

<p>poder orientar a las personas a seguir cumpliendo metas. Forma del Clasificador (5X) Corta</p>			<p>actividades y responsabilidades del barrio?</p>
	Efectividad del liderazgo	Recompensa Contingente	<p>¿Considera que el líder motiva a los miembros del barrio a alcanzar sus metas?</p>
		Comunicación	<p>¿El líder utiliza habilidades de comunicación para la gestión de conflictos dentro del barrio? ¿El líder toma medidas preventivas para evitar la aparición de conflictos y promover una convivencia pacífica y armoniosa dentro del barrio? ¿El líder establece normas y reglas claras en la organización del barrio?</p>
		Dirección por Excepción Activa	<p>¿Cree usted que el líder tiene una posición efectiva en el funcionamiento del barrio? ¿El líder trabaja con autoridades locales para</p>

			abordar los problemas que presenta el barrio? ¿El líder se asegura que todos los miembros del barrio se sientan escuchados y representados?	
--	--	--	--	--

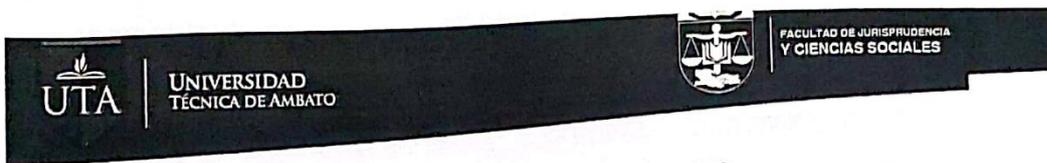
CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICA/INSTRUMENTO
<p>La resolución de conflictos se da entre dos o más personas donde las mismas encuentran una solución que sea beneficiosa para ambas partes, tomando en cuenta que, puede existir desacuerdos en la parte política, social, económica y cultural. Los conflictos se dan de manera social, donde la persona que esté de mediadora se encargará de adquirir habilidades para resolver dicho conflicto satisfaciendo necesidades importantes. Para resolver</p>	Elementos	Personas Procesos Problemas	¿Con qué frecuencia existen conflictos en el barrio? ¿El líder muestra un interés positivo en el bienestar de los miembros de la comunidad? ¿El líder toma decisiones para solucionar problemas que se presenten en el barrio? ¿El líder sigue un proceso justo y transparente para tomar decisiones?	ENCUESTA CUESTIONARIO

<p>los conflictos entre grupos se necesita saber los elementos, conflictos interpersonales, causas y mediación para que el conflicto se resuelva de la mejor manera</p> <p>Escala de Solución de conflictos (ESC) José Luis Vera La torre</p> <p>Test con escala de Likert, con 5 niveles indicados de la siguiente manera:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Rara vez o nunca es mi caso 2. Poas veces es mi caso 3. A veces es mi caso 4. Muchas veces es mi caso 5. Con mucha frecuencia o siempre es mi caso 	Conflictos interpersonales	Pseudoconflicto	¿El líder apoya en la solución de conflictos a los integrantes del barrio?	
	Causas	Comunicación Discordancia de interés Valor Relación	¿El líder utiliza técnicas adecuadas de comunicación para resolver el conflicto? ¿El líder se asegura de que las soluciones encontradas sean justas y equitativas para todas las partes? ¿Considera que el líder utiliza la resolución del conflicto como una oportunidad para mejorar la convivencia del barrio?	
	Mediación	Voluntariedad Neutralidad Confidencialidad Carácter personal	¿Considera que el líder promueve la participación voluntaria de las partes en la resolución de los conflictos que pueda tener el barrio?	

			<p>¿El líder es capaz de mantener la confidencialidad y la privacidad en la resolución de conflictos en el barrio?</p> <p>¿El líder ayuda a construir soluciones frente a situaciones de crisis o conflictos del barrio?</p> <p>¿El líder del barrio utiliza la mediación en situaciones de conflicto y promueve soluciones pacíficas para una cultura de paz?</p>	
--	--	--	---	--

ANEXO 3. Operacionalización de Variables

ANEXO 4. Cuestionario



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales
Carrera de Trabajo Social
Periodo abril – septiembre 2023

LIDERAZGO Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Objetivo: Obtener información sobre la influencia del liderazgo en la resolución de conflictos en el barrio Santán de la ciudad de Latacunga.

