

LA NEGOCIACIÓN DE CONFLICTOS

una conexión humana
con pensamientos de paz



UNIVERSIDAD | SHIKI EKIRAJIA
DE LA GUAJIRA | PULEE WAJIIRA

Ana Rita Villa Navas
Clara Judith Brito Carrillo
Yuly Inés Liñán Cuello

LA NEGOCIACIÓN DE CONFLICTOS
UNA CONEXIÓN HUMANA
CON PENSAMIENTOS DE PAZ

La negociación de conflictos una conexión humana con pensamientos de paz

**Ana Rita Villa Navas
Clara Judith Brito Carrillo
Yuly Inés Liñán Cuello**



UNIVERSIDAD | SHIKII EKIRAJIA
DE LA GUAJIRA | PULEE WAJIIRA

**La negociación de conflictos
una conexión humana
con pensamientos de paz**

© Ana Rita Villa Navas
Clara Judith Brito Carrillo
Yuly Inés Liñán Cuello

© Universidad de La Guajira
Primera edición, 2020

ISBN: 978-958-5178-24-3

Directivas académicas

Carlos Arturo Robles Julio
Rector

Hilda María Choles Almazo
Vicerrectora Académica

Boris Sandy Romero Mora
Vicerrector Administrativo y Financiero

Víctor Pinedo Guerra
Vicerrector de Investigación y Extensión

Sulmira Patricia Medina
Directora de Investigaciones

Diseño portada:

Luz Mery Avendaño

Impresión:

Editorial Gente Nueva
PBX: 320 2840 - 320 2971
Bogotá, D.C.

Depósito legal
Reservados todos los derechos de esta edición

Impreso en Colombia / Printed in Colombia

AUTORAS

ANA RITA VILLA NAVAS

Nacida en Barrancabermeja Santander del Sur. Psicóloga Social. Especialista en Conciliación y Resolución de Conflictos de la Universidad de Cartagena y Magister en Gerencia de Recursos Humanos de la Universidad Rafael Bello Chacín URBE. Docente ocasional de la Universidad de la Guajira.

CLARA JUDITH BRITO CARRILLO

Nacida en Barrancas, Guajira. Egresada de la Universidad Simón Bolívar. Trabajadora social, especialista en Gerencia Social, Magister en Desarrollo y Gestión de Empresas Sociales. Docente de planta de la Universidad de La Guajira.

YULY INÉS LIÑAN CUELLO

Trabajadora Social. Especialista en Educación con énfasis en pedagogía. Magister en Gerencia de Recursos Humanos. Autora del libro *Aprendizaje y Cambio Potencial*. Docente de la Universidad de La Guajira.

Agradecimientos

A la Universidad de La Guajira por permitirnos plasmar en este libro los contenidos de reflexión como apoyo intelectual y científico de forma interdisciplinaria en conexión humana.

A los estudiantes de Negocios Internacionales quienes participaron de los resultados de investigación, leyeron, estudiaron y utilizaron este material en sus ejercicios ayudando enormemente a probar y finalizar el contenido de este libro.

A nuestros hijos, familiares y amigos, en especial a la doctora Alda María Pérez Campuzano, quien amablemente compartió sus puntos de vista sobre el tema y nos motivó a producir un trabajo que ofreciera claridad sobre la negociación de conflictos en conexión humana con pensamientos de paz.

Autoras

CONTENIDO

Agradecimientos	7
Prólogo	13
Introducción.	17

Capítulo I

Teorías de Conflictos

El conflicto en la teoría marxista	21
El conflicto en Dahrendorf	22
Teoría de la Construcción Social, Bergell	22
El ciclo del conflicto.	24
Análisis de la situación del conflicto actual	26

Capítulo II

La negociación de conflictos

Ámbito internacional de la negociación	31
Negociación entre el gobierno de Venezuela y la oposición	35
Tipos de negociación de conflictos.	37
La conexión humana en la negociación	38
El pensamiento en la negociación de conflictos	41
Pensamiento Divergente	41
Pensamiento Crítico	42
Pensamiento Creativo	44
Etapas de la negociación de conflictos	44
Etapa de orientación	45
Etapa de persuasión	45
Etapa de avance	46
Etapa de seguimiento de resultados	46

Capítulo III
Alternativas de negociación de conflictos

Flexibilidad	49
Relaciones	49
Opciones	50
Compromisos en la negociación de conflictos	51
Intercambio	52
Igualdad de Oportunidades	52
Firma de los Acuerdos	53

Capítulo IV
Impacto personal de la negociación y la paz

Educación emocional	57
El Perdón	58
Tipos de Perdón	59
El Amor	59
El Humor y la Risa	60
Las Expectativas	60
Impacto social de la negociación y la paz	61
Liderazgo	65
Pedagogía Ciudadana	68
Prestigio Social	70

Capítulo V
Metodología de investigación

Definición conceptual	71
Método y procedimiento de la investigación	71
Tipo de investigación	72
Diseño de la investigación	72
Población	73
Muestra	73
Técnicas e instrumentos de recolección de información	73
Validez del instrumento	74
Confiabilidad del instrumento	75

Capítulo VI

Resultados

Discusión de los resultados	81
Estrategias para la prevención de conflictos	86
Estrategias de Prevención Personal	90
Personalidad Resiliente	90
Conducta Prosocial	91
Tipos de Conducta Prosocial	92
El Comportamiento	93
Habilidad de Comunicación	94
Estrategias de prevención a nivel familiar	95
Disciplina Consistente	95
Reglas familiares	96
Cohesión familiar	96
Estrategia de prevención en la comunidad	98
Vínculos Sociales	98
Participación Comunitaria	99
La Conciliación en Equidad	100
Audiencia de Conciliación en Equidad	102
Asuntos conciliables	103
Conclusiones	104
Referencias bibliográficas.	109
Referencias Web	116
Anexos	119

Índice de gráficas

Gráfica 1. Etapas de la negociación de conflictos	77
Gráfica 2. Alternativas de Negociación de Conflictos	78
Gráfica 3. Compromisos en la Negociación de Conflictos	79
Gráfica 4. Impacto personal de la negociación y la paz	80
Gráfica 5. Impacto social de la negociación y la paz	81

Índice de ilustraciones

Ilustración 1. Diversidad de Conflicto	24
Ilustración 2. Mecanismo alternativo de soluciones de conflictos	31
Ilustración 3. Impacto personal de la negociación y la paz	57
Ilustración 4. Impacto Social de la Negociación y la Paz	65
Ilustración 5. Estrategias de prevención personal.	97

Índice de tablas

Tabla 1. Etapas de la negociación de conflictos	47
Tabla 2. Alternativas de negociación de conflictos	51
Tabla 3. Compromisos en la negociación de conflictos.	53
Tabla 4. Impacto personal de la negociación y la paz.	61
Tabla 5. Impacto social de la negociación y la paz	70
Tabla 6. Datos de variantes estadística.	75
Tabla 7. Asuntos que son competencia de los conciliadores en equidad.	103
Tabla 8. Modelo de capacitación en Conciliación en Equidad	104

Prólogo

La negociación es un fenómeno de estudio sobre el arte del género humano gestionando el conflicto de modo proactivo, positivo, concientizando desde el conocimiento del sí mismo, que maneja los sentimientos propios, integrando los valores y las actitudes con los modelos culturales y la conciencia, como instancias donde se reorganiza la información para el perdón y la paz.

La negociación de conflictos es representada en el pensamiento flexible, en la capacidad de dialogar e intercambiar puntos de vista y empatizar con las personas cuando existan diferencias por conciliar, intereses que se puedan compartir, personas a quienes persuadir y objetivos por cumplir. Es decir, es la tendencia constructiva de los mecanismos alternativos de solución de conflictos en Colombia, o sea la ley 1563 de 2012, que establece las formas de dirimir las diferencias.

Negociando con énfasis en la táctica del amor, una regulación de conflictos universal, se identifica la vía pacífica que permite alcanzar la prevención y el bienestar social. Así, mediante esta acción, los actores deciden dejar de lado sus intereses particulares para satisfacer las necesidades colectivas-

El libro trata del trascender la conducta relacionada con las predisposiciones altruistas aprendidas en los procesos de socialización; del saber distinguir entre lo trascendental y lo superfluo, al tiempo que reflexiona y evalúa las consecuencias, positivas o negativas, derivadas de continuar realizando los comportamientos habituales.

Se presenta un panorama de encuentros culturales promovidos por el fervor de la negociación de conflictos entre los grupos sociales caracterizados, por la historia colectiva de las relaciones entre ellos y el Estado, donde se manifiesta una experiencia de alteridad con pensamientos de paz.

El presente volumen contiene un discurso renovado que une a la comunidad expresando los valores de la dignidad, la cooperación y la responsabilidad del servicio social a nivel local, nacional e internacional como parte del compromiso institucional de la Universidad de La Guajira.

El libro sigue un esquema fácil de consultar, un manual, para quienes de manera habitual necesitan negociar en el ámbito familiar, empresarial, comercial, sindical, comunitario u otro. La negociación es analizada desde las conexiones del ser humano.

El ideal de las escritoras del presente libro es compartir sus experiencias en función de crear un entorno personal, sociopolítico, cultural y económico que promueva la ciudadanía moderna, democrática y que cumpla los compromisos pactados en base al sistema ordenador de justicia y garantía de los Derechos Humanos (Ley 418 de 26 de 1997).

RESUMEN

La negociación de conflictos es un proceso inherente a las acciones humanas y fue desarrollado en los años 70 desde el enfoque ganar-ganar. Está basado en el funcionamiento constante y consta de tres fases: escalada, estancamiento y desescalada. Así, la negociación representa la alternativa viable a la transformación creativa del conflicto con iniciativas de la pedagogía, que impulsa la construcción de la ciudadanía desde la infancia a través de la educación familiar en pos de dirimir la violencia en todos los ámbitos, frente al esfuerzo del liderazgo empresarial caracterizado por determinados rasgos, actitudes, comportamientos, valores, con gran impacto en las comunidades sostenibles. Mientras las controversias internacionales se gestionan con base en la igualdad soberana de los Estados, donde los miembros de la organización se abstendrán de emplear amenazas o la fuerza contra la integridad territorial que pueda desequilibrar la paz, la justicia y la seguridad internacional. En síntesis, esta investigación es la iniciativa de los y las estudiantes de negocios internacionales con el propósito de conocer, aprender y aplicar las etapas, las alternativas, los compromisos de la negociación a través de opciones integrativas de conocimientos, cooperación, actitudes destacadas en el debate, el diálogo sobre el proceso de paz con todo el estudiantado, protagonistas de un modelo cultural de identidad, impulsado por la fuerza de los vínculos humanos de forma sencilla y clara, y aplicando la honestidad, un principio de la negociación de conflictos que fortalece el ámbito personal, social, académico y garantiza el interactuar en los negocios internacionales con seguridad y libertad entre países.

Palabras clave: Negociación. Conflicto. Acciones humanas. Pedagogía

ABSTRACT

The negotiation of conflicts is a process inherent to human actions developed in the 70s, from the win-win approach, and based on the constant operation in three phases- escalation, stagnation and de-escalation. Thus, negotiation represents the viable option to creative transformation of the conflict. With pedagogical initiatives which promote citizenship building from childhood through family education, in order to resolve violence in all areas, against the effort of business leadership characterized by certain traits, attitudes, behaviors, values, with great impacts on sustainable communities. While international disputes are managed based on the sovereign equality of the States, where the members of the organization will refrain from using threats

or force against territorial integrity that may unbalance peace, justice and international security. Brief, this research is the initiative of international business students with the purpose of knowing, learning, applying the stages, the alternatives, the commitments of the negotiation through integrative options of knowledge, cooperation, outstanding attitudes in the debate, the dialogue on the peace processes with all students, protagonists of a cultural model of identity, driven by the strength of human bonds in a simple, clear way, applying honesty, a principle of conflict negotiation that strengthens the personal, social, academic environment and guarantees to interact in international business with security and freedom between the countries.

Keywords: Negotiation. Conflict. Human actions. Pedagogy

INTRODUCCIÓN

La negociación de conflictos es un proceso de aprendizaje preventivo que ofrece la oportunidad de razonar sobre las controversias y desequilibrios de intereses entre la familia, los grupos y el entorno sociocultural, en busca de concretar acuerdos útiles y duraderos para la solución del conflicto a menor costo y tiempo, que satisfaga las necesidades, deseos e intereses de cada una de las partes.

De acuerdo a la investigación de Talavera (2015) sobre el impacto en la negociación de los graduados en Cataluña, España, los resultados ayudaron a complementar la teoría de la negociación y el impacto generado sobre los estudiantes que se capacitan en esta materia, así como en las competencias y habilidades individuales y colectivas, consideradas el activo de productividad más importante de las organizaciones, determinantes de la capacidad de adaptación, de proacción en diversos entornos. Seguidamente Prieto (2012) en el tema de la calidad de vida laboral de los negociadores y mediadores de conflictos en España y Paraguay se identificó la estrategia de negociación fundamentada en los intereses aplicados en la resolución de problemas. El método cuenta con los siguientes principios: a) separar a las personas del problema; b) concentrarse en los intereses, no en las posiciones; c) generar opciones de beneficio mutuo; d) evaluar las opciones conforme a criterios objetivos.

Al mismo tiempo, Abrego González, & Ftico (2012) en la elaboración de un diseño instruccional para el desarrollo de habilidades durante el manejo de conflictos y negociaciones, brinda información valiosa sobre la inteligencia emocional aplicada al manejo de las negociaciones, con un contenido programático que puede ser desarrollado en beneficio de la comunidad de estudiantes, el objetivo en las negociaciones es concretar el compromiso formal entre las partes, donde ambas puedan obtener resultados beneficiosos del enfoque ganancias mutuas, aplicado con eficiencia es distintas situaciones externas e internas del ámbito empresarial.

Frente al mismo tema, Acevedo (2015 pp16) afirma que para saber en qué momento se debe llegar a una negociación es necesario verificar como ha transcurrido el conflicto, los aspectos tomados en cuenta para la solución, los compro-

misos, las reglas, la normatividad, las formas de comportamiento a través de las cuales las personas satisfacen las necesidades, deseos e intereses y concilian de modo favorable en cooperación entre ellas.

Más aún, la Constitución Colombiana en los actos Legislativos (2015), artículo 67 afirma que, la educación formará al colombiano en el respeto por los derechos humanos, la paz, la democracia, con el compromiso de interpretar el estudio de los valores que desestimen la violencia hacia la mujer, la discriminación, el rechazo a la población LGBTI, en la ruta del transcender a la modernidad aceptando las diferencias humanas.

Por esta razón los estudiantes de negocios internacionales reconocen que el aprendizaje de la negociación está en constante construcción brindando respuesta a la prevención de los riesgos psicosociales de gran importancia en entornos conflictivos. Este grupo propone investigaciones que dan solidez al quehacer profesional en múltiples campos, un nuevo paradigma capaz de aportar los conocimientos convincentes a la solución de los problemas urgentes, tal es el caso de la paz, una manifestación intrínseca centrada en conectar desde lo humano los pensamientos positivos, la energía motivacional para comprender, transformar las preocupaciones, los miedos, el estrés y empezar la realidad del cambio en sintonía con el amor, la compasión y el perdón.

Es decir, recuperando los saberes, las creencias, las concepciones tradicionales de los pueblos indígenas, tales experiencias guardadas en la memoria producen innovaciones profundas, usadas y adaptadas a las actividades, constituyen una riqueza de vital importancia para la preservación y el desarrollo social.

Incluso la Unesco reconoció a los palabreros de la etnia wayuu como patrimonio inmaterial de la Humanidad por su saber ancestral. Al respecto Bermúdez Rodríguez & Bermúdez (2017 pp85) afirman que la gran experiencia se debe a que las instituciones políticas, sociales y religiosas de los pueblos indígenas son anteriores al surgimiento de los estados nacionales en el siglo XIX. Así, se aporta el talento humano capaz de comprender las dinámicas de reconciliación plasmadas en propuestas pacíficas, gracias al intercambio y a las opciones de negociación en igualdad de oportunidades.

Justamente se trata de contraer compromisos formales a través de la voluntad y la responsabilidad con miras a lograr acuerdos en pro de mejorar la calidad de vida de las generaciones presentes y futuras. En este sentido, la Carta de las Naciones Unidas (2001-2010 pp34) manifiesta que las personas y los medios de comunicación pueden expresarse con libertad, eliminando las armas e intentado resolver los conflictos sin recurrir a la violencia, mediante nuevas

significaciones en la mente de los hombres donde debe instituirse los baluartes de la paz.

En el primer capítulo de este libro se describen las teorías y el análisis de la situación actual. En el segundo, se dedica al ámbito internacional de la negociación, los tipos de negociación, la conexión humana, el pensamiento y se aplican las etapas de la negociación. El tercer capítulo se exponen las alternativas y los compromisos. En el cuarto, se analiza el impacto personal y social de la negociación, El quinto capítulo hace parte de la metodología, en el sexto capítulo se registran los resultados de acuerdo con la elección de las partes, donde el negociador utiliza la persuasión durante el proceso en función de orientar los acuerdos satisfactorios.

Seguidamente, se presentan las conclusiones así como las principales contribuciones, sugerencias para futuras investigaciones, finalmente el presente libro es parte de la investigación red de negociación y paz para el desarrollo del postconflicto, un proyecto común de alternativas de acción, acordadas desde las perspectivas de los estudiantes de negocios internacionales, los cuales tienen el rol protagonista del bienestar compatible con la sociedad. Donde la Universidad de la Guajira, es líder en la formación de profesionales solidarios, críticos, negociadores de conflictos en contribución con el desarrollo personal y la cultura de paz.

CAPÍTULO I

Teorías de Conflictos

Para la comprensión del conflicto es necesario profundizar en su naturaleza e identificar las funciones que cumple en la vida individual y social buscando superar la percepción negativa al respecto. Silva¹ (2008 pp30), las teorías del conflicto y la cooperación son el vértice principal de la explicación e interpretación acerca de la sociedad basada en dos variantes históricas. La primera, es la marxista mientras la segunda, radica en la teoría sociológica sobre el conflicto. Así, las dos tendencias obedecen a enfoques distintos donde son relevantes las lecturas políticas de las contradicciones sociales.

La teoría sociológica emerge en la primera mitad del siglo XIX en Alemania de acuerdo a Torres (2016 pp5), el elemento más característico del pensamiento sociológico es la explicación holística de la realidad. Por ende la universalidad del conocimiento como ciencia social.

Los estudios relacionados con el fin de explicar el conflicto y la convivencia, han desarrollado el interés por fomentar los valores de equidad, justicia y respeto mutuo en las relaciones humanas. Desde estos parámetros, la negociación adquiere relevancia como estrategia deseable para la solución de los conflictos. Se trata de un enfoque positivo concebido como oportunidad de diálogo para el logro de los compromisos y acuerdos formales.

El conflicto en la teoría marxista

En el marxismo la teoría del conflicto según Alfaro (2010 pp67), tiene intervención en el movimiento social desde la explicación hasta el resultado de la praxis, sin embargo, el carácter ontológico del conflicto hace referencia a la división de la sociedad, identificando a las clases sociales como agentes en disputa, definidas por las relaciones diferenciales en dos opciones: propietario y no propietario.

En otras palabras, todo lo diferencial en las relaciones de propiedad genera, un conflicto entre los grupos que ostentan o carecen de tal diferencial. Luego explotados y explotadores son convertidos en el binomio inseparable de la teoría marxista, las clases sociales están determinadas por la condición en torno a la variable propiedad ante la tendencia del marxismo en concebir, el esquema de clases a partir de un modelo dicotómico en permanente conflicto, al que finalmente se incorporan otras clases sociales.

Aunado a las fuerzas productivas entre la burguesía, el proletariado en contradicción, con las relaciones sociales de producción, en un estallido revolucionario, hacia la dictadura del socialismo. Tal afirmación parte de la presunción de que la estructura del fenómeno económico determina la superestructura de lo jurídico, lo político, lo cual entra en contradicción.

El conflicto en Dahrendorf

Según Cadena (2018pp38) lo característico de la sociedad posterior a Marx es el desarrollo de un grupo percibido como extinguido tal es el caso, de la clase media. Aspecto que contradice la afirmación de Marx en torno a la creciente proletarización de la sociedad, donde los grupos intermedios y de transición se extinguirían.

Es decir, que el modelo marxista supone la producción con base en la utilización intensiva de la mano de obra, sin tomar en cuenta el factor de ahorro por lo tecnológico. En realidad, Estados Unidos precisó de un ejército de empleados llegando a rebosar la proporción de obreros de acuerdo al desarrollo de la ciencia, la tecnología, el comercio y las finanzas.

Escobar (2011pp106) enuncia la sociedad de la información como el principal sustento de la nueva economía soportada en la información y el conocimiento, considerando que la movilidad social adquiere dimensiones impresionantes en el modernismo, las cuales no han pasado desapercibidas para los sociólogos. Aún más, ante las explicaciones en torno a una nueva clase obrera, donde los ingenieros y técnicos serán los sustitutos del proletariado en razón de haber salido de ese estrato social, estas son un intento fallido porque es innegable que las clases distintas planteadas por los especialistas respecto al proletariado.

Teoría de la Construcción Social, Bergell

De acuerdo con Rizo (2015pp21), la construcción social de la realidad identifica cuatro características generales del construccionismo social. La primera centrada en las experiencias relacionadas con el mundo de los sujetos y los procesos sociales concebidos durante la interacción de la vida cotidiana como

una determinante de los conocimientos incorporados por los sujetos. La segunda idea se relaciona con la especificidad histórica y cultural, la cual condiciona todo lo conocido por los sujetos, y por ende, son productos socioculturales específicos. En tercer lugar, se destaca la interdependencia entre conocimiento y acción, y por último, la cuarta es la postura crítica tomada por el constructivismo social con respecto al positivismo y al empirismo.

Desde esta postura, la realidad se construye socialmente a partir de la dialéctica establecida entre lo construido y lo que se va construyendo en el mismo proceso de interacción. Esta puede variar de acuerdo con el contexto donde se use y a la experiencia personal del conocimiento de los actores. De tal modo que la realidad de la cultura de violencia en las familias, las instituciones educativas y la sociedad constituye la razón del estudio analítico de los procesos sociales, políticos, económicos y culturales generados por circunstancias históricas específicas.

Además, las nuevas generaciones han dejado de lado el análisis de la realidad acerca del lugar en el cual nacieron, crecieron y se ven obligadas a asumir cambios sin las habilidades pertinentes para actuar en las condiciones actuales; luego los traumas históricos heredados de la generación en el hogar, las instituciones prescriben las características propias de la sociedad. Enfocadas en construcciones sociales arbitrarias, sin imaginación para adaptarse a las necesidades actuales de la organización social.

En este sentido, Calderón (2009pp16) manifiesta que la violencia tiene triple dimensión, a saber, la directa, la estructural y la cultural. La violencia directa opera en ciertas formas de acciones sociopolíticas de la sociedad, es una afrenta evitable a las necesidades humanas. Mientras, que la violencia estructural es definida por fuerzas invisibles de represión, marginación y explotación, entre otras. La violencia cultural puede ser utilizada para legitimar la violencia en su forma directa en seis dominios: religión, ideología, idioma, arte, ciencia empírica y formal. Sin embargo, se relaciona con dos puntos básicos de la cultura de paz, las doctrinas de diversidad de vida, de medios y de fines.

Dentro del fundamento antropológico de la paz, las personas son seres humanos con capacidad de cambiar el paradigma, en el que la paz puede ser enseñada y aprendida. La cultura educativa exige conocer la historia de vida personal con el fin de identificar la dirección del cambio a seguir, ajustada a la realidad, desde la política, la familia, los medios de comunicación y la economía.

Se trata de la conciencia colectiva que defiende los valores, la iniciativa de trabajo conjunto e interdisciplinario en temas relacionados con la construcción de

la paz., De acuerdo con Amaris (2002pp7) cada inteligencia expresa la capacidad de operar de acuerdo con los procedimientos propios, los sistemas y las reglas con bases biológicas, en la opción de elevar la categoría de inteligencia a un conjunto variado de capacidades diversas, estableciendo el principio de igualdad con base en el reconocimiento, la aceptación y la diversidad.

Luego, Dueñas (2002pp114) manifiesta que la inteligencia emocional es un conjunto de características claves para resolver los problemas, destacando la habilidad de automotivación, la persistencia, el control de impulsos para demorar la gratificación, regular el humor, evitar los trastornos que disminuyan las capacidades cognitivas, mostrar empatía y generar esperanzas de vida mejor.

Rodríguez (2013pp12) añade que la inteligencia espiritual supera las barreras, los obstáculos en la comunicación personal, es decir, que en tiempos de crisis cuando aumenta el número de problemas se incrementa la posibilidad de llevar a la práctica el nuevo paradigma espiritual, que genere un cambio en la manera de pensar, en la actitud y en los modos de vida, permitiendo la formación de seres humanos libres capaces de responder al sentido de sus vidas y convertirlas en proyectos exitosos.

Ilustración 1. Diversidad de Conflicto

Fuente: elaboración propia (2020)



El ciclo del conflicto

En cuanto al ciclo del conflicto, Gasteizko (2015pp10) refiere independientemente del contexto donde aflore el conflicto, sea en el ámbito comunitario, escolar, institucional o familiar, este mostrará un ciclo evolutivo de elementos relacionados con las actitudes personales, las creencias originadas por diversas

fuentes, experiencias vividas, modelos de conducta y los mensajes recibidos en la infancia, entre otros.

Así, el conflicto es un proceso que trasciende la interacción entre varias personas, progresa a medida que la sociedad tiene conciencia de las necesidades e intereses por resolver, es decir, se trata de un mecanismo de funcionamiento cíclico formado por tres fases: escalada, estancamiento y desescalada.

En la fase de escalada, Morales & Yubero (2008pp22) afirman que es la llamada espiral de la violencia. Se trata de una especie de cadena consecutiva, con orientación e interacción mutuamente competitiva entre los grupos, basada en la percepción de las amenazas, la hostilidad, incrementando la intensidad de las diferencias entre las partes, con la insistencia de que prevalezca el criterio de cada uno a fin de vencer al otro. Es en este primer momento cuando el individuo aumenta la percepción, el mayor manejo de la información y la escalada irracional del conflicto amplía los problemas hacia otras personas.

La etapa de escalada forma parte de la vida cotidiana. Incluso cuando las relaciones son buenas existen momentos de expectativas y durante esta fase se adquiere conciencia de las tensiones, duplicando el esfuerzo por hallar soluciones objetivas en cooperación, sin las cuales sería imposible llegar a un acuerdo y el conflicto se intensificaría hasta la etapa siguiente.

Posteriormente, (Ruiz 2006pp04) en la etapa de estancamiento las partes parecen perder energía para seguir luchando y toman conciencia de lo inútil de sus comportamientos. Admiten el valor elevado de los costos ante el bajo nivel de beneficios, entonces, el conflicto puede frenarse repentinamente.

En la desescalada se empieza a bajar la intensidad del conflicto, se inician algunas concesiones mutuas. Allí se busca reducir la rigidez y la tensión dando paso a la recuperación de las facultades emocionales con el fin de reconstruir la relación en común.

Desde el análisis del conflicto según las etapas se consideran tres aspectos básicos de estudio. El primero es la raíz del conflicto. Estudiarlo implica tener la información sobre lo que ha sucedido, conocer el tipo de relaciones, los elementos que protagonizan el conflicto, los valores presentes entre las partes y los recursos de afrontamiento. El segundo aspecto es la evaluación de las actitudes, los componentes cognitivos y emotivos frente a las imágenes que evoca la persona. Y por último, la conducta o comportamiento manifestado entre las partes.

Análisis de la situación del conflicto actual

En este sentido, Farrés (2006pp115) afirma que se desarrolla una propuesta específica para el análisis de los conflictos internacionales partiendo de nuevos conceptos teóricos, de metodologías basadas en la sociología identificada en el complejo conflictual y en el conflicto dominante o recursos de poder disputado, al desvelar las dinámicas que dificultan la resolución observando la convergencia de intereses, las sinergias entre actores de distintos países, quienes supuestamente están enfrentados, pero que salen beneficiados de la conflictividad entre ellos-Es decir, no sólo justifican sus discursos mutuamente, sino que comparten los mismos objetivos e intereses en el campo del poder, defendiendo con las acciones el valor de los recursos disponibles entre ambos.

