

ALTERNATIVAS DE NEGOCIACIÓN DE CONFLICTO: UNA OPCIÓN DE PAZ

CONFLICT NEGOTIATION ALTERNATIVES AN OPTION FOR PEACE

Ana Rita Villa Navas¹

Clara Judith Brito Carrillo²

Elvis Pinto Aragón³

RESUMEN

Las alternativas se identifican mediante la flexibilidad, las opciones y las relaciones durante la negociación, a fin de propiciar el cambio de lenguaje que posibilite el verdadero diálogo conciliador, según la importancia de los

resultados acordados por las partes en conflicto. Las alternativas son producto del segundo objetivo de la investigación titulada **Red de Negociación y Paz para el para el Desarrollo del Posconflicto en los Estudiantes del**

¹ Mcs. Gerencia de Recursos Humanos. Psicóloga Social. Especialista en Conciliación, Resolución de Conflictos. Docente Ocasional de la Universidad de la Guajira. Capítulo en libros: *Relaciones internacionales que fortalecen el comercio en el municipio de Maicao La Guajira Colombia*.2010. www.redipe.org. *Aprendizaje social sobre la devaluación de la moneda venezolana en el comercio del municipio de Maicao La Guajira*.2017. www.redipe.org. *Inclusión social en la atención psicosocial a víctimas en los programas socioeducativos y familiares en contextos de paz*. 2019. Libro. *Los Colores de la Frontera Nueva Ruta de Negocios Verdes para la Competitividad Comercial*.2017. Libro: "Nuevos enfoques en políticas públicas para prevenir conductas adictivas en contextos socio familiares". Editorial Gente Nueva. E-mail anarita@uniguajira.edu.co. <https://orcid.org/0000-0003-2761-2448>.

² Mcs.Desarrollo y Gestión de empresas sociales Gerencia Social. Trabajadora Social, Docente Universidad de la Guajira. Investigador asociado. Art. *Inclusión Social En Prevención De Conductas Adictivas En Ambientes Escolares: Desafíos Del Trabajador Social*. 2016. escenarios@trabajosocial.unlp.edu.ar. *La gestión y dirección del talento humano desde el análisis sobre clima organizacional y sus dimensiones: un estudio de caso*. 2018. revista *Aglala*. <http://revistas.curn.edu.co/index.php/aglala/index>. *Decision Making Under the Multicriteria Approach to Identify Marketing Mix Strategies*.2018. *Contemporary Engineering Sciences*. HIKARI Ltd, www.m-hikari.com.- Capítulo en libros: *intervención psicosocial: retos y perspectivas del trabajador social*. 2017. www.redipe.org. *Política de primera infancia en la atención integral como construcción de equidad de sectores vulnerables en campana nueva, jurisdicción de municipio de Dibulla, La Guajira*. 2018. www.redipe.org. *Mitigación y gestión del riesgo sociocultural en la etnia wayuu departamento de La Guajira*.2017. www.redipe.org. *Desconocimiento de políticas pública para prevenir problemáticas asociadas al consumo de sustancias psicoactivas en contenciones familiares departamento de La Guajira*.2018cael. Libro. *consumo de sustancias psicoactivas: realidad social*.2016. Editorial Gente Nueva e-mail cbrito@uniguajira.edi.co. <https://orcid.org/0000-0001-8788-7326>

³ Mcs. Gerencia de Recursos Humanos. Trabajadora Social. Capítulos de Libro: *Inclusión social desde una postura constructivista en la atención psicosocial de ambientes escolares de la básica secundaria, en la comuna 10 del distrito turístico y cultural de Riohacha, departamento de la guajira*.2016. *Evaluación de las políticas públicas en los programas de inclusión social en los procesos socioeducativos para la prevención de la farmacodependencia mixta en adolescentes de la etnia wayuu del municipio de Maicao, departamento de la guajira*.2016. Libro: *Vivencias de las mujeres en relación con las intervenciones médicas durante el embarazo y el parto*.2017. *Consumo de sustancias psicoactivas: realidad social*.2016



Programa de Negocios Internacionales de La Universidad de La Guajira Colombia, determinantes de la gestión de paz que permiten el entendimiento y la convivencia a través de experiencias positivas en las cuales los actores interactúan, le dan sentido al entorno de la negociación y construyen la versión de su propia realidad para plantear opciones de acuerdos duraderos frente a la diferencia.

Las alternativas son el punto de equilibrio; ofrecen una propuesta distinta a un enfrentamiento, en el cual no existe la figura de vencedor ni vencido, solo encuentros de conexión humana por cuenta propia u acudiendo a un tercero negociador, que promueva el manejo de la disputa en forma pacífica en busca del beneficio común, orientado a la toma de decisiones donde las partes a través de la palabra se comprometen con el sentido de equidad, es decir, son una opción para resolver conflictos de una manera amistosa, expedita, sencilla, ágil, eficiente y con plenos efectos legales, un reto para las instituciones educativas en época de post-conflicto, promover la cultura de paz y fortalecer en el corto plazo las alternativas de negociación de conflictos.

Palabras Claves: Alternativas, Negociación, Conflicto, Paz.

ABSTRACT

The alternatives are identified through flexibility, options and relations during the negotiation in order to protect the defense of interests where the change of language that enables the true conciliatory dialogue is used, according to the importance of the results agreed by the parties in conflict, The alternatives are the product of the second objective of the research entitled Negotiation and Peace Network for the Development of the Post-Conflict in the Students of the International Business Program of the University of La Guajira Colombia, determinants of peace management that allow

the understanding and coexistence through positive experiences in which the actors interact, give meaning to the negotiation environment and build the version of their own reality to propose options for lasting agreements in the face of difference. The negotiation alternatives offer a different proposal to a confrontation, the point of equilibrium in which the figure of the victor or the vanquished does not exist, only human connection meetings on their own account or going to a third party that promotes the handling of the dispute in seeks common benefit in a peaceful way, oriented decision-making where the parties through the word are committed to a sense of fairness, that is, are an option to resolve conflicts in a friendly, expeditious, simple, agile, efficient and with full legal effects, a challenge for educational institutions in post-conflict period, promote a culture of peace and strengthen in the short term the alternatives of conflict negotiation

KEYWORDS: Alternatives, Negotiation, Conflict, Peace.

INTRODUCCION

El hombre es un ser social y gran parte de su actividad la emplea en solucionar las necesidades apoyándose en la sociedad, donde se producen choques de intereses entre varios individuos, derivados en un desacuerdo frente al tema. Blattmann & Jung, (2013pp2) los conflictos pueden resultar negativos como en los procesos de negociación, donde las situaciones del desequilibrio de poder entre las partes altera las relaciones.

En la medida en que el conflicto es consustancial a la convivencia humana, resulta claro que la finalidad de la sociedad se orienta a la intervención negociada, con el propósito de garantizar el restablecimiento del tejido social en caso contrario, la incertidumbre alteraría la convivencia propiciando reacciones negativas entre los implicados agudizando aún más las disputas.



A lo largo de la historia se han instrumentado modelos tendientes a intervenir los conflictos, algunos fundados en el uso de la fuerza como expresión de defensa, en otros casos mediante el consenso expresado en la autocomposición, generada por el deseo de los implicados en la disputa. Es precisamente en este contexto de tensión dónde la negociación de conflictos restablece el equilibrio con el objetivo de llegar a un acuerdo satisfactorio teniendo en cuenta una serie de acciones adoptadas para atender los intereses.

A través de fórmulas de arreglo hasta llegar a la heterocomposición, para que un tercero resuelva los conflictos. Por lo tanto, en estos modelos se insertó la justicia formal e informal. Identificándose los rasgos característicos y la incidencia en la denominada desjudicialización del conflicto concebido como, una manera de hacer efectivo el acceso a la justicia sobre todo, por evitar el movimiento del aparato judicial del Estado al momento de solucionar un conflicto que puede ser resuelto por la vía del dialogo entre partes.

En el artículo 116 de la constitución Colombiana del año 1991, se dio el cambio significativo insertando el dialogo como alternativa de negociación de conflictos la cual incide de manera positiva en la solución de los diversos problemas tal es el caso, del ámbito escolar en razón a los comités de convivencia, el código de convivencia ciudadana, promulgado a través de la ley 1801 del 2016. Expresadas ante la nueva ideología que destaca el Estado social de derecho, donde la negociación, la concertación y la solidaridad, son el centro de atención del individuo, caracterizada por garantizar la convivencia pacífica y el orden justo.