Dirigido: Moradores del barrio

Aspectos confidenciales o éticos: Este cuestionario es de carácter confidencial y la información será solamente utilizada con fines de investigativos.

Instrucciones: Lea de manera detenida y responda con honestidad y de manera objetiva. El cuestionario tiene dos Test: uno de liderazgo y otro de resolución de conflictos.

CUESTIONARIO

Preguntas sociodemográficas:

SEXO

Hombre () Mujer ()

EDAD

ESTADO CIVIL

Soltero () Casado () Divorciado ()
Viudo () Unión Libre ()

¿CON QUIÉN VIVE ACTUALMENTE?

Padre () Madre () Hermanos/as ()
 Pareja () Solo ()
 Otros familiares -----

NIVEL DE ESCOLARIDAD

Primaria () Secundaria ()
 Bachiller () Superior ()

PROFESIÓN

ETNIA

Mestizo () Indígena () Montubio ()
 Afroecuatoriano () Blanco () otro ()

PREGUNTAS SOBRE LIDERAZGO

Use la siguiente escala de clasificación, para sus respuestas, marcando la categoría correspondiente con una cruz o un círculo.

Nunca	Casi nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4

1. ¿Considera que el líder del barrio utiliza sus habilidades sociales para establecer relaciones efectivas con los demás moradores?	0	1	2	3	4
2. ¿Considera que su líder es honesto y transparente en sus acciones y decisiones?	0	1	2	3	4
3. ¿Cree que su líder se adhiere a altos estándares éticos y morales?	0	1	2	3	4
4. ¿Cree que su líder tiene el conocimiento y habilidades necesarias para dirigir el barrio de manera efectiva?	0	1	2	3	4
5. ¿Cree que su líder fomenta un ambiente de trabajo colaborativo y apoyo mutuo?	0	1	2	3	4

6. ¿Considera que su líder establece metas y expectativas claras para el barrio?	0	1	2	3	4
7. ¿En qué medida el líder del barrio se involucra en las actividades y responsabilidades del barrio?	0	1	2	3	4
8. ¿En qué medida el líder del barrio utiliza incentivos y recompensas para motivar a los miembros del barrio a alcanzar sus metas?	0	1	2	3	4
9. ¿Considera que el líder se comunica de manera clara y efectiva con los miembros del barrio?	0	1	2	3	4
9. ¿Considera que el líder se comunica de manera asertiva con los miembros del barrio?	0	1	2	3	4
10. ¿Siente que el líder toma medidas correctivas cuando es necesario para mantener el buen funcionamiento del barrio?	0	1	2	3	4
11. ¿El líder utiliza habilidades de comunicación para la gestión de conflictos y promoción de la convivencia armónica del barrio?	0	1	2	3	4
12. ¿El líder establece normas y reglas claras en el barrio de participación?	0	1	2	3	4
13. ¿El líder trabaja con las autoridades locales para abordar los problemas que presenta el barrio?	0	1	2	3	4
14. ¿El líder se asegura que todos los miembros del barrio se sientan escuchados y representados?	0	1	2	3	4
15. ¿El líder toma medidas preventivas para evitar la aparición de conflictos y promover una convivencia pacífica y armoniosa dentro del barrio?	0	1	2	3	4

PREGUNTAS SOBRE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Nunca	Casi nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4

1. ¿El líder muestra un interés positivo en el bienestar de los miembros de la comunidad?	0	1	2	3	4
2. ¿El líder sabe cómo enfrentar los problemas más desagradables del barrio?	0	1	2	3	4
3. El líder sigue un proceso justo y transparente para tomar decisiones	0	1	2	3	4
4. ¿El líder se asegura de que los involucrados en una situación de pseudo conflicto (conflictos de forma agresiva) lleguen a una solución mutua?	0	1	2	3	4