Los conflictos del siglo XX difieren en sus características con los del siglo XXI y la forma de gestionarlos también cambió. Deben percibirse de una forma dinámica, orientadora, centrada en los esfuerzos de formar líderes sociales para la defensa de las comunidades locales, regionales, nacionales e internacionales.

Los conflictos de la sociedad moderna son innumerables y en su mayoría son resueltos mediante el uso de la fuerza manifestando en dos contextos. El primero, el de los conflictos de género, un resultado de la estructura social familiar patriarcal, que ejerce sus dominio mediante la violencia. Además en la escuela se pueden observar mayores respuestas violentas entre iguales. El segundo, es el de los conflictos interculturales, los cuales se constituyen en aspectos que ameritan educar desde la concienciación, en hacer del conflicto una oportunidad de gestionar la realidad y la convivencia justa, donde la comunicación, los modelos culturales y la autoridad se integren con el conocimiento, la aceptación de las limitaciones del sí mismo, quien puede equilibrar los sentimientos propios para entender a los demás.

París & Martínez (208pp31) plantean que cuando la sociedad civil cumpla con la transformación pacífica de los conflictos seguido de un arreglo negociado, es necesario revisar el aporte a la construcción de la paz, partiendo de las distinciones entre el antes, el durante y el después de los conflictos, donde se garantice el fin de las hostilidades que culminarán con la transición de la violencia a la paz.

En este sentido, se involucra la relación posible entre la paz y el desarrollo sustentable configurando el escenario sobre el cual descansan las múltiples alternativas para enfrentar, mitigar o resolver las tensiones que hacen parte de la conflictividad no resuelta.

Las desigualdades causan diversas formas de violencia y cuestionamientos al modelo de sociedad imperante, así el proceso de crecimiento económico

apuesta a transformar los términos actuales de acumulación, desigualdad en pensamientos de cooperación ética, mejor percepción de la cultura de paz, donde haya conexión entre los seres humanos y la naturaleza y se puedan garantizar nuevos hábitos en la familia, afianzar los valores, conductas empáticas, disciplina, gratitud y la felicidad, entre otros.

CAPÍTULO II

La negociación de conflictos

Se habla de negociar conflictos como una cultura incorporada a la vida cotidiana de los seres humanos. Los mecanismos han renovado el discurso, asignando nuevas formas para obtener resoluciones en actividades laborales, familiares y comerciales, entre otras. Los grupos sociales con pensamiento divergente han entendido que existen formas de expresión válidas para lograr acuerdos, que permiten vivir con las diferencias entre sí, pero conectados por la fuerza de los vínculos con libertad de manifestar los sentimientos y deseos sin temor a la reacción del otro.

Los mecanismos alternativos de solución de conflictos dan respuesta a las necesidades sociales y ofrecen posibilidades favorables empezando por la solución directa entre las partes u acudiendo a un tercero quien busca que las personas de forma pacífica, tomen las decisiones basadas en la palabra, para llegar un acuerdo. Sin la obligación de asistir con apoderado, únicamente se requiere la voluntad de solución, lo cual genera un ahorro monetario al resolver los conflictos de forma ágil rápida y segura.

En Colombia las leyes 446 de 1998 y 1563 de 2012 establecen los mecanismos alternativos de solución de conflictos como una herramienta que le permite a dos o más partes involucradas en una controversia, solucionarla por sí mismos, a través de un acuerdo caracterizado por no pertenecer a la jurisdicción permanente.

La autocomposición o heterocomposición son mecanismos regidos por un sistema legal propio en busca de mayor acceso a la administración de justicia y la descongestión de los despachos judiciales, impulsando la forma de participación de la sociedad civil en los asuntos que la afectan. Las formas de autocomposición son las siguientes:

- Arreglo Directo: donde las partes logran acuerdos sin intervención de terceros.

- La Renuncia: cuando una de las partes renuncia a su derecho y da por terminado el conflicto.
- El Allanamiento: la parte demandada accede a los reclamos de la contraparte dando fin al problema.
- La Transacción: las partes negocian entre ellas y cada una cede a sus pretensiones por consenso, mediante la voluntad y el compromiso.
- La Mediación: Es un proceso en el cual dos o más partes resuelven las diferencias por sí mismas con la ayuda de un tercero imparcial, no involucrado en el conflicto, en la búsqueda de un acuerdo que satisfaga las necesidades e intereses de manera equitativa.
- La Conciliación en Equidad: El conciliador es nombrado por la primera autoridad judicial de su municipio quien actuará como facilitador de las soluciones comunitarias, basados en los valores de igualdad y justicia en beneficio común. Lo anterior está regulado por el Estado colombiano según la Ley 743 del 2002, artículo 38 de la Constitución Política, en el cual se garantiza el derecho de libre asociación para el desarrollo de las actividades personales dentro de la sociedad. Decretos 2350 del 2003 y 890 del 2008.

En los mecanismos de heterocomposición puede intervenir un tercero imparcial para la solución del conflicto según las siguientes manifestaciones:

- La Amigable Composición: Artículo 677 del código de procedimiento civil-Aquí las partes nombran un amigable componedor, o sea una persona con el conocimiento de la disputa quien logra un acuerdo de contrato de obligatoria ejecución.
- El Arbitraje en equidad: el árbitro tiene un papel sentenciador, investiga el origen y las causas de la relación conflictiva entre las partes. La actuación arbitral es discrecional, fundada en la apreciación racional de los hechos que las partes pueden aceptar mediante un compromiso previo. La Negociación: es un medio para lograr concesiones recíprocas a través de la celebración de un acuerdo de transacción que dará como resultado la satisfacción de las necesidades, deseos e intereses entre las partes, interpretando la conexión humana al momento de ceder posiciones- P puede ser necesario un tercero negociador para generar ideas y encontrar las mejores alternativas de solución. Todo método de negociación debe ser evaluado por criterios eficientes para enfrentar los retos, los desafíos impuestos por el entorno físico y sociocomercial, mediante una participación libre e informada con el fin de mejorar las relaciones entre las partes.

- Los Jueces de Paz: tomarán una decisión interpretada por escrito en un fallo con efectos legales. (Artículo 247 Constitución Política, reglamentado por la ley 497 de 1999 para la solución de conflictos comunitarios).
- Las Autoridades Tradicionales Indígenas: un tipo de jurisdicción especial, según el artículo 246 de la constitución donde las autoridades tradicionales indígenas pueden resolver los conflictos de acuerdo con sus costumbres ancestrales, sin desconocer los derechos constitucionales.

Los mecanismos de solución de conflictos son considerados una herramienta que facilita la concertación, el diálogo para acceder a los derechos y obligaciones que den respuesta a los requerimientos personales sin el desgaste de las instituciones del Estado, recomendando la asesoría legal para verificar la no violación de las normas, asegurado la plena validez del acuerdo como cosa juzgada.



Ilustración 2. Mecanismo alternativo de soluciones de conflictos

Fuente: elaboración propia (2020)

Ámbito internacional de la negociación

Según lo establece la Carta de las Naciones Unidas, parte VI años 2017-2018, las controversias internacionales se arreglarán con base en la igualdad soberana de los Estados, donde los miembros de la organización se abstendrán de

emplear amenazas o fuerza contra la integridad territorial que pueda alterar la paz, la justicia y la seguridad internacional.

El uso de los métodos diplomáticos de cooperación internacional implica la intervención de terceros durante la negociación entre los gobiernos en litigio, es decir la realización de buenos oficios, negociación, mediación y la conciliación. Tal como lo plantea la Corte Internacional de Justicia, al aplicar el método y las normas del arbitraje donde la decisión tomada del laudo tiene validez de sentencia.

Según Melet (2006pp99) en el siglo XIX los árbitros eran los jefes de Estado, cada parte designa un árbitro, quienes integran las comisiones mixtas y paritarias. En tanto que, los tribunales arbitrales son órganos judiciales compuestos por 3 u 5 miembros con la suficiente autoridad para dictar sentencia. Adicionalmente, se cuenta con un tribunal permanente que tiene sede en La Haya; es un organismo competente para consentir y aceptar el criterio según el cual el árbitro debe fallar. La Corte Internacional de las Naciones Unidas de Justicia, creada en el artículo 14, consta de quince jueces elegidos por mayoría simple dentro de cada órgano, con la propia competencia consultiva que tiene todo tribunal.

Pallares² afirma que la negociación internacional es fruto del intercambio entre los individuos de distintas culturas basados en el marco jurídico internacional del país involucrado en un conflicto. Por tanto, toda negociación internacional es también intercultural, y tiene las siguientes características: a) en la forma de vida predominante de la sociedad de un país; b) es el producto de la interacción del ser humano con su entorno, incluyendo lenguaje, valores, creencias, costumbres, arte, instituciones, entre otros; c) es transmisible generacionalmente; d) contribuye a identificar y diferenciar al ser humano de los nacionales de otros países en la manera de pensar y actuar.

La mayor diferencia entre la negociación intercultural y la internacional radica en la división del mundo en Estados, con diversidad de contextos e idiomas como un referente de los procesos de globalización, el comercio internacional, la movilidad migratoria, dada la conformación de bloques de integración regional y el funcionamiento de organizaciones internacionales de carácter multilateral de origen público y privado.

En efecto, el negociador internacional desempeña su rol con miembros de otras culturas y tiene la necesidad de abordar diferentes estilos de negociación, apli-

2 Pallares (2014.pp17) La negociación internacional pública: Entre los conflictos y los tratados de libre comercio (TLC) – Cartagena: Colombia Universidad Libre ISBN 978-958-8621-48-7 (FÍSICO) 978-958-8621-47-0 virtual

cados en tres componentes culturales: valores, creencias y prácticas, resultado de las modificaciones impuestas por los estilos de comportamientos abstraídos de la observación de la conducta social. En tal caso, los valores se originan y cambian de acuerdo con los eventos ocurridos en otros lugares del mundo, luego la historia ayuda a entender porqué el comportamiento de una cultura es distinto a otra.

En este sentido, la negociación se puede pactar de dos maneras: a) la negociación internacional en situación de conflicto: b) negociación internacional en situación de transacción, dependiendo de la clase de intereses involucrados, distinguida en dos clases: a) bilateral y b) multilateral, según la vinculación de dos u más Estados, donde el tema en discusión es amplio y el balance de lo convenido en el acuerdo se repartiría en un mayor número de participantes, proporcionando los elementos para un proceso de negociación eficaz.

- **El acuerdo de Ginebra y la mediación de la ONU**

En el caso salvadoreño, el acuerdo de Ginebra se firmó en el año 1990, según Ballesteros (2016pp16), con el compromiso de terminar el conflicto entre la guerrilla y el gobierno por la vía política en el corto plazo e impulsar la democratización del país, garantizando el respeto a los derechos humanos, de esta manera se estableció la salida negociada al conflicto armado bajo el seguimiento de las Naciones Unidas. Encabezada por el Secretario General quien facilitó el diálogo para declinar el manejo de las armas por medio de acuerdos políticos orientados a la reincorporación de los miembros de la guerrilla a la vida civil. Al terminar el proceso, luego de la verificación, ambas partes establecieron no interrumpir la negociación ni abandonarla. Esto permitiría seguir negociando incluso si la guerra fuese intensificada, dando seguridad y éxito a los procesos negociados en Centroamérica.

En la negociación entre los gobierno de Nicaragua y los grupos de resistencia, Cortés (2014pp32) afirma que se reunieron en Sapoá departamento de Rivas, donde se firmó el acuerdo del cese al fuego definitivo con la participación de dos observadores durante la negociación y uno de los compromisos fue suspender durante 60 días las operaciones militares a partir del 1 de abril 1988.

Así mismo, las partes acordaron reunirse en Managua para nuevas negociaciones desarrolladas en varios puntos, a saber: 1) acordaron que los primeros 15 días las fuerzas de resistencia se ubicarían en zonas establecidas por otras comisiones especiales, las cuales se reunirían en Sapoá a partir de una fecha establecida; 2) El gobierno decretaría la amnistía gradual para los miembros de la resistencia Nicaragüense y la guardia nacional.

Además, el acuerdo garantiza de forma irrestricta la libertad de expresión tal como se contempla en el acuerdo de Esquipulas II mientras, en el punto 3 se abordaría el tema del servicio militar. En el punto 4) a los exiliados les garantizaron regresar a Nicaragua e incorporarse a los procesos políticos, económicos, sociales, sin ser juzgados, ni sancionados; en el punto 5 se describen los firmantes, el representante del ejército, la resistencia y los testigos.

Por otro lado, Morales (2012) refiere en la negociación realizada en la ciudad de Oslo Noruega, que la comisión nacional de reconciliación asignada por el acuerdo de Esquipulas II y la delegación de la Unidad Revolucionaria Nacional Guatemalteca (URNG) con pleno respaldo de la comandancia general, reunidos en el año de 1990 con la voluntad de encontrar la solución pacífica a la problemática nacional acuerdan iniciar un proceso serio que culmine con el logro de la paz y el perfeccionamiento de la democracia funcional y participativa en Guatemala.

De común acuerdo, ambas delegaciones procedieron a ejecutar los buenos oficios, el conciliador en sus funciones propuso iniciativas para coordinar las acciones de negociación a través del diálogo, resumiendo las posiciones convergentes y divergentes con el fin de discutir las, seleccionarlas y acordar las mejores para el cumplimiento de las condiciones democráticas de la paz.

Por otro lado, Maldonado³ afirma que en las últimas décadas las relaciones internacionales y la diplomacia han sufrido grandes cambios ante los efectos causados por la globalización en varias dimensiones, caracterizadas por mayor movilidad de personas, intercambios variados y con gran interdependencia entre los países, regiones geopolíticas y nuevas dinámicas mundiales.

La diversidad cultural y la creatividad configuran la economía del siglo XXI en cuanto a la capacidad de los Estados, la sociedad civil, las comunidades y los grupos culturales, cuya gestión de desarrollo equitativo de la paz determina el bienestar del país y las dinámicas transnacionales convierten las relaciones comerciales en activos que dependerán unas de otras para la resolución de problemas.

En consecuencia, el escenario internacional exige el consenso, la cooperación y el respeto mutuo, aplicando el poder de atracción que ejerce el patrimonio cultural tangible e intangible frente a las opciones que ofrecen los habitantes, incluyendo el aporte de los representantes de los países aliados como herramienta de participación y seguridad del entorno internacional.

3 Maldonado (2007pp25) en las últimas décadas las relaciones internacionales y la diplomacia han sufrido grandes cambios de acuerdo a los efectos causados por la globalización.

Así, la prioridad del comercio internacional es promover acuerdos legales para fomentar las relaciones sistemáticas, constantes y virtuosas con otros países, concebidos antecedentes del mejor comercio transfronterizo en inversión, fuentes empleo y sofisticación de la producción.

Por el contrario, la falta de incentivos para las inversiones transnacionales en el caso de los proyectos productivos, según el informe sobre la conflictividad como práctica del año (2013), fue manifestado en desaliento, la pérdida de la confianza, la falta de prestigio, consideradas consecuencias de la conflictividad, la marginalidad y desde esta perspectiva el profesional en negocios interraciales debe saber:

- Aplicar las teorías de negociación, los métodos y las técnicas para la solución de conflictos en las transacciones económicas de tipo gana-gana.
- Resolver conflictos en negociaciones interculturales.
- Generar opciones integrativas de cooperación comercial.
- Comprender las relaciones diplomáticas entre países y las causas de los conflictos generados para resolverlos.
- Identificar el marco legal vigente que afecta las relaciones internacionales
- Solucionar los problemas organizacionales de manera eficiente y eficaz.
- Elaborar los planes estratégicos articulando los entornos conflictivos con el ánimo de cambiar posiciones en las organizaciones.

Estados Unidos, China, Alemania, Japón, Francia, Corea, Holanda e Italia, principales países exportadores, basan la estrategia de inserción internacional en la vinculación de la inteligencia humana instante a instante, evitando los conflictos con la práctica de la negociación, la diplomacia o la transacción, definidos en mecanismos útiles para resolver las controversias en el ámbito internacional.

Negociación entre el gobierno de Venezuela y la oposición

Durante los años del 2002 al 2003 se desarrolló un proceso de negociación entre el gobierno de Venezuela y la oposición política en efecto, Martínez (2001-2005pp9) afirma que intentaron acordar la solución pacífica, constitucional, democrática y electoral a la crisis del país. Para tal fin contaron con los mediadores del Centro Carter, la Organización de Estados Americanos, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo y las iniciativas de un grupo de países amigos, además de otras aproximaciones de carácter diplomático. En las conclusiones fueron identificados los factores subjetivos como determinantes para la escalada del conflicto y las identidades colectivas enfrentadas fueron

un impedimento en la canalización positiva del conflicto. Los resultados prácticos del proceso de negociación no fueron lo suficientemente satisfactorios, aunque algunos logros menores ayudaron a bajar los ánimos, los niveles de conflictividad y restablecer cierta atmósfera de calma social, las iniciativas de negociación no parecen haber sido exitosas para la consolidación de la paz positiva.

El conflicto continua latente si observamos los resultados concretos de la negociación. Las opciones se limitaron a la realización de un proceso electoral. Algunos elementos señalados en el acuerdo, como el nombramiento de una comisión de la verdad y el desarme de la población civil, no fueron desarrollados, lo que limitó el alcance del proceso negociado.

- **El acuerdo entre el Gobierno colombiano y las FARC**

El diálogo entre los gobiernos y diversas agrupaciones armadas desde el año 1982 convirtieron a Colombia en un mediador de conflictos con amplia experiencia en negociación. Considerando el aporte de Hernández (2016pp43), se trata de una herramienta de reconciliación entre las partes enfrentadas.

En la negociación realizada en la Habana entre el gobierno colombiano y las FARC, las principales causas para explicar los conflictos violentos del país, se centraron en la pobreza, la corrupción, el desplazamiento forzado y la violación de los derechos humanos, por lo cual en el grupo negociador se incluyó un representante de las víctimas del conflicto, miembros de las Fuerzas Armadas y sectores de la sociedad civil.

En la primera etapa de la negociación se acordó el cese bilateral de las hostilidades, el fin de los secuestros, los atentados y el desarme total de la organización subversiva, la cual se concentró en 23 veredas del país, denominadas zonas especiales transitorias y ocho campamentos, destinados a la entrega del armamento bajo la verificación de la ONU.

El desarme se llevó a cabo en un plazo de 180 días a partir de la firma del acuerdo, declarado como finalizado el día 27 de junio del año 2017. El diálogo implica que los adversarios tienen el derecho a ser reconocidos como interlocutores, es decir, a ser escuchados en torno a los problemas sociales y a salir al encuentro de las soluciones.

A partir de la desmovilización de la mayor parte de los grupos insurgentes se cuestiona la lucha armada, lo cual fue un logro subsecuente de la negociación.

Adicionalmente, surge el interés en compartir las lecciones aprendidas del conflicto colombiano, que continuaran siendo el testimonio del poder de la razón,

la voluntad, los deseos de reconciliación de hombres y mujeres, luchadores en tiempos difíciles, por resultados de paz.

Tipos de negociación de conflictos

Se reconocen varios tipos de negociación que permiten conseguir acuerdos de beneficio común para las partes. El informe sobre la negociación de la Universidad Autónoma del Perú Ica (2016pp30) clasifica las negociaciones en a) inmediata, al ser orientada rápidamente al acuerdo y b) progresiva, cuando la negociación es gradual.. Y según el factor desencadenante se distingue en forzada, cuando existe un hecho concreto que determina resolverse por la vía judicial. Mientras en la negociación libre, la interacción entre las partes es voluntaria. Además González, Navarro & Inares (2007pp4) consideran los siguientes tipos de negociación:

- **La Negociación Distributiva:** en busca de la solución favorable a los intereses sin considerar los interlocutores cuando:
 - No es necesaria una relación continuada en el tiempo.
 - La contrapartida depende de los recursos.
 - No existen criterios objetivos.
 - Existen dos situaciones bipolares como son la competitividad y la colaboración.
- **La Negociación Integradora:** se incorporan elementos cooperativos visionando que ambas partes se necesitan recíprocamente para encontrar un punto de equilibrio satisfactorio cuando:
 - Es necesario el mantenimiento de la relación en el tiempo.
 - El resultado del acuerdo sea mejor que el resultado de no negociar.
 - Ante la existencia del equilibrio entre las partes.
 - Existan criterios objetivos externos a las partes.
- **La negociación de conflictos** es flexible en los siguientes ámbitos:
 - En el campo político, regional, local, nacional e internacional.
 - Una tregua o el fin de la violencia.
 - La solución de una huelga o un nuevo convenio en el ámbito sindical.
 - En la solución de una disputa en la comunidad de vecinos.
 - En el ámbito personal, familiar, social e internacional.
- Los tipos de negociación clasificadas según el criterio del acuerdo son los siguientes:
 - **La Negociación de Acuerdos:** se desarrolla por medio de estrategias planificada con el fin de satisfacer las necesidades de las partes en equidad.

- **La Negociación por Medio del Acercamiento:** se origina de las percepciones, opiniones o ideas opuestas hacia una posición mutuamente aceptable a través de la cual las estrategias permiten saber qué y cómo apreciar durante la negociación la reconciliación, el acercamiento, la toma de decisiones, que en conjunto es la posibilidad de un mejor acuerdo según la cantidad de participantes, como se muestra a continuación:
- **La Negociación Individual:** cuando dos personas participan en una relación familiar, laboral o individual con el fin de llegar a acuerdos relacionados según el caso con los aspectos de bienestar y calidad de la vida.
- **La Negociación Colectiva:** es el procedimiento empleado para llegar al fin del conflicto que satisfaga las pretensiones e intereses del colectivo. También puede ser el acuerdo entre un grupo de empresarios u organizaciones, sobre las condiciones laborales o la planeación de alianzas estratégicas para impactar el mercado laboral.

La Organización Mundial del Trabajo (2004) define la negociación colectiva como un conjunto de normas y decisiones que orientan los procedimientos de la relación del empleo. Según las apreciaciones de Caamaño (2009pp15), en las empresas todos los días se modifican las condiciones de ingreso, las relaciones de trabajo, las situaciones de egreso, el orden, la designación y el desarrollo de las funciones laborales, estos acuerdos presentados en la cotidianidad orientan el desarrollo y funcionamiento de la organización.

Por lo tanto, la gerencia tiene en cuenta los dos tipos de negociación, la individual y la colectiva, para establecer las estrategias de mejora en todos los ámbitos organizacionales, lo cual se verá reflejado en el crecimiento y productividad de la empresa.

- **Negociación Protocolo y Cultura:** son considerados arte y ciencia con características transdisciplinarias aspectos que tratan de la cultura in situ. Asistir a diario al crecimiento de la actividad negociadora.

Vanoni & Pérez (2015pp82) afirman que el protocolo rescata las normas, los criterios consensuados dentro de la organización, definidos en estatutos y códigos internos. El líder de la empresa familiar puede ser asistido por un negociador a fin de prevenir y desescalar la raíz de los conflictos, teniendo como objetivo principal la consolidación empresarial y familiar.

La conexión humana en la negociación

Las ciencias humanas son consideradas un conjunto de métodos y técnicas que permiten adquirir y organizar el conocimiento en dos corrientes, por una parte

las ciencias naturales, por otra, las ciencias humanas y sociales centradas en el estudio subjetivo y confiable del hombre en relación con otros, integrando las etapas vividas, los avances, la diferencia entre otras especies, el medio ambiente donde habita, el comportamiento individual y colectivo. El ser humano parte del antes, del ahora y el después de la aplicación de las conclusiones aportadas por la ciencia con beneficios de la sociedad.

Al respecto, Gil (2013pp16) resalta que las ciencias humanas nacen ante la necesidad del conocimiento científico para el estudio del comportamiento, las actitudes, los gestos, los hechos, del sujeto pensante de la filosofía cartesiana en el siglo XIX, buscando redescubrir al hombre, cimentando alternativas para la vida a través de un sistema abierto con capacidad de consistencia interna y de transformación positiva.

Según Torres (2015pp18), la epistemología permite evidenciar la forma en que el hombre comprende y aborda la realidad para luego adentrarse en los elementos cambiantes de las estructuras organizativas, enmarcadas en sistemas complejos de conocer el mundo como un medio de supervivencia facilitador de los conocimientos espontáneos, intuitivos, hasta llegar al racional.

En este sentido, Riveros (2014pp4) afirma que es necesario comprender el nuevo paradigma, las experiencias cumbres de nuevos hallazgos en el terreno del sí mismo, tal como lo describió la psicología humanista en la revolución cultural durante la época de postguerra diseminada en el extremo oriente, en África, América Latina, Estados Unidos y la Unión Soviética. Así, surge la necesidad de restaurar la dignidad, el dolor por las amenazas de muerte nuclear donde la neurosis comenzó la destrucción de la autenticidad personal en razón de que el potencial humano se desarrollaba de acuerdo a la presión social.

En ese contexto, la empatía logra producir cambios, experiencias, sentimientos, fortaleza del ego, la auto confianza y la capacidad de equilibrar los impulsos, un principio rector de la vida saludable, identificada por la fuerza de los vínculos sociales, en la era del dialogo entre hermanos sin importar la raza, credo religión o política.

Justamente, en el pensamiento intelectual, cultural y político marcado por la antropología, donde la palabra cambio tiene un poder transformador en la sociedad, desde todas las ciencias de conocimiento la teología, la filosofía, el arte y la psicología que trasciende las áreas clínicas, psiquiátricas hasta llegar al hogar de las personas, las familias y los grupos, integrada con la espiritualidad.

Incluso, la conexión humana percibe las necesidades, rostros, sonrisas, alegrías, proyecta atributos, en el sentir, el afecto, constata los hechos de eficien-

cia, la pericia, para empatizar con las emociones y atraer a otras personas, cuanto más humana es la conexión durante la negociación de conflictos, mayor será el aporte esencial para la convivencia y la paz.

Empezando por el desarme de la palabra, siguiendo con la disminución de la estigmatización hacia los grupos sociales y aumentado la capacitación familiar en pos de dirimir la violencia doméstica y sexual. Seguidas de acciones concretas que fortalezcan los espacios dirigidos a la interlocución entre la sociedad civil y el Estado para propiciar a) el involucramiento de las instituciones académicas y sociales en los diálogos que faciliten el estudio de los fenómenos sociales mediante los siguientes aspectos:

- Garantizar la participación ciudadana para que los líderes sociales vivan sin amenazas en razón de la pertenencia del colectivo que representan.
- Promover el empoderamiento de la comunidad en los mecanismos legales de la negociación, con el fin de exigir, garantizar y fortalecer el cumplimiento de los derechos humanos con énfasis en las comunidades excluidas,
- Conformar comités de derechos humanos y socializarlos en todas las veredas y municipios de fronteras.

Según la Organización Internacional para las Migraciones (informe del año 2015), los lazos familiares, comerciales, culturales entre Colombia y Venezuela se refieren a tres etapas de la migración, la primera en el año 2015, con el retorno a Colombia de 20 mil residentes del vecino país. La segunda, en 2017 año de gran aumento de migrantes, alcanzando un estimado de 550 mil venezolanos en Colombia. Y la tercera etapa, durante el año 2018, con más de 385 mil venezolanos migrantes.

El desempleo de los migrantes se estima en un 22% frente a 9% de la población nativa; y el impacto según la encuesta integrada de hogares GEIH indican que el 73% de los migrantes recién llegados de Venezuela no tienen cobertura en salud y ni integración al sistema educativo, con lo cual la proporción de jóvenes entre 15 y 24 años sin estudio ni trabajo es del 42%.

Tal es el caso, de la zona fronteriza del municipio de Maicao, territorio sin capacidad para hacerle frente a la ola migratoria de alrededor de 60.000 personas frente a un hospital colapsado por las enfermedades como el VH-SIDA, el sarampión, la tosferina y otras enfermedades erradicadas en años anteriores; mientras que en el sector educativo existe gran déficit de aulas de clase.

De acuerdo con el informe de ACNURde 2017, en los flujos migratorios mixtos, las narrativas de los niños pequeños manifiestan el cambio como algo

novedoso (amigos y casa nueva, otro ambiente), mientras entre las niñas y niños de 9 a 13 años de edad, existe la tendencia a no dialogar y comparar las situaciones vividas actualmente con las que dejaron en sus lugares de origen e incluso, pueden refugiarse en ambientes poco seguros, como el consumo de sustancias psicoactivas, redes de crimen organizado, mendicidad, explotación sexual y riesgo de habitabilidad en la calle.