A propósito del éxito en los procesos de paz alcanzados recientemente en Colombia con la F.A.R.C. fue en el escenario del dialogo donde se propusieron las alternativas, se analizó la situación acontecida con las víctimas del

conflicto, el fenómeno del desplazamiento y en general las opciones de solución, centrando las garantías del acuerdo en la educación, los programas de desarrollo, créditos, capacitación, crecimiento económico entre otros.

Así, se considera la negociación un referente de credibilidad en los modelos alternativos concertados y sustentados mediante el intercambio de la relaciones como parte de ceder posiciones, deseos e intereses no obstante, la iniciativa de llegar a acuerdos proviene de los propios implicados y las alternativas se convierten en el escenario idóneo para contribuir de manera efectiva al verdadero resarcimiento de la humanización de los vínculos sociales.

Por consiguiente, durante la etapa orientación se define el plan de acción a seguir para alcanzar las metas previstas y reaccionar ante los hechos surgidos durante en el curso de la negociación es decir, se dejan claras las funciones de cada miembro del grupo negociador en tres aspectos: dirección, síntesis y observación. Al llegar a este punto de orientación supone el análisis e interpretación de los datos disponibles inicialmente, en cuanto a restricciones, identificación de la solución, del carácter de las personas, conocimientos, aspiraciones, de la misma manera, la habilidad de orientar las ideas, los criterios de valor que permiten al ser humano elegir entre varias opciones pensadas desde el yo para transformar la vida en positivo.

Otro aspecto, es el proceso de persuasión e influencia social de convencimiento a los negociadores sobre las alternativas razonables, validas, equitativas para atenuar la capacidad del adversario a resistirse, la persuasión según Pellicer (2013P.p.15) es la influencia que tiene el mensaje en el consumidor a través del conocimiento y el aprendizaje, sobre la marcha del comportamiento.

Cuando hay reconocimiento del sí mismo es factible lograr que un gran número de personas



modifique los patrones de pensamiento y acción orientados en las alternativas de solución viable y civilizada luego, las posiciones y actitudes de los implicados determinarán las posibilidades de gestión u transformación del conflicto. Este será un aspecto determinante del éxito de la negociación

Tal como lo manifiesta (Molina y Banguela 2009pp4) Una vez establecidas las alternativas, se debe identificar la mejor de ellas frente a un acuerdo negociado, determinado en el modelo de negociación de Harvard como MAPAN (Mejor Alternativa posible frente a un Acuerdo Negociado). Según (Henoa Ramirez, Fierro, & Cardona, 2017pp7) las alternativas son el conjunto de acciones que cada parte por separado puede seguir para encontrar una respuesta a sus problemas. Se trata de las posibilidades de retirarse de la negociación cuando los intereses y necesidades no han sido resueltos.

Seguidamente, las opciones llevadas a cabo antes de sentarse a negociar beneficiaran según el número de ideas creativas justamente, la flexibilidad está relacionada con el ánimo de restaurar la nueva imagen, en cuanto al proceso inicial. Es decir, establecer alternativas constituye la herramienta básica en todo proceso negociado en función de mantener una posición sólida y saber hasta qué punto el resultado de la negociación podría ser favorables.

Según (Zaldívar Sosa & López 2006) El desarrollo de la flexibilidad y la fluidez del pensamiento son importantes indicadores de la creatividad, en actualidad existen sociedades extremadamente flexibles, encuentran de forma rápida la manera de hacer frente a las crisis, la flexibilidad compartida es necesaria para llegar a un punto común, ambas partes deben tener claro hasta dónde están dispuestos a ceder abriendo el espacio de reconciliación, el acercamiento basado en los vínculos existentes entre los miembros negociadores como factor

de apoyo social, a través de la comunicación donde se establece el desarrollo intelectual e individual.

En consecuencia, las buenas relaciones se consideran el proceso esencial, las cuales imparten dinamismo inducido a la igualdad de oportunidades al momento de negociar necesidades, deseos, intereses, frente a distintas formas de expresión en el ámbito familiar, laboral y social. Para (Polanco Gómez, 2017pp9) Una buena relación se basa en el entendimiento, la confianza y respeto mutuo a pesar de las diferencias. La negociación produce mejores resultados en la medida en que las partes hayan mejorado la capacidad de trabajar armónicamente, partiendo del valor de la tolerancia es decir, el respeto hacia la diferencia de las formas de pensar y actuar, integrando los elementos históricos y voluntades políticas en razón de la paz

RESULTADO DE INVESTIGACIÓN

El proceso de investigación requiere del uso de diversas técnicas que le permitan al investigador obtener toda la información requerida para el desarrollo del trabajo. El estudio posee pertinencia con la realidad social del Municipio, el Departamento de La Guajira y el ámbito nacional e internacional, de acuerdo a los resultados logrados en la investigación se referenciaran las teorías acciones y propuestas alternativas de conocimiento sobre el tema de la negociación y la paz para el desarrollo del posconflicto.

Apoyados en diversos enfoques los cuales aportaron ideas para el planteamiento de las conclusiones y recomendaciones para estudios futuros en instituciones educativas en aras, de consolidar el mejor clima social en el mundo de los negocios internacionales con el valor de la honestidad como elemento rector de la interdependencia al momento de plantear alternativas en contexto similares de interés



para la reconciliación y la paz.

TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es de carácter descriptivo, frente al tema Sabino (2004), manifiesta la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, comportamiento individual, grupal, con el fin de explicar la estructura luego, es correlacional Hernández, Fernández y Baptista (2003pg60) El propósito de los estudios correlacionales consisten en saber cómo, se puede comparar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas, este tipo de estudio se buscó describir el impacto de la Negociación y la paz

METODO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación es caracterizado como no experimental al considerar la variable Negociación de Conflictos y Paz, las 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. Hernández y otros (2003p.55), sugieren, dentro del diseño no experimental, se clasifica como transeccional, al recolectarse los datos en un solo momento en tiempo único. El diseño de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, Arias (2005 p.48), expresa sin manipular alguna de las variables.

POBLACIÓN

La población constituye el universo de la investigación, sobre el cual se pretende generalizar los resultados en referencia, la población estuvo constituida por 620 estudiantes quienes comparten diversidad cultural características que permiten distinguir los sujetos, unos de otros, específicamente las aula de clase de la Universidad de la Guajira, la población finita fue de 124 estudiantes. Méndez (2000pp.62).

FUENTES DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.

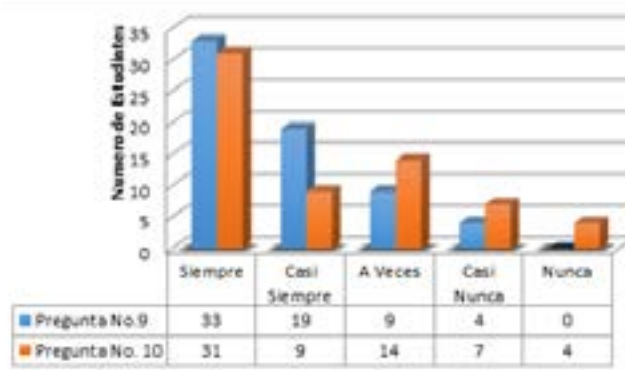
Según Carrasco (2008 pp.151), las técnicas de recolección de datos le dan significado a la investigación, conducen a verificar el problema planteado, para la negociación de conflictos, se diseñó un cuestionarios auto administrado, el cual consiste en 30 preguntas abiertas, con cinco opciones de respuestas de estimación, para cada pregunta.

DISCUSIÓN

Después de la recolección y tabulación de datos fue necesario la organización y el análisis de los mismos con el fin, de dar respuestas a los objetivos planteados en la presente investigación.

Objetivo específico, determinar las alternativas de Negociación de Conflictos en gestión de la Paz

Grafica 1. Indicador Flexibilidad



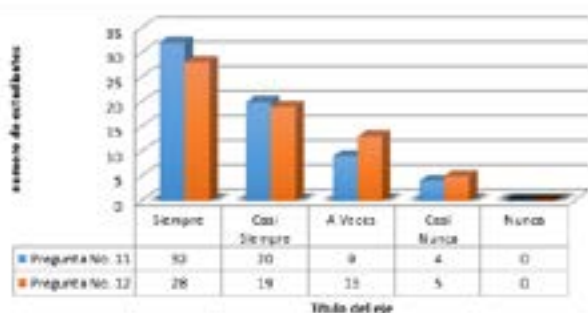
Fuente Elaboración propia

En la Grafica 1. En el caso del segundo objetivo específico, determinar las alternativas de negociación de Conflictos en gestión de la Paz, el análisis de la dimensión alternativas obtuvo un promedio de 3,9. Mientras el indicador flexibilidad tiene un promedio de 4,2 demostrando que siempre según el ítem n° 9. Mi actitud flexible al cambio me permite aprovechar las oportunidades para lograr un acuerdo justo. Los datos tabulados son: siempre 33(50.8%),



casi siempre 19(29,2%), a veces 9(13,8%), casi nunca 4(6,2%), y nunca 0(0%); el ítem 10, Reconozco que la cultura ciudadana es el acatamiento de la moral y la ley para la buena convivencia En la opción siempre 31(47.7%) casi siempre 9(13.8%), a veces 14(21.5%), casi nunca 7(10.8%) y nunca 4(6.2%).

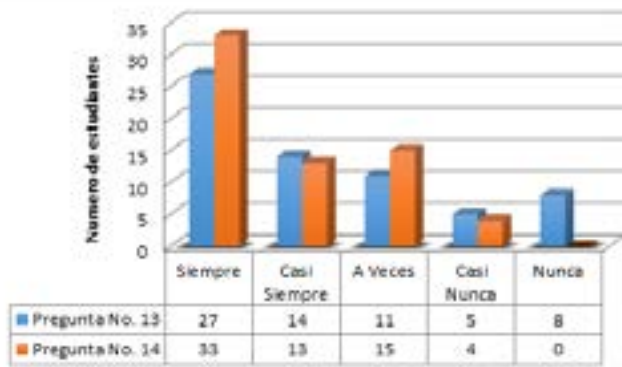
Grafica 2. Indicador Relaciones



Fuente Elaboración propia

Seguidamente la Grafica 2. el indicador relaciones con un promedio de 4,0 lo cual demuestra en el ítem n° 11 que siempre las relaciones son un factor de apoyo social, favorecedor del disfrute de los recursos logrados en cooperación en la opción siempre 32(49.2%), casi siempre 20(30.8%), a veces 9(13,8%), casi nunca 4(6,2%), y nunca 0(0%); y para el ítem N° 12 pienso que la cultura de paz, es un proyecto de convivencia pacifica basada en la defensa de los derechos humanos, los datos tabulados son: siempre 28(43.1%), casi siempre 19(29,2%), a veces 13(20%), casi nunca 5(7.7%), y nunca 0(0%).

Grafica 3. Indicador Opciones



Fuente Elaboración propia

Así mismo en la Grafica 3, el indicador opciones con un promedio de 3,8 de lo cual se interpreta en el ítem no.13 que siempre buscan elaborar un plan de acción para aplicar las enseñanzas de negociación en su comunidad, los datos tabulados son: siempre 27(41.5%), casi siempre 14(21.5%), a veces 11(16.9%), casi nunca 5(7.7%), y nunca 8(12.3%); y para el ítem 14. Cuando no están satisfechas mis necesidades tengo la opción de retirarme de la negociación, en la opción siempre 33(50.8%), casi siempre 13(20%), a veces 15(23.1%), casi nunca 4(6,2%), y nunca 0(0%);

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Para la interpretación de los resultados, se realizó la discusión mediante el análisis obtenido por los indicadores, las dimensiones y la variable de estudio, así como el aporte teórico mencionado con anterioridad. En cuanto a la dimensión alternativas obtuvo un promedio de 3,9 demostrando absoluta pertinencia para el logro de los objetivos de investigación, resaltando la actitud flexible al cambio en el aprovechamiento de las oportunidades para lograr acuerdos justos, partiendo de reconocer la cultura ciudadana como el acatamiento de la moral, la ley para la buena convivencia, luego las buenas relaciones son consideradas un factor de apoyo social, importante del disfrute de los recursos logrados en cooperación.

Al respecto, Montealegre & Calderón(2007 pp22), afirman el cambio es comprendido como una transformación de características esenciales, una alteración de aspectos significativos donde el nuevo estado es sustancialmente mejor que el anterior, el cambio ha sido considerado desde diversas perspectivas teóricas: estratégica, estructural, tecnológica, política, humana y cultural.

Frente al tema (Motta, 2001). Cuando una persona enfrentar una situación de crisis que alienta la necesidad de cambio, éste



generalmente comienza por la redefinición del ser interior, las creencias, los hábitos, planteando el papel incuestionable que desempeña la cultura en el caso de garantizar la supervivencia, la adaptación, la restauración humana mediante las alternativa flexible en la negociación de conflictos de otra parte, para que los cambios trasciendan la etapa adaptativa y se conviertan en procesos transformativos, demandan la práctica de los valores esenciales que constituyen la identidad compartida entre los negociadoras

En relación al estudio de las actitudes son un área de convergencia interdisciplinaria conectada como tendencias subjetivas de las características esenciales de los actores, modos de adopción interpersonal estos proyectan los respectivos status, roles, comportamientos, experiencias y orientaciones. Con la organización de las actitudes cada individuo logra la coherencia actitudinal, previene los conflictos y disipa la disonancia cognoscitiva en el grupo. Las actitudes en las personas deben basarse en la racionalidad humana, procurando el cambio que busque trascender de un estado de incoherencia a otro de coherencia, después de conciliar situaciones conflictivas, las actitudes humanas pueden producir un estado de atención que al ser activado por una motivación específica se convertirá en una determinada conducta.

Por otro lado. Orozco (2016pp22) define la cultura ciudadana como el conjunto de comportamientos, valores, actitudes y percepciones que comparten los miembros de una sociedad, determinantes de las formas y calidad de la convivencia, las cuales influyen sobre el respeto, del patrimonio común y facilitan el reconocimiento de los derechos y deberes ciudadanos, orientados en las siguientes pautas

Propiciar el acatamiento voluntario de las normas y los beneficios obtenidos al cumplirlas, por medio de campañas de difusión con énfasis en la seguridad, la convivencia, el tránsito,

la tributación, el urbanismo, los derechos humanos y los servicios públicos. Cabe señalar, el fomentar modos de vida saludables para que las personas ejerzan sus derechos y libertades, disfrutando la ciudad, cumpliendo los deberes por medio de la confianza en la justicia.

De igual forma aumentar la conciencia individual y colectiva sobre los beneficios de la tributación, reducir la evasión en el pago de impuestos así, la cultura de paz es un proyecto de convivencia pacífica basada en la defensa de los derechos humanos señalando a Fuquen (2003pp.274) Las formas alternativas son una opción cuando la convivencia diaria, familiar y comunitaria han sido transgredidas de manera intencional y repetitiva con perjuicios a nivel socioemocional, físico u legal de una persona.

Las figuras alternativas le permiten a los individuos ser gestores del cambio, pro-activo facilitadores del bienestar mutuo es decir, un aporte satisfactorio en favor de los actores involucrados en la negociación. Al mismo tiempo los estudiantes lograron elaboran un plan de acción para aplicar las enseñanzas de negociación en la comunidad, tomando consciencia de la opción de retirarse de la negociación cuando no estén satisfechas las necesidades e intereses.

CONCLUSIONES

Una vez adelantada la presente investigación, concluimos en la importancia de aprender a conocer, entender y manejar la negociación de conflictos, para efectos del desempeño eficaz en la vida personal, profesional desde el manejo efectivo de la comunicación con capacidad de intercambiar mensajes que expresen la voluntad de entendimiento mutuo, en la cual se busca entablar el diálogo fluido para formular acuerdos que satisfagan los intereses de las partes.

Las alternativas de negociación de conflictos son consideradas una herramienta estratégica



universal para la resolución de las diferencias, fácilmente adaptable a cualquier escenario y dimensión creando las condiciones idóneas en beneficio de todos los implicados y del entorno cercano de paz entre naciones u grupos. Así mismo se destaca la participación de los organismos internacionales encaminados a la consolidación de los derechos humanos para entender cuál es el interés de las partes por cumplir la voluntad de paz.

Se pudo concluir que un proceso negociación sin conflicto por resolver se hace ineficiente para el estudio de la paz es decir, le siguen etapas importantes que permiten hablar del posconflicto como la verificación de cumplimiento de los acuerdos en calidad de vida, reconstrucción económica, reintegración sociopolítica.

La investigación tuvo como objetivo determinar las alternativas de negociación de conflictos en gestión de la paz identificando, los indicadores flexibilidad, relaciones y opciones, de acuerdo a los resultados obtenidos se evidencia que los estudiantes reconocen la flexibilidad demostrada en la actitud diaria, en la sensibilidad al acudir en momentos de crisis y adversidades en apoyo a sus compañeros de estudio

Y cuando muchas opciones estén sobre la mesa de negociaciones busquen seleccionar los criterios justos para dar respuesta al acuerdo negociado a largo plazo, pertinentes para la transformación de la conciencia colectiva, manifestando fortalezas en las habilidades comunicacionales entre los compañeros, la academia, la familia, la comunidad, mientras en las relaciones se determinó la necesidad de mejorar los vínculos humanos con el grupo considerados un factor de apoyo social y de compromiso con el ejercicio permanente de la paz con justicia social.

El identificar cada alternativa durante el proceso de negociación permitió la búsqueda conveniente y equitativa de la solución,

ofreciendo la visión adecuada al abordaje en calidad de parte negociador u de tercero intermediador. Considerando el alto componente de subjetividad valoración e interpretación que las partes le pueden dar a la solución, luego la mejor alternativa del proceso negociado es la búsqueda del sentimiento de satisfacción en razón al cumplimiento de las inquietudes e intereses.

Así, encontramos como el Estado Colombiano ha buscado alternativas para la solución del problema de la administración de justicia sin perder legitimidad frente a la comunidad en general más aun, incorpora dentro del ordenamiento figuras tales como la negociación, la conciliación, la amigable composición entre otras por consiguiente, el estudio de los mecanismos alternativos de solución de conflictos muestra gran evolución a nivel mundial donde el sentimiento de conciencia y dialogo entre las partes tiene un rol preponderante al ofrecer alternativas viables, duraderas que puede mejorar la conexión humana entre las partes en respuesta voluntaria al fortalecimiento de la paz.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias Fidias G., (2005 p.48), El Proyecto de investigación, 5ta. Edición. Editorial Episteme. Caracas, Venezuela.
- Blattmann, C., & Jung, J. (2013). Negociación para la resolución de conflictos interpersonales en un grupo de alumnos de secundaria. *Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UC BSP*, 1(2).
- Carrasco, Sergio. (2008 p.151). Metodología de la Investigación Científica. Lima: editorial San Marcos.
- Engel, A., & Korf, B. (2006). Técnicas de negociación y mediación para la ordenación de los recursos naturales. FAO.



- Fisas, V. (2010). Abordar el Conflicto: la negociación y la mediación. Revista Futuros.
- Fuquen (2003pp274) conflictos y las formas alternativas de resolución. Universidad colegio mayor de Cundinamarca elinafuquen@yahoo. ISSN 1794- 2489 cicag, volumen 4, edición 1
- Henao Ramirez, C., Fierro, I., & Cardona, D. (2017). La negociación profesional, un acercamiento conceptual. Revista Espacios, 38(32), 7.
- 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. & Baptista, P. (2006). Metodología de la investigación. (3ª ed.). México D. F.: McGraw-Hill.
- Mendez, C., (2000), Un marco teórico para el concepto de cultura organizacional, No. 1, Serie Documentos, Facultad de Altos Estudios de Administración y Negocios, Universidad del Rosario, Bogotá, Ediciones Rosaristas
- Molina y Banguela Villavicencio: "Rol de las alternativas en la negociación" en Contribuciones a la Economía, mayo 2009 en <http://www.eumed.net/ce/2009a/>
- Orozco (2016pp22) cultura ciudadana, pensar la ciudad research in citizen education
- Pellicer jordá maite (2013) persuasión facultad de comunicación y documentación de la universidad de murcia.
- Paz, J. (2014). Negociación: competencia gerencial por antonomasia. Revista EIA.
- Polanco Gómez, A. (2017). Aproximación a los estudios de derecho comparado en mecanismos alternativos de solución de conflictos de Perú y Colombia. Politécnico Grancolombiano.
- Sabino, C. (2004). El proceso de investigación. Caracas: Panapo.
- Zaldivar - sosa & lópez (2006) flexibilidad del pensamiento desde la enseñanza pedagógica universidad holguín, cuba ez. M18,) Marco d