ANEXO 5. Validación de contenido por Juicio de expertos

Validación por Lcda. Jeanneth Balseca

4	El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlo adecuadamente.	✓	
5	Pertinencia entre objetivos, objeto y campo de estudio, e indicadores con los ítems de los instrumentos.	✓	
7	Lenguaje utilizado en la formulación de los ítems.	✓	
8	El número de preguntas del cuestionario es excesivo.		✓
9	Las preguntas constituyen un riesgo para el encuestado (en el supuesto de contestar SÍ, por favor, indique inmediatamente abajo cuáles).		✓

Preguntas que el experto considera que pudieran ser un riesgo para el encuestado:

N. ° de la(s) pregunta(s).	<i>Ninguna</i>
Motivos por los que se considera que pudiera ser un riesgo.	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión).	

	Evaluación general del cuestionario			
	Excelente	Buena	Regular	Deficiente
Validez de contenido del cuestionario.		X.		

Observaciones y recomendaciones en general del cuestionario:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

F. 
VALIDADOR

C.C. *180414127-1*

Fecha de validación	<i>12-05-2023</i>
---------------------	-------------------

Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario.

Validación por Ing. Marcelo Ortiz

Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales

Trabajo Social

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE REGISTRO Y RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

CUESTIONARIO

Este cuestionario se encuentra enfocado sobre "LIDERAZGO Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS"

Datos del validador:

Nombre y apellido	Marcelo Ortiz Diaz
Filiación (ocupación, grado académico y lugar de trabajo)	Ing. Marcelo Ortiz - Docente - UTA.
Email	mi.ortiz@uta.edu.ec

1. Instrucciones

A continuación, encontrará diferentes criterios sobre la estructura del instrumento de recolección de información (Cuestionario) sobre el tema de investigación: **LIDERAZGO Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.**

Asigne a cada SI un puntaje de 1 y a cada NO un puntaje de 0.

1: SI

0: NO

Nº	CRITERIOS	SI	NO
1	Especificación de la técnica, instrumento y la población o grupo a ser aplicado.	✓	
2	De acuerdo con el instrumento, los diferentes enfoques e ítems, tienen la pertinencia con el tema de investigación.	✓	
3	Relación de los objetivos de los instrumentos con el tema del proyecto de investigación. Objetivo General Determinar la influencia del liderazgo en la resolución de conflictos en el barrio Santán de la ciudad de Latacunga Objetivos específicos <ul style="list-style-type: none"> • Investigar las diferentes habilidades de liderazgo y su aplicabilidad en la resolución de los conflictos sociales. • Analizar la importancia del liderazgo en la gestión efectiva de los conflictos sociales. • Identificar estrategias del líder para la gestión de conflictos y la convivencia armónica de la comunidad. 	✓	

4	El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlo adecuadamente.	/	
5	Pertinencia entre objetivos, objeto y campo de estudio, e indicadores con los ítems de los instrumentos.	/	
7	Lenguaje utilizado en la formulación de los ítems.	/	
8	El número de preguntas del cuestionario es excesivo.		/
9	Las preguntas constituyen un riesgo para el encuestado (en el supuesto de contestar SÍ, por favor, indique inmediatamente abajo cuáles).		/

Preguntas que el experto considera que pudieran ser un riesgo para el encuestado:	
N. ° de la(s) pregunta(s).	_____
Motivos por los que se considera que pudiera ser un riesgo.	_____
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión).	_____

	Evaluación general del cuestionario			
	Excelente	Buena	Regular	Deficiente
Validez de contenido del cuestionario.		/		

Observaciones y recomendaciones en general del cuestionario:	
Motivos por los que se considera no adecuada	_____
Motivos por los que se considera no pertinente	_____
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	_____

F. 
VALIDADOR
 C.C. 1801866342.

Fecha de validación | 10 - 05 - 2023

Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario.