La respuesta solidaria a la crisis migratoria se activa en la conexión humana para la atención psicosocial del sufrimiento emocional, centrados en el proyecto de vida, durante cualquiera de las etapas de la migración, de origen, tránsito, destino o retorno. Así, los padres de familia se ven fortalecidos al momento de enfrentar el impacto migratorio de sus hijos.

Los niños, las niñas y adolescentes migrantes y refugiados venezolanos tienen los mismos derechos que el resto de la población infantil según la Convención de los Derechos del Niño (2011pp4). El primer factor humano es sensibilizar en cada una de las instituciones educativas, administrativas, sociales y culturales con el fin de prevenir la xenofobia, mejorar las relaciones y la convivencia humana sin distinción de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de otra condición del niño, de sus padres y representantes legales, en definitiva se trata del trabajo social en conexión con los pensamientos de paz.

El pensamiento en la negociación de conflictos

La estructura del pensamiento está compuesta por el concepto, el juicio, el razonamiento y la demostración. Jara (2012Pp55) afirma que el pensamiento es un don particular del ser humano originado por la intervención sensorial, la razón y apoyado en las aptitudes para reflejar de manera inmediata la realidad, los problemas y las necesidades del sujeto.

Los pensamientos son productos elaborados por la mente, de forma voluntaria según el orden racional o involuntariamente a través de un estímulo externo. El pensamiento se caracteriza por ser acumulativo, desarrollado a lo largo del tiempo. Su funcionamiento surge de agregar estrategias de pensamiento para la asertividad al momento de resolver problemas, configurando el lenguaje como ámbitos de transformación.

Pensamiento Divergente

El pensamiento divergente consiste en la búsqueda de alternativas creativas, diferentes para la resolución de un problema. Al respecto, Mendoza (2011pp3) sugiere que es el método que el cerebro utiliza para generar ideas al explorar las posibles soluciones de enfrentar cada circunstancia. Este proceso ocurre de

manera espontánea y todas las ideas se generan en una pequeña cantidad de tiempo unidas entre sí. Este tipo de pensamiento es considerado el más tradicional, estructurado y racional.

Luego, esta rama del pensamiento trabajará junto al pensamiento convergente, que tiene como función seguir los pasos lógicos para llegar a una conclusión.

El principal objetivo del pensamiento divergente es la capacidad de analizar los distintos puntos de vista de una problemática, modificar hábitos de pensamiento, mantenerlos siempre cambiantes luego, multiplicar la cantidad de ideas producidas en base a un estímulo presente. Se considera el tipo de pensamiento dominante en la modernidad. Es una estrategia utilizada por los artistas, los científicos, políticos. Sustentando la relación entre el pensamiento y la racionalidad por medio de la comparación, el equilibrio, las evidencias y las sugerencias para llegar a detectar las relaciones que permitan escudriñar, inspeccionar, indagar y examinar con exactitud.

El enfoque divergente en la toma de decisiones requiere de personas y procesos de innovación para resultados factibles y deseables. Acevedo, Cachay & Linares (2016 pp.53) señalan que las decisiones con enfoque divergente observan el problema, buscan un rango de posibilidades, emplean la imaginación e información y participan con mente abierta para el trabajo en grupo con las siguientes características:

- La situación problemática se define como un sistema abierto específico por los mismos actores del problema.

Es un arte creativo, sensible y con visión divergente desde el punto de vista relativista de quien toma la decisión y prevé las opciones que lo acercan a sus metas.

Específicamente, Almansa⁴ afirma que el interés de la investigación sobre la creatividad se inició en los años 50, cuando en la conquista del espacio fue necesario el aporte de científicos creativos para enfrentar nuevas ideas y retos.

Pensamiento Crítico

El pensamiento crítico es la capacidad del ser humano para analizar, evaluar la información, esclarecer la veracidad y alcanzar la justificación de las ideas a partir de la observación, la experiencia, la reflexión, el razonamiento y la comunicación. Se trata de un procedimiento del pensamiento que le asigna

4 Almansa (2012pp12) Qué es el pensamiento creativo Index Enferm vol.21 no.3 Granada Universidad de España versión On-line ISSN 1699-5988 versión impresa ISSN 1132-1296

valor racional a las creencias y las emociones con el propósito generar un juicio reflexivo basado en el desarrollo de habilidades.

En este sentido Núñez, Ávila & Olivares (2017, pp85) expresan que el pensamiento crítico parte de la curiosidad y la agudeza mental ante la identidad de la información fiable. El reflejo se traduce en la capacidad de interactuar con el mundo exterior destacándose por las habilidades y valores de la honestidad para encarar los propios prejuicios a través de los siguientes rasgos.

- Racionalidad: el uso de la razón basada en las evidencias.
- Autoconciencia: el reconocimiento de premisas, prejuicios, sesgos y puntos de vista.
- Honestidad: reconocimiento de impulsos emocionales, motivos egoístas y propósitos tendenciosos, entre otros.
- Mente abierta: evalúa los puntos de vista, acepta nuevas alternativas a la luz de las evidencia.
- Disciplina: es preciso, comprensivo, exhaustivo, resiste a la manipulación, evita juicios apresurados.
- Juicio: reconoce la relevancia dando el mérito a las premisas y alternativas dadas en la evidencia.

En el pensamiento crítico se incorporan los criterios de suficiencia, relevancia, fiabilidad, consistencia y objetividad. Bezanilla, Poblete, Fernández, Arranz & Campo (2018pp93) describen que durante el proceso formativo se agrupan las características de un pensador crítico interesado en hallar nuevas soluciones, analizar ideas, creencias, convicciones y opiniones contrastadas con los hechos.

El pensamiento crítico se basa en la evaluación de hipótesis y evidencias, hasta llegar a una conclusión objetiva a través de la consideración de todos los factores pertinentes y del uso de procedimientos válidos de la lógica.

Igualmente, hacen referencia a pensar críticamente, demostrando la importancia para resolver los problemas haciendo de la argumentación un medio consistente de los propósitos de bienestar personal.

Es decir, exige el razonamiento y la toma de decisiones a través de la discusión, los debates y el análisis en consenso.

En tal sentido, las opiniones, los argumentos serán confrontados por los participantes en toda la esfera pública para tomar decisiones democráticas apropiadas, donde ningún grupo debe ser excluido.

El pensamiento crítico toma una postura de acción transformadora implica un elemento clave en la consecución de la sociedad sostenible, es una forma

holística, al confiar en la razón por encima de la emoción, para no permitir que los prejuicios sesguen las decisiones.

Justamente, pensamiento crítico en la educación universitaria es esencial para el desarrollo de la innovación, la creatividad, un eje de compromiso en las organizaciones, empresas, ONG, centros educativos, religiosos, en el ámbito laboral, se trata de una competencia próxima a la resolución de conflicto presente en la actividad profesional.

Pensamiento Creativo

Al hablar de pensamiento creativo se hace referencia a la capacidad de tomar caminos alternativos a nivel cognitivo, esto implica potenciar el pensamiento lateral o divergente. Waisburd (2009pp9) sostiene que es una respuesta innovadora a los problemas cotidianos, para convertir de forma constructiva lo ordinario en extraordinario e innovar al momento de afrontar los retos y salir de la rutina, de acuerdo con el estilo de pensamiento se pueden abordar ciertas actividades y tareas.

El pensamiento creativo tiene una función relevante en materias de educación, economía, política así, Fernández & Peralta (2008pp68) referencia la creatividad, pensar diferente, se demandan personas con determinado perfil psicológico, de conocimientos, calidad humana, motivación, perseverancia donde la capacidad creativa ocupa un lugar relevante.

De hecho, las técnicas diseñadas para estimular y fomentar la creatividad, fueron desarrolladas en ámbitos empresariales para ser incorporadas a la educación a través de los distintos canales de expresión del ser humano.

Convertido en un factor de referencia obligada al momento de explicar las conductas de negociación de conflictos de manera intuitiva y original, que obedecen a un modo de trabajar más divergente que lógico.

En la creatividad la cognición hacen referencia a la recepción de la información recibida, elaborada por la persona, con ciertas características; de la percepción del mundo interpretado, una función que amplía las posibilidades de satisfacer las necesidades emocionales, mentales y espirituales. Al iniciar los procesos creativos con actitud de apertura al cambio, sin juicios de valor previos y evitando viejos paradigmas donde se impulse la reconciliación y la paz.

Etapas de la negociación de conflictos

Cada instancia de negociación tiene unas características y motivaciones distintas. Según Paz (2004pp8), la clave del éxito se debe a las habilidades y técni-

cas que orientan cada etapa de negociación cuando se demuestra seguridad, disposición de ceder y observando la conducta para persuadir, hasta encontrar la solución satisfactoria así, el mejor resultado se dará de acuerdo a la elección de las partes considerando las siguientes etapas de negociación.

Etapas de orientación

La buena orientación es la vía segura para llegar a una negociación exitosa. En esta primera fase se distinguen cuatro aspectos:

- Los objetivos: son la parte central de la primera fase, con el fin de explicar el orden de prioridad de acuerdo con las necesidades e intereses de las partes involucradas.
- La información: En esta fase se recaba la información sobre la otra parte contrastándola con la evidencia, la disposición y las acciones a seguir.
- La estrategia: se trata del plan de acción a seguir, visionando el logro de las metas previstas y reaccionando con agilidad ante los hechos surgidos en el curso de la negociación.
- Las tareas: en la negociación es necesario dejar claras las funciones, asignar las tareas de cada negociador. Mostrar la habilidad de escuchar, hablar, pensar, escribir, observar y planear simultáneamente. Como parte de la etapa de orientación es necesario analizar e interpretar los datos disponibles, considerando restricciones, criterios que puedan identificar la solución, basados en el carácter de las personas, el conocimiento, las aspiraciones, esclarecer las ideas, permitir elegir entre varias opciones pensadas desde el yo, para transformar la vida en positivo.
- Al respecto, Vega⁵, la orientación es la primera etapa de instrucción a las partes sobre todo el proceso negociación a realizar, cada etapa permite satisfacer las necesidades e intereses, partiendo del respeto, al buen uso de la palabra, aspectos técnicos, mentales y reconocer las posiciones, las intenciones de los involucrados es decir, los pasos para la reconciliación están en cada persona en el deseo, en la voluntad de perdonar y en las convicciones humanas de paz.

Etapas de persuasión

Por otro lado, la etapa de persuasión es un proceso de influencia social. La idea es convencer a los negociadores sobre las propuestas razonables, validas

5 Vega, S. R., & Zapata, M. B. (2006). Hacia la construcción de un concepto amplio de paz: una reflexión para el desarrollo de escenarios de paz. Pereira, Risaralda, Colombia

y equitativas para atenuar la capacidad del adversario a resistirse. La persuasión, según Pellicer⁶ (2013pp15), es la influencia que tiene el mensaje en el consumidor a través del conocimiento, el aprendizaje, considerando que en los procesos negociados, se dan situaciones donde el desequilibrio de poder es obvio, hasta el punto de alterar la relación sin embargo, la capacidad de persuadir la discusión de manera provechosa es una herramienta personal así, el éxito del negociador implica utilizar las técnicas, hábitos y habilidades hasta comprender las necesidades de la otra parte, lo cual permite la satisfacción del resultado final de la negociación.

Etapas de avance

Durante la etapa de avance se evalúa la solución propuesta en los primeros pasos contrastándola con las opiniones y las expectativas a partir de los hallazgos fundamentados con bases reales. Un avance es el análisis de los resultados parciales en cuanto al dinamismo y el tiempo. La idea es preguntarse que se tiene hasta el momento, resumir lo expresado por las partes en cada etapa. Por consiguiente, los avances son muy significativos en materia de diálogo, políticas y cooperación; luego, los grupos van concluyendo el trabajo, con resultados de acuerdo a sus planteamientos. Se trata, de un intercambio de puntos de vista sobre los posibles acuerdos orientados, en las necesidades e intereses de cada persona.

Etapas de seguimiento de resultados

Una negociación se valora teniendo en cuenta tres dimensiones: la primera es la satisfacción de los intereses de las partes, la segunda la eficiencia de los resultados y la tercera, el análisis de cómo quedan las relaciones entre los participantes, el resultado de la negociación se identifica en el desempeño cuando los estudiantes llevan lo aprendido a la práctica en los entornos de interacción. Coll (2015pp54) destaca que el seguimiento de resultados es una clave del proceso de negociación, una vez logrados y suscritos los acuerdos es fundamental su cumplimiento según los compromisos pactados, en plazos, montos, volúmenes y tiempo. El mecanismo de seguimiento será acordado por las partes dejando constancia en el acuerdo final, mediante el desarrollo de las etapas de negociación como se muestra en la tabla No. 1.

6 Pellicer Jordá Maite (2013). Persuasión facultad de comunicación y documentación de la universidad de Murcia.

Tabla 1. Etapas de la negociación de conflictos

Indicadores		Siempre		Casi Siempre		A Veces		Casi Nunca		Nunca		Promedio				
		FA	%	FA	%	FA	%	FA	%	FA	%					
Orientación	1	18	27,	13	20	11	16,	8	12,	15	23,	3,5	3,6			
	2	24	36,	15	23,	11	16,	11	16,	4	6,2					
Persuasión	3	28	43,	14	21,	13	20	10	15,	0	0	3,9		3,6		
	4	25	38,	20	30,	8	12,	9	13,	3	4,6					
Avance	5	22	33,	12	18,	11	16,	10	15,	10	15,	3,4			3,6	
	6	27	41,	19	29,	10	15,	8	12,	1	1,5					
Seguimiento del resultado	7	23	35,	13	20	8	12,	10	15,	11	16,	3,8				3,6
	8	30	46,	17	26,	13	20	4	6,2	1	1,5					

Fuente: Elaboración Propia (2020)

CAPÍTULO III

Alternativas de negociación de conflictos

Las alternativas son la principal fuente de poder del proceso de negociación y las acciones tomadas para satisfacer los intereses sin el consentimiento de la otra parte. Al respecto, Molina & Banguela (2009pp.4) sugieren identificar la mejor alternativa posible frente a un acuerdo negociado “MAPAN” resaltando el antecedente de la negociación de Harvard, donde antes de empezar a negociar fue necesario prever las consecuencias de no llegar a un acuerdo y retirarse de la mesa de negociación luego, de las siguientes alternativas.

Flexibilidad

La flexibilidad es la habilidad para usar múltiples estrategias y cambiar entre ellas. La negociación de conflictos se relaciona con el estado de ánimo, la tolerancia, el aceptar nuevas ideas y restaurar la imagen de los negociadores, según Zaldívar Sosa & López⁷ (2006), el desarrollo de la flexibilidad y la fluidez del pensamiento son indicadores de la creatividad, así, en la actualidad existen personas y empresas flexibles que encuentran de forma rápida la manera de hacer frente a las crisis financieras.

Durante la negociación de conflictos la flexibilidad compartida es necesaria para llegar a un punto común del proceso, incluyendo la toma de decisiones, ambas partes deben tener claro hasta dónde están dispuestos a ceder con el objetivo de lograr un acuerdo equitativo.

Relaciones

Las relaciones se consideran el conjunto de interacciones basadas en los vínculos existentes entre los miembros de la sociedad, es decir, superar los conflictos es una prioridad de la sociedad civil y la comunidad científica internacional.

7 Zaldívar - Sosa & López (2006) flexibilidad del pensamiento desde la enseñanza pedagógica universidad Holguín, Cuba.

Personas de diferentes culturas, religiones y clases sociales, nacionalidades se encuentran unidas reclamando paz, justicia en contextos de desarrollo saludable. Al respecto, Racionero (2017pp56) plantea que la investigación científica ha mostrado que las personas con relaciones humanas afectivas y positivas viven estados emocionales saludables, favorables al dialogo, la comunicación donde se establece el desarrollo intelectual e individual, identificado el factor de apoyo social.

En consideración, las buenas relaciones implican el dinamismo inducido a la búsqueda de igualdad de oportunidades al momento de negociar el conflicto, interpretando la solución de las necesidades, deseos e intereses frente a distintas formas de expresión.

La confianza en las relaciones se construye gradualmente en una sucesión de promesas, acciones sinceras. Un negociador motiva y le proporciona a las personas las herramientas que puedan transformar el conflicto en nuevas oportunidades por medio de estrategias como reunirse por separado en un lugar u hora conveniente para cada una de las partes.

Al mismo tiempo, evitando plantear promesas poco realistas o creíbles, lejos de proferir amenazas. Identificando los puntos comunes hasta felicitar a las ante una señal de cooperación y confianza, restablecer las relaciones puede ser el principal motivo que los actores tienen para resolver el conflicto, con el mínimo grado de atención tanto al esfuerzo de salvar la imagen, como al de resolver la diferencias.

Opciones

De acuerdo con Hernández, Aguilera, & Espinosa⁸ (2006pp26), las opciones se basan en buscar soluciones creativas, la estrategia se fundamenta en la cantidad de opciones identificadas en posibles propuestas de acuerdos. Las soluciones creativas constituyen la herramienta esencial para hacer que la negociación crezca y las partes puedan satisfacer los intereses.

Mientras el criterio objetivo puede ser el tratamiento igualitario, la reciprocidad, la apreciación científica y la eficiencia, cabe mencionar antes de proponer una solución es necesario analizar, cuáles serían las opciones, los términos sensatos involucrados en la satisfacción de los intereses, donde todos se sientan

8 Hernández, Aguilera &, Espinosa (2006pp26) Negociación y construcción de consensos en conflictos ambientales. Programa de creación de capacidades para el manejo efectivo de las áreas marinas protegidas en el golfo de california.

ganadores convirtiendo el acuerdo en una victoria entre las partes, tal como se muestra en la tabla No. 2.

Tabla 2. Alternativas de negociación de conflictos

Indicadores	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca		Promedio	
	FA	%	FA	%	FA	%	FA	%	FA	%		
Flexibilidad	9	33	50,8	19	29,2	9	13,8	4	6,2	0	0	4,2
	10	31	47,7	9	13,8	14	21,5	7	10,8	4	6,2	
Relaciones	11	32	49,2	20	30,8	9	13,8	4	6,2	0	0	4,0
	12	28	43,1	19	29,2	13	20	5	7,7	0	0	
Opciones	13	27	41,5	14	21,5	11	16,9	5	7,7	8	12,3	3,8
	14	33	50,8	13	20	15	23,1	4	6,2	0	0	

Fuente: Elaboración Propia (2020)

Compromisos en la negociación de conflictos

La negociación se refiere a una actividad propia de los seres humanos, un proceso de discusión, reflexión donde los actos racionales de la conciencia se constituyen en la voluntad entre las partes, quienes deben equilibrar las emociones al momento de tomar las decisiones que puedan satisfacer, las necesidades y los deseos mediante el compromiso .

En tal sentido, Guerra & Herrera (2017pp56) describen el concepto de compromiso a partir de la teoría de la valoración compuesta por la actitud de agrado, aspecto que aclara las dudas con el fin, de disminuir las percepciones erróneas, cambiar posiciones, encontrar puntos compatibles para comprender los intereses, pactar los compromisos, cuando muchas opciones están sobre la mesa de negociación, luego al seleccionar los criterios justos, se logran acuerdos duraderos mediante las peticiones propuestas por los negociadores.

Incluso, el compromiso adquirido por los estudiantes de negocios internacionales, cuando las situaciones conflictivas afectan sus interrelaciones personales y por ende el rendimiento académico, son pactados con la intervención de bienestar universitario, donde lo acordado es asumido con gran compromiso ético. Se trata de actuar en forma consciente en la vida diaria, persuadir dando fe del proceso negociado a través de una amplia participación de la mayoría de los estudiantes que incidan en la agenda de cambio social.

Al respecto, se considera que los compromisos de la población colombiana frente al cumplimiento del post-acuerdo permitirá la construcción de la paz

estable y duradera, identificada una política de Estado, un paso trascendental de la dignidad humana, considerando las siguientes pautas:

Intercambio

Durante la negociación se intercambian propuestas y concesiones en algunos casos diferentes a la posición inicial del negociador. Al respecto Morales (2008pp131) explica que el intercambio se logra mediante una relación entre dos o más personas sostenidas por la esperanza de concretar realidades orientadas al cambio de actitud.

En el intercambio surge una propuesta que supera la discusión, dirime la tensión producida por la incertidumbre, consigue nuevas posturas ante las necesidades e intereses propios y de la otra parte es decir, una vez intercambiadas, escuchadas las propuestas son estudiadas según el caso, donde la mejor forma de defender los intereses es mantener todos los puntos del acuerdo conectados, indicando los temas urgentes.

Igualdad de Oportunidades

Las políticas destinadas al análisis de la igualdad de oportunidades a través de la educación son amplias, variadas y con gran tradición histórica, según el cual un sistema es justo cuando todas las personas tienen las mismas posibilidades de acceder a los derechos políticos y al bienestar social.

Rodríguez Andino & Portilla⁹ (2018pp8) analizan el contenido de diferentes resoluciones, recomendaciones, directivas y, encuentros comunitarios, concluyendo que sigue existiendo desigualdades salariales entre hombres y mujeres. Las consecuencias de estas diferencias se manifiestan a todos los niveles: económico, social, laboral, familiar y de salud.

La no-discriminación es un derecho humano fundamental de elegir libremente el desarrollo del potencial, cosechando recompensas económicas con base a los méritos.

Los trabajadores que gozan de igualdad de oportunidades tienen mayor acceso a la formación del conocimiento, mejoran la calidad de la mano de obra y reciben salarios más elevados. En una sociedad igualitaria, los beneficios de la economía globalizada se distribuyen de manera justa lo que conduce a mayor estabilidad social y desarrollo económico.

9 Rodríguez Andino & Portilla (2018pp8). El conflicto interpersonal como oportunidad para aprender a convivir en la escuela Revista Universidad Santo Tomas Colombia Vol. 50, Núm. 93

La negociación de conflictos se propone reconstruir escenarios de horizontalidad en favor de las relaciones de igualdad, encaminadas hacia la convivencia, aceptando el pluralismo cultural como una realidad social de derechos, oportunidades, con base a las relaciones humanas.

Firma de los Acuerdos

Al llegar a este punto de la firma se propone visibilizar el diseño de un acuerdo “ganar-ganar” avalado cuando las partes en conflicto han concretado y aprobado conjuntamente la solución negociada.

Parra de Párraga & Rincón (2009pp10) manifiestan en la firma se obtiene la legitimidad de las propuestas que serán convertidas en acuerdos sellados, de esta forma se legaliza dejando constancia de cómo asegurar el cumplimiento de lo pactado. Aún más, se expresa en un acta, dando interpretación a los resultados de la negociación señalando el deber de las partes de revisar minuciosamente lo escrito antes de firmar, avalado por la honestidad y la responsabilidad del negociador, tras la satisfacción de haber superado las diferencias y llegar a la reconciliación, tal como se muestran los compromisos en la tabla No. 3.

Tabla 3. Compromisos en la negociación de conflictos

Indicadores		Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca		Promedio
		FA	%	FA	%	FA	%	FA	%	FA	%	
Intercambio	15	30	46,2	9	13,8	10	15,4	7	10,8		9	4,0
	16	23	35,4	17	26,2	18	27,7	5	7,7	2	3,1	
Igualdad de Oportunidades	17	33	50,8	13	20	10	15,4	8	12,3	1	1,5	
	18	29	44,6	14	21,5	17	26,2	5	7,7	0	0	
Firma de Acuerdos	19	18	27,7	10	15,4	18	27,7	10	15,4	9	13,8	
	20	29	44,6	18	27,7	12	18,5	5	7,7	1	1,5	

Fuente: Elaboración propia (2020)

CAPÍTULO IV

Impacto personal de la negociación y la paz

El impacto personal es la oportunidad de amarse y creer en sí mismos. Cada época trae consigo las mediaciones de la cultura donde el ser humano, construye sus significados a través de los valores, la espiritualidad y la interacción con el ambiente psicológico siempre en constante proceso de transformación. Es decir, reconociendo el pasado como algo acabado. Palacio (2015pp460) plantea tomando la responsabilidad sobre las consecuencias de las acciones para aprender y vivir el perdón, ciertamente el impacto personal lleva a reconocer los miedos, inseguridades y emociones que desvían la visión de prosperidad.

Además, el poder personal es una postura de energía atractiva llena de seguridad hacia la expansión de los ideales, en los negociadores. Es la química que aumenta la confianza y eleva la autoestima, para enfrentar la realidad con efectividad y valorando las relaciones entre los seres humanos resilientes.

Durante la negociación se impacta positivamente el comportamiento, los sentimientos y los valores, considerando el punto de vista de Londoño (2013pp14), quien define el tema de los valores personales como la fuerza básica para descubrir la intención animada por la conducta.

Aunada al concepto de libertad de las cualidades humanas vistas, desde los estados de la conciencia la empatía, la aceptación sin prejuicios justamente, resaltando las tendencias de la personalidad, el cambio y la experiencia y la flexibilidad.

Así, el enfoque humanista propone aflorar la consistencia interna en el ser humano, su tendencia a superar las adversidades, incluso ante el terrible impacto de la muerte inesperada de un ser querido.. Por lo tanto, el proceso de transformación cumple cuatro acciones que generan impacto en la paz personal.

El primer impacto personal es aceptar que la ofensa recibida ya está hecha, reconociendo la actitud, sin guardar resentimiento ni rencor, a cambio fortalecer la capacidad de dominar el orgullo, la soberbia y el amor propio herido. El

segundo impacto es desistir a quedarse anclado en el pasado con el recuerdo, desistir, del derecho a sentir odio, rencor y renunciar a una atadura de dolor.

El siguiente impacto de la paz es resistir, la tentación de revancha, el cobrar venganza, tomando el control de la situación que pruebe la paciencia. Una persona es conocida por sus acciones y reacciones, luego, el último impacto de la paz es olvidar, abandonar la deuda, cerrar la herida sin dar marcha atrás, inclusive sin la necesidad de que la otra persona pida perdón varias veces.

Es decir, la paz es la luz, elegirla a través del perdón modifica los pensamientos, las actitudes, sin coincidir con la conducta del otro, en función de la calma, de la separación mental de los pensamientos y emociones conflictivos.

La paz, como afirma Bouché (2010pp27), es un principio que trasciende la interacción entre los seres humanos sin admitir desigualdad ni dominio. La UNESCO plantea crear la cultura de paz como un proyecto de convivencia pacífica, definida en los estilos de vida inspiradores al rechazo a la violencia, atacando las causas mediante el diálogo y la negociación.

Tal es el caso del artículo 69 de la Constitución Política de Colombia (1991), donde le reconoce a las instituciones de educación superior la autonomía en términos de valoración de las diferencias y del dialogo reflexivo para la formación de sujetos integrales con sentido humanista, comprometidos con la resolución pacífica de los conflictos en respuesta al desarrollo humano sostenible, analizando las siguientes pautas:

- Estudiar la subjetividad en la percepción según las diferencias personales para interpretar el mismo objetivo.
- Analizar las diferencias de carácter en las formas de ser, pensar y actuar, las cuales llevan a desacuerdos.
- Mediar en la interferencia de la comunicación, dado que la interpretación puede modificar los mensajes.
- Interpretar el desequilibrio entre las necesidades y los satisfactores por la indebida distribución de los recursos naturales y, económicos.
- Considerar la información incompleta cuando los que opinan frente a un tema sólo conocen una parte de los hechos.
- Investigar la interdependencia, teniendo en cuenta como la sobre protección y la dependencia son fuentes conflictivas.
- Educar para el manejo de frustración según la exigencia de la sociedad moderna, seguidamente se proponen varios conceptos relacionados con el impacto personal de la paz.

IMPACTO PERSONAL DE LA NEGOCIACIÓN Y LA PAZ				
La voluntad de las partes, quienes deben equilibrar las emociones, donde la conciencia y los actos racionales se constituyen en deseo y satisfacción de las decisiones tomadas durante la negociación	El Perdon promueve liberar la mente humana de las limitaciones y permite expresar el reconocimiento de la esencia humana sentimientos de sanación, compasión, generosidad	El amor es considerado un conjunto de comportamientos, actitudes, incondicionales y desinteresadas que trasciende al género humano capaz de desarrollar conexiones emocionales con otros .	El buen humor es contundente en el sentido de romper paradigmas y estereotipos, por la enorme capacidad de resiliencia, favoreciendo la risa a través de bromas incongruencias u chistes, le proporciona energía vital al organismo.	Las expectativas son el pronóstico de auto cumplimiento de las metas , la fuerza motivacional de las creencias, las relaciones sociales, basadas en actitudes y sentimientos positivos

Ilustración 3. Impacto personal de la negociación y la paz

Fuente: Elaboración Propia (2020)

Educación emocional

El impacto personal se logró al rescatar el aprendizaje de las emociones como punto de partida del diagnóstico de los espacios institucionales de transmisión cultural donde lo cognitivo, lo racional y lo intelectual han sido privilegiados. García Retana, (2012pp9), considera la educación emocional desde una perspectiva integral, donde mente y cuerpo se articulen con el mundo externo, producto de la interpretación interna.

En referencia, Campillo (2017pp11) afirma que la inteligencia intrapersonal se refiere a la capacidad de formarse el modelo preciso de sí mismo y utilizarlo al interactuar de forma efectiva a lo largo de la vida. Mientras la inteligencia personal está compuesta en función de observar a los demás y comprenderlos por medio de las relaciones productivas.

El objetivo del equilibrio emocional es mantener las emociones estables, considerando la reflexión epistemológica del ver, sentir en relación con la realidad, la cual incide en el comportamiento, el pensamiento, el aprendizaje como consecuencia de la percepción, las creencias, el dominar los acontecimientos de la vida en forma satisfactoria. Así, la psicología y la EE se proponen desarrollar competencias emocionales en los rasgos de la personalidad positiva, aplicando la fórmula conocer, equilibrar las emociones en función del pensamiento de sí mismo.

Es decir, experimentar las habilidades o las actitudes emocionales ayuda al negociador a desarrollar las técnicas propuestas, sin dejarse intimidar, ni ceder por las presiones. Es un paso de perseverancia para conseguir los objetivos, entendiendo la posición del otro a través de la capacidad de comunicación, de la expresión de las emociones positivas de alegría, amor, buen humor, convertidas en claves del éxito en la negociación al respecto. Para Pérez & Escoda

(2007 pp69), la autonomía implica ser resiliente al momento de afrontar las situaciones adversas, donde la empatía la asertividad, la cooperación resultan de las buenas relaciones con otras personas. Mientras las habilidades para la vida están estrechamente relacionadas con los comportamientos responsables al momento de solucionar un conflicto, al fijar objetivos adaptativos, tomar decisiones, saber pedir ayuda, aplicando las experiencias óptimas en la vida, personal y profesional.

El Perdón

Los estudios sobre la capacidad de perdonar tomaron las ideas del razonamiento moral, utilizado un procedimiento de información de los dilemas morales. Para Díaz (2013 pp74), perdonar es abandonar el vínculo del dolor, el resentimiento, los juicios negativos y la indiferencia hacia quien ha injuriado. Al perdonar se puede desarrollar sentimientos de sanación, compasión y generosidad; más aún el perdón aparece cuando el amenazado ha sido objeto de venganzas o castigos. En las etapas intermedias la posibilidad de perdonar surge sólo si hay presiones de parte de otros con significación para el sujeto.

En el ámbito terapéutico los beneficios del perdón son reflejados en la intervención de los conflictos personales, tal es el caso de los supervivientes de incesto, mujeres maltratadas, enfermos de cáncer, pacientes terminales, adolescentes en riesgo de abuso de sustancias psicoactivas, entre otros. En este sentido, Prieto & Echegoyen ¹⁰ (2015pp230) afirman que el perdón es definido como el deseo de auto aceptación o restauración intrapersonal. Perdonar a los demás y el perdón a sí mismo, podrían estar basados en factores psicológicos muy diferentes. Se concluye que la mejor perspectiva para comprender el perdón es estudiarlo desde el ofensor, entendiendo al sujeto como alguien que busca y recibe perdón.

Ciertamente, el perdón es la tendencia a la liberación del apego, la ira, la envidia, la violencia y la arrogancia en busca de la paz interior. Por tanto, al resolver un conflicto personal el planeta entero se beneficia, negociando en forma consciente desde la esencia humana.

10 Prieto & Echegoyen (2015pp235) Perdón a Uno Mismo, Auto aceptación u Restauración Intrapersonal. Cuestiones Abiertas en Psicología del Perdón, el Papel del Psicólogo, vol. 36, núm. 3. Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos Madrid, España

Tipos de Perdón

Perdón Pleno

En el perdón pleno se olvida resentimiento y se recupera la relación de confianza o amor con el perdonado como, si la ofensa no hubiera ocurrido. El recuerdo será una enseñanza de no repetición de la historia. Caso contrario en el perdón parcial, quien perdona decide no odiar por la ofensa recibida, pero las relaciones quedan fracturadas. Este tipo de perdón no es sanador, al volver los recuerdos, resurge, la cólera por lo tanto, el resentimiento se mantiene vivo.

Perdón condicionado

En el perdón condicionado, el perdonador condiciona a la otra persona a seguir reglas de conducta o disciplina. El perdón puro es el incondicional, el cual surge en el momento de la ofensa, la persona decide no sentir resentimiento, ni ira u indignación hacia el ofensor, renunciando a vengarse de modo que las relaciones no se afectan.

Perdón no expresado

Quien perdona puede optar por comunicar la concesión del perdón o expresarlo de manera directa oral o escrita con hechos contundentes, o bien, elegir no comunicar el perdón y actuar como si nada hubiera ocurrido, esta actitud no es recomendable, el ofensor puede no percibir que ofendió a la otra persona y repetirse nuevamente la situación de agravio.

Perdón espontáneo

El perdón espontáneo surge sin que el agraviado pida ninguna compensación a cambio, sin la respuesta del ofensor. Tal es el caso de un proceso terapéutico en ausencia del agresor. Al perdonar el recuerdo de lo acontecido cumple una función adaptativa.

Es decir, el perdón es una decisión de la mente individual, una virtud pensada, actuada, acompañada por el corazón, se trata de un acto de la voluntad que va más allá del contagio afectivo. De hecho, se puede perdonar a una persona sin haberse arrepentido.

El Amor

El amor es considerado un conjunto de comportamientos, actitudes, incondicionales, desinteresadas, el amor trasciende al género humano capaz de desarrollar conexiones emocionales con otros. Habitualmente el término se aplica a relaciones de amor familiar o de pareja, en el sentido más amplio se habla

de amor hacia Dios, a la humanidad, la naturaleza, lo cual suele asociarse a la empatía entre otros.

En la mayoría de los casos significa un gran afecto que ocasiona placer u felicidad a quien realiza la acción de amar, es decir una necesidad presente de manera similar en el cerebro como el hambre. Carrillo Flórez, Magallanes & Molina (2015pp.15) afirman las estrategias lúdicas tienen mucha importancia, pues permiten el fortalecimiento de las relaciones afectivas, propicias para el mejor ambiente familiar de confianza con vínculos estables en el ser humano.

El Humor y la Risa

El impacto del humor es una disposición adquirida por la sabiduría reflexiva del aprendizaje durante la vida personal y profesional. Más aun, se motiva el estudio, la investigación del humor desde una perspectiva psicopedagógica, la cual ayuda a descubrir las estrategias, los recursos humorísticos de apoyo al ámbito de la negociación. Al respecto, Villamizar (2015) refiere que luego de la firma del Acuerdo en la Habana se requirió que el humor político estimulara la masa crítica con palabras, símbolos, conceptos, sentidos, reinventando lenguajes, en formatos y géneros de humor.

En la percepción acerca del proceso de paz en Colombia, el humor fue contundente en cuanto a la ruptura de paradigmas, estereotipos, favoreciendo la risa a través de bromas, incongruencias u chistes, los cuales le proporcionan energía vital al organismo, calificado un fenómeno universal por la habilidad subjetiva de percibir lo cómico en sentido de gracioso. Del mismo modo, Fernández¹¹ (2012pp63) afirma que la actitud de buen humor es una competencia asertiva para la educación. Es conocido como un método de enseñanza aprendizaje de gran utilidad al considerar el efecto mental que produce, cuando un profesor(a) logra relacionar el contenido curricular con una situación humorística se proporciona la gratificación, el placer mediante la experiencia de la risa.

Las Expectativas

El impacto personal de las expectativas es la posibilidad razonable de conquistar un derecho; se trata del pronóstico de auto cumplimiento por el cual las creencias pueden afectar la conducta. Cabe resaltar la influencia de las expectativas del profesorado en el estudiante, abordando los siguientes enfoques:

11 Fernández (2012) Riéndose aprende la gente. Humor, salud y enseñanza aprendizaje. Revista Iberoamericana de Educación Superior vol.3 no.8 México versión On-line ISSN 2007-2872

- a) las expectativas son temas de estudio asumidos por las posturas sociológicas en Inglaterra y Estados Unidos para comprender la importancia en la formación profesional a partir de la economía social.
- b) las expectativas son los esquemas de creencias anclados en las relaciones sociales, basadas en actitudes, sentimientos que incluyen ideologías culturales.
- c) las expectativas surgen a través de la acción, las representaciones sociales en el aula de clase, mediante el conocimiento, el pensamiento cultural.

Al respecto, Soniano (2004pp3) destaca la necesidad de expectativas para motivar la conducta en la formación de las competencias profesionales, con características específicas que abren el campo de posibilidades a la variación de actitudes, de estímulos facilitadoras de la negociación de conflictos, una fuerza de energía intrínseca considerada la suma de los productos, expectativa por valor de todos los resultados.

Tabla 4. Impacto personal de la negociación y la paz

Indicadores		Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca		Pro-medio
		FA	%	FA	%	FA	%	FA	%	FA	%	
Educación Emocional	21	30	46,2	9	13,8	10	15,4	7	10,8	9	13,8	3,9
	22	23	35,4	17	26,2	18	27,7	5	7,7	2	3,1	
El perdón	23	33	50,8	13	20	10	15,4	8	12,3	1	1,5	4,0
	24	29	44,6	14	21,5	17	26,2	5	7,7	0	0	
El Amor	25	18	27,7	10	15,4	18	27,7	10	15,4	9	13,8	3,6
	26	18	37,7	10	15,4	18	27,7	10	15,4	8	13,8	
El Humor y la risa	27	22	33,	12	18,	11	16,	10	15,	10	15,	3,4
	28	27	31,	11	18,	11	13,	10	15,	10	13,	
Expectativas	29	33	50,8	19	29,2	9	13,8	4	6,2	0	0	42
	30	31	47,7	9	13,8	14	21,5	7	10,8	4	6,2	

Fuente: Elaboración propia (2020)

Impacto social de la negociación y la paz

Libera¹² (2007pp25) refiere que el impacto es el cambio significativo en la calidad de vida de la sociedad. Se trata del beneficio recibido mediante nuevas

12 Libera (2007pp25) Impacto social y evaluación del impacto ACIMED v.15 n.3 Ciudad de La Habana versión impresa ISSN 1024-9435

condiciones, objetivos obtenidos a través de un programa o proyecto con resultados que satisfacen las necesidades de la comunidad.

El impacto se expresa en la relación causa efecto entre las acciones superadas y el desempeño profesional de los negociadores. De acuerdo con el énfasis en la divulgación de los resultados de investigación en la negociación de conflictos como satisfactor de las necesidades, mediante la conexión de los vínculos humanos, la reconciliación, el logro de los acuerdos, la paz interior y social en los ámbitos de la educación, lo sociocultural y profesional.

Aponte & González (2016pp13) agrega que la negociación en Colombia se inició con base en el diálogo hasta la firma de los Acuerdos. El impacto es definido por el reconocimiento institucional del gobierno al regular las políticas públicas para establecer conexiones humanas con los actores armados a fin de lograr la reconciliación social.

Para Ballesteros (2016pp31), el proceso de paz se trató de un conjunto de fases alargadas en el tiempo, en las cuales estuvo presente el esfuerzo colectivo, los actores afectados y la comunidad internacional hasta llegar al consenso.

Al hacer referencia a la negociación de los tratados de paz se hace alusión a dos términos, el primero es el acuerdo definido como un convenio realizado por dos o más partes inmersas en el conflicto; el segundo término, se refiere al impacto de lograr la paz, entendida un estado de equilibrio y armonía entre distintos actores sociales.

Cabe resaltar que en la Constitución Política de Colombia de 1991 se habla de la paz como un valor, un deber constitucional, un principio del derecho fundamental y colectivo, asumido desde una variedad de estados e ideales.

Tal como lo plantea Garay S.¹³ (2001pp25- 26), la paz es la creación de un entorno sociopolítico, cultural, económico, que promueve la restauración de la ciudadanía, la democracia, la convivencia, en términos de acceso igualitario a oportunidades para el desarrollo de las capacidades de los miembros de la sociedad, constructores del desarrollo sostenible.

En Colombia el impacto de la paz en la sociedad es un proceso de transformación social, que implica la participación comprometida de los grupos representativos de la población, trascendiendo así, el dualismo víctima, victimario por la conciencia social del compromiso, la solidaridad, la visión del futuro común por parte del Estado, las organizaciones no gubernamentales, las asociaciones y la población en general.

13 Garay (2001pp25-26) La Paz y la Transformación de la sociedad. Cuadernos de Economía. Volumen 20 No 34 Bogotá Colombia ISSN 0121-4772

Frente al reto de seguir sembrando desde la educación para la paz, las semillas de reconciliación, de perdón, el olvido al daño o la ofensa y la incorporación social. Se trata de hacer de la política la institución social donde se tramiten la solidaridad y del sentido de pertenencia en los intereses colectivos.

Es decir, en el caso colombiano el Estado está comprometido a nivel nacional e internacional a cumplir con una serie de obligaciones que constituyen los estándares de protección de los derechos humanos, aplicando normas, tratados sobre las garantías de la verdad, la justicia, la reparación y garantía de no repetición de los hechos.

A saber, la reconciliación se construye con instrumentos incluso a través de los cuales la sociedad pasa de un conflicto a un futuro compartido. Algunas características de reconciliación son las siguientes:

En conjunto, debe ser vista como un proceso a largo plazo, sin admitir presiones de las negociaciones políticas permeadas por la presión internacional.

Es un proceso en el cual se debe incluir a toda la sociedad, considerando que las acciones de violencia trascienden las víctimas y los actores armados.

La reconciliación se inicia en el cambio de actitudes, con expectativas, emociones, creencias sociales y retos que necesitan acciones sostenidas en el tiempo, hasta configurar una cultura de paz, basadas en los principios que se describen a continuación:

- a. Educar para el respeto de la vida por medio del diálogo y la participación.
- b. El respeto de los principios de integridad, soberanía, territorialidad e independencia política de conformidad con la Carta de las Naciones Unidas y el derecho internacional a la paz.
- c. La promoción de todos los Derechos Humanos y las libertades fundamentales.
- d. El compromiso con el arreglo pacífico de los conflictos.
- e. Los esfuerzos de protección del medio ambiente de las generaciones presente y futura.
- f. Igualdad de derechos con oportunidades para todos
- g. El derecho a la libertad de expresión, opinión e información.

Según la Unesco (1999), la cultura de paz promueve mejores estilos de vida, patrones de creencias, valores y comportamientos que acompañan los cambios institucionales del bienestar, la igualdad, la administración equitativa de los recursos, con seguridad para los individuos, las familias, los grupos y las naciones dejando de lado la violencia.

Además, Restrepo¹⁴ (2003), afirma los trastornos violentos en el individuo, son un clamor con eco en la intervención psicológica comunitaria, es decir, se impacta socialmente con el trabajo interdisciplinario en restaurar el factor emocional, el duelo, las pérdidas, las adicciones, los odios y los deseos de venganza, que al no ser tratados por especialistas obstaculizarían el restablecimiento de la paz real y sostenible.

A tal fin, el impacto social de la negociación para el desarrollo del postconflicto es asumido por los estudiantes de negocios internacionales como una herramienta de reflexión para todos los sectores de la sociedad en busca de actuar en lo correcto y sensato, restituida la dignidad humana en todos los derechos, desde las decisiones políticas, económicas y sociales, asumiendo la conciencia moral de libertad según la ética de paz.

En pocas palabras, el servidor público, responde a dos aspectos fundamentales de la ética: el primero es la obligación de carácter moral, propio del actuar de la conciencia en las normas de conducta, las cuales se identifican en el valor de la honestidad un principio rector de todo cumplimiento. El segundo son las sanciones a la función pública con estricto apego a la normatividad que rige la administración para ejercer un cargo. Se refiere a individuos con un patrón ético, de valores morales soportados en la buena fe y otros principios necesarios para el disfrute de la vida sana en sociedad.

Finalmente, Baca¹⁵ (2011pp35) sugiere que en el siglo XXI el concepto del impacto de la negociación se mide según la manifestación de la voluntad personal para intervenir en satisfacer las necesidades sociales, la reproducción de la fuerza de trabajo y la educación de calidad para todos. Mayor cohesión social y mercados culturales diversificados de modo que el crecimiento económico se base en el aumento de la productividad como característica del desarrollo humano y las políticas públicas de bienestar social.

Incluso, la universidad de La Guajira cumple con el reto de formar profesionales en los temas de negociación y paz, reconociendo que la innovación, el desarrollo del conocimiento guardan estrecha relación con la producción de la riqueza, el bienestar a través del liderazgo, la educación emocional, la pedagogía ciudadana y el rescate de la convivencia social y la paz. (ver la ilustración 4).

14 Restrepo (2003). El Posconflicto en Colombia: Desafío para la Psiquiatría Rev Col Psiqui

15 Baca, Guillermo, J. (2011) Ingeniería económica. Editorial educativa. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/anualidades-ordinarias-anticipada>

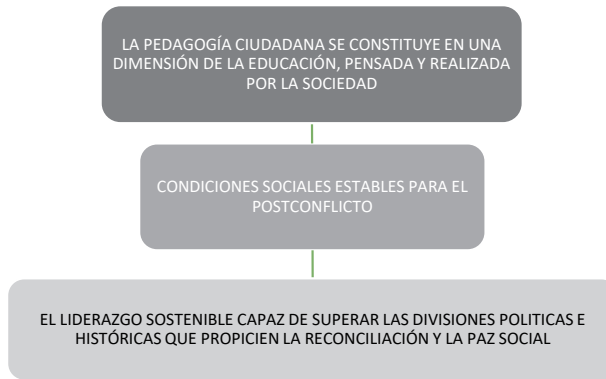


Ilustración 4. Impacto Social de la Negociación y la Paz
Fuente: Elaboración Propia (2020)

Liderazgo

El abordaje del liderazgo comprende diversas técnicas de negociación de conflictos considerada una función inherente a todo grupo humano por tal razón, es necesario el conocimiento, el dominio, la interpretación de acuerdos claves durante las huelgas, los conflictos, denuncias, situaciones opresivas entre otros, buscando salidas negociadas a las crisis, al desarrollo de los procesos de convivencia social, proclamado el liderazgo de influencia sobre la conducta de otras personas.

Según Pareja López & Martín¹⁶ (2011pp96), el concepto de liderazgo data del año 1954 con avances conceptuales de interés para el desempeño de las funciones. Es decir, supone la convivencia desde distintas interpretaciones que mantienen al concepto en una vibración entre lo normativo y lo teórico.

Puede entenderse el liderazgo mediante un conjunto de prácticas para cumplir metas que trascienden de las características personales hacia la organizacional. Este concepto se establece a través de comités y equipos formales en contribución al logro de los objetivos.

Mientras el concepto de liderazgo sostenible implica el comportamiento ético de ayuda a la sociedad en la solución de los conflictos compartidos mediante la práctica de trabajo para medir la conexión humana y la fuerza de la relación. Esto incluye formas de aprender en conjunto, compartir tareas, comunicación abierta, directa y encontrar actividades de recompensa mutua donde la función eficiente del liderazgo perdure en el tiempo.

¹⁶ Pareja López & Martín (2011pp96). El liderazgo en los estudiantes universitarios: una fructífera línea de investigación Universidad de Granada Colombia.

Así, el liderazgo sostenible aporta al sistema educativo aspectos relevantes con énfasis en seis principios sustentados en profundidad: duración, amplitud, justicia, diversidad, iniciativa y conservación.

Lo más importante es que se aprovechan las sinergias de cooperación entre los centros educativos, impulsadas por los resultados del aprendizaje de los estudiantes en cada barrio o localidad de interacción.

Aspectos como el liderazgo y las competencias en negociación de conflictos según la afirmación de Serrano & Portalanza (2014 pp17) son evidentes en las habilidades del líder, potenciando las aptitudes de manera natural en cuatro ejes, a saber:

- Decisiones: guiadas al actuar con prudencia en forma correcta e incluso bajo presión, sin ser afectado.
- Personas: los conflictos que soluciona el líder se manifiestan por la competitividad entre las personas, donde es necesario guiar la solución en equidad.
- Visión de futuro: El líder evita los conflictos antes de solucionarlos, muestra el horizonte saludable, esperanzador, superando las adversidades en lo personal y colectivo.
- Prevención del Conflicto: El líder saber prevenir los conflictos, diferencia el grado de intensidad cuando se producen.

• Estilos de Liderazgo

La negociación de conflictos es ejercida por el líder quien posee la capacidad cognitiva, social y comportamental para contribuir al desarrollo de las personas altamente efectivas. En la negociación el liderazgo implica el desarrollo de las habilidades, que fomenten la participación, la creatividad, la calidad de vida de la sociedad. En este sentido se describen varios tipos de liderazgo.

• Liderazgo Autocrático

En el liderazgo autocrático los subordinados requieren del control, la vigilancia de parte del líder quien asume las responsabilidades, toma las decisiones e imparte las órdenes al personal bajo su cargo. Al respecto Ayala (2015pp8) dice que el liderazgo autocrático es representado por las decisiones propias, centralizadas para ordenar a los equipos de trabajo eficazmente con el fin de alcanzar el objetivo propuesto por la organización.

Es decir, es uno de los estilos de liderazgo más antiguos donde se demuestra el poder de eficiencia en el uso de la fuerza apoyado por las armas. Suele

acompañarse del sistema legal, aunque en muchos casos, resulta una condición innecesaria.

En consecuencia, el liderazgo autocrático puede ejercer una percepción negativa hacia las personas deteriorando la salud mental, física, psicológica, por causa del estrés, obstruyendo el ambiente laboral y la satisfacción de las necesidades por medio del control legal, la impunidad.

Otro efecto, el rol del líder autocrático consiste en supervisar estrictamente la totalidad de las actividades realizadas por el trabajador con el fin, de alcanzar los estándares establecidos. Así, debido a las actuaciones, puede existir la desmotivación, la pérdida del sentido de pertenencia hacia la empresa y restarle importancia a las labores organizacionales.

Este tipo de liderazgo se caracteriza por el dominio constante de parte del jefe, quien suele ser el único con acceso a la información relevante, no delega funciones, el poder se centra en una sola persona, y por tanto, la mayor responsabilidad recae sobre él.

- **Liderazgo Transformacional**

El liderazgo transformacional de acuerdo con Mendoza & Ortiz (2006, pp120) es un estilo relacionado con las necesidades humanas, específicamente con el dominio del crecimiento personal, la autoestima y la autorrealización, ejercido por aquellos individuos con una fuerte visión y personalidad, gracias a la cual son capaces de cambiar las expectativas, percepciones y motivaciones dentro de una negociación algunas características son las siguientes:

Reconocimiento contingente. Esto significa que los líderes y las personas que los rodean alcanzarán los niveles de desempeño esperados. En esta dimensión se incluyen el cuidado, la empatía, el proveer retos y oportunidades para otros.

El líder es un escucha activo, un comunicador efectivo y tiene interés en promover la carrera administrativa, empoderar a otros para que piensen en las soluciones de los problemas y desarrollen habilidades profesionales. Se le reconoce como el primero de los estilos transformacionales.

Estimulación intelectual: el líder transformacional estimula a sus colaboradores, utiliza la inteligencia emocional en la forma de relacionarse con el equipo, por tanto, el grupo siente la inspiración del líder, enfocada en un modelo a seguir.

Este tipo de personas se preocupan por conocer a los miembros de su equipo de manera individual, sabe valorar y retener el talento en la empresa.

Además, tiene las características de un líder eficaz sin separar a ninguno miembro del grupo, guiándolos hacia el camino del éxito. El liderazgo trans-

formacional se propone el intercambio entre los seguidores y transformarlos de manera positiva. De este modo, se fortalece el vínculo emocional con una meta compartida que promueve la cooperación dentro de la organización. Las ventajas para quienes trabajan con este estilo de liderazgo es que se sentirán satisfechos en el ejercicio de su trabajo, con la capacidad de gestionar, influenciar, orientar la actitud del grupo, reflejado directamente en el rendimiento de cada miembro hacia el mismo objetivo.

- **Liderazgo Participativo**

En el liderazgo participativo los grupos se consideran parte activa de la productividad al momento de integrar una tarea o proyecto en común. El liderazgo participativo es una forma de asumir los roles, de interactuar en un contexto planificado hacia el logro de objetivos en consenso, en debate, en intercambio de ideas, escucha activa, diálogo, competencias necesarias en la negociación.

Se trata de un tipo de liderazgo que refleja la cultura centrada en las relaciones de confianza, cooperación entre otros. El liderazgo bajo esta visión, según lo plantea Ghignatti & Agnol (2011pp3), favorece los vínculos constructivos de aprendizaje, las vivencias, mediante el compartir con otros, manifiesta la acción de verticalidad del sujeto y de horizontalidad del grupo.

Al mismo tiempo, el liderazgo con enfoque participativo hace parte de las operaciones cotidianas, de habilidades, conocimiento de los procesos, de rutinas, técnicas. Este modelo es eficiente al momento de ejecutar tareas complejas enfocadas en varias opiniones e intercambio de posturas hacia un mismo fin.

Los conflictos, las diferencias, los temas comunes son concertados entre todos los sujetos que integran el equipo de trabajo, la participación es un elemento indispensable en este tipo de liderazgo. Aunque se reserve el derecho en la toma de decisiones, el líder siempre escucha a sus colaboradores.

Por lo general, los ambientes participativos son sanos, positivos tienen alto grado de motivación, el aceptar algunas sugerencias hace que los trabajadores se sientan parte de los procesos, de una cadena de acciones que guían los esfuerzos, el entendimiento del rol que desempeñan cada persona dentro del conjunto.

Pedagogía Ciudadana

El impacto social de la pedagogía ciudadana en la negociación se constituye en la formación integral de los derechos colectivos, donde el conjunto de aprendizajes culturales organizados evolucionan según cada momento y las construc-

ciones mentales de los sujetos, es decir, mejoran los indicadores de la cultura ciudadana en valores, creencias y las acciones propias de los seres humanos a nivel material, en el espacio físico y organizacional sociopolítico, y hace notar la representación de los significados de la historia colectiva con pautas de acción hacia el futuro.

La categoría de cultura ciudadana se introdujo en la ciudad de Bogotá según el Instituto para el Desarrollo Pedagógico (2008-2017pp136), y es definida como el conjunto de costumbres, acciones y reglas mínimas compartidas en el valor del sentido de pertenencia, facilitador de la convivencia urbana, ante el respeto al patrimonio común y el reconocimiento de los derechos y deberes ciudadanos.

El concepto de la cultura ciudadana se desarrolla en la manera de concebir la legalidad, en busca de establecer distintas formas de acción participativa. Quintero & Orozco¹⁷ (2009 pp.100) afirman que la tarea de la educación es formar seres humanos para el presente, con las habilidades intelectuales, visualización espacial, emociones y memoria capaces de confiar y respetar desde la conciencia social.

Al educar para la paz se regulan las emociones que violentan al ser humano, proporcionando el entorno de aprendizaje protector y sensible a la igualdad de género, es dirigida con mejor interpretación de los principios, las normas, las políticas, las conductas de acción aplicadas a la vida cotidiana, contar con los recursos necesarios para desarrollar actividades de sensibilización, guiada en los derechos de la infancia, utilizando la tecnología durante la promoción educativa de calidad inspirada en la paz.

Al respecto, Lira & Archivaldo¹⁸ (2014pp35) reconocen la importancia de educar en las primeras edades sobre las normas de convivencia, en el hogar, la escuela, las instituciones y lugares públicos donde las nuevas generaciones se formen para vivir en paz, con mayores valores y principios morales tal es el caso de los estudiantes de Negocios Internacionales, quienes consideran los conflictos una oportunidad educativa para construir un tipo de relaciones con la práctica de la reconciliación mediante la conexión de respeto a los derechos humanos.

17 Quintero & Orozco (2009 pp.100) El desempeño académico: una opción para la cualificación de las instituciones educativas universidad de Manizales.

18 Lira & Archivaldo (2014pp35) La educación para la paz como competencia docente: aportes al sistema educativo innovación educativa (México, df) revista scielo analytics versión impresa issn 1665-2673

Prestigio Social

El prestigio social en la negociación impacta en la reputación, en el reconocimiento, de las personas, instituciones y sociedades dependiendo del contexto histórico. Para Salas (2003pp38) se trata de gozar de privilegios luego de desarrollar una tarea o ejercer un rol el cual lleva aparejada otra serie de atributos como el estatus, el poder, entendido un modelo cultural dentro de la escala de valores previstos en la negociación de conflictos.

En efecto, el prestigio social se refiere al grado de aceptación de las manifestaciones de la conducta entre los miembros de la sociedad, cuando el prestigio es auténtico, fundado en la verdad del ser humano e interpretado por la coherencia entre palabras y la acciones, existen mayores probabilidades de encontrar personas e instituciones encargadas de proteger el bienestar social. Ver tabla No. 5.

Tabla 5. Impacto social de la negociación y la paz

Indicadores		Siempre		Casi Siempre		A Veces		Casi Nunca		Nunca		Promedio	
		FA	%	FA	%	FA	%	FA	%	FA	%		
Liderazgo	31	30	46,2	9	13,8	10	15,4	7	10,8	9	13,8	3,9	3,7
	32	23	35,4	17	26,2	18	27,7	5	7,7	2	3,1		
Pedagogía ciudadana	33	33	50,8	13	20	10	15,4	8	12,3	1	1,5	4,0	
	34	29	44,6	14	21,5	17	26,2	5	7,7	0	0		
Prestigio Social	35	18	27,7	10	15,4	18	27,7	10	15,4	9	13,8	3,6	
	36	29	44,6	18	27,7	12	18,5	5	7,7	1	1,5		

Fuente: Elaboración propia (2020)

CAPÍTULO V

Metodología de investigación

La investigación científica está encaminada a profundizar sobre el conocimiento del proceso teórico, práctico, relacionado con el análisis de la Red de Negociación y la Paz para el desarrollo del postconflicto desde el programa de Negocios Internacionales, con el fin de conocer la naturaleza de las interacción que los rodea y transformarla en nuevo conocimiento creativo e innovador orientado al ámbito social.

Al respecto, Gómez (2012pp11) plantea que para alcanzar el conocimiento en cualquier campo de la investigación científica es necesario una metodología de investigación que permita actuar de manera ordenada y sistemática en función de revisar los aspectos dudosos y deducir, mediante este ejercicio, los indicadores pertinentes para continuar de manera gradual la investigación.

Luego, la metodología dirige el proceso de manera eficiente con el objetivo de proporcionar la estrategia a seguir, tal es el caso de los compromisos y las alternativas de negociación, los cuales le provee al investigador de una serie de conceptos, principios, leyes estructuradas y relacionadas entre sí, hasta encauzar de modo excelente la temática al alcance de los resultados deseados.

Definición conceptual

La definición conceptual es la expresión del significado que los investigadores le atribuye a la variable negociación de conflictos con el fin de cumplir los objetivos específicos. Según Hernández, Fernández y Baptista (2012), la definición conceptual es fundamental al integrar el tema de estudio a la teoría, frente a una serie de características que puedan ser comprobadas, definidas de manera operacional, en función de los indicadores o unidades de medida.

Método y procedimiento de la investigación

En la negociación de conflictos la ciencia es un tipo de conocimiento colectivo humano, abierto, adquirido durante la experiencia y un factor determinante de

cambio, como aporte a la satisfacción de las necesidades sociales. Según Pulido (2015pp4), el concepto de ciencia se fundamenta en el empleo objetivo de métodos, técnicas de investigación científica orientados a recopilar, organizar y analizar la información extraída del estudio en su conjunto.

En efecto, la negociación de conflictos tiene en cuenta las características específicas del contenido, las partes, el contexto social, el proceso, para desarrollar las diferentes etapas, alternativas y compromisos; es decir, avanza en identificar los métodos aplicables al proceso de negociación a fin de obtener acuerdos consensuados entre las partes en beneficio social.

Tipo de investigación

Al realizar la investigación es importante visualizar el alcance y los tipos de estudios, tal es el caso del descriptivo. Al respecto, Hernández, Fernández & Baptista (2012pp60) plantean que la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer la estructura y el comportamiento. De igual forma es correlacional. Según Hernández, Fernández y Baptista¹⁹ (2012), el propósito de los estudios correlacionales consiste en saber, cómo se puede comparar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras relacionadas. En este tipo de estudio se buscó describir el impacto de la negociación y la paz.

Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue caracterizado no experimental, al considerar la variable negociación de conflictos y la paz, incluyendo sus dimensiones e indicadores analizados en su estado natural, sin la intervención del investigador, tal como se evidencia en los estudiantes del programa de negocios internacionales. Así, Hernández, Fernández y Baptista (2012) sugieren que los diseños no experimentales son aquellos donde se observa el fenómeno tal como se presenta en su estado natural para posteriormente analizarlo, sin manipular las variables de estudio.

A sí mismo, dentro del diseño no experimental se clasifica como transeccional al recolectarse los datos en un solo momento, en tiempo único. Seguidamente la investigación tiene un diseño de campo, Arias (2016), la investigación de campo recolecta los datos directamente en la realidad donde se generan los

19 Hernández R.; Fernández. C y C. y Baptista I. (2012) Metodología de investigación. (5ta edición). Mcgraw-hill. México

hechos, por lo cual se le denominan primarios, sin manipular o controlar la variable.

Población

La población de estudio según Arias & Gómez (2016), es un conjunto de casos, definidos, limitados y accesible que formará el referente para la elección de la muestra, la cual cumple con una serie de criterios predeterminados, constituida en el universo de la investigación sobre la cual se pretende generalizar los resultados de 124 estudiantes, quienes comparten diversidad cultural, específicamente las aulas de clase de la Universidad de La Guajira.

Muestra

Una vez definidas las características de los estudiantes implicados en la investigación fue necesario garantizar que la muestra también representara la población de estudio, Arias & Gómez (2016). La mejor forma de hacerlo es elegirla de manera aleatoria. De tal manera que el muestreo se realizó de acuerdo con la población en la cual se focalizó la investigación utilizando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N(p \cdot q)}{(N-1)E^2 + (2C)^2 \cdot p \cdot q}$$

Para que el estudio fuese confiable se tomó en cuenta un margen de error de 5% y un nivel de confianza de 95%.

Muestreo Total, número de estudiantes 620

$$\text{Tamaño de la muestra } (n) = 620 (0.05 \cdot 0.5 \cdot (1.96)^2) \\ (620-1)0.05^2 + (1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5)$$

$$N = 124$$

n = La población finita con la que se trabajó fue de 124 estudiantes.

Seguidamente, para lograr los objetivos de investigación se realizó un censo, de acuerdo con Arias (2016) consiste en estudiar la totalidad de los elementos de la población. El autor recomienda utilizar un censo cuando la población de interés sea tan pequeña que un costo y tiempos adicionales en el estudio estén plenamente justificados.

Técnicas e instrumentos de recolección de información

Considerando el punto de vista de Arias (2016), las técnicas de investigación hacen referencia al procedimiento o formas particulares de obtener información a través, de los instrumentos en cualquier recurso, dispositivo (físico o

digital), que se utilizan para obtener, registrar o almacenar información como parte de la verificación del problema planteado. En este sentido, fue diseñado un cuestionario auto administrado, el cual consistió en un conjunto de 36 preguntas abiertas y cinco opciones de respuestas de estimación, con el fin de conocer el fenómeno de estudio, los puntos de vistas opuestos, la comunicación, el liderazgo y la confianza entre las personas, en un ambiente determinado donde el investigador pudiese obtener información que no había sido documentada.

La observación: gran parte del conocimiento constituido por la ciencia ha sido logrado mediante la observación científica, una técnica fundamental, en la negociación de conflictos. Según Sierra & Bravo (2012pp40), la observación es la inspección y estudio realizado por el investigador mediante el empleo de sus sentidos, de acuerdo con la manifestación de los hechos, con un objetivo claro, definido y preciso, donde el investigador prepara y orienta los acontecimientos cuidadosamente, en busca de explicar el comportamiento en un modelo teórico, en respuesta a los resultados de la investigación, tal es el caso, de la negociación de conflictos y la paz.

La entrevista: En el ámbito de la negociación de conflictos la técnica de la entrevista permitió conseguir la información para cumplimentar el marco con los hechos importantes y determinar la naturaleza del conflicto con el fin de lograr posibles soluciones.

La entrevista es una conversación centrada en el arte de plantear preguntas y escuchar respuestas frente al tema. Denzin & Lincoln (2012pp32) expresan la entrevista es una técnica de recogida de datos, influenciada por las características personales del entrevistador., Mientras que Sierra (2015pp10) considera que es una técnica muy completa, donde el investigador pregunta, acumula las respuestas objetivas e interpreta las opiniones, sensaciones y estados de ánimo, enriqueciendo la información en función de facilitar los objetivos propuestos en la investigación.

Se trata del procedimiento científico para la recolección de la información, donde los datos suministrados fluyen de forma asimétrica entre dos roles diferenciados, uno de preguntas y otro de respuestas.

Validez del instrumento

En la negociación de conflictos la validez se determinó por la revisión del contenido y el contraste de los indicadores con los ítems que miden la variable correspondiente. Según Hidalgo (2012pp.62), la validez y la confiabilidad son:

constructos inherentes a la investigación, desde la perspectiva positivista, con el fin de otorgarle a la información recabada, la exactitud y la consistencia para efectuar las generalizaciones de los hallazgos, derivadas del análisis de las variables de estudio. Igualmente, la investigación requiere de un tratamiento científico según el grado en que el instrumento mida la variable con el fin de obtener el resultado apreciado por la comunidad científica. Para determinar la validez se sometió el instrumento a la revisión de tres (3) expertos en el área de investigación.

Confiabilidad del instrumento

Para la confiabilidad del nuevo conocimiento en negociación de conflictos fue necesario cumplir con los procedimientos que emplea el método de investigación científica, el cual exige la comprobación mediante procesos de verificación física, la observación, la demostración matemática y el criterio de confiabilidad del instrumento, se determinó por el coeficiente Alfa de Cronbach.

A fin de medir la consistencia de las respuestas emitidas por los estudiantes encuestados en escalas, cuyos ítems tienen como respuesta más de dos alternativas. Por otro lado, Kerlinger (2012pp8) define la confiabilidad como el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes. Es decir, en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produzca resultados iguales. Ver tabla No. 6.

Tabla 6. Datos de variantes estadística

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00002	121,0769	476,074	-,999	-,462 ^a
VAR00003	144,6154	253,606	-,998	-3,169 ^a
VAR00004	176,1154	285,626	-,998	-2,684 ^a
VAR00005	192,3462	72,075	-,990	-18,177 ^a
VAR00006	200,9231	42,314	-,985	-32,997 ^a

CAPÍTULO VI

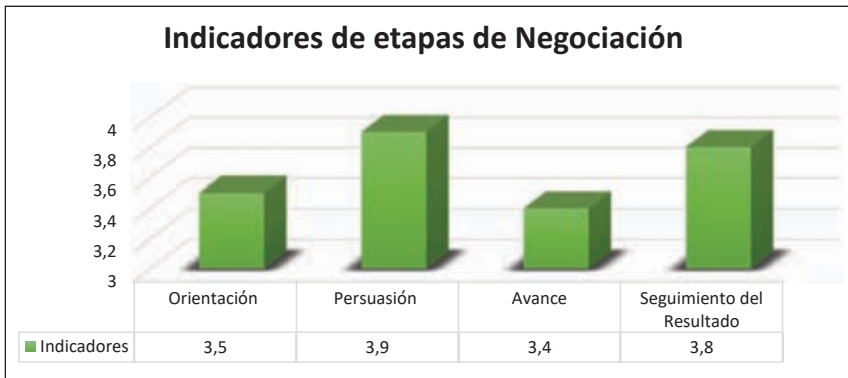
Resultados

Luego de realizar la recolección y tabulación de datos, fue necesaria la organización para el análisis de los mismos, lo cual permitió dar respuestas a los objetivos de investigación. De igual forma se presentan las observaciones encontradas con la contrastación teórica de otras investigaciones con respecto a la variable negociación de conflictos y la paz.

A través de los criterios establecidos en el capítulo III, se procedió a la discusión, atendiendo a lo estipulado en los parámetros de baremos de calificación diseñados, para la variable dimensiones e indicadores de investigación.

- Variable: Negociación de Conflictos
- Dimensión: Etapas

Gráfica 1. Etapas de la negociación de conflictos



Fuente: Elaboración propia (2020)

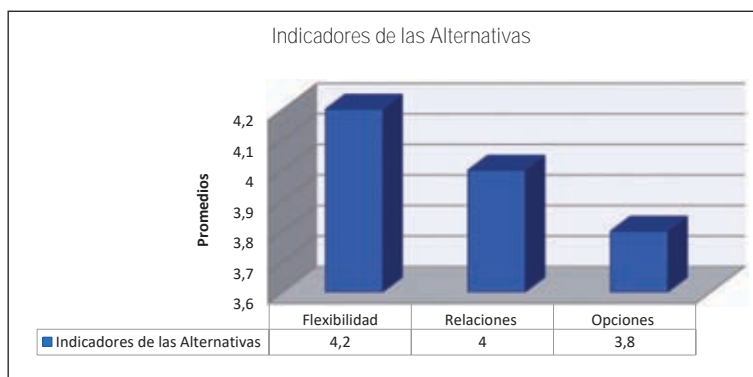
En la gráfica No. 1 el análisis de la dimensión etapas de negociación, se muestran los resultados obtenidos por el indicador orientación con un promedio de 3,5 lo cual manifiesta que a veces, saben que en la etapa de orientación el negociador expresa las ideas e intereses respetando los punto de vista de la otra parte y a veces tienen buena actitud para ceder y separan a las partes del

conflicto. Seguidamente se encuentra el indicador persuasión con un promedio de 3,9, lo cual indica que casi siempre, ante las diferencias de opiniones reconocen la habilidad para convencer al grupo en asumir los compromisos con responsabilidad y casi siempre, en la negociación se dan situaciones donde el desequilibrio de poder entre las partes es obvio, sin embargo la persuasión ejercida dirime las tensiones.

Continuando con el indicador avance, con un promedio de 3,4 lo cual se interpreta como que a veces en los avances, de la negociación el principio de equidad y justicia es plasmado en el acuerdo y a veces, en la etapa de avance se evalúan los primeros criterios de solución de acuerdo con los aportes de las partes. El indicador seguimiento del resultado con el promedio de 3,8 lo cual demuestra que casi siempre inspiran a los miembros del grupo a la reconciliación consigo mismo y con los demás y casi siempre, mediante la formación educativa van descubriendo el desarrollo personal y las habilidades para negociar.

- Objetivo: Determinar las Alternativas de Negociación
- Dimensión: Alternativas

Gráfica 2. Alternativas de Negociación de Conflictos



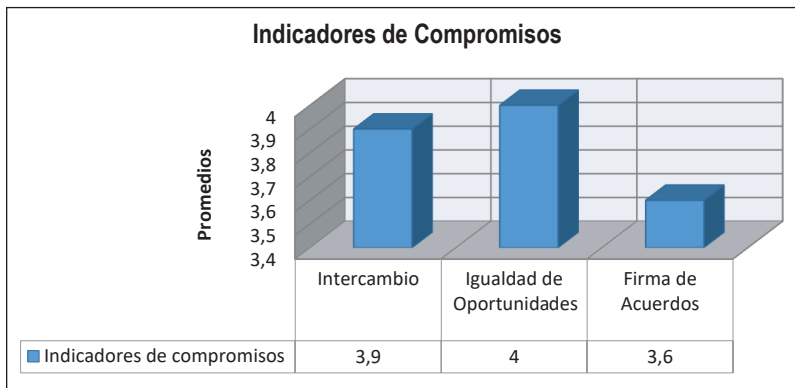
Fuente: Elaboración Propia (2020)

En el análisis de la gráfica No. 2 de la dimensión alternativas, los resultados obtenidos por el indicador flexibilidad tienen un promedio de 4,2, demostrando que siempre, la actitud flexible al cambio les permite aprovechar las oportunidades para lograr un acuerdo justo y siempre reconocen que la cultura ciudadana es el acatamiento de la moral y la ley para la buena convivencia. El indicador relaciones obtuvo un promedio de 4,0, lo cual demuestra que siempre las relaciones son un factor de apoyo social, favorecedor del disfrute de los recursos logrados en cooperación y siempre piensan que la cultura de paz es

un proyecto de convivencia pacífica basada en la defensa de los derechos humanos. El indicador opciones obtuvo un promedio de 3,8 que es interpretado como que casi siempre elaboran un plan de acción para replicar el aprendizaje sobre la negociación en la comunidad y casi siempre creen que cuando no están satisfechas las necesidades tienen la opción de retirarse de la negociación.

- Objetivo: Identificar los Compromisos de la Negociación
- Dimensión: Compromisos

Gráfica 3. Compromisos en la Negociación de Conflictos

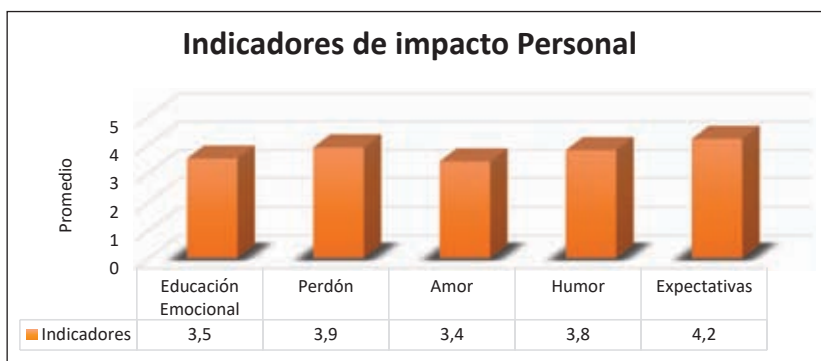


Fuente: Elaboración propia (2020)

En la gráfica No. 3 la dimensión compromisos identifica el indicador intercambio, el cual tiene un promedio de 3,9 demostrando que casi siempre creen que durante la negociación y el intercambio entre las partes dirime la tensión producida por la incertidumbre ante el deseo de satisfacer las necesidades y casi siempre la seguridad de las palabras y acciones del negociador fortalecen el compromiso. El indicador igualdad de oportunidades mostró un promedio 4,0, de lo cual se interpreta que siempre, consideran que las partes negociadoras deben asumir una postura de reciprocidad para lograr un acuerdo colaborativo y siempre en la negociación las personas deben ser reconocidas como iguales. El indicador firma de los acuerdos tuvo un promedio de 3,6, que muestra que a veces, tienen el conocimiento sobre la responsabilidad que implica cumplir los compromisos como fueron pactados en los acuerdos y a veces ven las diferencias en la negociación como la oportunidad de ganancia conjunta para firmar el acuerdo.

- Variable Negociación
- Dimensión impacto Personal

Gráfica 4. Impacto personal de la negociación y la paz



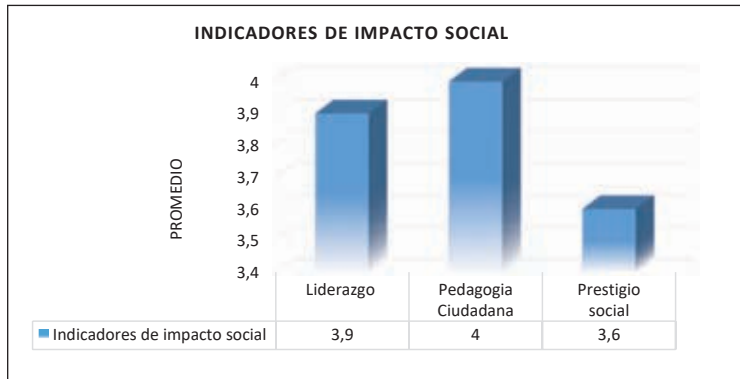
Fuente: Elaboración propia (2020)

Analizando los resultados de la gráfica No. 4, en la dimensión impacto personal se desglosa que el indicador educación emocional tiene un promedio de 3,5, lo cual demuestra que a veces el control emocional incide en el comportamiento, el pensamiento y el aprendizaje del optimismo al momento de negociar a veces los sentimientos de empatía les ayudarán a generar una perspectiva de entendimiento durante la negociación. En tanto que el indicador del perdón tiene un promedio de 3,9, lo cual indica que casi siempre creen que la reconciliación y el perdón conducen a la transformación y superación del conflicto, casi siempre que viven una experiencia de perdón se llenan de paz interior. El indicador amor con un promedio de 3,4, lo cual demuestra que a veces creen que cuando avanza la ternura, la violencia retrocede; y a veces están dispuestos a incrementar la energía con sentimiento de amor en sí mismo y en los demás. En cuanto al indicador humor, con un promedio de 3,8, es interpretado como que casi siempre en el proceso de paz el humor rompe paradigmas y estereotipos ante la capacidad de resiliencia; y, casi siempre creen que el buen humor ayuda a reinventar el lenguaje armónico en la negociación. El indicador expectativas obtuvo un promedio de 4,2 manifestando que siempre creen que la formación educativa en negociación de conflictos les permite desarrollar nuevas competencias profesionales para aportarle al desarrollo del posconflicto; y siempre creen que la negociación es un modelo de armonía e interacción que fortalece el sentido humano.

- Variable: Negociación
- Dimensión: Impacto social

En el análisis de la gráfica No. 5, en la dimensión impacto social, se muestra que el indicador liderazgo tiene un promedio de 3,9 identificando que casi siempre a través de las redes sociales invitan a los compañeros a participar

Gráfica 5. Impacto social de la negociación y la paz



Fuente: Elaboración propia (2020)

del primer negocio de la solución de los conflictos, casi siempre, el líder de la empresa familiar puede ser asistido por un negociador que estudie la raíz del conflicto. El indicador pedagogía ciudadana presentó un promedio de 4,0, es decir que siempre tienen consciencia de la importancia de trabajar por el bienestar común y creen que conocen las necesidades socio ambiental del municipio de Maicao

Finalmente, el indicador prestigio social obtuvo un promedio de 3,6, lo que demuestra que a veces el rol del negociador de conflictos es un valor agregado para el profesional de negocios internacionales, y a veces estarían dispuestos a desarrollar las prácticas profesionales sobre temas de solución de conflictos como aporte a la construcción de la paz sostenible.

Discusión de los resultados

Luego del análisis de la variable negociación de conflictos, las dimensiones e los indicadores se realizó la discusión de los resultados. Los principales hallazgos de este estudio se realizan desde la apertura hasta el cierre de la negociación cara-cara, que es una relación de intercambio entre los estudiantes del programa de negocios internacionales.

Además, en el primer objetivo de identificar las etapas de negociación, los resultados se consideran pertinentes para el logro de los objetivos debido a la secuencia ordenada en cada etapa.

Así mismo, la relación construida en valores en el transcurso de la etapa de orientación demostró ser una herramienta de formación efectiva y participativa en el logro de las soluciones, incluyendo los factores de saber escuchar,

preguntar y mediar el control de las emociones, que pueden alterar el comportamiento de los estudiantes.

De igual forma, la habilidad de persuasión fue una etapa de influencia muy importante la cual, permitió explorar nuevos puntos de vista, oportunidades de reconciliación, favoreció el clima durante el proceso de negociación; y en materia de la persuasión, las diferencias de opiniones fueron consideradas una destreza para resolver conflictos y cerrar acuerdos, así mismo el dominio de la comunicación persuasiva en público ayudó incrementar el compromiso del grupo de estudiantes.

Según Woizinski²⁰ (2013pp174), la persuasión se describe como el arte de hablar en público y la manera de influir con eficacia en los oyentes quienes tienen la libertad de reaccionar según sus deseos y decisiones.

El seguimiento de resultados fueron inspirados en la reconciliación consigo mismo y con los demás. Al respecto Cortés, Torres, López, Pérez & Pineda²¹ (2013pp84) afirman que la reconciliación es un proceso de aceptación de un grupo a otro, por consiguiente puede ser el cambio de la evaluación psicológica frente a otras personas.

Es decir, existe un proceso de cambio a través del cual, ni las víctimas, ni los victimarios permiten que el pasado defina las relaciones del futuro, la expectativa es ver a la otra parte con sentido de humanidad aceptación y con la posibilidad de construir la nueva relación. La reconciliación exige que las partes estén comprometidas en cumplir el acuerdo para la no repetición de los hechos.

En el segundo objetivo: determinar las alternativas de negociación, la dimensión alternativa demostró absoluta pertinencia para el logro de los objetivos de investigación; y la flexibilidad le permitió a los estudiantes aprovechar las oportunidades para lograr acuerdos justos, participando mediante la escucha activa, utilizando datos objetivos, al entender, valorar posturas distintas y buscando soluciones a los conflictos basados en el principio de ganar para todos.

De igual forma, en el indicador relaciones se demuestra el factor de apoyo social, favorecedor del disfrute de los recursos logrados en cooperación, relacionados con la cultura de paz, en la defensa de los derechos humanos. Tal como

20 Woizinski (2013pp174), Un Nuevo Enfoque de la Persuasión, desde una Perspectiva Psicoanalítica. Subjetividad y Procesos Cognitivos, vol. 17, núm. 2, Universidad de Ciencias Sociales Buenos Aires, Argentina ISSN: 1666-244X Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa>.

21 Cortés, Torres, López, Pérez & Pineda (2013pp84) Comprensiones sobre el perdón y la reconciliación en el contexto del conflicto armado colombiano <https://doi.org/10.1016/j.psi.2015.09.004> Get rights and content

lo plantea Rojas 2018pp7), la cultura de paz está basada en los principios enunciados en la Carta de las Naciones Unidas, interpretando el respeto de los derechos humanos, la democracia, la promoción del desarrollo sostenible en todos los ámbitos, con mayor participación de la mujer como enfoque integral, para prevenir los conflictos, en el esfuerzo por modificar las mentalidades, las actitudes con el ánimo de promover la paz.

Al mismo tiempo, los estudiantes consideran que en la negociación se deben conocer todas las opciones con el fin de elegir la mejor, también comparten la decisión de retirarse de la negociación, cuando las necesidades no son satisfechas y analizando los riesgos en caso de retraso en el cumplimiento de los compromisos. Al respecto, Sánchez (2009pp.10) considera que la gente comprometida con las metas tiene un poder oculto de confianza en sí mismo, se defiende con firmeza, puede negociar en equidad, es decir, identifica las diferencias que necesitan negociación como la oportunidad de ganancia conjunta para firmar los compromisos. Tal fue el caso del proceso de paz en el Salvador, el cual busco el fin del conflicto armado, como quedó establecido en el acuerdo de Ginebra descrito en cuatro objetivos:

- a. Terminar el conflicto armado por la vía política
- b. Impulsar la democratización del país
- c. Garantizar el irrestricto respeto a los derechos humanos
- d. Reunificar a la sociedad con el apoyo de la comunidad internacional

Continuando con el tercer objetivo de la investigación: identificar los compromisos en la negociación, el indicador intercambio entre las partes dirime la tensión producida por la incertidumbre ante el deseo de satisfacer las necesidades. El indicador igualdad de oportunidades se interpretó como que las partes negociadoras deben asumir los beneficios de la reciprocidad para establecer el intercambio, especialmente al momento de ceder posiciones y cuando se esté negociando a nombre de otra persona es necesario saber si el representante es autorizado a retornar actos de amabilidad.

Al respecto, Fernández (2012pp298) afirma que el intercambio se considera una herramienta estratégica en la negociación establecida en la comunicación ética, en los principios del ganar-ganar, incluyendo la igualdad de oportunidades donde las personas deben ser reconocidas como iguales.

Sin embargo, se debe incrementar la formación de los estudiantes sobre los conocimientos y la responsabilidad que implica la firma de los acuerdos, sobre todo, cumplir los compromisos como fueron pactados durante la negociación, con el fin de lograr resultados, beneficiosos en las relaciones personales y profesionales de larga duración.

En relación al cuarto objetivo: describir el impacto personal de la negociación y la paz, se interpretó que la educación emocional es la estrategia de restauración para la paz. Para ello es necesario abandonar el auto resentimiento, fomentando la compasión, la generosidad y el amor en sí mismo como un paso del verdadero auto-perdón.

En tal sentido, Bizquera²² (2011pp.28) asevera que la educación emocional es un enfoque del ciclo vital, que se propone optimizar el desarrollo de la personalidad integral del individuo, por medio de las competencias aplicadas a la multiplicidad de situaciones de prevención primaria, al consumo de drogas, del estrés, la ansiedad, la depresión y la violencia.

La educación emocional recoge el aporte de varias ciencias integrándolas en una unidad de acción para la vida, donde la afectividad tiene un rol relevante. Así los estudiantes afirman que la reconciliación y el perdón conducen a la transformación, la superación del conflicto. Al respecto, Villa²³ (2016) afirma que ante las situaciones de conflicto el perdón es la construcción de la paz, desde la restauración subjetiva y la recuperación de la dignidad humana.

Cabe señalar que se sigue trabajando con los estudiantes para fortalecer la manifestación de amor y afecto, amor a sí mismo, hacer que las personas se sientan amadas, estar dispuestos a escuchar a los compañeros, amigos, impulsar estrategias para que cada miembro de la familia se sienta importante más aún, una de las necesidades básicas del ser humano es considerarse útil y apreciado.

El amor, de acuerdo con el aporte de Guillem²⁴ (2012pp.14), es el espíritu de felicidad, caracterizado un fenómeno integral que involucra el cerebro y los órganos productores de hormonas, como la hipófisis y la glándula adrenal, que por medio de varios mensajeros químicos proporcionan la gama de sensaciones de placer, euforia, confianza y seguridad.

El enamoramiento es benéfico para la salud, reduce los niveles de estrés, proporciona un estado motivador reconfortante del optimismo, incluye patrones conductuales, cognitivos y emocionales. Una estrategia de importancia en la negociación de conflictos y la paz, continuando con el análisis, los estudiantes interpretaron que en el proceso de paz el humor rompe paradigmas y estereotipos ante la capacidad de resiliencia.

22 Bizquera (2011pp.28), la educación emocional Propuestas para educadores y familias Editorial Desclée De Brouwer, S.A., 6 - 48009 BILBAO www.edesclée.com info@edesclée.com

23 Villa Edgar (2017) El impacto de la paz en la economía colombiana Universidad de la Sabana

24 Guillem (2012pp.14) La ley del amor primera edición, registro de propiedad intelectual v-289-12 valencia, España

Según González²⁵ (2013pp.9), el humor desde la visión psicológica es el sentimiento de producir placer y risa, causados por la representación de acciones de comedia manifestada en catarsis, un placer purificador de las emociones. En cuanto a las expectativas, estas se constituyen en desarrollar nuevas competencias profesionales sobre la negociación para aportarle al desarrollo del posconflicto.

De igual manera, al describir el impacto social de la negociación y la paz, es el momento en que los estudiantes ejercen el liderazgo e invitan a sus compañeros a través de las redes sociales a participar del primer negocio la solución de los conflictos. Lo cual sintoniza con el concepto de Birck & Da Silva (2019pp20) cuando dicen que el liderazgo es una competencia de carácter relacional, desarrollada entre varias personas, basada en el ejercicio de la influencia, la cual despierta el deseo, el interés, el estímulo para que las personas adopten comportamientos o cumplan tareas, buscando alcanzar los objetivos.

En cuanto al indicador pedagogía ciudadana estuvo presente la importancia de trabajar por el bienestar común y satisfacer las necesidades socio ambientales del municipio de Maicao. Se estudiaron las dinámicas y principios de participación, pertenencia social y los derechos a la diversidad. El instituto para la investigación educativa y el desarrollo pedagógico IDEP (2017), plantea en el programa de pedagogía ciudadana que la educación cumple dos funciones importantes en la formación de las personas; el primero, le permite a cada uno conocer el grupo al cual pertenece, es decir, apropiarse de su cultura, conocer los comportamientos futuros, hacerse miembro del grupo, el segundo, la educación permite, que las personas desarrollen su propia interpretación del mundo, con incidencia en su contexto, lo modifican y producen cambios.

El prestigio social, según Salas (2003pp38), se trata de gozar de privilegios luego de desarrollar una tarea, ejercer un rol, el cual lleva aparejada otra serie de atributos como el estatus, el poder, entendido un modelo cultural dentro de una escala de valores, previstos en la negociación de conflictos.

El impacto social de la negociación de conflictos, este se describe en la habilidad de los investigadores para dar a conocer los resultados de la investigación. La difusión representa una enorme ventaja debido a los medios electrónicos, donde se mueve esferas de información mucho más amplias que trasciende fronteras.

25 González (2013pp9). El humor como instrumento pedagógico facultad de filosofía y humanidades departamento de literatura Santiago de Chile.

Libera (2007pp25), plantea que el impacto social contribuye con las oportunidades de sostenibilidad de lo positivo, en mejora de las relaciones entre la comunidad y otros grupos de interés. Es decir, se trata la restauración de las relaciones a un grado de bienestar superior al anterior. Al mismo tiempo Duque (2015), define la construcción de la paz requiere de la participación de todos los seres humanos respetando los derechos humanos en el territorio nacional e internacional, garante del desarrollo económico, la justicia social en armonía, considerado un valor agregado del profesional de negocios internacionales, ejercido desde la práctica profesional en temas de negociación de conflictos como aporte a la construcción de la paz sostenible.

Según la UNESCO (2012), la paz sostenible significa mayor tolerancia en las familias, las comunidades y países donde el empoderamiento de las mujeres, constituye el componente de la justicia social, además de cuatro aspectos descritos a continuación:

- El primero, la paz sostenible conduce a decisiones políticas de cooperación armónica, son los cimientos para el desarrollo de la convivencia.
- El segundo, la justicia y la cohesión sociales son fundamentales para la paz sostenible.
- El tercero, el impacto mediante las posibilidades de vivir dignamente brindando acceso a los recursos productivos, la recuperación económica y la restauración social,
- El cuarto, es el logro de la paz sostenible extirpando los estereotipos de género y aceptando la diversidad en la cultura.

Estrategias para la prevención de conflictos

La prevención de acuerdo a Selmini (2008Pp43) es una actividad que se refiere a los sujetos, instituciones y ciudadanos comunes con un componente inseparable de las políticas de seguridad, articulada mediante las medidas e intervenciones dirigidas dirimir la percepción de inseguridad y los fenómenos violentos.

La prevención del conflicto consiste en evitar la crisis personal, social, reforzando las estructuras del estado de derecho mediante la buena gobernanza y aplicando la alerta temprana, un instrumento que consiste en detectar los focos de alta tensión e identificar las raíces de la crisis.

Es pues un conjunto de medidas, diplomáticas, comerciales, militares o de cooperación que permiten evitar el comienzo de las hostilidades, desarrolladas a corto, mediano y largo plazo, de tal forma que las políticas puedan actuar sobre las raíces del conflicto.

Desde luego, la alerta temprana vigila a nivel mundial, con el fin de detectar las amenazas de seguridad y paz internacional. Se pretende resolver las controversias antes del conflicto violento a través de la negociación, la conciliación en equidad y la mediación. Una estrategia preventiva eficaz, requiere del enfoque global que abarque la adopción por parte de la comunidad internacional, tomando medidas de carácter político, diplomático, humanitario, en derechos humanos y de desarrollo, institucional en todos los ámbitos.

La articulación de los actores encargados del desarrollo social hace un esfuerzo por superar la fragilidad e instaurar el cambio a largo plazo. Además de adaptar los métodos de trabajo equitativos a fin de romper el ciclo de la violencia y evitar la nueva escalada de conflictos, realizando transferencias positivas en consenso e intercambio de ideas, conceptos, con el ánimo de generar empatía, al comprender las necesidades, emociones y sentimientos suscitados entorno al conflicto. Frente al tema, Cascón (2000) plantea que la educación para la paz trabaja el conflicto en tres niveles:

El primero es el protocolo de resolución, donde se articulan las actuaciones entre los actores con la convicción de que la prevención es la mejor opción reparadora de la salud psicosocial, luego aplicar las técnicas, principios para la creación de mejores entornos en el ámbito educativo, comunitario y social estructurados según el saber hacer, conocer, saber ser y enfatizando en tres fases: el inicio, el desarrollo y el cierre.

Desde el análisis participativo previo a la adopción de las medidas donde interviene las personas, la diversidad de conflictos. En efecto, el éxito de la estrategia requiere del compromiso con la toma de conciencia real y en superar la resistencia al cambio para desarrollar una serie de habilidades como:

- Crear grupos en ambientes de confianza.
- Favorecer la comunicación y tomar decisiones por consenso
- Trabajar en cooperación.

Es decir, se representa el primer eslabón de productividad humana en el sentir de las emociones de las personas cuando tienen un conflicto. La forma de enfocar la solución tiene tres ejes:

- Trabajar en la percepción mutua y escuchar la versión de los demás implicados.
- Esperar el momento oportuno en que baje la tensión a fin de reconocer los sentimientos y emociones intensas para resolver los conflictos.
- La imagen: fortalecer la cultura de paz, elevar la autoestima, la asertividad y el empoderamiento antes de afectar el prestigio de las personas.

El segundo eje hace referencia a las formas de negociar, consensuar, investigar las causas y posibles soluciones recabando la mayor información para saber qué experimenta la persona en conflicto, estimulando el ambiente donde se pueda aprender de los aciertos y de los errores. Según Gálvez (2003), la negociación es esencialmente lingüística y opera en dos niveles: el lógico, para propuestas u ofertas, el pragmático, relacionado con la semántica, la sintaxis y el estilo. Así, las palabras indican las posturas, las explicaciones o justificaciones de las ideas y el estado de ánimo, en busca de obtener los resultados deseables.

Al mismo tiempo, la comunicación puede ser física relacionando las condiciones ambientales de acuerdo con el lugar, hora y distancia en varios aspectos como:

- Social: sujeto a la naturaleza de la relación entre las partes, familiares, amistades, compañeros de trabajo, socios o extraños.
- Histórico: son los antecedentes de los interlocutores, los cuales influyen en el entendimiento entre las partes.
- Psicológico: son los estados de ánimo, los sentimientos al momento de llevar a cabo la interacción.
- Cultural: son las creencias, valores, costumbres e idioma de los interlocutores que influyen en la comunicación.
- La retroalimentación: se produce tras repetir el mensaje hasta tener la seguridad de recibirlo correctamente evaluando la información recibida.
- Hacer preguntas: es responder con empatía, en señal del entendimiento o desacuerdo con el punto de vista del otro. Con ello se busca obtener claridad sobre el mensaje.

El tercer eje es el problema, el individuo formado en el ámbito educativo socio-cultural es dotado de experiencias y saberes propios donde el ambiente psicológico ejerce influencia significativa en la construcción de nuevos aprendizajes. Al respecto, Piaget (1968), citado por Baldovino & Reyes²⁶ (2017pp20), afirma que el hombre posee la herencia genética y durante el desarrollo, acomoda los nuevos conceptos atribuyéndoles significado en busca del equilibrio con los elementos que lo rodean para sentirse útil a partir de sí mismo.

En otras palabras, el ser humano está en constante construcción del saber en interacción con otros, asumiendo una posición proactiva, crítica, incorporando la experiencia en el sentir incluso, es la finalidad de la pedagogía ciudadana

26 Baldovino & Reyes (2017pp20) Estrategias de resolución de conflictos en el aula para el reconocimiento de los derechos humanos. Barranquilla, Atlántico Universidad del Norte

un gran desafío para la educación superior, formar ciudadanos al servicio de la democracia, la convivencia y la paz.

Desde luego, la prevención de conflictos exige invertir en las instituciones formales e informales capaces de resolver los conflictos sin violencia. Tal es el caso, de la participación comunitaria una fuente de respuestas a las necesidades que permiten consolidar la paz a través de la negociación de conflictos.

Otros tipos de prevención se definen en tres principios: la reacción temprana ante las señales de un conflicto potencial; un enfoque integral para reducir las tensiones que puede desencadenar en conflicto violento; y el esfuerzo por mediar las causas de la violencia.

Así, la prevención operacional, hace referencia al conjunto de medidas políticas, diplomáticas y económicas, militares aplicadas a corto plazo ante una situación de violencia inminente, mientras, la que prevención estructural incluye las medidas a medio y largo plazo, orientadas a evitar las manifestaciones conflictivas, la reproducción de los hechos.

Una estrategia preventiva requiere de mecanismos de recolección y análisis de datos que identifique la alerta temprana del conflicto e incida una vez transmitida la información en la adopción de medidas, decisiones sociopolíticas en respuesta a la acción temprana.

La diplomacia preventiva es definida por Bravo (2004pp5) como una acción destinada a prevenir la escalada de los conflictos severos entre Estados, limitando su expansión.

Al desencadenarse un conflicto, las negociaciones y los procesos de paz formal e informal ofrecen oportunidades para restaurar el marco político, de seguridad de un país, así como el panorama socioeconómico general en favor del diálogo en los siguientes aspectos:

- Aplicar la capacidad de análisis en la prevención de conflictos en los ámbitos gubernamental y de la sociedad civil de cada país.
- Promover el fortalecimiento de las entidades que realicen investigación y monitoreo permanente sobre la conflictividad nacional.
- Consolidar la cultura de diálogo mediante la negociación democrática para concertar políticas, sistemas y mecanismos de prevención.
- Impulsar estudios de reconocimiento de conflictos, como las migraciones, así como la incidencia de los conflictos intraestatales más allá de los límites territoriales, lo que permitirá armonizar los mecanismos para la prevención y resolución en todos los niveles, según las realidades.

Estrategias de Prevención Personal

Personalidad Resiliente

Montaño, Palacios & Gantiva²⁷ (2009pp83) definen el término personalidad enfocándose en cuatro significados diferentes: a) la forma cómo el individuo se presenta en la sociedad, b) el papel que la persona desempeña en su vida, c) se trata de un conjunto de cualidades que comprenden al individuo, d) un sinónimo de prestigio y dignidad, asignado al término persona de acuerdo al nivel social de pertenencia.

Es decir, las características de la personalidad son evidenciadas a nivel externo del individuo partiendo de la observación hasta desarrollar la capacidad de identificarse con los aspectos internos del otro. Al mismo tiempo, es un ordenamiento interior de tipo emotivo, conductual, presente en todas las personas más o menos invariable a lo largo de la vida, con patrones actitudinales, reacciones de varias formas ante estímulos semejantes, sentimientos y pensamientos.

La personalidad es un elemento psicológico con influencia directa en la forma de afrontar los conflictos descritos, en rasgos que ofrecen una visión general desde la psicología de la personalidad. Carrillo (2009pp4) afirma que la personalidad infantil muestra la interacción entre los factores hereditarios y ambientales durante el desarrollo, la herencia, el entorno, las vivencias psicológicas y los valores, son elementos presentes en la manera de pensar, sentir y actuar. Existen indicadores que ayudan a prevenir los conflictos desde la infancia como:

- La actitud positiva que manifiesta el menor hacia otras personas traduciendo en el área afectiva, cognitiva y conductual.
- El carácter de acuerdo al crecimiento, el cual es modificable a las normas de convivencia a nivel social.
- El temperamento innato, heredado e inmodificable, determinado por la naturaleza humana.
- La motivación que activa la acción hasta conseguir una meta.
- La voluntad al momento de superar las dificultades que puedan surgir.

Estas son algunas características de la personalidad que favorecen la tendencia a ser empático y asertivo. García & Domínguez de la Ossa (2013pp65) afirma

²⁷ Montaño Palacios & Gantiva (2009pp83), Teorías de la personalidad. Un análisis histórico del concepto y su medición *Psychologia. Avances de la disciplina*, vol. 3, núm. 2, Universidad de San Buenaventura Bogotá, Colombia

que la resiliencia intenta entender cómo el ser humano es capaz de sobrevivir, superar adversidades, pobreza, violencia intrafamiliar o las consecuencias de una catástrofe natural. La resiliencia se considera el aporte de respuestas favorables al momento de enfrentar situaciones críticas, adversas, convirtiéndolas en oportunidades para triunfar en la vida.

Se trata, de fortalezas sujeta a cualidades, virtudes, recursos internos del individuo que le permiten afrontar los cambios en situaciones críticas de una manera exitosa, apropiándose de las figuras parentales, las experiencias particulares vividas con ellos, además, de la influencia del medio social para el desarrollo efectivo especialmente, en los adolescentes en condiciones de abandono, con adicciones, separaciones familiares, embarazo no deseados o suicidio, entre otros.

Las experiencias refuerzan las creencias, formadas durante el aprendizaje personal según la visión del futuro, la flexibilidad del individuo en ceder para adaptarse a los cambios, obviando los acontecimientos de rigidez, miedos y obstáculos del crecimiento personal.

La autoestima es el sentimiento valorativo del conjunto de rasgos corporales, mentales, espirituales que configura la personalidad, es decir, la autoestima adecuada está vinculada a un concepto positivo del sí mismo, el cual potenciará la capacidad de las personas para desarrollar sus habilidades y aumentará el nivel de seguridad personal para cumplir con los objetivos y expectativas obteniendo un resultado resiliente.

Conducta Prosocial

Un aspecto relevante de la prevención del conflicto es la conducta prosocial identificada por los intentos de satisfacer la necesidad de apoyo físico y emocional de otra persona adoptados para cuidar, asistir, confortar y ayudar. El comportamiento de ayuda se describe como multideterminado por una gama de factores causales y mecanismos mediadores, incluyendo el rescate de las personas en situaciones de riesgo, la donación, la asistencia, el apoyo social, cada una de estas categorías incluye comportamientos específicos.

Al respecto, Correa²⁸ (2016pp5) afirma que la conducta prosocial se asocia a la conducta social positiva estimada, un factor de protección de la agresividad y la manifestación de las habilidades sociales.

28 Correa (2016pp5) Aproximaciones epistemológicas y conceptuales de la conducta prosocial. Revista del Instituto de Estudios en Educación Universidad del Norte ISSN 2145-9444 (electrónica) <http://dx.doi.org/10.14482/zp.27.10978>

Tipos de Conducta Prosocial

La conducta prosocial de ayuda directa donde el observador interviene personalmente en la situación. Mientras en la ayuda indirecta implica la colaboración de otra persona, quien actúa directamente. Auné, Blum, Lozzia & Attorresi²⁹ (2014pp23) plantean que los comportamientos prosociales se caracterizan por ser exhaustivos de acuerdo con diferentes aspectos.

Cuando la conducta se realiza en respuesta de un pedido será una conducta prosocial solicitada, en el mismo orden la conducta prosocial de ayuda trata acerca de la posibilidad de identificar al benefactor o en caso contrario, el acto de ayuda permanece anónimo, frente a los criterios personales, situacionales y temporales, los cuales marcan el grado en que la conducta realizada es identificable.

Al mismo tiempo, la conducta prosocial de ayuda en situación de emergencia ocurre ante una amenaza o daño real en cual, el peligro puede incrementarse al transcurrir del tiempo.

Del mismo modo, la conducta prosocial institucionalizada es identificada en la motivación intrínseca. En cambio, en las situaciones de emergencia ocurren repentinamente y el factor temporal es clave en la elección de la ayuda.

Mientras, la conducta prosocial espontánea constituye un hecho aislado, presente en la ayuda simple, la decisión debe hacerse rápidamente. Por otro lado, en la conducta prosocial planificada existen interacciones repetidas, el benefactor busca ayudar, lo cual supone un tiempo limitado para el trabajo voluntario de asistencia en el marco de los roles profesionales.

Las teorías del aprendizaje consideran que la conducta prosocial se deriva de la influencia de factores externos o ambientales, en los tipos de comportamientos aprendidos mediante el condicionamiento clásico el operante, a partir de los cuales se asocian las acciones emitidas con estímulos y las consecuencias agradables para el individuo, quien tiende a repetir las en el futuro. El tipo de refuerzo social derivado de un gesto, una sonrisa, una muestra de afecto, dejando de lado lo material.

Al respecto, Vasco³⁰ (2015pp46) afirma que desde la teoría del aprendizaje social se identifican cuatro procesos al momento de aprender por observación,

29 Auné Blum, Lozzia & Attorresi (2014pp22), La conducta prosocial: Estado actual de la investigación. Perspectivas en Psicología: Revista de Psicología y Ciencias Afines, vol. 11, núm. 2, 2014, pp. 21-33 Universidad Nacional de Mar del Plata Mar del Plata, Argentina

30 Vasco (2015 pp46) Ocio Digital, Sociedad de la Información Y Jóvenes En Dificultad Social: Experiencias Educativas En Contextos Virtuales Escuela Internacional De Doctorados Uned

a saber: uno, se encuentra en la atención a partir de los rasgos significativos de la conducta, cualquier elemento que distraiga la atención repercutirá negativamente en el proceso de aprendizaje. Otro, es la retención sobre todo de conductas modelos en un determinado momento, es una capacidad elemental en el proceso formativo, al recurrir a la información posteriormente para reproducir el modelo observado.

Una reproducción motora que supone la conversión de las representaciones simbólicas en las acciones apropiadas. Aunadas a la motivación según las consecuencias observadas para mayor efectividad del éxito en la reproducción del modelo, considerado un factor con gran énfasis durante la consecución del objetivo.

Se contrastan la teoría del aprendizaje social con el enfoque de Piaget por medio de la explicación evolutiva de la imitación, la cual tiene puntos en común, se puede afirmar que las personas dirigen sus acciones basándose en las nociones previas, no sólo en los resultados de las respuestas manifiestas, donde puede darse el aprendizaje observacional al margen del sujeto, y cuestionando el papel del reforzamiento y considerado otros factores de influencia personal.

El hecho de recibir una recompensa afectiva fomenta en el individuo el deseo de emitir una conducta de ayuda para otra persona. Es decir, se da una motivación intrínseca al efectuar la acción; mientras que en la recompensa material, el comportamiento se realiza para conseguir un premio concreto.

El Comportamiento

Otro de los factores de prevención del conflicto son los sistemas de creencias, los cuales incluyen las representaciones imaginarias y los comportamientos de riesgo. Los universos imaginarios constituyen el cimiento de las estructuras de pensamiento y marcos referenciales desde los cuales se interpretan los fenómenos sociales a partir de la psicología, ciencia que estudia el comportamiento humano y la influencia en la salud mental.

En tanto que el comportamiento social es definido mediante el conjunto de pautas de conducta que establecen la relación entre los individuos dentro de un grupo, el modo de actuación con respecto al medio de interacción, existiendo una finalidad de carácter que lo convierte en claves esenciales del proceso evolutivo, al estar constantemente sometido a la variación de los criterios selectores del cambio.

Coho (2003pp118) habla sobre un modelo de comportamiento humano definido en los factores psicológicos observables y en las experiencias humanas

únicas, como son: el amor, el odio, la alegría, la tristeza, el sentido de vida, la responsabilidad, el orgullo y el miedo, entre otras. Esta teoría afirma que todos los seres humanos necesitan encontrar el yo real para aceptarse, valorarse en sentido social.

Todas las actitudes de un ser humano consciente estarán guiadas hacia el crecimiento y la reproducción, dejando de lado estímulos desfavorables. La satisfacción surge mediante el acercamiento entre el querer ser y realidad personal.

El fenómeno de prácticas culturales se pasa de generación en generación, luego del proceso evolutivo a nivel cultural así, la persona puede influir en el comportamiento de otra como una sucesión de acontecimientos construidos en relación a los diferentes comportamientos sociales.

Sin embargo, el ser humano comienza a hacerse sedentario por medio de la presión sobre la economía productora, causante del incremento demográfico y la presencia de sistemas sociales distintos donde se establecen jerarquías funcionalmente diferentes marcadas por las desigualdades.

Desde este punto de vista, el comportamiento humano es un factor de la conciencia, definida el conocimiento que el espíritu humano tiene de su propia existencia, estados y actos.

Habilidad de Comunicación

Una de las herramientas importantes para la prevención de conflictos es la comunicación causante de la interacción entre los seres humanos, el uso correcto del lenguaje hablado o escrito, es decir, las ideas pueden ser distintas en detalles como en la forma, color, tamaño, textura y capacidad, entre otros; y el lenguaje es el canal para que el mensaje enviado se reciba con fluidez.

En este sentido, Alfaro (2012 pp28) afirma que la comunicación se entiende como la transferencia de representaciones significativas de una persona a otra luego, la privacidad es un valor paralelo al desarrollo de los derechos y de las libertades individuales que posee el hombre por estar dotado de capacidad para expresarse y comunicarse con los demás.

Mientras Torres & Chaves (2008pp28) afirman que la comunicación en los procesos de desarrollo busca cambiar los comportamientos individuales, al entender el sometimiento, las influencias de un grupo creando los mensajes que correspondan a los intereses dentro de cada situación y persuadirlos al cambio de prácticas de riesgo.

La comunicación para el cambio social es un proceso de diálogo a través del cual las personas deciden quiénes son y cómo obtener cuanto quieren conside-

rado los factores que mejora la calidad de vida de los grupos marginados en el ámbito político, cultural y socioeconómico.

Legitimar la comunicación al servicio de la sociedad permitirá mayores elementos para prevenir el conflicto social, comprenderlo y tomar decisiones claras y contundentes acerca del manejo de datos, cifras, estadísticas, opiniones y diversos recursos por parte de los actores respecto al fenómeno social de estudio.

Desde luego, comunicar lo importante en el momento oportuno implica asumir un grado de compromiso social, en este sentido, el comunicador debe sopesar la inmediatez al momento de transmitir los hechos analizando las demandas de la información.

La construcción social promueve la interacción entre los sujetos dentro de un contexto histórico, económico, político y cultural, haciendo uso del diálogo permanente para sensibilizar o crear la conciencia colectiva acorde a las necesidades, recursos y expectativas.

Un estilo de comunicación asertiva es útil y funcional al momento de asumir la estrategia de prevención de conflictos, practicando la habilidad de diálogo con personas distintas en diferentes contextos, expresando sin ofender y recordando la ética de la confidencialidad un elemento importante de prevención.

La comunicación clara, la proximidad al hablar y el volumen de la voz son herramientas necesarias para entender a las personas, respetando los límites, evitando juicios, aceptando el malestar y escuchando abiertamente para el intercambio, implica prevenir los conflictos.

Estrategias de prevención a nivel familiar

Disciplina Consistente

La presencia de factores protectores a nivel familiar son importantes en la prevención de conflictos. García & García (2009, pp274) planean que desde la familia la disciplina es un recurso instrumental para conseguir determinados fines de socialización de los hijos, la autonomía, el rendimiento y el autocontrol, entre otros, incluyen dos formas de entenderlo.

La primera, es la disciplina como correctora de conductas inadecuadas y la segunda, la estrategia para desarrollar y controlar las conductas deseadas mediante el proceso de ordenar, dirigir y organizar de forma armónica, identificando aspectos adecuados para el desarrollo de las aptitudes de cada miembro de la familia, las cuales dan lugar al cumplimiento de la misión de los padres,

facilitar la labor de aprendizaje en interacción con los hijos, quienes asimilan de buen agrado las técnicas de autocontrol y orientación de conductas.

En la disciplina, padres e hijos deben ser conscientes de regirse por patrones, normas de conducta en cooperación concebidas, desde las responsabilidades, la aceptación de las decisiones dirigidas a conseguir que los hijos estén satisfechos, ocupados, desarrollándose en las tareas sociales a fin de minimizar los comportamientos disruptivos en todos los ámbitos.

Aún más, se crea el clima propicio para el desarrollo evolutivo de los hijos, potencia el aprendizaje e interioriza las normas sociales en el hogar. El objetivo de la disciplina familiar consiste en facilitar la evolución de mejores comportamientos donde el ejercicio de control, implícito en toda disciplina, se haga menos necesario.

A medida que los hijos se dan cuenta de la necesidad de estructurar las conductas personales mejoran las posibilidades de integrar los principios y las restricciones en la vida diaria y por ende se fortalece el pensamiento del niño para justificarle el porqué de las normas.

La adecuada comunicación en la familiar estructura los niveles de comportamiento, el afecto, las reglas explícitas e implícitas, reconocidas cualidades positivas de la crianza, factores protectores para el desarrollo equilibrado.

Reglas familiares

Las reglas claras en la familia ayudan a la prevención de conflictos e identifican las conductas correctas específicas para cada situación. Las reglas deben ser realistas y ajustadas a la edad del niño a fin de aplicarlas con facilidad, de forma constante. Padre e hijo pueden crear juntos un cuadro de normas familiares, explicárselas al niño en dos columnas, las reglas y las consecuencias de no obedecerlas.

Puello, Silva, & Silva (2014pp5) sugieren que se trata de reglas familiares que todos los miembros deben seguir considerando que los niños y niñas aprenden al observar a los padres para saber cómo comportarse. Cuando los menores obedecen las reglas es necesario hacerles saber por medio de elogios, los cuales les permiten reconocer con exactitud la realización de actos agradables. El reconocimiento debe hacerse en cuanto se note la conducta de los niños y niñas.

Cohesión familiar

La familia es un grupo de personas unidas por el parentesco, una organización de pertenencia del ser humano y conformada por vínculos consanguíneos o

constituidos, legal y socialmente. Durante el conflicto familiar en la adolescencia surgen dos resultados, por una parte, se tiende a destacar los aspectos positivos de las interacciones entre padres e hijos, mostrando la imagen optimista de las relaciones y funciones positivas del conflicto paterno filial. A sí mismo, los efectos negativos que el conflicto familiar puede ejercer sobre el bienestar del adolescente, sin olvidar la incidencia sobre los problemas de salud pública y el incremento de la violencia social.

Las familias disfuncionales pueden causar actitudes y comportamientos negativos, que afectan los niveles comunicación personal percibida como desfavorable. Estos niveles de insatisfacción suelen afectar la personalidad, convirtiendo a la familia en un factor de riesgo para sus integrantes.

La funcionalidad familiar es definida como la efectividad para conseguir el equilibrio, el orden y unidad ante las exigencias del ciclo vital.

En palabras de Villarreal, Zegarra & Paz (2016, pp24), la funcionalidad familiar se rige principalmente por la capacidad de adaptación y el grado de cercanía emocional entre los miembros.

Alfonso, Valladares, Rodríguez & Selín (2017pp10) hacen referencia a la cohesión manifestada en una de las dimensiones centrales de la dinámica familiar apreciada en los lazos emocionales, en el grado de autonomía personal expresadas en actitudes de apoyo mutuo, en realización de actividades en cooperación y el afecto recíproco.

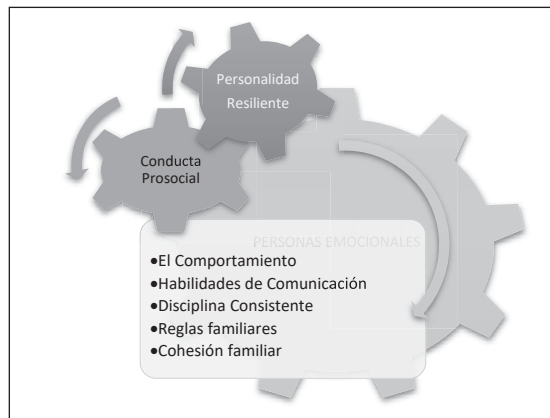


Ilustración 5. Estrategias de prevención personal

Fuente: Elaboración Propia (2020)

Es decir, la satisfacción familiar implica un conjunto de demandas funcionales entre los integrantes con la percepción ser aceptados y reconocidos por las per-

sona. Aspectos que inducirán al intercambiar emociones y sentimientos en el desarrollo de pautas de interacción adecuadas, fortaleciendo la imagen mutua de cada integrante.

En otras palabras, la mayor satisfacción durante la vida familiar estaría relacionada con la frecuencia e intensidad de las experiencias afectivas de amor, cariño, alegría y felicidad.

En tal sentido, la prevención brinda atención especial en los niveles primarios del sistema de salud; más aún el área psicológica abarca desde la crisis de la adolescencia hasta los conflictos que se desencadenan en el entorno sociofamiliar.

Estrategia de prevención en la comunidad

Vínculos Sociales

Los vínculos sociales con familiares, amigos, vecinos y compañeros de trabajo impactan el bienestar mental, emocional e incluso físico. Al respecto, Menjura & Reyes (2015pp30) afirman que las habilidades sociales constituyen los primeros deberes presentes en la infancia, para posteriormente adoptarlas a lo largo de la vida en proceso de socialización.

Las habilidades sociales permiten asimilar las funciones y las normas configuradas en una habilidad necesaria; sin embargo se aprende y se pueden modificar por medio de la experiencia directa.

Por consiguiente en varias situaciones son notorios los conflictos con los pares, vecinos, amigos y funcionarios por medio de palabras o gestos mal interpretados, lo cual trae como consecuencia el sentimiento negativo.

En tales casos es importante los actos de conciencia cuando exista una situación de agravio, dejando de lado los ataques personales y trascender hacia una relación sana, donde los desacuerdos se toleren sin lastimarse en igual de oportunidades.

Así, la práctica de valores asertivos son producto de la capacidad intelectual hasta convertirlas en virtudes por medio de acciones cotidianas, mientras más desarrollados sean los valores, mayor será la idoneidad, honestidad, para los principios de la vida ética en los seres humanos.

Las amistades y las actividades fuera del hogar o del aula de clase también desempeñan funciones protectoras, luego, todos en la comunidad pueden ayudar a desarrollar conexiones saludables entre iguales.

La presencia juvenil en el escenario social ha incentivado el interés de crear espacios para el desarrollo social, en una fuerza renovadora, jóvenes promotores del cambio, en un ámbito de intercambio afectivo basado en el conocimiento del otro y sustentado en una red de relaciones determinadas por el sentido de pertenencia y la autonomía.

Se trata de hallar pares semejantes con quienes compartir las vivencias como una conquista basada en las propias decisiones, organizados sobre la base de lo común, intereses, inquietudes, formas de ver el mundo, de entenderlo y de moverse en él, así, las experiencias grupales guardan una relación con los pensamientos, sentimientos, deseos y expectativas relacionadas según el reconocimiento del lugar que ocupa cada persona en el entorno social.

En este sentido, pertenecer y sentirse parte de un grupo se constituye en las instancias de construcción de la identidad personal y social. Cada integrante desarrolla actitudes, comportamientos comunes a los del resto del grupo gracias a los cuales deja de ser un sujeto anónimo para pertenecer a un colectivo. La integración personal aporta insumos a partir de los cuales se construyen, diversas respuestas de prevención de conflictos.

Participación Comunitaria

La participación comunitaria según el concepto de Amar & Echeverría (2008pp15) es uno de los aspectos de estudio de la psicología comunitaria, convertido en un rol diferente asumido por los agentes de transformación que comparten el conocimiento con otros actores sociales, provenientes de la comunidad, quienes son autogestores de la solución de los conflictos, poseedores de un saber y orientados por los mismos objetivos.

Así, los líderes, grupos y comunidades actúan colectivamente y asumen responsabilidades en cuanto a la construcción de su propio desarrollo a partir de la Constitución Política de Colombia de 1991, donde se establece la promoción de las formas asociativas de organización que facilitan el crecimiento del bien común, mediante el vínculo comunitario en los siguientes aspectos:

- Investigar los problemas, necesidades, recursos existentes.
- Formular proyectos y actividades.
- Ejecutar proyectos mancomunados entre las comunidades e instituciones.
- Evaluar las actividades que se realizan en cada proyecto.
- Ayudar a integrar a la comunidad para actuar colectivamente.
- Generar autonomía para mejorar las condiciones sociales.

Por medio de la participación comunitaria los ciudadanos pueden hacerse escuchar, expresar inquietudes, necesidades, contribuir con la solución de los conflictos, con el fin de lograr su integración en las políticas de prevención, en programas y proyectos de desarrollo.

Actualmente, la participación comunitaria se hace responsable de garantizar la vigilancia y el cuidado de las obras. Es decir, con la forma organizada, se inician varios aportes para el desarrollo de los municipios, priorizando las acciones con base en las necesidades y los recursos disponibles en coordinación con las autoridades locales.

De esta manera se manifiesta la nueva actitud de los pobladores quienes deben incluir a los sujetos sociales más desfavorecidos en la definición de estrategias y reparto de beneficios, y resolver lo que esté dentro de las posibilidades tal es el caso, de colaborar en el mejoramiento ambiental y el funcionamiento de los servicios públicos sin esperar que las autoridades atiendan todos los problemas.

Desde luego, el diagnóstico de necesidades tiene un alto valor educativo porque enriquece el conocimiento basado en el intercambio de las experiencias y en la recuperación de la memoria histórica de la comunidad.

La Universidad de La Guajira está comprometida con el apoyo del talento humano para la formación ciudadana, ofrece el conocimiento y la experiencia para llevar adelante una labor común a través de la negociación de conflictos y la conciliación en equidad.

La Conciliación en Equidad

En Colombia se reconoce una junta de acción comunal para cada barrio de la ciudad, corregimiento o vereda, reglamentada por la ley 743 del 2002. La comisión de convivencia y conciliación en su artículo 11 entiende por conflictos organizativos aquellos presentes entre los afiliados y afiliadas que tienen como causa asuntos de carácter comunal.

La Conciliación en Equidad es un mecanismo alternativo de solución de conflictos autocompositivo, por medio del cual dos o más personas solucionan sus diferencias con la intervención de un tercero llamado conciliador en equidad, quien ayudará a construir el acuerdo que a su vez tendrá plenos efectos jurídicos.

Se trata de una política pública de acceso a la justicia eficaz y cercana al ciudadano que posibilita a través de las soluciones una transformación de las comunidades hacia la cultura de paz. El conciliador en equidad es un líder propuesto

por la organización cívica comunitaria, quien en razón de sus capacidades y cualidades actuara como facilitador en la solución de conflictos particulares y comunitarios, y será avalado por el Ministerio de Justicia y nombrado por la primera autoridad judicial del municipio. Este facilitador actuará de manera independiente y neutral promoviendo la restauración de las relaciones con base en la igualdad, la justicia y el beneficio común, sin acudir a procesos largos y costosos, y con las ventajas de generar espacios de confianza mutua entre las partes.

Además, el Departamento de la Guajira estableció en sus acciones la dinámica de participación, vinculando a los municipios en el diseño del mecanismo de integración entre la comunidad y la administración pública. Se trata de un referente de políticas conjuntas para mejorar las condiciones de vida, dando paso a la generación del valor agregado confiable desde la construcción integral sobre todo, será una guía incluyente, de proyectos colectivos que propende por la reconstrucción del tejido social y la paz.

Mientras que en el Plan de Desarrollo del Municipio de Maicao (2016- 2019), en referencia a la convivencia y seguridad ciudadana, manifiesta fortalecer la visión conjunta capaz de coordinar acciones integrales orientadas a gestionar los aspectos socioeconómicos, ambientales y de seguridad humana, los cuales han incrementado el desempleo, la pobreza y la mendicidad económica en las familias del municipio fronterizo.

Por esta razón, en el diagnóstico de las principales controversias de convivencia se deben fijar las metas acordes con las realidades del territorio, haciendo énfasis en recuperar la confianza en la institucionalidad y la seguridad social por medio del trabajo articulado entre ciudadanía, fuerza pública y autoridades civiles. Por tal razón, en virtud de los derechos de la juventud, protagonistas del liderazgo activo, se propone incluir la conciliación en equidad a favor de la participación comunitaria.

En el municipio de Maicao el potencial de talento humano está ubicado en cinco comunas con un promedio de 25 barrios de diferentes extensiones, para desarrollar programas de capacitación en conciliación en equidad y negociación de conflictos. Illera, García & Ramírez (2011pp308) describen que la figura de la conciliación en equidad es más conocida que los jueces de paz, sin embargo, la utilización de ambos mecanismos es prácticamente nula en el territorio nacional. Se recomienda mayores niveles de pedagogía, trabajo comunitario para identificar los beneficios ofrecidos por estos mecanismos de participación.

De acuerdo con al Ministerio de Justicia y del Derecho (2016), a nivel nacional, los logros tienen que ver con la puesta en marcha de tres programas orienta-

dos por los centros de conciliación en equidad. El primero “arrendemos con garantía”, que consiste en capacitar a los líderes comunales para ejecutar el diálogo entre dueños, arrendatarios y firmar acuerdos en equidad. El segundo, “papá y mamá quieren mi bienestar” está dirigido a padres de familia y madres comunitarias. En el tercero, “hablemos y trato hecho” está orientado a niñas, niños y jóvenes”, y su impacto será facilitar el uso de los medios alternativos constituidos en canales de relaciones sociales, desarrollando estrategias que fortalezcan la conexión humana con pensamientos de paz.

Adicionalmente, los centros de convivencia ciudadana atienden conflictos interpersonales, familiares, civiles, penales y comunitarios, y ofrece servicios psicológicos y psiquiátricos para la atención del duelo migratorio y familias desplazadas, entre otros programas y acciones de naturaleza social para la niñez, la juventud, las mujeres, los adultos mayores, los campesinos, los trabajadores y demás habitantes de la comunidad en el municipio donde hacen presencia diversas entidades del orden local.

Audiencia de Conciliación en Equidad

Según la ley 23 de 1990, la audiencia de conciliación es el momento en que las partes invitadas por el conciliador en equidad se reúnen con el fin de dialogar con la garantía de presentar la situación del conflicto en igualdad de condiciones. Durante el transcurso de la audiencia el conciliador explica las etapas para restaurar las relaciones entre las partes orientando las reglas que garanticen el respeto mutuo entre los participantes, para lograr un acuerdo que será plasmado en un acta bajo el criterio de responsabilidad al debido cumplimiento, como aporte a la construcción de la paz estable y duradera.

Para lograr la reconciliación es importante asistir a la audiencia con la voluntad de solucionar los conflictos con o sin abogado e identificando los siguientes aspectos:

LAS PARTES: son las personas que solicita la conciliación en equidad para solucionar los conflictos.

EL CONCILIADOR EN EQUIDAD: es quien ayuda a las personas durante la audiencia a solucionar los conflictos.

Cuando una de las partes solicita la colaboración de un conciliador en equidad, éste procede a realizar la invitación especificando el asunto, los nombres de las personas implicadas, la dirección donde residen, señalando expresamente el día, hora, el mes, el año, el lugar donde se llevará a cabo el encuentro junto al nombre del conciliador en equidad.

Asuntos conciliables

Tabla 7. Asuntos que son competencia de los conciliadores en equidad.

Materia	Asuntos conciliables
Agrario Ambientales	Asuntos relacionados con la ejecución y liquidación del contrato, conflictos con ganado o mascotas, mejoras, daños en cultivos, pasos de agua, basuras, tala de árboles, quemas de basura, asuntos relativos a la convivencia.
Comercial	Aportes sociales, sociedades de hecho, ventas de establecimientos de comercio, títulos valores (pago de letras, cheques, pagarés, facturas), contratos de compraventa, contrato de arrendamiento, permuta, suministro, transporte, hospedaje y prendas.
Civil	Asuntos de contenido patrimonial, servidumbres, derechos litigios de responsabilidad extracontractual y todos aquellos asuntos en los que se requiera agotar el requisito de procedibilidad, como en el caso de los procesos declarativos, de conformidad con lo establecido en el artículo 35 de la Ley 640 de 2001.
Familia	Cuota de alimentos, custodia, régimen de visitas, separación de cuerpos o fijación de residencia separación de bienes y en todos los asuntos en los que se requiera agotar el requisito de procedibilidad en la materia de conformidad con el artículo 40 de la ley 640 de 2001, son ellos: - Controversias sobre la custodia y el régimen de visitas de menores y personas en condición de discapacidad. - Asuntos relacionados con las obligaciones alimentarias. - Rescisión de la partición en las sucesiones y en las liquidaciones de sociedad conyugal o de sociedad patrimonial entre compañeros permanentes. - Conflictos sobre capitulaciones matrimoniales. - Controversias entre cónyuges sobre la dirección conjunta del hogar y entre padres sobre el ejercicio de la autoridad paterna. - Separación de bienes y de cuerpos.
Penal	Los daños que se han producido con ocasión de un delito querellable.
Policivo	Asuntos referentes a la convivencia o bienes involucrados en el asunto policivo.
Propiedad horizontal	Asuntos referentes a la convivencia, reparaciones en bienes privados o comunes, problemas de seguridad y estética de las construcciones, asignación y goce de parqueaderos, pago de cuotas o expensas ordinarias o extraordinarias, uso de áreas sociales, mora en el pago de la cuota de administración.

Tránsito	Daños materiales de los vehículos involucrados en el accidente de tránsito, siempre que no haya heridos.
Laborales	Sanciones, dificultades en la relación entre el empleador y el trabajador y todos aquellos derechos que no tengan el carácter de irrenunciables.

Fuente: Ministerio de Justicia y del Derecho (2016)

Tabla 8. Modelo de capacitación en Conciliación en Equidad

Primera parte	Revisión Teórica y determinante histórica del Conflicto	Actores, intereses y percepciones del conflicto	Las políticas de paz en Colombia. Realidades Locales Regionales. Estado y Sociedad Civil	Trabajo colectivo para la Reconciliación y la paz Sostenible Derechos Humanos
Segunda parte	Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos	Marco Legal de la Conciliación en equidad	Cultura de paz, valores éticos y solución de conflictos.	Reflexiones de la pedagogía ciudadana para el avance de la paz y el posconflicto
Tercera parte	El Conciliador, concepto, características y su rol en la audiencia de conciliación.	Técnicas y Habilidades de Negociación y Conciliación en equidad	Competencias, habilidades, actitudes y valores que debe desarrollar el conciliador.	La humanización de las relaciones como, posible camino a la reconciliación social
Cuarta parte	Pasos para lograr el acuerdo de Conciliación, efectos jurídicos y formalidades	Elaboración del acta de conciliación y los requisitos para su validez	Aspectos claves para el seguimiento de los acuerdos	Evaluación del desempeño

Fuente: Elaboración propia (2020)

Conclusiones

La investigación concluyó interpretando el espacio donde la negociación del conflicto se considera un arte con la intervención de varios aspectos psicológicos, tales como, el rescatar del aprendizaje de las emociones el estudio de los rasgos de la personalidad positiva, aplicando la fórmula conocer y equilibrar las emociones en función del pensamiento de sí mismo, tomando el perdón como una forma de abandonar el vínculo del dolor, el resentimiento, los juicios negativos y la indiferencia.

El resultado del estudio de las etapas de negociación fueron pertinentes para lograr los objetivos de investigación destacando varios aspectos por mejorar

cuando se trata de desplegar la buena actitud para ceder y separan a las partes del conflicto.

De igual modo, es necesario fortalecer el estudio de las etapas de orientación y de avances para dar a conocer los logros paso a paso, con énfasis en la firma del acuerdo como resultado final de la negociación, donde se exponen las posturas, las formas de ceder y los argumentos por los cuales se toma la decisión de conciliar.

Al mismo tiempo, es necesario seguir formando a la sociedad en negociación de conflictos a temprana edad –la infancia y la adolescencia– ya que a través de los vínculos familiares se demuestra un modelo adecuado que permita a los menores sentirse queridos, apreciados y valorados, sentimientos claves para que la vida adulta transcurra con sólidos principios de amor, aceptación y fe. Incluso contribuye a prevenir el bullying, el ciberbullying y el matoneo en las instituciones educativas (artículos 1 y 4 de la Ley 1620 de 2013).

El estudio de las expectativas implicó la fuerza motivacional y la suma de los productos, expectativa por valor de todos los resultados los cuales promueven la liberación de la mente humana como pronóstico de acercamiento al futuro deseado.

Mientras en lo social, la pedagogía ciudadana se identificó como una dimensión de la educación, pensada y realizada por la sociedad a través de las instituciones. Tal es el caso, de la universidad de la Guajira, con el objetivo de formar a las comunidades, para convivir de manera asertiva, autónoma, productiva, saludable y democrática, a la vez que orientarla hacia las maneras de ver, sentir y concebir mejores formas de interacción social.

Luego, el prestigio social se consideró un factor importante de la acción social, de los grupos y la familia, ante la muestra de admiración y respeto por los actos propios de la paz en consecuencia, el rol del prestigio social en la negociación se relacionó con las actividades personales, políticas, socio económicas y religiosas de la vida social.

Además se destacaron las grandes ventajas al usar el humor antes de empezar la negociación o durante la firma del acuerdo, pues da fluidez a la comunicación estimulando la chispa del ingenio con nuevas ideas, por lo tanto, elimina las barreras producidas por la incertidumbre ante el deseo de superar las controversias presentes.

Los estudiantes asumieron la responsabilidad académica concebida en construir proyectos de vida, para el ejercicio de la ciudadanía y la convivencia, donde el enfoque fundamental se orientó al bienestar de cada uno de los miembros

de la comunidad educativa, mediante la transformación de los escenarios de violencia en imaginarios de paz.

Según, la interpretación de los logros se pudo ampliar el panorama, dejando clara la necesidad de nuevas investigaciones con otros estudiantes por ser el primer negocio y estudiar la raíz del conflicto, e inclusive adquirir las competencias como un valor agregado para el profesional de negocios internacionales y un aporte a la construcción de la paz sostenible.

En la investigación se describió el impacto social a través de campañas informativas en las redes sociales, en los colegios e instituciones comerciales, así como propiciando espacios de discusión que trascienda a los países interesados en hacer negocios en Colombia. Destacando la participación de los organismos internacionales encaminados a consolidar los derechos humanos para cumplir la voluntad de paz en el territorio.

Los estudios de la negociación y la paz son disciplinas profesionales que buscan el tránsito de la cultura del litigio a una de conciliación, visibilizada por los espacios de solución de las diferencias de manera voluntaria, donde intervienen aportes teóricos, prácticos, la investigación para la prevención y el abordaje integral de los conflictos en sus diferentes dimensiones.

Se pudo concluir que un proceso de negociación sin conflicto por resolver se hace ineficiente, es decir, le siguen el estudio de competencias importantes, como la verificación del cumplimiento de los acuerdos pactados durante la negociación colombiana, en calidad de vida, prevención y restauración de la salud mental, el bienestar emocional, económico, reintegración socio política, formación de procedimiento aplicable en los casos de accidentes de tránsito, facilitar la resolución de conflictos in situ, desbloquear las vías y mejorar con ello la productividad en las ciudad. Aspectos permitirán seguir estudiando el posconflicto.

La pedagogía ciudadana hace el reconocimiento y la promoción de los estudiantes como sujetos de derechos capaces de participar en la construcción de lo político, entendido como el espacio de tramitación de lo democrático, social de la vida colectiva, es decir, entender la clave de las tensiones culturales, políticas mediante el ejercicio de la negociación.

El objetivo básico de la educación cívica es brindar los medios para el ejercicio de la ciudadanía comprometida en transformar la diversidad en un factor de entendimiento, donde se ayude a construir el pensamiento, los valores y el debatir sobre dilemas al momento de tomar decisiones de carácter ético para interpretar los hechos más importantes relacionados con la construcción personal y colectiva.

Además, la participación ciudadana concibe la organización entre los sujetos con intereses comunes para facilitar la consecución de sus objetivos o exigir sobre los aspectos de los derechos legales del ciudadano. Es un ejercicio que empodera, en el discurso, en aspectos que señalan con autoridad, eficiencia diversas demandas de los habitantes que se deben atender de manera oportuna considerando que la comunidad es la base primaria del Estado y parte fundamental del ejercicio democrático. Por tanto, es necesario el involucramiento de los sujetos en la toma de decisiones relacionadas al desarrollo de diversos temas de interés, ofreciendo la solución, por medio del diseño de las políticas públicas, ejecutando proyectos colectivos que respondan a las necesidades de la comunidad

Desde luego es loable el desempeño de los conciliadores en equidad, sin embargo, la escasa información recibida les ha impedido cumplir con el rol al momento de ser elegidos por las juntas de acción comunal, con el fin de contribuir con el trabajo articulado entre la administración municipal y los líderes comunales disponen de espacios de educación en la Universidad de La Guajira.

Se formarán los líderes comunales en conciliación en equidad, un proceso de aprendizaje colectivo a partir del dialogo de saberes que impulsará la motivación social, para identificar las necesidades e intereses y aumentar los niveles de conciencia sobre el papel transformador que les asiste como gestores de su propio desarrollo a partir del conocimiento sobre los asuntos conciliables.

Sin acudir a procesos largos y costosos con miras a avanzar hacia el camino de la participación ordenada y efectiva que trascienda el marco académico, teórico con buenos propósitos sobre la reconstrucción de la paz.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acevedo (2015pp.16) El Adecuado Manejo de los Conflictos y los Procesos de Negociación. Universidad Militar Nueva Granada Facultad de Estudios a Distancia Administración de Empresas Diplomado Alta Gerencia Bogotá, D.C.
- Alfaro (2010, pp67), Teoría del Conflicto Social y Posmodernidad Revista de Ciencias So) ISSN: 0482-5276 revista.cs@ucr.ac.cr Universidad San José, de Costa Rica vol. II-III, núm. 128-129
- Alfonso, Valladares. Rodríguez & Selín (2017pp10 Comunicación, cohesión y satisfacción familiar en adolescentes de la enseñanza secundaria y preuniversitaria. Cienfuegos Medi Sur, vol. 15, núm. 3, Universidad de Ciencias Médicas de Cienfuegos Cienfuegos, Cuba
- Almansa (2012pp12) Qué es el pensamiento creativo Index Enferm vol.21 no.3 Granada Universidad de España versión On-line ISSN 1699-5988versión impresa ISSN 1132-1296
- Alvarado (2012pp8) Mediación como Método Alternativo de resolución de conflictos en unidades de justicia vecinal Universidad Alberto Hurtado Santiago de Chile
- Amar & Echeverría (2008pp15), La Participación Comunitaria para el Control Ciudadano de Los Servicios Públicos Domiciliarios Rev. derecho no.29 Barranquilla ISSN 0121-8697
- Auné Blum. Lozzia & Attorresi (2014pp22), La conducta prosocial: Estado actual de la investigación. Perspectivas en Psicología: Revista de Psicología y Ciencias Afines, vol. 11, núm. 2, 2014, pp. 21-33 Universidad Nacional de Mar del Plata Mar del Plata, Argentina
- Ayala (2015 pp8) El liderazgo autocrático y el clima laboral como un estilo de liderazgo autocrático en el sector financiero del área de operaciones en Colombia. Universidad Militar Nueva Granada Facultad de Ciencias Económicas
- Abrego González, & Ftico. (2012), Elaboración de un diseño Instruccional para el Desarrollo de Habilidades en el Manejo de Conflictos y Negociaciones dirigida al Arrea de Mercadeo y Ventas en la Industria Farmacéutica Roka C.A. Utilizando la Inteligencia Emocional
- Baldovino & Reyes (2017pp20) Estrategias de resolución de conflictos en el aula para el reconocimiento de los derechos humanos. Barranquilla Atlántico Universidad del Norte .

- Ballesteros (2016pp16), El Proceso de Paz en el Salvador: Un Referente para Colombia Aportes del Proceso de Paz de El Salvador para el Tratamiento del Proceso de Paz Colombiano. Universidad Católica de Colombia- Università Degli Studi Di Salerno Facultad de Derecho Maestría en Ciencia Política Bogotá.
- Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento N.W. Washington, (2018) D.C. Migración desde Venezuela a Colombia: impactos y estrategia de respuesta en el corto y mediano plazo U.S.A. www.bancomundial.org/co
- Bezanilla. Poblete. Fernández. Arranz & Campo (2018pp93), Investigaciones El Pensamiento Crítico desde la Perspectiva de los Docentes Universitarios Critical Estudios Pedagógicos XLIV, N° 1: 89-113, a Universidad de Deusto. Correo electrónico: marjose.bezanilla@deusto.es
- Bizquera (2011pp.28), la educación emocional Propuestas para educadores y familias. Editorial Desclée De Brouwer, S.A., 6 - 48009 BILBAO www.edesclée.com info@edesclée.com
- Bravo (2004) La Diplomacia Preventiva. El II Congreso en Relaciones Internacionales del IRI. La Plata, Provincia de Buenos Aires, Argentina.
- Birck & Da Silva (2019pp20) Liderazgo y Gestión de las Personas. Hoy en día, Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento. Año 04, Ed. 06, Vol. 02, págs. 69-77 de junio de 2019. ISSN: 2448-0959
- Camaño (2009 pp15) Análisis crítico sobre la aplicación de la doctrina de los actos propios en materia laboral Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso Chile, n.32 Valparaíso versión On-line ISSN 0718-6851
- Campillo (2017, pp11) La importancia de la educación emocional en las aulas. Revista de Psicología ISSN: 0254-9247 revpsicologia@pucp.edu.pe pontificia universidad católica del Perú Perú
- Carrillo Flórez Magallanes & Molina (2015pp15) Estrategias lúdicas para fortalecer vínculos afectivos seguros entre cuidadores, niños y niñas que han perdido el cuidado parental en aldeas infantiles SOS. Cartagena.
- Coho (2003 pp 118) Comunicación, Cohesión y Satisfacción Familiar En Adolescentes de la Enseñanza Secundaria y Preuniversitaria. Versión On-line ISSN 1727-897X
- Coll (2015PP54), Impacto de La Capacitación en Negociación de los Graduados de Mbas y Maestrías Especializadas en su Gestión Laboral.
- Constitución Política de Colombia. Actualizada con los Actos Legislativos a 2015. Edición especial preparada por la Corte Constitucional, Consejo Superior de la Judicatura, ISSN: 2344-8997 (2012pp25), Hoffmann (2013pp25).
- Constitución de (1991) art. 22. La paz es un derecho y un deber de obligatorio cumplimiento.
- Cortés (2014pp32), El Proceso e Paz de Nicaragua, Efectos Politicos y Consecuencias Sociales del Conflicto Armado. Berenice Cortés Rincón Universidad Católica de Co-

- lombia Università Degli Studi Di Salerno Facultad de Derecho Maestría en Ciencia Política. Bogotá D.C., Colombia
- Declaración sobre una Cultura de Paz (Aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 6 de octubre de 1999). Edición de Fácil Lectura Fundación Cultura de Paz, Fundación Ciudadanía 2012 Declaración y Programa de Acción sobre una Cultura de Paz. Decenio Internacional de una Cultura de Paz y No Violencia para los Niños del Mundo (2001-2010).
- Decreto 2350 de (2003) artículo 189 numeral 11 de la Constitución Política por el cual se reglamenta la Ley 743 de 2002.
- Díaz (2013 pp74) El Efecto Liberador del Perdón. Universidad Rafael Landívar Guatemala
- Escobar (2011pp106), El Hombre y la Máquina. Advenimiento de la sociedad Universidad Autónoma Occidente Cali, Colombia núm. 37, ISSN: 0121-0777
- Farrés (2006pp115) Análisis de conflictos y Relaciones Internacionales, una elaboración teórica de Sociología del Poder -Causas de la Guerra del Líbano. Universidad Autónoma de Madrid Facultad de Filosofía y Letras
- Fernández (2012) Riéndose aprende la gente. Humor, salud y enseñanza aprendizaje. Revista Iberoamericana de Educación Superior vol.3 no.8 México versión On-line ISSN 2007-2872
- Fuquen (2003 pp274) Conflictos y las formas alternativas de resolución. Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca elinafuquen@yahoo. Issn 1794-2489 cicag, volumen 4 - edición 1
- Galtung Johan citado por Bouche (2010pp27). Revista de paz y conflictos. Universidad de Granada, España. ISSN: 1988-7221
- Garay (2001pp25-26) La Paz y la Transformación de la sociedad. Cuadernos de Economía. Volumen 20 No. 34. Bogotá Colombia ISSN 0121-4772
- García & García (2009, pp 274) La Disciplina Familiar Internacional, vol. 2, núm. 1. Asociación Nacional de Psicología Evolutiva y Educativa de la Infancia, Adolescencia y Mayores. Badajoz, España
- García - Vesga, M. C. & Domínguez-de la Ossa, E. (2013). Desarrollo teórico de la Resiliencia y su aplicación en situaciones adversas: Una revisión analítica. Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud, 11 (1), pp. 63-77.
- Gasteizko (2015Pp10), Proyecto y edición Ayuntamiento de Vitoria III Plan Joven. Unidad de Juventud Asociación MATIZ info@asociacionmatiz.org
- Ghignatti & Agnol (2011pp3) Liderazgo participativo en el proceso de gestión del trabajo nocturno de enfermería. Universidad Porto Alegre, RS, Brasil E-mail: dgcosta@hcpa.ufrgs.br

- Gómez (2012pp11), Metodología de la Investigación. Primera edición RED TERCER MILENIO S.C. Viveros de la Loma, Tlalnepantla, C.P. 54080, Estado de México ISBN 978-607-733-149-0
- González (2013pp9) El humor como instrumento pedagógico. Facultad de Filosofía y Humanidades, Departamento de Literatura. Santiago de Chile.
- Guillem (2012pp.14) La ley del amor. Primera edición, registro de propiedad intelectual v-289-12. Valencia, España
- Guerra & Herrera (2017pp56). El Compromiso en La Teoría de La Valoración: Conceptos y Aplicaciones Pedagógicas. Forma y Función, vol. 30, núm. 2, Universidad Nacional de Colombia. Bogotá, Colombia.
- Hernández (2016pp43), Negociaciones de Paz en Colombia: una Mirada en Perspectiva de Construcción de Paz, Peace-building Perspective.
- Hernández, Aguilera &, Espinosa (2006pp26) Negociación y construcción de consensos en conflictos ambientales. Programa de creación de capacidades para el manejo efectivo de las áreas marinas protegidas en el Golfo de California.
- Hernández R.; Fernández. C y C. y Baptista I. (2010) Metodología de investigación. (5ta edición). Mcgraw-hill. México.
- Hoffmann (2013pp46) Negociaciones interculturales en América Latina, cómo tratar con diferentes costumbres e identidades nacionales. Escuela de postgrado de marketing internacional. La plata – Argentina.
- Illera García & Ramírez (2011pp308) Justicia de paz y conciliación en equidad: Formas alternativas de resolución de conflictos comunitarios en Barranquilla (Colombia). Revista de Derecho. Universidad del Norte, ISSN: 0121-8697 impreso ISSN: 2154-9355 online.
- Informe sobre la conflictividad como práctica (2013), inicio de la segunda década del siglo. Argentina ha enfrentado controversias, diferencias y litigios internacionales, con impacto económico con 51 países
- Instituto de Democracia y Derechos Humanos de la Pontificia Universidad Católica del Perú Amicus Curiae sobre la solicitud de opinión consultiva N° 21: Derechos de los/as niños/as (2011pp4).
- Instituto para la investigación educativa y el desarrollo pedagógico (2017), IDEP. Plan de Desarrollo. Bogotá Positiva.
- Jara (2012Pp55). Desarrollo del pensamiento y teorías cognitivas para enseñar a pensar y producir conocimientos. Universidad Politécnica Salesiana. Cuenca, Ecuador. Colección de Filosofía de la Educación, núm. 12.
- Ley 640 de 2001. Diario oficial No. 44.303 de 24 de enero de 2001. Capitulo I. Normas generales aplicables a la conciliación.

- Libera (2007pp25) Impacto social y evaluación del impacto ACIMED v.15 n.3 Ciudad de La Habana versión impresa ISSN 1024-9435.
- Lira & Archivaldo (2014pp35) La educación para la paz como competencia docente: aportes al sistema educativo innovación educativa (México, DF) Revista scielo analytics. Versión impresa ISSN 1665-2673.
- López (2011pp91) Teorías para la Paz y Perspectivas Ambientales del Desarrollo como Diálogos De Imperfectos. mariohl2006@yahoo. Manizales.
- Londoño (2013pp14) Las Nociones de Persona, Personalidad y Sí Mismo desde el Enfoque Humanista Existencial En Psicología: Una Aproximación Integrativa a Través de la Revisión de Trabajos Investigativos de la Universidad de San Buenaventura Facultad de Psicología. Medellín Colombia.
- Maldonado (2007pp25) La interculturalidad de los negocios internacionales.
- Martínez (2001-2005pp9), Conflicto y Negociación. En Venezuela Pacificación o Apaciguamiento. Universidad Complutense de Madrid Facultad de Ciencias Políticas y Sociología Departamento de Ciencia Política y de la Administración Madrid, ISBN: 978-84-693-7640-9.
- Melet (2006pp99) Derecho Internacional, Conflictos y Negociación. Revista Centro de Estudios Internacionales - N° 1 – Valencia España.
- Menjura & Reyes (2015pp30) Caracterización de vínculos afectivos y sociales en los adultos mayores pertenecientes a la Fundación Ocobos. Secretaría Distrital de Integración Social, Universidad Católica de Colombia, Facultad de Psicología Comunitaria. Bogotá D. C.
- Moreno (2014pp5) El Concepto de Paz en La Constitución Política de Colombia de 1991: Reconstrucción Dialéctica de su Significado a partir de la Jurisprudencia de la Corte Constitucional.
- Montaño Palacios & Gantiva (2009pp83), Teorías de la personalidad. Un análisis histórico del concepto y su medición, Psychologia. Avances de la disciplina, vol. 3, núm. 2, Universidad de San Buenaventura Bogotá, Colombia
- Negociación y Manejo de Conflicto (2016pp) Desarrollo y Edición: Vicerrectorado Académico, texto de Instrucción Básica. Chíncha Alta. ICA. Perú.
- Núñez, Ávila & Olivares (2017, pp85) El desarrollo del pensamiento crítico en estudiantes universitarios por medio del aprendizaje basado en problemas. Revista Iberoamericana de Educación Superior, vol. VIII, núm. 23, Instituto de Investigaciones sobre la Universidad y la Educación. Distrito Federal, México Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo>.
- Orozco (2016pp22) Cultura ciudadana, pensar la ciudad research in citizen education.
- Palacio (2015pp460) La Espiritualidad como medio de Desarrollo Humano. Cuestiones Teológicas | Medellín-Colombia. ISSN 0120-131X • 2389-9980 en línea Vol. 42 | No. 98.

- Pallares (2014.pp17) La negociación internacional pública: Entre los conflictos y los tratados de libre comercio (TLC) – Cartagena, Colombia. Universidad Libre ISBN 978-958-8621-48-7 (físico) 978-958-8621-47-0 virtual
- Pareja López & Martín (2011pp96) El liderazgo en los estudiantes universitarios: una fructífera línea de investigación Universidad de Granada Colombia.
- París & Martínez (2088pp31) El papel de la sociedad civil en la transformación pacífica de conflictos. Documento de trabajo. No 5 ISBN: 978-84-9888-011-3
- Parra de Párraga & Rincón (2009pp10) Comunicación pro acuerdo-Negociar ante el conflicto Universidad del Zulia Maracaibo,Venezuela. eleogil@gmail.com yanynrincon@gmail.com versión impresa ISSN 1315-6268.
- Parte VI: Examen de las disposiciones del Capítulo VI de la Carta de las Naciones Unidas 20??1-2018 Solución de Controversias entre Estados.
- Paz (2004pp8) Negociación: Competencia Gerencial por Antonomasia. Escuela de Ingeniería, Universidad de Antioquia. Rev. EIA. no.1 ISSN 1794-1237. pfjpaz@eia.edu.co.
- Pellicer Jordá Maite (2013) Persuasión facultad de comunicación y documentación de la universidad de Murcia.
- Pérez Escoda (2007 pp69) Evaluación de un programa de educación emocional para profesorado de primaria. Universitat de Barcelona ISSN: 1139-613x
- Plan de Desarrollo, para La Guajira, Un nuevo Tiempo. 2017 – 2019
- Prieto & Echegoyen (2015pp235) Perdón a Uno Mismo, Auto aceptación o Restauración Intrapersonal. Cuestiones Abiertas en Psicología del Perdón, el Papel del Psicólogo. Vol. 36, núm. 3. Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos. Madrid, España
- Psychologia. Avances de la disciplina ISSN: 1900-2386 psychologia@usbog.edu.co Universidad de San Buenaventura, Colombia
- Puello. Silva. & Silva (2014pp5), Límites, reglas, comunicación en familia monoparental con hijos adolescentes. Corporación Universidad de la Costa, CUC, Universidad Metropolitana. Barranquilla, Colombia.
- Pulido (2015pp4): Opción, Año 31, No. Especial 1 (2015): 1137 - 1156 ISSN 1012-1587 Ceremonial y protocolo: métodos y técnicas de investigación científica. Marta Pulido Polo. Universidad de Cádiz, España. marta.pulido@uca.es
- Quintero & Orozco (2009 pp.100) El desempeño académico: una opción para la cualificación de las instituciones educativas. Universidad de Manizales. Correo electrónico: mariateresaquintero525@hotmail.com
- Racionero (2017pp56), la investigación científica ha mostrado que las personas en relaciones humanas afectivas positivas, tienen estados emocionales que favorecen mejor salud general.

- Restrepo (2003) El Posconflicto en Colombia: Desafío para la Psiquiatría. Rev Colombiana de Psiquiatría.
- Riveros (2014, pp4, pp142) La psicología humanista: sus orígenes y su significado en el mundo de la psicoterapia a medio siglo de existencia. Departamento de Psicología de la Universidad Católica Boliviana San Pablo, la Paz E-ISSN: 2077-2161 bpintot@ucb.edu.bo vol. 12, núm. 2,
- Rizo (2015pp21) Construcción de la realidad, comunicación y vida cotidiana – Una aproximación a la obra de Thomas Luckmann Reality. Universidad Autónoma de la Ciudad de México, Colegio de Humanidades y Ciencias Sociales. México D.F
- Rodríguez (2013pp12), Inteligencia espiritual Sapiens. Revista Universitaria de Investigación, vol. 14, núm. 1, 21 Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Caracas, Venezuela
- Rodríguez Andino & Portilla (2018pp8) El conflicto interpersonal como oportunidad para aprender a convivir en la escuela. Revista Universidad Santo Tomas. Colombia. Vol. 50, Núm. 93.
- Rodríguez, (2014) Los retos y beneficios de la paz y el posconflicto. Conferencias en la facultad de administración.
- Soniano (2004p.p3) La escuela almeriense: un espacio multicultural. Almería: Universidad de Almería, España. Servicio de Publicaciones.
- Sánchez. (2009pp.10) Motivos sociales y rendimiento académico en estudiantes universitarios. Caso: Universidad del Zulia. Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Caracas, Venezuela.
- Silva (2008pp30) La Teoría del Conflicto. Un marco teórico necesario Prolegómenos. Derechos y Valores, vol. XI, núm. 22 Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá, Colombia. ISSN: 0121-182
- Torres (2016pp5) Aproximaciones al conocimiento de lo social: entre teoría social y sociología. Instituto de Humanidades, Núcleo de Teoría Social. Universidad Diego Portales. Santiago, Chile. felipe.torres@udp.cl versión On-line ISSN 0717-554X
- Torres (2015 pp18) La Epistemología y la Investigación dentro de los Sistemas Complejos Organizacionales Actuales ORBIS. Revista Científica Ciencias Humanas, vol. 11, núm. 32, Fundación Miguel Unamuno y Jugo. Maracaibo, Venezuela
- Torres & Chaves (2008pp28) La Comunicación en Los Programas de Promoción y Prevención de La Salud en Bogotá. Secretaría Distrital de Salud, EPS y medios de comunicación. Pontificia, Universidad Javeriana, Facultad de Comunicación y Lenguaje Comunicación Social. Bogotá.
- Talavera (2015), Impacto de la Capacitación en Negociación de los Graduados de Mbas y Maestrías Especializadas en su Gestión Universidad de Cataluña, España,
- Unicef (2016) Educación para la paz en la República Democrática del Congo

- Vanoni & Pérez (2015pp82) Protocolo: Un instrumento para mediar conflictos en empresas familiares. Universidad del Rosario. Bogotá-Colombia; Universidad Metropolitana, sede Machala, Ecuador.
- Vasco (2015 pp46) Ocio Digital, Sociedad de la Información y jóvenes en dificultad social: Experiencias Educativas en Contextos Virtuales. Escuela Internacional de Doctorados UNED.
- Vega, S. R., & Zapata, M. B. (2006). Hacia la construcción de un concepto amplio de paz: una reflexión para el desarrollo de escenarios de paz. Pereira, Risaralda, Colombia.
- Villa, Edgar (2017) El impacto de la paz en la economía colombiana. Universidad de la Sabana (CERAC) contacto: edgar.villa@unisabana.edu.co.
- Villamizar, María Alejandra (2015) Humor político en la transición hacia la paz. Pedagogía para la paz de la Presidencia de la República de Colombia.
- Villarreal-Zegarra, & Paz (2016, pp24) Cohesión, adaptabilidad y composición familiar en adolescentes del Callao. Instituto Peruano de Orientación Psicológica, ISSN 2307-7999 e ISSN 2310-4635
- Waisburd (2009pp9), Pensamiento creativo e innovación. Universidad Hebraica de México. Escuela Municipal de Expresión. Barcelona, España. Revista Digital Universitaria. Volumen 10, número 12 ISSN: 1067-6079
- Woizinski (2013pp174), Un Nuevo Enfoque de la Persuasión, desde una Perspectiva Psicoanalítica. Subjetividad y Procesos Cognitivos, vol. 17, núm. 2. Universidad de Ciencias Sociales, Buenos Aires, Argentina ISSN: 1666-244X Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa>.
- Zaldivar - Sosa & López (2006) flexibilidad del pensamiento desde la enseñanza pedagógica. Universidad Holguín, Cuba.

Referencias Web

- Acevedo, Cachay; Linares (2016 pp. 53), Los estilos convergente y divergente para resolución de problemas. La perspectiva de los sistemas blandos en el aprendizaje por experiencias. Industrial Data, vol. 19, núm. 2. Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima, Perú. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=816494280>
- Alfaro (2012 pp28) Ética y psicología. Biblioteca Digital RTM EDITORIAL: Red Tercer Milenio <http://www.aliatuniversidades.com.mx/rtn/index.php/categoria-producto/psicologia> ISBN: 978 -607-733-079-0.
- Alvarado (2003pp) Los conflictos y las formas alternativas de resolución Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca. Bogotá, Colombia ISSN: 1794-2489 Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39600114>

- Amaris (2002, pp7) Las Múltiples Inteligencias Psicología desde el Caribe núm. 10, Universidad del Norte Colombia ISSN: 0123-417X Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21301003>
- Baca, Guillermo, j. (2011) Ingeniería económica. Editorial educativa. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/anualidades-ordinarias-anticipada>
- Cadena (2018pp57) La Teoría del Conflicto: esbozo de síntesis. Convergencia Revista de Ciencias Sociales, n.2, ISSN 2448-5799. Disponible en: <https://convergencia.uaemex.mx/article/view/10438>
- Calderón (2009, pp.16) Teoría de conflictos de Johan Galtung Revista de Paz y Conflictos, núm. 2, Universidad de Granada España E-ISSN: 1988-7221 Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=205016389005>
- Carrillo (2009 pp4) La personalidad Infantil ICSIF Disponible https://archivos.csif.es/archivos/andalucia/ensenanza/revistas/csicsif/revista/pdf/Numero_15/
- Correa (2016pp5) Aproximaciones epistemológicas y conceptuales de la conducta pro-social. Revista del Instituto de Estudios en Educación Universidad del Norte ISSN 2145-9444 (electrónica) <http://dx.doi.org/10.14482/zp.27.10978>
- Cortés. Torres. López. Pérez &Pineda (2013pp84) Comprensiones sobre el perdón y la reconciliación en el contexto del conflicto armado colombiano. <https://doi.org/10.1016/j.psi.2015.09.004>Get rights and content
- Dueñas (2002pp114) Importancia de la inteligencia emocional: un nuevo reto para la orientación educativa. Universidad Nacional de Educación a Distancia Madrid, España Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70600505>. Educación XX1 ISSN: 1139-613X
- Mendoza & Ortiz (2006, pp120) El Liderazgo Transformacional, Dimensiones e Impacto en la Cultura Organizacional y Eficacia de las Empresas Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión, vol. XIV, núm. 1, Universidad Militar Nueva Granada Bogotá, Colombia Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90900107> ISSN: 0121-6805
- Morales (2008pp131), La Teoría del Intercambio Social desde la Perspectiva de BLAU. http://www.reis.cis.es/REIS/PDF/REIS_004_08.pdf
- Serrano & Portalanza (2014 pp17) Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional disponible en [https://doi.org/10.1016/S2215-910X\(14\)70026-6](https://doi.org/10.1016/S2215-910X(14)70026-6)Get rights and content

Anexos

Título del proyecto: Red de Negociación y la Paz para el desarrollo del post-conflicto en los estudiantes del Programa de Negocios internacionales de La Universidad de La Guajira

Responsables del proyecto

Ana Rita Villa Navas
Clara Brito Carrillo.
Elvis Pinto Aragón.
Carmenza Mendoza
Karen Vides Almanza.

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR EL EXPERTOS

Questionario Tipo LIKET: Sobre la Negociación y Paz para el Desarrollo del Postconflicto

Marque el cuadro que corresponda a su respuesta según su criterio investigativo y escriba en los espacios en blanco sus observaciones y sugerencias respecto a los ítems que propone el investigador

Se emplearon los siguientes criterios de evaluación:

A De acuerdo B En desacuerdo

No	Aspectos a considerar	A	B
1	Las preguntas responden a los objetivos de la investigación		
2	Los ítems miden las variables de estudio		
3	El instrumento persigue los fines del objetivo general		
4	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos		
5	Las ideas planteadas son representativas del tema		
6	Hay claridad en los ítems		
7	Las preguntas responden a un orden lógico		

8	El número de ítems por dimensiones es adecuado		
9	El número de ítems por indicador es adecuado		
10	La secuencia planteada es adecuada		
11	Las preguntas deben ser reformuladas		
12	Se deben considerar otros ítems		

Explique al final

Observaciones	Sugerencias

Objetivo General: Analizar la Red de Negociación y la Paz para el desarrollo del pos conflicto en los estudiantes del Programa de Negocios internacionales de La Universidad de La Guajira

Objetivos Específicos	Variable	Dimensiones	Indicador	Ítems	Pertinencia						Redacción			
					Variab.		Dimens.		Sub-dimens.		Indicad.			
					NP	P	NP	P	NP	P	NP	P	A	I
Identificar las etapas de Negociación como estrategia de paz para el desarrollo del pos conflicto en los estudiantes del Programa de Negocios internacionales de La Universidad de La Guajira.	Negociación de conflictos	Etapas	Orientación	<p>1. ¿Saben que en la etapa de orientación el negociador expresa las ideas e intereses respetando los puntos de vista de la otra parte? S-- CS ___ A ___ CN ___ N ___</p> <p>2. ¿Piensa que tienen buena actitud para ceder y separan a las personas del conflicto? S-- CS ___ A ___ CN ___ N ___</p>	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P	A	I
			Persuasión	<p>3. ¿Crees que ante las diferencias de opiniones reconoces la habilidad para convencer al grupo en asumir los compromisos con responsabilidad? S-- CS ___ A ___ CN ___ N ___</p> <p>4. ¿Considera que en la negociación se dan situaciones donde persuasión ejercida disminuye las tensiones S-- CS ___ A ___ CN ___ N ___</p>										

Objetivos Específicos	Variable	Dimensiones	Indicador	Ítems	Pertinencia						Redacción						
					Objeti.		Variab.		Di-mens.		Sub-Di-mens.		Indi-cad.				
					P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	I	
Determinar las Alternativas de Negociación de Conflictos en gestión de la Paz en los estudiantes del Programa de Negocios internacionales de La Universidad de La Guajira		Alternativas	Opciones	13.¿Piensa elaborar un plan de acción para replicar el aprendizaje sobre la negociación en la comunidad ? S-- CS ___ A ___ CN ___ N ___													
				14.¿Creen que cuando no están satisfechas las necesidades tiene la opción de retirarse de la negociación. ? S-- CS ___ A ___ CN ___ N ___													
				15.¿Creen que durante la negociación el intercambio entre las partes dirime la tensión producida por la incertidumbre ante el deseo de satisfacer las necesidades? S-- CS ___ A ___ CN ___ N ___ 16.¿Sabes qué la seguridad de las palabras y las acciones del negociador fortalecen el compromiso? S-- CS ___ A ___ CN ___ N ___													

<p>Identificar los Compromisos de la Negociación de Conflictos en gestión de la Paz en los estudiantes del Programa de Negocios internacionales de La Universidad de La Guajira</p>	<p>Compromisos</p>	<p>Intercambio</p>	<p>17:¿Consideras que las partes negociadoras deben asumir una postura de reciprocidad para lograr un acuerdo laboralivo? S-- CS ___ A ___ CN ___ N ___</p>	
			<p>18:¿Sabes que en la negociación las personas deben ser reconocidas como iguales? S-- CS ___ A ___ CN ___ N ___</p>	
			<p>19:¿Tienes conocimiento sobre la responsabilidad que implica cumplir los compromisos como fueron pactados en los acuerdos? S-- CS ___ A ___ CN ___ N ___</p>	
			<p>20:¿Consideras las diferencias en la negociación como la oportunidad de ganancia conjunta para firmar el acuerdo? S-- CS ___ A ___ CN ___ N ___</p>	

S: Siempre CS: Casi siempre A: A veces: CN: Casi nunca N: Nunca

Objetivos Específicos	Variable	Dimensiones	Indicador	Ítems	Pertinencia									
					Objeti.		Variab.		Di-mens.		Sub-Di-mens.		Indi-cad.	
					P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP
Describir el impacto personal de la Negociación y la paz para el desarrollo del pos conflicto en los estudiantes del Programa de negocios internacionales de La Universidad de La Guajira	Negociación	Impacto Emocional	Educación Emocional	<p>21.¿Consideras que el control emocional incide en el comportamiento, el pensamiento y el aprendizaje del optimismo al momento de negociar? S-- CS ___ A ___ CN ___ N ___</p> <p>22.¿Sabes que los sentimientos de empatía les ayudarán a generar una perspectiva de entendimiento durante la negociación? S-- CS ___ A ___ CN ___ N ___</p> <p>23.¿Creen que la reconciliación y el perdón conducen a la transformación y superación del conflicto? S-- CS ___ A ___ CN ___ N ___</p> <p>24.¿Piensas que al vivir una experiencia de perdón te llenan de paz interior? S-- CS ___ A ___ CN ___ N ___</p> <p>25.¿Crees que cuando avanza la ternura, la violencia retrocede? S-- CS ___ A ___ CN ___ N ___</p> <p>26. ¿Consideras estar dispuesto a incrementar la energía con sentimiento de amor en sí mismo y en los demás. ? S-- CS ___ A ___ CN ___ N ___</p>										

Objetivos Específicos	Variable	Dimensiones	Indicador	Ítems	Pertinencia								Redacción			
					Objeti.		Variab.		Dimens.		Sub-Dimens.		Indicad.		A	I
					P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP		
					P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	P	NP	A	I
Describir el impacto social de la Negociación y la paz para el desarrollo del posconflicto en los estudiantes del Programa de negocios internacionales de La Universidad de La Guajira	Negotiacon	Impacto Social	Liderazgo	<p>31.¿Piensas invitar a tus compañeros a través de las redes sociales a participar del primer negocio la solución de los conflictos? S-- CS ___ A ___ CN ___ N ___</p> <p>32.¿Crees que el líder de la empresa familiar puede ser asistido por un negociador que estudie la raíz del conflicto? S--CS ___ A ___ CN ___ N ___</p>												
			Pedagogía Ciudadana	<p>33 .¿Sabes a conciencia la importancia de trabajar por el bienestar común? S-- CS ___ A ___ CN ___ N ___</p> <p>34.¿Conoces las necesidades socio ambiental del Municipio de Maicao? S-- CS ___ A ___ CN ___ N ___</p>												
			Prestigio Social	<p>35 .¿Consideras que el rol del negociador de conflictos es un valor agregado para el profesional de negocios internacionales? S-- CS ___ A ___ CN ___ N ___</p> <p>36 .¿Estarías dispuesto a desarrollar las prácticas profesionales sobre temas de solución de conflictos como aporte a la construcción de la paz sostenible. ? S-- CS ___ A ___ CN ___ N ___</p>												

ISBN 978-958-5178-24-3



9 789585 178243