Validación por Lcda. Maribel Campoverde

Instrumento para la validación del cuestionario para encuesta

Yo Maribel Campoverde Abijano, con CI 4706221981 de profesión Trabajadora Social, y ejerciendo actualmente como Docente-Trabajadora Social en la (institución) UTA - independiente, hago constar que he revisado, con fines de validación el instrumento "Cuestionario para encuesta" y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

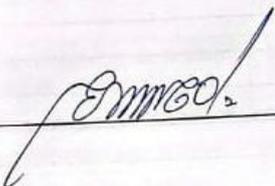
CRITERIOS	APRECIACIÓN			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento		/		
Congruencia variable-criterio-indicador-objetivo		/		
Amplitud y relevancia de los ítems		/		
Redacción de los ítems		/		
Pertinencia con el objetivo		/		
Ortografía		/		
Factibilidad de aplicación		/		

Ítem	ESCALA			Observaciones
	Dejar (1)	Modificar (2)	Eliminar (3)	
1	/			
2	/			
3	/			
4	/			
5	/			
6	/			
7	/			
8		/		
9	/			
10		/		
11		/		
12	/			
13	/			
14	/			
15	/			
16	/			

17	/			
18	/			
19		/		
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			
26	/			
27		/		
28		/		
29	/			
30	/			

Opinión de aplicabilidad: Aplicable () Aplicable después de corregir (✓) No aplicable ()

Validado por: Marebel Compadre Especialidad del evaluador
T.5 familia y desarrollo
 Fecha: Ambato, 16 mayo 2023

Firma: 

Validación por Trabajadora Social Belén Rodríguez

UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO
 Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales
 Trabajo Social

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE REGISTRO Y RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

CUESTIONARIO

Este cuestionario se encuentra enfocado sobre "LIDERAZGO Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS"

Datos del validador:

Nombre y apellido	Belén Mariela Rodríguez Ullamarín
Filiación (ocupación, grado académico y lugar de trabajo)	Asistente de Acompañamiento Familiar. MIES - Distrito Latacunga.
Email	bdenmrodriguezue@gmail.com

1. Instrucciones

A continuación, encontrará diferentes criterios sobre la estructura del instrumento de recolección de información (Cuestionario) sobre el tema de investigación: **LIDERAZGO Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.**

Asigne a cada SI un puntaje de 1 y a cada NO un puntaje de 0.

1: SI

0: NO

Nº	CRITERIOS	SI	NO
1	Especificación de la técnica, instrumento y la población o grupo a ser aplicado.	1	
2	De acuerdo con el instrumento, los diferentes enfoques e ítems, tienen la pertinencia con el tema de investigación.	1	
3	Relación de los objetivos de los instrumentos con el tema del proyecto de investigación. Objetivo General Determinar la influencia del liderazgo en la resolución de conflictos en el barrio Santán de la ciudad de Latacunga Objetivos específicos <ul style="list-style-type: none"> • Investigar las diferentes habilidades de liderazgo y su aplicabilidad en la resolución de los conflictos sociales. • Analizar la importancia del liderazgo en la gestión efectiva de los conflictos sociales. 	1	

	• Identificar estrategias y habilidades del líder para la gestión de conflictos y la convivencia armónica de la comunidad.		
4	El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlo adecuadamente.	1	
5	Pertinencia entre objetivos, objeto y campo de estudio, e indicadores con los ítems de los instrumentos.	1	
7	Lenguaje utilizado en la formulación de los ítems.	1	
8	El número de preguntas del cuestionario es excesivo.		0
9	Las preguntas constituyen un riesgo para el encuestado (en el supuesto de contestar Sí, por favor, indique inmediatamente abajo cuáles).		0

Preguntas que el experto considera que pudieran ser un riesgo para el encuestado:	
N.º de la(s) pregunta(s).	Ninguna
Motivos por los que se considera que pudiera ser un riesgo.	Ninguno
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión).	Ninguno.

	Evaluación general del cuestionario			
	Excelente	Buena	Regular	Deficiente
Validez de contenido del cuestionario.	/			

Observaciones y recomendaciones en general del cuestionario:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

F. 
VALIDADOR
 C.C. 0503615536.



Fecha de validación 15/05/2023.

Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario.