	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAr113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 1 de 9

16

FECHA	lunes, 4 de marzo de 2024
--------------	---------------------------

Señores
UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
 BIBLIOTECA
 Facatativá

UNIDAD REGIONAL	Extensión Facatativá
TIPO DE DOCUMENTO	Trabajo De Grado
FACULTAD	Ciencias De la Salud
NIVEL ACADÉMICO DE FORMACIÓN O PROCESO	Pregrado
PROGRAMA ACADÉMICO	Psicología

El Autor(Es):


APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS	No. DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN
ANGEL CRESPO	YEIMMY ALEXANDRA	1070964713

Director(Es) y/o Asesor(Es) del documento:

APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS
MORA	MIGUEL ARTURO

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
 Teléfono: (091) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
 NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
 Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAr113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 2 de 9

TÍTULO DEL DOCUMENTO

SITEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS: PROGRAMA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN HABITANTES DEL MUNICIPIO DE FACATATIVÁ

SUBTÍTULO

(Aplica solo para Tesis, Artículos Científicos, Disertaciones, Objetos Virtuales de Aprendizaje)

EXCLUSIVO PARA PUBLICACIÓN DESDE LA DIRECCIÓN INVESTIGACIÓN

INDICADORES	NÚMERO
ISBN	
ISSN	
ISMN	

AÑO DE EDICIÓN DEL DOCUMENTO	NÚMERO DE PÁGINAS
04/03/2024	56

DESCRIPTORES O PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS (Usar 6 descriptores o palabras claves)


ESPAÑOL	INGLÉS
1.conflicto	<i>conflict</i>
2.Resolución de conflictos	<i>conflict resolution</i>
3.comunidad	<i>community</i>
4.Comunicación asertiva	<i>assertive communication</i>
5.Empatia	<i>empathy</i>
6.Covivencia ciudadana	<i>citizen coexistence</i>

FUENTES (Todas las fuentes de su trabajo, en orden alfabético)

Bravo, Vergara. (2018). Factores que determinan la elección de carrera profesional: en estudiantes de undécimo grado de colegios públicos y privados de Barrancabermeja. *PSICOESPACIOS*, Vol. 12, N 20. Recuperado de: <http://revistas.iue.edu.co/index.php/Psicoespacios/article/viewFile/1000/1279>

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono: (091) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 3 de 9

Chiavenato, Idalberto (2004) “Comportamiento Organizacional la dinámica del éxito en las organizaciones” Ed. Thomson. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/225678257/9-Conflicto-l-chiavenato>

Flacso (2022). Negociación internacional – américa latina. “Archivo recuperado de:” <https://www.flacso.ac.cr/images/publicaciones/negociacion-internacional.pdf>

González, Mercado (2007). La teoría del conflicto en la sociedad contemporánea. [archivo PDF]. “Recuperado de:” <https://www.redalyc.org/pdf/676/67602111.pdf>


Guillermo, B. (2011) Las clases sociales en Karl Marx y Max Weber: elementos para una comparación. Recuperado de: https://biblioteca.clacso.edu.ar/Paraguay/ceepq/20170404051519/pdf_1024.pdf

Martins, J. (2022). Escucha activa: qué es y cómo practicarla con ejemplos. Recuperado de <https://asana.com/es/resources/active-listening>

Misión y visión. (2017, octubre 17). Recuperado de <https://www.facatativa-cundinamarca.gov.co/alcaldia/mision-y-vision>

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
 Teléfono: (091) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
 NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
 Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAr113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 4 de 9

Policía Nacional. (2020) Política Marco de Convivencia y Seguridad Ciudadana 2019 -2022 [archivo PDF]. Recuperado de http://www.ciena-politica_1.pdf

[William Ury](#) y Roger Fisher,(s.f). La negociación y el método Harvard, claves para el éxito, “recuperado de:” <https://www.formacioncomercial.es/la-negociacion-y-el-metodo-harvard-claves-para-el-exito-en-el-proceso-comercial/>

Wolff, Nagy. (s.f.). Sección 6. Capacitar para la resolución de conflictos. Recuperado de <https://ctb.ku.edu/es/tabla-de-contenidos/implementar/proveer-informacion-y-destacar-habilidades/resolucion-de-conflicto/principal>

Zehr, Howard,(2010). El pequeño libro de la Justicia Restaurativa Howard Zehr.”Archivo recuperado:”https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/el_pequeno_libro_de_las_justicia_restaurativa.pdf

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 5 de 9

RESUMEN DEL CONTENIDO EN ESPAÑOL E INGLÉS

(Máximo 250 palabras – 1530 caracteres, aplica para resumen en español):

RESUMEN

Este proyecto tiene como propósito trabajar con la comunidad del municipio de Facatativá en cabeza de la dirección de seguridad de la secretaria de gobierno de la alcaldía de Facatativá, respecto a las relaciones sociales, signos de intolerancia social y el manejo adecuado para resolver un conflicto, que por medio de un programa llamado “**RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**” direccionadas a dicha población el cual se evidencia en el mapa de calor del plan integral de seguridad y convivencia ciudadana con estos espacios con la comunidad de prevención, riesgos sociales, violencia física, psicológica y emocional en el que se les brinda herramientas para el bienestar individual, social y familiar.

Palabras claves: **conflicto, resolución de conflictos, comunidad, comunicación asertiva, empatía, convivencia ciudadana.**

Abstract

This project aims to work with the community of the municipality of Facatativá at the head of the security directorate of the government secretary of the mayor's office of Facatativá, regarding social relations, signs of social intolerance and appropriate management to resolve a conflict. That through a program called "CONFLICT RESOLUTION" directed at said population which is evident in the heat map of the comprehensive plan for security and citizen coexistence with these spaces with the community of prevention, social risks, physical, psychological and emotional in which they are provided with tools for individual, social and family well-being.


Keywords: conflict, conflict resolution, community, assertive communication, empathy, citizen coexistence

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Por medio del presente escrito autorizo (Autorizamos) a la Universidad de Cundinamarca para que, en desarrollo de la presente licencia de uso parcial, pueda ejercer sobre mí (nuestra) obra las atribuciones que se indican a continuación,

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
 Teléfono: (091) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
 NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
 Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAr113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 6 de 9

teniendo en cuenta que, en cualquier caso, la finalidad perseguida será facilitar, difundir y promover el aprendizaje, la enseñanza y la investigación.

En consecuencia, las atribuciones de usos temporales y parciales que por virtud de la presente licencia se autoriza a la Universidad de Cundinamarca, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad; así como a los usuarios de las redes, bases de datos y demás sitios web con los que la Universidad tenga perfeccionado una alianza, son: Marque con una "X":

AUTORIZO (AUTORIZAMOS)	SI	NO
1. La reproducción por cualquier formato conocido o por conocer.	x	
2. La comunicación pública, masiva por cualquier procedimiento o medio físico, electrónico y digital.	x	
3. La inclusión en bases de datos y en sitios web sean éstos onerosos o gratuitos, existiendo con ellos previa alianza perfeccionada con la Universidad de Cundinamarca para efectos de satisfacer los fines previstos. En este evento, tales sitios y sus usuarios tendrán las mismas facultades que las aquí concedidas con las mismas limitaciones y condiciones.	x	
4. La inclusión en el Repositorio Institucional.	x	

De acuerdo con la naturaleza del uso concedido, la presente licencia parcial se otorga a título gratuito por el máximo tiempo legal colombiano, con el propósito de que en dicho lapso mi (nuestra) obra sea explotada en las condiciones aquí estipuladas y para los fines indicados, respetando siempre la titularidad de los derechos patrimoniales y morales correspondientes, de acuerdo con los usos honrados, de manera proporcional y justificada a la finalidad perseguida, sin ánimo de lucro ni de comercialización.

Para el caso de las Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, de manera complementaria, garantizo(garantizamos) en mi(nuestra) calidad de estudiante(s) y por ende autor(es) exclusivo(s), que la Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi(nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro (aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general,

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono: (091) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14 PAGINA: 7 de 9

contenidos de la Tesis o Trabajo de Grado es de mí (nuestra) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

Sin perjuicio de los usos y atribuciones otorgadas en virtud de este documento, continuaré (continuaremos) conservando los correspondientes derechos patrimoniales sin modificación o restricción alguna, puesto que, de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación de los derechos patrimoniales derivados del régimen del Derecho de Autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, "*Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores*", los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables. En consecuencia, la Universidad de Cundinamarca está en la obligación de RESPETARLOS Y HACERLOS RESPETAR, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

NOTA: (Para Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía):

Información Confidencial:

Esta Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, contiene información privilegiada, estratégica, secreta, confidencial y demás similar, o hace parte de la investigación que se adelanta y cuyos resultados finales no se han publicado.

SI ___ NO x.

En caso afirmativo expresamente indicaré (indicaremos) en carta adjunta, expedida por la entidad respectiva, la cual informa sobre tal situación, lo anterior con el fin de que se mantenga la restricción de acceso.

LICENCIA DE PUBLICACIÓN

Como titular(es) del derecho de autor, confiero(erimos) a la Universidad de Cundinamarca una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, por un plazo de 5 años, que serán prorrogables indefinidamente por el tiempo que dure el derecho patrimonial del autor. El autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito. (Para el caso de los Recursos Educativos Digitales, la Licencia de Publicación será permanente).

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono: (091) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAr113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 8 de 9

b) Autoriza a la Universidad de Cundinamarca a publicar la obra en formato y/o soporte digital, conociendo que, dado que se publica en Internet, por este hecho circula con un alcance mundial.

c) Los titulares aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.

d) El(Los) Autor(es), garantizo(amos) que el documento en cuestión es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi (nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro(aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos es de mí (nuestro) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

e) En todo caso la Universidad de Cundinamarca se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.

f) Los titulares autorizan a la Universidad para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

g) Los titulares aceptan que la Universidad de Cundinamarca pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

h) Los titulares autorizan que la obra sea puesta a disposición del público en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en el "Manual del Repositorio Institucional AAAM003"


i) Para el caso de los Recursos Educativos Digitales producidos por la Oficina de Educación Virtual, sus contenidos de publicación se rigen bajo la Licencia Creative Commons: Atribución- No comercial- Compartir Igual.



j) Para el caso de los Artículos Científicos y Revistas, sus contenidos se rigen bajo la Licencia Creative Commons Atribución- No comercial- Sin derivar.

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
 Teléfono: (091) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
 NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
 Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 6
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2021-09-14
		PAGINA: 9 de 9




Nota:

Si el documento se basa en un trabajo que ha sido patrocinado o apoyado por una entidad, con excepción de Universidad de Cundinamarca, los autores garantizan que se ha cumplido con los derechos y obligaciones requeridos por el respectivo contrato o acuerdo.

La obra que se integrará en el Repositorio Institucional está en el(los) siguiente(s) archivo(s).

Nombre completo del Archivo Incluida su Extensión (Ej. Nombre completo del proyecto.pdf)	Tipo de documento (ej. Texto, imagen, video, etc.)
1 Sistematización de experiencias: Programa de Resolución de conflictos en habitantes del municipio de Facatativá. PDF	Texto
2.	
3.	
4.	

En constancia de lo anterior, Firmo (amos) el presente documento:

APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS	FIRMA (autógrafo)
ANGEL CRESPO YEIMMY ALEXANDRA	

21.1-51-20.

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
 Teléfono: (091) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
 NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
 Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*

**Sistematización de experiencias: Programa de Resolución de conflictos en
habitantes del municipio de Facatativá**

Yeimmy Alexandra Ángel Crespo

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD.

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

DOCENTE: Miguel Arturo Mora

Facatativá, Cundinamarca.

10 de febrero de 2024

**Sistematización de experiencias: Programa de Resolución de conflictos en
habitantes del municipio de Facatativá**

Yeimmy Alexandra Ángel Crespo

Miguel Arturo Mora

Proyecto de grado sistematización de experiencias

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD.

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

Facatativá, Cundinamarca.

10 de febrero de 2024

Resumen

Este proyecto tiene como propósito trabajar con la comunidad del municipio de Facatativá en cabeza de la dirección de seguridad de la secretaria de gobierno de la alcaldía de Facatativá , respecto a las relaciones sociales, signos de intolerancia social y el manejo adecuado para resolver un conflicto , que por medio de un programa llamado “**RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**” direccionadas a dicha población el cual se evidencia en el mapa de calor del plan integral de seguridad y convivencia ciudadana (PISCC) los lugares con más alta intolerancia social, en los cuales se realiza intervención por medio de capacitaciones logrando con estos espacios con la comunidad de prevención, riesgos sociales, violencia física, psicológica y emocional en el que se les brinda herramientas para el bienestar individual, social y familiar.

Palabras claves: conflicto, resolución de conflictos, comunidad, comunicación asertiva, empatía, convivencia ciudadana.

Abstract

This project aims to work with the community of the municipality of Facatativá at the head of the security directorate of the government secretary of the mayor's office of Facatativá, regarding social relations, signs of social intolerance and appropriate management to resolve a conflict. that through a program called “CONFLICT RESOLUTION” aimed at said population, which is evident in the heat map of the comprehensive plan for security and ci.tizen coexistence (PISCC), the places with the highest social intolerance, in which intervention is carried out. through training,

achieving with these spaces with the community prevention, social risks, physical, psychological and emotional violence in which they are provided with tools for individual, social and family well-being.

Keywords: conflict, conflict resolution, community, assertive communication, empathy, citizen coexistence

Introducción

El presente proyecto tiene como enfoque la necesidad del ciudadano del común respecto al manejo adecuado para resolver conflictos que requieren de los servicios de la dirección de seguridad de la Secretaría de Gobierno del Municipio de Facatativá, sin la obtención de respuestas favorables, nace como iniciativa un programa dirigido a la resolución de conflictos que pueda ayudar a los ciudadanos implicados en diferentes dilemas.

Teniendo en cuenta lo anterior, se realizaron análisis respecto de las peticiones, quejas y/o reclamos a través del mapa de calor, obtenido por el observatorio de seguridad de la dependencia en mención, en el cual se logra evidenciar los lugares donde se presenta mayores signos de intolerancia social, motivo por el cual se crea el programa de **“RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS”**, en donde se establecen diferentes capacitaciones direccionadas a dicha población para atender sus requerimientos, logrando con esto la creación de un espacio de prevención, mitigación y gestión de los riesgos que se presentan a nivel social, como lo es la violencia física, psicológica y emocional, usando estrategias para evitar que los riesgos se manifiestan a nivel individual en la salud, la calidad de vida y el bienestar de los individuos, las familias y comunidades.

De acuerdo con lo señalado en el párrafo que antecede, es menester informar que dichas capacitaciones y espacios se elaboraron teniendo en cuenta los diferentes planes y estructuras nacionales por los cuales se encontraba regida la Alcaldía Municipal de Facatativá, como lo fue el: “Plan Nacional de Desarrollo” 2018-2022,

“Pacto Por Colombia, Pacto Por la Equidad”, el cual contenía dentro de sus ejes centrales, la legalidad, que hace referencia a la seguridad efectiva, sana convivencia y justicia con transparencia garantizando con esto la democracia en el estado social de derecho.

Por lo cual para cumplir dicho objetivo respecto de la resolución de conflictos se propuso proteger a los ciudadanos, la legalidad, la seguridad y la convivencia en el territorio, asumiendo los retos y problemáticas que genera la realización de conductas atípicas moralmente y que generan todos aquellos comportamientos que afectan la seguridad y la convivencia.

Por consiguiente, la dirección de seguridad en cabeza de la secretaría de gobierno del Municipio de Facatativá a través del programa creado brindó una oportunidad de reconocimiento personal, inteligencia emocional y tolerancia en los momentos de frustración, conflictos o situaciones problemáticas.

Es por ello por lo que se decidió trabajar con rangos poblaciones de 10 a 80 años, ya que se considera que, en este punto del proceso evolutivo del hombre, se tendrá un mejor manejo de la toma de decisiones por su experiencia y raciocinio, ya que enfocan dicha toma de decisiones en los sentimientos y sensaciones que se desarrollan a través de la situación que se presente en el individuo, teniendo como consecuencia que se terminen llevando a cabo actos de intolerancia.

Cabe destacar que la intolerancia es un problema de gran magnitud que se ha incrementado con el pasar de los años, sobre todo para los adolescentes y las comunidades que hasta ahora están logrando el acceso a la educación básica, ya que

estos muchas veces, no reconocen la importancia de la inteligencia emocional, control de impulsos, manejo de frustraciones y tolerancia, frente a conflictos que se pueden generar en entornos como educación, vida personal y social, impidiendo identificar sus aptitudes y verdaderos intereses.

En consecuencia con la implementación de las capacitaciones propuestas se logró aportar conocimientos a la comunidad para el correcto afrontamiento de los conflictos, brindando herramientas y elementos con los cuales se orientó a conocer las distintas habilidades de la comunidad atendida, permitiendo de esta manera que sean multiplicadores de la información ya que cuentan con conocimientos básicos para desenvolverse frente a cualquier conflicto que se les pueda presentar en cualquier ámbito de su vida.

Justificación

La resolución de conflictos es un proceso destinado a abordar y resolver disputas o desacuerdos entre personas o grupos. Puede aplicarse en una variedad de contextos, como relaciones interpersonales, entornos laborales, y comunidades. Wolff, Nagy. (s.f.). En el cual se destacaron algunas estrategias generales para abordar y resolver conflictos de manera efectiva, una de las principales es la Comunicación efectiva que se desarrolla través de la escucha activa en la cual presta atención a las preocupaciones y perspectivas de todas las partes involucradas, por consiguiente la expresión clara en la cual comunica sus propias necesidades y preocupaciones de manera clara y respetuosa. Martins, J. (2022).

La empatía es fundamental debido a que trata de comprender los sentimientos y puntos de vista del ser humano. La empatía puede reducir la hostilidad y facilitar la búsqueda de soluciones mutuamente aceptables; en la identificación de intereses comunes, es otra estrategia que busca áreas en las que ambas partes tengan objetivos o necesidades similares para enfocarse en intereses comunes que puede ayudar a encontrar soluciones beneficiosas en ambas partes. Por consiguiente, otro complemento es evitar la escalada, que hace referencia a evitar palabras y acciones que puedan intensificar cualquier situación; lleva a mantener la calma y buscar maneras de disminuir la tensión.

Por otra parte, la negociación busca compromisos y soluciones que sean aceptables para todas las partes. La negociación implica ceder en algunos puntos para lograr un acuerdo mutuo, con un paso a seguir que es la mediación en la que refiere a

casos más complejos, la mediación con un tercero imparcial puede ser útil ya que puede señalar diferentes aspectos en la dinámica de mediación como presentación de cada posición por relato de las partes, la expresión de emociones, la interpretación por el mediador, diálogo e intercambio de información entre las partes, el rol del mediador en el proceso de recolección de datos, identificación de los núcleos del conflicto, estructuración de la discusión, tiempo de los diálogos, causas que justifican los diálogos, el éxito en un mutuo acuerdo o el desacuerdo de este. Diaz, L. (1999). La acción de un tercero sirve como reflexión sobre lo ocurrido, identifica lecciones aprendidas y se considera cómo se pueden evitar o manejar conflictos similares en el futuro el cual conlleva a establecer límites en algunas situaciones, en el que puede ser necesario establecer límites claros y respetarlos para evitar conflictos continuos y así tener compromiso a largo plazo.

Debido a ello es de vital importancia aplicar la resolución de conflictos que a menudo implica un compromiso continuo. En la que se trabaja en la construcción de relaciones positivas y en la gestión de conflictos de manera proactiva.

Cada conflicto es único, por lo que la aplicación de estas estrategias puede variar según la situación. y adaptar enfoques y técnicas a las circunstancias específicas puede ser clave para una resolución exitosa.

Trabajar en la resolución de conflictos en la comunidad es fundamental para fomentar la convivencia pacífica, en la que se garantiza la armonía entre sus miembros y promueve un ambiente de respeto y solidaridad.

Los conflictos son situaciones inevitables en cualquier ámbito social, y la comunidad no es la excepción. Sin embargo, si estos conflictos no son manejados adecuadamente, pueden derivar en divisiones, tensiones y falta de colaboración entre sus miembros.

Al trabajar en la resolución de conflictos, se busca ofrecer a la comunidad herramientas y estrategias para abordar de manera constructiva y pacífica cualquier desacuerdo o disputa que pueda surgir. Esto promueve un sentido de pertenencia, participación e inclusión, así como el fortalecimiento de las relaciones entre los miembros de la comunidad. Además, al aprender a resolver conflictos de manera positiva, se fomenta la comunicación efectiva, la empatía y el entendimiento mutuo. Asimismo, trabajar en la resolución de conflictos en la comunidad permite generar soluciones basadas en el consenso y en la búsqueda del bienestar común, evitando así posibles enfrentamientos y promoviendo un ambiente de cooperación y colaboración.

En última instancia, al invertir tiempo y recursos en el manejo adecuado de los conflictos, se sientan las bases para una comunidad saludable, unida y capaz de afrontar los desafíos que puedan surgir en el futuro.

Por otro lado, es necesario trabajar en la resolución de conflictos en un ámbito laboral, en la cual mejorar las relaciones laborales ayuda a armonizar las relaciones entre los empleados, lo que a su vez crea un excelente ambiente de trabajo.

Un buen ambiente laboral se ve reflejado en el aumento de la productividad debido a que los conflictos laborales pueden afectar significativamente la productividad de un equipo o de toda una organización. Al resolver estos conflictos de manera

efectiva, se puede recuperar la eficiencia y maximizar los resultados, otro beneficio es la reducción del estrés, los conflictos en el lugar de trabajo pueden generar altos niveles de estrés para los empleados involucrados. Al abordar y resolver estos conflictos, se reduce el estrés y se mejora el bienestar general de los trabajadores.

Al trabajar en la resolución de estos conflictos, se aumenta la retención de talento y se evita la pérdida de recursos valiosos, referente a todo lo anteriormente mencionado prevén problemas futuros los conflictos no resueltos pueden convertirse en problemas aún más grandes en el futuro. Al abordarlos de manera oportuna y efectiva, se evitan problemas adicionales y se crean bases sólidas para la resolución de conflictos futuros.

Y así La resolución de conflictos implica una comunicación efectiva entre las partes involucradas. Al trabajar en esta habilidad de comunicación, se mejora la calidad y la eficacia de la comunicación en general en el lugar de trabajo.

En resumen, la resolución de conflictos en un ámbito laboral es fundamental para mejorar las relaciones, aumentar la productividad, reducir el estrés, retener el talento, prevenir problemas futuros y mejorar la comunicación. Todos estos aspectos contribuyen al éxito y al buen funcionamiento de una organización.

Planteamiento del problema

En la comunidad del municipio de Facatativá , se ha identificado un creciente número de conflictos entre los vecinos. Estos conflictos se presentan en diferentes ámbitos, como el ruido excesivo, el incumplimiento de normas de convivencia, la falta de respeto hacia los demás, entre otros.

El problema radica en que estos conflictos no se resuelven de manera efectiva y, en muchos casos, generan una mayor tensión y división entre los miembros de la comunidad. Además, se han observado consecuencias negativas, como la disminución del sentido de pertenencia, la falta de colaboración y la disminución de la calidad de vida de los vecinos.

La falta de una adecuada resolución de conflictos en la comunidad ha llevado a que estos problemas persistan y se intensifiquen con el tiempo. Además, debido a la falta de canales de comunicación efectivos, la mayoría de los conflictos terminan en discusiones acaloradas, malentendidos y enfrentamientos verbales.

Es evidente que se requiere una intervención para resolver esta problemática y promover un ambiente de convivencia armoniosa en la comunidad. Para ello, es necesario establecer un plan de acción que contemple estrategias de mediación, diálogo y educación para el manejo de conflictos de manera pacífica, es por ello que se crea el proyecto de “**RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**” por medio de capacitaciones a la comunidad en cabeza de la Alcaldía de Facatativá, cuyo objetivo es disminuir los conflictos en la comunidad y fomentar la comunicación y el entendimiento mutuo entre

los vecinos, en el cual se busca promover el respeto y la tolerancia, para establecer mecanismos efectivos de resolución de conflictos en la comunidad. De esta manera, se busca restablecer el sentido de comunidad y mejorar la calidad de vida de todos los miembros.

En conclusión, el problema consiste en la falta de resolución efectiva de conflictos en la comunidad, lo cual genera tensiones y divisiones entre los vecinos, así como una disminución de la calidad de vida. Es necesario implementar un plan de acción que promueva la comunicación y el diálogo entre los miembros de la comunidad, y que establezca estrategias efectivas de resolución de conflictos.

Es por esto que la sociedad ve los conflictos un problema no solo porque es afectado él como individuo si no también su círculo social y afectivo, esto puede afectar al humano en todos los ambientes de su vida y a las personas que le rodean por lo que se debe tener responsabilidad emocional, es de vital importancia brindar herramientas y conocimiento a la sociedad buscando potencializar las capacidades para manejar, enfrentar y resolver el problema en forma eficiente para que la comunidad logre desenvolverse frente a una situación problema de la mejor manera sin afectar a las personas que están a su alrededor.

Se considera que las actitudes de las personas se convierten en un problema cuando su entorno se ve afectado u otra persona sale involucrada, cuando no se tolera de la mejor manera opiniones en las que hay diferentes puntos de vista

Marco teórico

En este marco teórico de la resolución de conflictos proporciona el fundamento conceptual y las bases que guían la comprensión y aplicación de estrategias para la resolución de un conflicto, en este marco teórico se exploran diversas teorías y enfoques que permiten analizar, interpretar y abordar los conflictos desde perspectivas multidisciplinares.

Tabla 1. Marco teórico de teorías aportantes a la resolución de conflictos.

AUTOR	TEORÍA	AÑO	TEORÍA
Colin Rule	"teoría de la Mediación en línea"	Flacso, (2022).	Su experiencia ha contribuido al avance de modelos digitales para la resolución de conflictos. Permitiendo la resolución de disputas a distancia de este mismo. según Flacso, (2022) Este enfoque es especialmente útil en situaciones donde las partes no pueden reunirse físicamente y resolver sus

			indiferencias, es por esto que este modelo aplica por medio digital a la distancia para resolver un conflicto sin importar donde se encuentren las partes.
<i>Howard Zehr</i>	<i>“teoría de la justicia Restaurativa”</i>	<i>Zehr,Howard,(2010).</i>	Se centra en la reparación del daño causado y la responsabilidad a la reconciliación entre las partes involucradas referentes a un conflicto. <i>Según Zehr, Howard,(2010).</i> Algunos aspectos clave de su teoría en relación con la Justicia Restaurativa es reparar el daño causado en las contrapartes, como bien lo dice la palabra reparación debe ser realizada por quien causo el daño, es por eso que la justicia restaurativa valora los esfuerzos de los

			implicados en compensar el daño que causaron, es decir restaurarlo.
Guillermo González	<i>“La teoría del conflicto en la sociedad contemporánea”</i>	González, (2007).	Según González (2007), los conflictos son inevitables y forman parte natural de las relaciones humanas. Sin embargo, considera que es necesario aprender a manejarlos de forma adecuada para evitar que se conviertan en situaciones destructivas. En su teoría, propone un enfoque integrador que combina elementos de la teoría del conflicto y la teoría de la negociación. Según este enfoque, la resolución de conflictos implica analizar las causas subyacentes y las necesidades de las partes

			<p>involucradas, a fin de encontrar soluciones mutuamente satisfactorias.</p> <p>También destaca la importancia de la comunicación efectiva en la resolución de conflictos, ya que considera que la falta de comunicación clara y abierta puede agravar aún más la situación. Propone el uso de técnicas y habilidades de comunicación para mejorar la comprensión mutua y fomentar el diálogo constructivo. Asimismo, enfatiza la necesidad de gestionar las emociones en el proceso de resolución de conflictos. Según su teoría, las emociones desempeñan un papel importante en la forma en que percibimos y</p>
--	--	--	--

			<p>respondemos a los conflictos.</p> <p>Propone técnicas de manejo emocional para controlar las emociones y promover un clima de respeto y cooperación.</p> <p>En resumen, la teoría de González sobre la resolución de conflictos se enfoca en abordar los conflictos de manera constructiva mediante el análisis de las causas subyacentes, la comunicación efectiva y la gestión emocional. Su enfoque integrador busca encontrar soluciones mutuamente satisfactorias y promover el cuidado de las relaciones interpersonales.</p>
<i>Idalberto Chiavenato.</i>	<i>La resolución de conflictos en cinco posibles enfoques.</i>	<i>Chiavenato, (2004).</i>	Chiavenato propone en su teoría de la resolución

			<p>de conflictos cinco posibles enfoques. El Enfoque de dominio se basa en imponer la voluntad de una de las partes sobre la otra, ejerciendo un poder jerárquico. Es útil en situaciones de emergencia o cuando la rapidez en la toma de decisiones es esencial. Sin embargo, puede generar resentimiento y desmotivación en la parte perdedora. Enfoque de sumisión en el cual una de las partes cede su posición para evitar el conflicto o para mantener una relación armoniosa. Puede ser útil cuando el objetivo principal es mantener la paz, pero puede generar desequilibrios de poder y frustración en la</p>
--	--	--	---

			<p>parte que se siente obligada a ceder. El Enfoque de compromiso en el cual ambas partes renuncian a parte de sus demandas y llegan a un acuerdo mutuamente aceptable.</p> <p>Puede ser útil cuando ambas partes tienen intereses legítimos y desean mantener una relación a largo plazo.</p> <p>Sin embargo, puede generar soluciones insatisfactorias o temporales. El enfoque de negociación implica discutir y buscar un acuerdo mutuamente beneficioso.</p> <p>Ambas partes tratan de entender las necesidades y preocupaciones de la otra para buscar una solución ganar-ganar. Es útil en situaciones en las que se</p>
--	--	--	---

			<p>pueden encontrar intereses comunes. Sin embargo, puede ser un proceso largo y complejo. El enfoque de colaboración por el cual las partes tratan de abordar y resolver el conflicto de manera conjunta. Trabajan juntas para identificar y satisfacer las necesidades y preocupaciones de cada uno, con el objetivo de construir una relación sólida y resolver el conflicto de manera duradera. Este enfoque requiere un alto nivel de confianza y colaboración, pero puede generar soluciones creativas y duraderas.</p> <p>Enfatiza que la elección del enfoque apropiado depende de la</p>
--	--	--	---

			<p>naturaleza y las consecuencias del conflicto, así como de las características de las partes involucradas. Además, sugiere que no existe un enfoque único que sea aplicable a todas las situaciones, y que es importante que los líderes y gerentes sean capaces de adaptarse y utilizar diferentes enfoques según sea necesario.</p>
<p><i>Roger Fisher y William Ury</i></p>	<p><i>“teoría de principio del método de negociación de Harvard”</i></p>	<p><i>Roger Fisher y William Ury, (s.f)</i></p>	<p>Se centra en la separación de las personas del problema, el enfoque en intereses y la generación de opciones para lograr soluciones mutuamente satisfactorias referentes a un conflicto, los principios</p>

			<p>fundamentales de este método son los intereses y las posiciones rígidas. Los negociadores deben explorar y entender los intereses subyacentes de todas las partes. según <i>Roger fishery</i> <i>William Ury, (s.f)</i>. Deben enfocarse en estándares objetivos o criterios y generar opciones para ganar, se refiere a beneficiar todas las partes involucradas e insistir que el acuerdo se base en criterios objetivos referentes a un conflicto.</p>
--	--	--	--

Lectura del contexto

La Alcaldía de Facatativá en Cabeza del señor Guillermo Aldana Dimas en el año 2020 muestra su Misión: Liderar la administración municipal de manera gerencial e incluyente, adoptando e implementando políticas públicas que aseguren la democracia participativa y generen condiciones adecuadas para el desarrollo integral de la población Facatativá.

Visión: Para el año 2030 se consolida una Facatativá, correcta, segura, ordenada, armoniosa, incluyente, resiliente y sostenible; espacio de ciudadanía activa, con desarrollo económico y social. Facatativá modelo de territorio justo y equitativo. Que potencia su ruralidad y fortalece identidad.

Alcance del S.G.C :Procesos de administración colectivos, incluyentes y gerenciales, que articulen políticas públicas, fortaleciendo la democracia participativa y condiciones adecuadas para el desarrollo integral de la población en el municipio de Facatativá.

Objetivos de calidad.

1. Fortalecer el tejido social de nuestro municipio, a través de la garantía efectiva de los derechos de todos nuestros habitantes, reconociendo la diversidad y la inclusión como elementos fundamentales para la construcción de una identidad colectiva, donde se promueve el dialogo y la participación de todas las personas.

2. Generar desarrollo económico correcto para todos los Facatativeños, a través de estrategias de emprendimiento, productividad y empleabilidad para todos los sectores, sostenibles y sustentables con nuestro territorio, que permitan el mejoramiento de la calidad de vida de cada uno de los habitantes del municipio.

3. Ordenar nuestro territorio para fomentar un crecimiento organizado, no solo de nuestra población sino de nuestros recursos naturales y ambientales mas preciados, ofreciendo espacios incluyentes y armoniosos, constituyendo a Facatativa como eje de desarrollo integral sostenible.

4. Promover la convivencia pacífica y una cultura de paz, desde la seguridad y el reconocimiento de las diferencias, generando ambientes de respeto, tolerancia, inclusión y participación.

5. Implementar un gobierno correcto, efectivo, eficaz y eficiente, que optimice los recursos humanos, financieros, económicos y técnicos, para atender de manera ágil las necesidades de nuestros ciudadanos, construyendo nuevamente credibilidad y confianza de un Facatativa articulador y generador de desarrollo regional.

Fig. 1. Cuadro de objetivos de calidad de la alcaldía de Facatativá. Año 2022.

Funciones y deberes

Funciones

Mejorar la calidad de vida de los habitantes de Facatativá, transformando positivamente sus condiciones actuales, mediante la puesta en marcha de alternativas de solución y de acuerdo a las potencialidades de la persona y del territorio, la competitividad local y los factores diferenciales.

Objetivos:

- Analizar, asesorar y recomendar las acciones que deban adoptarse para el logro de los objetivos propuestos por la Entidad y las metas trazadas en el Plan de Desarrollo Municipal.
- Asesorar, asistir, aconsejar a los directivos y jefes de dependencia en lo relacionado con las competencias de su cargo y de acuerdo con sus conocimientos para garantizar la unidad de criterio.
- Diseñar y desarrollar sistemas de información, clasificación, manejo y conservación de recursos propios del área con miras a optimizar la utilización de los mismos.
- Supervisar y evaluar, junto con los funcionarios correspondientes, todo lo relacionado con la ejecución de los asuntos asignados y servicios que presta la dependencia para garantizar el logro de sus objetivos.
- Absolver consultas sobre la materia de su competencia de acuerdo con las disposiciones vigentes a fin de que las actuaciones administrativas se ciñan a los principios de legalidad, transparencia, celeridad, eficiencia y eficacia.
- Las demás que le asigne el ordenamiento positivo vigente y el Alcalde Municipal.

Conforme a lo anterior, el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 (PND) “Pacto Por Colombia, Pacto Por la Equidad”,⁷ contiene dentro de sus ejes centrales, la legalidad, que hace referencia a seguridad efectiva, sana convivencia y justicia con transparencia garantizando con esto la democracia en el estado social de derecho, factores fundamentales para el desarrollo armónico del país. Para cumplir dicho

objetivo el PND propone proteger a los ciudadanos, la soberanía, los intereses y los activos estratégicos de la nación, Así como promover la legalidad, la seguridad y la convivencia en el territorio nacional, asumiendo los retos y problemáticas que genera el combate y sanción de las diversas conductas típicas como los homicidios de líderes sociales y diversos representantes de la población civil, el micrográfico, la explotación ilegal de riquezas minerales y seres sintientes, y en general todos aquellos comportamientos que afectan la seguridad y la convivencia.

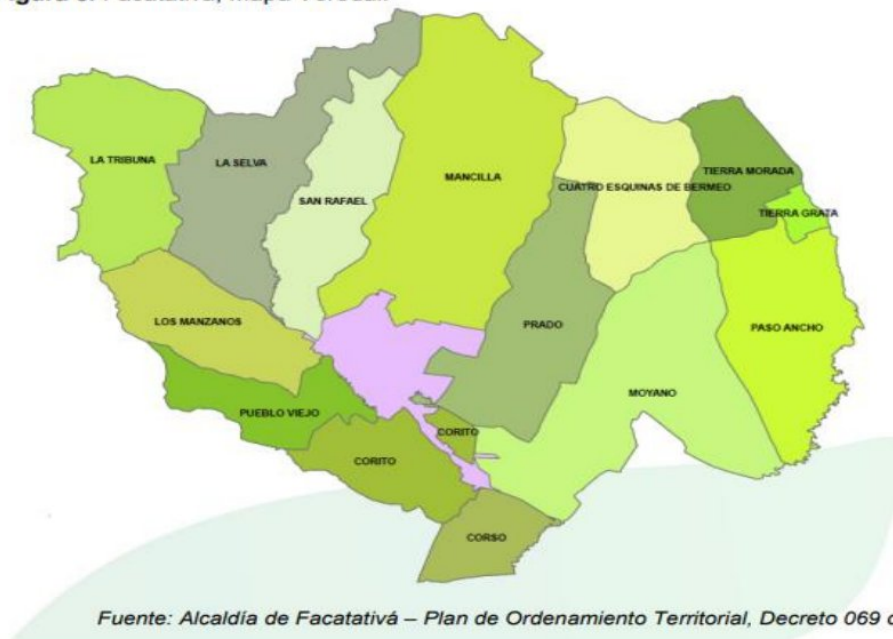
Se plasman en la Política Marco de Convivencia y Seguridad Ciudadana PMCSC en el año 2019 unos lineamientos para alcanzar un nuevo modelo integral construyendo y manteniendo los espacios requeridos para el desarrollo de los derechos, libertades, respeto por la dignidad humana y vigencia del estado social de derecho, todo lo anterior, como el propósito principal de la política; el cual se consolida a través de la implementación de los siguientes ejes de la transformación estratégica:

- Cultura de la legalidad para la convivencia, los derechos y la paz.
- Disrupción del delito
- Innovación, ciencia y tecnología
- Ciudadanía activa
- Proyección institucional.

Ejes estratégicos que apuntan hacia un nuevo cambio de concepción en relación a la construcción de seguridad y convivencia ciudadana como un objetivo principal del Estado y la Policía Nacional, en articulación corresponsal con los demás entes públicos y privados y la población en general. El objetivo que se busca alcanzar a través del modelo integral de convivencia y seguridad ciudadana consiste en mantener y procurar la paz dentro de todo el territorio, motivo por el cual la PMCSC establece una serie de lineamientos que permitirán su alcanzamiento. El PISCC de Facatativá se articula propositivamente con la Política Marco en los siguientes aspectos: 1. Prevención 2.

Efectividad del Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana 3. Cultura de legalidad y valores democráticos 4. Transformación de entornos 5. Participación cívica 6. Salud mental para la convivencia 7. Nuevo modelo de vigilancia y control para Distritos, Municipios y Veredas seguras 8. Más recurso humano para el control en las calles 9. Inteligencia e investigación criminal para anticipación y interrupción del delito 10. Tecnología para la convivencia y seguridad ciudadana 11. Ciudadanos ciberseguros 12. Desarme general 13. Concentración en los delitos de mayor impacto. 14. Seguridad ciudadana para las poblaciones con mayor riesgo 15. Seguridad ciudadana en el campo 16. Modelos técnicos de convivencia 17. Fortalecer la justicia y convivencia 18. Derecho a la protesta y control de disturbios 19. Asistencia militar 20. Nueva arquitectura institucional para la convivencia y seguridad ciudadana (PISCC,2023)

Figura 5. Facatativá, Mapa Veredal.



Objetivos

General

Diseñar un programa general de capacitación de Resolución de Conflictos para la Comunidad de Facatativá

Específicos

Caracterizar los niveles de incidencia de los conflictos y caracterizar los tipos de conflicto que se dan en el Municipio de Facatativá.

Conocer estrategias de toma de decisiones, tolerancia a la frustración, inteligencia emocional, habilidades sobresalientes y planeación resolución de conflictos en la comunidad.

FICHA TÉCNICA

La descripción de la situación que genera la aplicación de la técnica: se aplicó una técnica de resolución de conflictos por actos disruptivos en interacción con la comunidad del Municipio de Facatativá de parte de la Dirección de seguridad de la secretaría de gobierno en el que realizaba por sectores basándonos en el mapa de calor que generaba la Policía nacional con sus boletines informativos, en el cual se realizaron intervenciones en aproximadamente 15 barrios del municipio en el que realizaba la respectiva programación con los presidentes de junta (JAC) en fechas pactadas y se realizaba el encuentro con acompañamiento de la Policía nacional, Gauda y personal de la dirección de seguridad para la realización de la misma, en que la comunidad planteaba un problemática y de ahí se empezaba a identificar que era un conflicto, y se empezaban a identificar un problema .

La técnica de resolución de conflicto aplicada: la persona encargada de la capacitación intervino de manera directa aplicando la técnica de explicarle y que entendieran de una manera fácil 5 fases de vital importancia para resolver un conflicto la primera era identificar el problema ¿cuál es el problema?. La segunda, buscar solución. La tercera es evaluar qué soluciones son las mejores referente a la problemática presentada en esta es importante ser sincero y ver qué ideas son imposibles tomar en cuenta. En la cuarta fase es tomar decisiones (que solución se elige y que sea la más adecuada referente al contexto, aplicar la decisión, y ponerla en práctica) y con quinta fase se encuentra evaluar la decisión (si ha funcionado y si está satisfecho con el resultado obtenido). Basándose en lo anterior se interactuaba con la

comunidad referente a que ellos plantean una problemática referente al contexto en el que se desenvuelven.

Desarrollo de la implementación de la técnica: en el desarrollo de las capacitaciones se implementó un cronograma con temas a tratar con fechas, dejando así como tema principal la resolución de conflictos el cual se basaba en reunir a la comunidad en liderazgo de JAC de cada comunidad en el cual el día pactado se iniciaba en entablar un rol con la comunidad en el cual se interactúa y se explicaba las fases de cómo resolver un conflicto apoyándonos en diapositivas de trabajo y volanteo, en el que la comunidad aportaba el problema y con ellos mismos lo solucionamos de forma en que se llegara a un mejor término para una solución adecuada, referente a ello se realizaba una encuesta de satisfacción

Resultados obtenidos: el resultado obtenido fue que se capacito a la comunidad referente a la resolución de conflictos y se vio reflejado en que los índices de intolerancia bajaron un poco desde el inicio de dichas capacitaciones en cual se ve reflejado en el informe de delitos reportado por la policía nacional.

Valoración del proceso y de los resultados: se han obtenido los resultados esperados debido que se ha disminuido la tasa de violencia en nuestro municipio, es de vital importancia seguir dando luz en el acercamiento a la comunidad por parte de este personal encargado, ya que la comunidad manifiesta que sirven estos espacios para darles unas bases de vital importancia en su diario vivir.

Tabla 2. Ficha técnica de actividades y objetivos de las capacitaciones de resolución de conflictos.

Fases	Objetivo	Actividad	Fase transversal (folleto)
<p>El ABC de la Resolución de conflictos</p>	<p>Brindar información a la población sobre que es la resolución de conflictos y sus bases</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se realiza explicación sobre la resolución de conflictos y sus bases con el apoyo de visuales (diapositivas) 2. Se hace entrega de folletos con la explicación paso a paso para llegar a la resolución de conflictos y así lograr fortalecer la comunicación asertiva y convivencia en los ciudadanos. 	<p>¿Cómo soluciono?</p> <p>Se le pedirá a la comunidad que describa una situación problema con ayuda de un juego de roles, con el fin de que entre todos se planteara diferentes soluciones que se puedan aplicar en su diario vivir y así fomentar la resolución de conflictos en su día a día.</p> <p>- Se realiza una reflexión guiada sobre los resultados de los cuestionamientos en torno a cómo se vieron en el juego de roles, qué logros visualizaron en cada etapa de la actividad, qué sintieron y qué obstáculos vencieron.</p>
<p><i>Pienso y luego actuó</i></p>	<p>Explicar y orientar a los ciudadanos sobre los canales de comunicación y redes de apoyo dentro del municipio y la comunidad.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se entregara folleto con información sobre el paso a paso para la resolución de conflictos. 2. Se realizara un sondeo de lluvia de ideas en donde la comunidad compartirá el conocimiento que tienen sobre la comunicación asertiva, la tolerancia y la resolución de conflictos, seguido a esto se tendrá en 	<p>El éxito</p> <p>Continuando con la información del folleto para la comunidad se les pide a cada uno que en cada momento describan lo que deben de hacer paso a paso para llegar a la resolución de conflictos y llegar al éxito.</p>

		<p>cuenta las diferentes soluciones que brinda la comunidad para conocer cuál es la percepción que tiene la misma al respecto.</p> <p>3. Se brindara información sobre las instituciones de redes de apoyo dentro del municipio, como la Policía Nacional, EL Grupos de Acción Unificada por la Libertad Personal (GAULA), Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), Personería Municipal y la casa de la mujer.</p> <p>4. Para finalizar se realizara la entrega de la actividad transversal (Folleto)</p>	
--	--	--	--

METODOLOGÍA.

En esta actividad se programó desarrollar un tiempo aproximado de una hora las siguientes actividades:

a. Coordinación con el presidente de JAC los espacios donde se realizará la socialización del proyecto.

b. Se realiza la presentación del proyecto general con cada uno de los componentes y metas, de igual manera se presentan las actividades a implementar en el sector o barrio donde se está trabajando.

c. Se presenta material didáctico que permita entender la importancia de la resolución de conflictos tratando conceptos básicos como:

- Procesos básicos para desactivar un conflicto
- Resolución de conflictos
- Causas de un conflicto
- Procesos básicos para desactivar un conflicto

d. Una vez entendidos los conceptos básicos, se busca la participación de la población con problemas cotidianos en los sectores en los cuales se encuentra, para así mismo poder tener una buena solución junto con la policía nacional.

e. Cierre de jornada, el cierre de jornada consiste en el desarrollo de una encuesta por parte de la comunidad en la cual nos indica que quedaron claros los conceptos básicos de la resolución de conflictos:

- ¿Para usted qué es un conflicto?
- ¿Considera usted que el fin justifica los medios en la resolución de un conflicto?
- ¿Qué métodos usted conoce para la resolución de un conflicto?
- ¿Qué métodos utiliza usted para la resolución de un conflicto?
- ¿Considera que con esta capacitación se le brindaron herramientas adicionales de las que usted ya posee para la resolución de un conflicto?

CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES DE RESOLUCION DE CONFLICTOS				
SECRETARIA DE GOBIERNO- DIRECCION DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CUIDADANA DEL MUNICIPIO DE FACATATIVA				
TEMANTICA	INSTITUCION ENCARGADA	PONENTE	FECHAS	TOTAL DE PERSONAS CAPACITADAS
Bullying y prevencion de suicidio	DIRECCION DE SEGURIDAD EN CABEZA DE LA SECRETARIA DE GOBIERNO DE LA ALCALDIA DE FACATATIVA	Alexandra Angel Crespo	mar-23	133 personas
Resolucion de conflictos			mar-23	
restablecimiento de derechos			jun-23	
Prevencion- codigo policia			jul-23	
Cespa			ago-23	
Libertad Religiosa			sep-23	

Resultados

La resolución de conflictos es fundamental para evaluar la efectividad de las estrategias y procesos utilizados para abordar disputas y tensiones. Es importante tener en cuenta los siguientes aspectos que permiten llegar a un resultado esperado.

1. Acuerdos y resolución: Se hicieron juegos de roles que permitieron determinar acuerdos o soluciones satisfactorias para las partes involucradas en el conflicto planteado. Esta actividad permitió generar empatía en la comunidad y estudiantes la cual permitió llegar a buenos términos.
2. Satisfacción de las Partes: al hacer el juego de roles las personas pudieron dar sus puntos de vista acerca de si quedaban satisfechas con el resultado obtenido o deseaban entrar a alguna renegociación. La percepción de justicia y equidad en el proceso de resolución fue esencial para mantener relaciones positivas en el futuro dentro de los estudiantes y personas de la comunidad.
3. Efectividad de las Estrategias planteadas: El material de capacitación, las charlas y diferentes actividades como la mediación, la negociación, la conciliación u otras técnicas permitieron que el cronograma de capacitación se efectuara de una manera adecuada y que los comentarios de las personas que recibieron esta capacitación quedaran satisfechos.
4. Prevención de Futuros Conflictos: de acuerdo a lo hablado en las sesiones de cierre de las capacitaciones las personas indicaron que la información recibida es muy valiosa

para el proceso de resolución de conflictos y contribuyó a prevenir futuras disputas similares a las simuladas en los juegos de roles.

5. Lecciones aprendidas: Se identificaron personas que desearon seguir con sus ideales, crianzas y maneras resolver un conflicto, es decir, que para que una persona tome realmente en serio la información suministrada debe tener la voluntad de hacerlo sin necesidad de generar una imposición, sin importar la decisión que cada persona tome no se debe renunciar a los ideales de querer seguir transmitiendo el conocimiento a la sociedad ya que habrá personas que si deseen un cambio para sus vidas. En el cual se trabajaron en los siguientes barrios, las personas capacitadas y como se generaron los resultados en el que se puede evidenciar una mejoría en total de un 40% en los barrios intervenidos con las capacitaciones de resolución de conflictos de la secretaria de gobierno de la alcaldía de Facatativá, esto indica que se ha visto mejoras en las acciones que adelanta el municipio frente a las capacitaciones de esta índole ayuda a la comunidad a tomar mejores decisiones y términos de conciliación.

Tabla 3. Desarrollo de identificación de comunidades de las capacitaciones de resolución de conflictos del municipio de Facatativá.

BARRIOS	PERSONAS CAPACITADAS	QUE SE OBSERVO	COMO SE GENERARON LOS RESULTADOS
Brasilia	10 personas	Basándose en el mapa de calor del observatorio de seguridad se pudo evidenciar el alto nivel de conflictos entre vecinos, como exceso	Se pudo evidenciar por medio de las encuestas de satisfacción que la comunidad acogió de manera positiva las capacitaciones de resolución de conflictos

		de ruido, y mayores signos de intolerancia social y su nivel intolerancia según el mapa de calor es de un 90%.	dirigida por la secretaria de gobierno de la alcaldía de Facatativá disminuyendo en un 40% la intolerancia social según el mapa de calor del plan integral de seguridad y convivencia ciudadana (Piscc) .
Las quintas	8 personas	Se pudo evidenciar el alto nivel de conflictos entre vecinos , como exceso de ruido, y mayor signos de intolerancia social su nivel intolerancia según el mapa de calor es de un 70%	Se pudo evidenciar por medio de las encuestas de satisfacción que la comunidad acogió de manera positiva las capacitaciones de resolución de conflictos dirigida por la secretaria de gobierno de la alcaldía de Facatativá disminuyendo en un 10% la intolerancia social según el mapa de calor del plan integral de seguridad y convivencia ciudadana (Piscc) .
San Antonio alto	10 personas	Se observó entre la comunidad de este barrio el alto nivel de conflictos entre vecinos , como exceso de ruido, consumo de sustancias , signos de intolerancia social su nivel intolerancia según el mapa de calor es de un 100%	Se pudo evidenciar por medio de las encuestas de satisfacción que la comunidad acogió de manera positiva las capacitaciones de resolución de conflictos dirigida por la secretaria de gobierno de la alcaldía de Facatativá disminuyendo en un 20% la intolerancia social según el mapa de calor del plan integral de seguridad y convivencia ciudadana (Piscc) .
San Antonio bajo	12 personas	Se analizó alto nivel de conflictos entre vecinos , como exceso de ruido, y mayor signos de intolerancia social su nivel intolerancia según el	Se pudo evidenciar por medio de las encuestas de satisfacción que la comunidad acogió de manera positiva las capacitaciones de resolución de conflictos dirigida por la secretaria de

		mapa de calor es de un 100%	gobierno de la alcaldía de Facatativá disminuyendo en un 20% la intolerancia social según el mapa de calor del plan integral de seguridad y convivencia ciudadana (Piscc) .
Manablanca	7 personas	Se pudo evidenciar el alto nivel de conflictos entre vecinos , como exceso de ruido, consumo de sustancias psicoactivas, y mayor signos de intolerancia social su nivel intolerancia según el mapa de calor es de un 100%	Se pudo evidenciar por medio de las encuestas de satisfacción que la comunidad acogió de manera positiva las capacitaciones de resolución de conflictos dirigida por la secretaria de gobierno de la alcaldía de Facatativá disminuyendo en un 10% la intolerancia social según el mapa de calor del plan integral de seguridad y convivencia ciudadana (Piscc) .
Cartagenita	8 personas	Basándose en el mapa de calor del observatorio de seguridad se pudo evidenciar el alto nivel de conflictos entre vecinos , como exceso de ruido, y mayor signos de intolerancia social su nivel intolerancia según el mapa de calor es de un 100%	Se pudo evidenciar por medio de las encuestas de satisfacción que la comunidad acogió de manera positiva las capacitaciones de resolución de conflictos dirigida por la secretaria de gobierno de la alcaldía de Facatativá disminuyendo en un 20% la intolerancia social según el mapa de calor del plan integral de seguridad y convivencia ciudadana (Piscc) .
Arboleda	12 personas	Se observó el alto nivel de conflictos entre vecinos , como exceso intolerancia social su nivel intolerancia según el mapa de calor es de un 90%	Se pudo evidenciar por medio de las encuestas de satisfacción que la comunidad acogió de manera positiva las capacitaciones de resolución de conflictos dirigida por la secretaria de gobierno de la alcaldía de

			Facatativá disminuyendo en un 30% la intolerancia social según el mapa de calor del plan integral de seguridad y convivencia ciudadana (Piscc) .
Portal de maría	5 personas	se evidencio el alto nivel de conflictos entre vecinos , como exceso de ruido, y mayor signos de intolerancia social su nivel intolerancia según el mapa de calor es de un 100%	Se pudo evidenciar por medio de las encuestas de satisfacción que la comunidad acogió de manera positiva las capacitaciones de resolución de conflictos dirigida por la secretaria de gobierno de la alcaldía de Facatativá disminuyendo en un 40% la intolerancia social según el mapa de calor del plan integral de seguridad y convivencia ciudadana (Piscc) .
Juan pablo segundo	9 personas	se constató el alto nivel de conflictos entre vecinos , y mayor signos de intolerancia social su nivel intolerancia según el mapa de calor es de un 90%	Se pudo evidenciar por medio de las encuestas de satisfacción que la comunidad acogió de manera positiva las capacitaciones de resolución de conflictos dirigida por la secretaria de gobierno de la alcaldía de Facatativá disminuyendo en un 30% la intolerancia social según el mapa de calor del plan integral de seguridad y convivencia ciudadana (Piscc) .
Cádiz	12 personas	Se reflejó el alto nivel de conflictos entre vecinos , como exceso de ruido, y mayor signos de intolerancia social su nivel intolerancia según el mapa de calor es de un 90%	Se pudo evidenciar por medio de las encuestas de satisfacción que la comunidad acogió de manera positiva las capacitaciones de resolución de conflictos dirigida por la secretaria de gobierno de la alcaldía de Facatativá disminuyendo

			en un 15% la intolerancia social según el mapa de calor del plan integral de seguridad y convivencia ciudadana (Piscc) .
Vereda mancilla	7 personas	Se observó el alto nivel de conflictos entre vecinos , como exceso de ruido, y mayor signos de intolerancia social su nivel intolerancia según el mapa de calor es de un 70%	Se pudo evidenciar por medio de las encuestas de satisfacción que la comunidad acogió de manera positiva las capacitaciones de resolución de conflictos dirigida por la secretaria de gobierno de la alcaldía de Facatativá disminuyendo en un 50% la intolerancia social según el mapa de calor del plan integral de seguridad y convivencia ciudadana (Piscc) .
Tierra linda 1	4 personas	se pudo evidenciar el alto nivel de conflictos entre vecinos , como exceso de ruido, y mayor signos de intolerancia social su nivel intolerancia según el mapa de calor es de un 60%	Se pudo evidenciar por medio de las encuestas de satisfacción que la comunidad acogió de manera positiva las capacitaciones de resolución de conflictos dirigida por la secretaria de gobierno de la alcaldía de Facatativá disminuyendo en un 40% la intolerancia social según el mapa de calor del plan integral de seguridad y convivencia ciudadana (Piscc) .
Tierra linda 1	9 personas	Se observó un nivel de conflictos entre vecinos , como exceso de ruido, y mayor signos de intolerancia social su nivel intolerancia según el mapa de calor es de un 60%	Se pudo evidenciar por medio de las encuestas de satisfacción que la comunidad acogió de manera positiva las capacitaciones de resolución de conflictos dirigida por la secretaria de gobierno de la alcaldía de Facatativá disminuyendo en un 40% la intolerancia

			social según el mapa de calor del plan integral de seguridad y convivencia ciudadana (Piscc) .
Terranova	12 personas	se pudo observar el alto nivel de conflictos entre vecinos , como exceso de ruido, y mayor signos de intolerancia social su nivel intolerancia según el mapa de calor es de un 60%	Se pudo evidenciar por medio de las encuestas de satisfacción que la comunidad acogió de manera positiva las capacitaciones de resolución de conflictos dirigida por la secretaria de gobierno de la alcaldía de Facatativá disminuyendo en un 20% la intolerancia social según el mapa de calor del plan integral de seguridad y convivencia ciudadana (Piscc) .
San pedro Claver	8 personas	Se pudo constatar el alto nivel de conflictos entre vecinos , como exceso de ruido, y mayor signos de intolerancia social su nivel intolerancia según el mapa de calor es de un 90%	Se pudo evidenciar por medio de las encuestas de satisfacción que la comunidad acogió de manera positiva las capacitaciones de resolución de conflictos dirigida por la secretaria de gobierno de la alcaldía de Facatativá disminuyendo en un 30% la intolerancia social según el mapa de calor del plan integral de seguridad y convivencia ciudadana (Piscc) .
Total: 15 barrios	Total: 133 personas	100 % de intolerancia	- 40% de intolerancia

ANEXOS

¿QUÉ HACER PARA SOLUCIONAR CONFLICTOS?

#Un Propósito Común



- 1. IDENTIFICAR EL PROBLEMA**
■ **¿CUÁL ES EL PROBLEMA?**
Lo primero es tener claro cuál es el problema.
- 2. BUSCAR SOLUCIONES**
■ **¿QUÉ POSIBLES SOLUCIONES?**
Ante esa situación, ¿qué se puede hacer?
- 3. EVALUAR SOLUCIONES**
■ **¿QUÉ SOLUCIONES SON LAS MEJORES?**
De todas las ideas que se les han ocurrido.
■ **¿CUÁLES CREES QUE SON LAS MEJORES?**
Es importante ser sinceros y ver qué ideas son imposibles tomar en cuenta.
- 4. TOMAR DECISIONES**
■ **¿QUÉ SOLUCIÓN ELEGIMOS?**
Después de haber analizado las posibles soluciones, se elige una, la que se crea más conveniente.
■ **APLICAR DECISIÓN:**
Poner en práctica.
■ **¿YA SE HA TOMADO LA DECISIÓN?**
Manos a la obra.
- 5. EVALUAR DECISIÓN**
■ **¿HA FUNCIONADO?**
Si están contentos con el resultado excelente, si no... pues debemos pensar en otra posible solución. Todo es válido en el proceso.

AL INICIO, PARECE NO TENER SOLUCIÓN
¿VERDAD?
Pero no es tan difícil

SEC. GOBIERNO
Alcaldía de Facatativá

Dirección de
**PARTICIPACIÓN
COMUNITARIA**
Alcaldía de Facatativá



Guillermo Eduardo Aldana Dimas / Alcalde 2020 - 2023

Imagen. 1. Material didáctico utilizado en las campañas de resolución de conflictos.



Imagen. 2. Graduación vereda mancilla. Fuente: Autor.



Imagen. 3. Tema bullying y prevención del suicidio. Fuente: Autor.



Imagen. 4. Tema Bull ying y prevención del suicidio. Fuente: Autor.



Imagen.5. Tema Bull ying y prevención del suicidio. Fuente: Autor.



Imagen. 5 . Resolución de conflictos. Fuente: Autor.



Imagen. 6 . Resolución de conflictos. Fuente: Autor.



Imagen. 7 . Resolución de conflictos. Fuente: Autor.



Imagen. 8 . Restablecimiento de derechos. Fuente: Autor.



Imagen. 9 . Restablecimiento de derechos. Fuente: Autor.



Imagen. 10 . Restablecimiento de derechos. Fuente: Autor.

MATERIAL DE CAPACITACIÓN



PROCESOS BASICOS PARA DESACTIVAR UN CONFLICTO

- Buscar el Momento y espacio adecuado.
- Buena disposición
- Tomar conciencia sobre el evento ocurrido
- Dialogo negociador



Cra. 3 No. 5-68 / PBX: (57+1) 843 9101 / Código Postal: 253051 / www.facativá-cundinamarca.gov.co



RESOLUCION DE CONFLICTOS



Hace referencia al manejo adecuado de las emociones basadas en mecanismos formales e informales que las partes utilizan para resolver sus diferencias.

Cra. 3 No. 5-68 / PBX: (57+1) 843 9101 / Código Postal: 253051 / www.facativá-cundinamarca.gov.co



CAUSAS DE UN CONFLICTO

- Distintos puntos de vista
- competencia
- Mala comunicación
- Desinformación
- Percepción equivocada del propósito o proceso
- Distintos intereses, necesidades y deseos
- Diferencias de opinión sobre el camino a seguir
- Criterio para tomar la decisión
- Repartición de recursos
- Diferencias de valores



Cra. 3 No. 5-68 / PBX: (57+1) 843 9101 / Código Postal: 253051 / www.facativacundinamarca.gov.co



PROCESOS BASICOS PARA DESACTIVAR UN CONFLICTO

- Buscar el Momento y espacio adecuado.
- Buena disposición
- Tomar conciencia sobre el evento ocurrido
- Dialogo negociador



Cra. 3 No. 5-68 / PBX: (57+1) 843 9101 / Código Postal: 253051 / www.facativacundinamarca.gov.co



DATOS ESTADÍSTICOS

COMPARATIVO DELITOS DE ALTO IMPACTO ENERO-AGOSTO / 2021-2022-2023

CATEGORIZACIÓN DE DELITOS	DELITOS	ENERO - AGOSTO 2021	ENERO - AGOSTO 2022	ENERO - AGOSTO 2023	VARIACIÓN 2023 VS. 2021	% Comparativo 2023 vs. 2021	VARIACIÓN 2023 VS. 2022	% Comparativo 2023 vs. 2022
DELITOS CONTRA LA VIDA	FEMINICIDIO	3	9	6	3	100,00%	-3	-33,30%
	HOMICIDIO	292	254	272	-20	-6,80%	18	7,10%
	HOMICIDIO A/T	342	362	299	-43	-12,60%	-63	-17,40%
DELITOS CONTRA LA INTEGRIDAD PERSONAL	DELITOS SEXUALES	571	569	355	-216	-37,80%	-214	-37,60%
	DELITOS SEXUALES CON MENORES	842	716	520	-322	-38,20%	-196	-27,40%
	LESIONES A/T	1248	2139	2568	1320	105,80%	429	20,10%
	LESIONES PERSONALES	6239	7127	5705	-534	-8,60%	-1422	-20,00%
	SECUESTRO	3	3	9	6	200,00%	6	200,00%
DELITOS CONTRA EL PATRIMONIO ECONÓMICO	VIOLENCIA INTRAFAMILIAR	6902	7778	5717	-1185	-17,20%	-2061	-26,50%
	ABIGEATO	250	242	108	-142	-56,80%	-134	-55,40%
	DELITOS CIBERNÉTICOS	2476	3624	3419	943	38,10%	-205	-5,70%
	EXTORSIÓN	195	187	184	-11	-5,60%	-3	-1,60%
	HURTO A COMERCIO	1766	1959	1264	-502	-28,40%	-695	-35,50%
	HURTO A PERSONAS	10727	13846	17412	6685	62,30%	3566	25,80%
	HURTO A RESIDENCIAS	2118	2401	2406	288	13,60%	5	0,20%
	HURTO AUTOMOTORES	374	455	450	76	20,30%	-5	-1,10%
HURTO MOTOCICLETAS	918	1041	971	53	5,80%	-70	-6,70%	
TOTAL	35266	42712	41665	6399	18,10%	-1047	-2,50%	

Fig. 2 Delitos contra la integridad personal, delito de lesiones personales comparado 2023 vs 2022 disminuye un 20% con una variación de -1422 delitos.

- Delitos contra la integridad personal, delito de violencia intrafamiliar tiene una variación de -26,50%, comparando 2023 vs 2022 son -2061 delitos de diferencia.
- Conclusión: si bien los datos estadísticos mencionados anteriormente muestran la situación general del municipio de Facatativá, cabe agregar que al implementar las escuelas de formación este año se evidencia un porcentaje importante de mejora de un año frente a otro en los temas atribuibles a la

integridad física (información suministrada por mapa de calor de la dirección de seguridad y la policía nacional)

DELITOS POR CATEGORÍA ENERO-AGOSTO / 2021-2022-2023



Fig. 3. Esta gráfica muestra el evolutivo de enero a agosto comparando 2021,2022 y 20232 respectivamente , la tendencia de los delitos contra la integridad de las personas es a la baja en el año 2023 pasando de 18.332 delitos a 14.874 con una disminución de 3.488 delitos de diferencia, esto indica que se han visto mejoras en la resolución de conflictos y que las acciones que adelante el municipio frente a las capacitaciones de esta índole ayudan a la comunidad a tomar mejores decisiones y llegar a términos de conciliación.

Referencias

Wolff, Nagy. (s.f.). Sección 6. Capacitar para la resolución de conflictos. Recuperado de

<https://ctb.ku.edu/es/tabla-de-contenidos/implementar/proveer-informacion-y-destacar-habilidades/resolucion-de-conflicto/principal>

Martins, J. (2022). Escucha activa: qué es y cómo practicarla con ejemplos.

Recuperado de <https://asana.com/es/resources/active-listening>

Diaz, L. (1999). la mediación y negociación para resolver conflictos legales. [archivo PDF]. Recuperado de:

http://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/publicaciones_digital_XXVI_curso_derecho_internacional_1999_Luis_Miguel_Diaz.pdf

Bravo, Vergara. (2018). Factores que determinan la elección de carrera profesional: en estudiantes de undécimo grado de colegios públicos y privados de Barrancabermeja.

PSICOESPACIOS, Vol. 12, N 20. Recuperado de:

<http://revistas.iue.edu.co/index.php/Psicoespacios/article/viewFile/1000/1279>

Guillermo, B. (2011) Las clases sociales en Karl Marx y Max Weber: elementos para una comparación. Recuperado de:

https://biblioteca.clacso.edu.ar/Paraguay/ceepg/20170404051519/pdf_1024.pdf

Policía Nacional. (2020) Política Marco de Convivencia y Seguridad Ciudadana 2019 -

2022 [archivo PDF]. Recuperado de http://www.ciena-politica_1.pdf

Misión y visión. (2017, octubre 17). Recuperado de <https://www.facatativa->

cundinamarca.gov.co/alcaldia/mision-y-vision

Chiavenato, Idalberto (2004) "Comportamiento Organizacional la dinámica del éxito en las organizaciones" Ed. Thomson. Recuperado de

<https://es.scribd.com/document/225678257/9-Conflicto-l-chiavenato>

González, Mercado (2007). La teoría del conflicto en la sociedad contemporánea.

[archivo PDF]. "Recuperado de:" <https://www.redalyc.org/pdf/676/67602111.pdf>

Zehr, Howard,(2010). El pequeño libro de la Justicia Restaurativa Howard Zehr."Archivo

recuperado:"https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/el_pequeno_libro_de_las_justicia_restaurativa.pdf

Flacso (2022). Negociación internacional – américa latina. "Archivo recuperado de:"

<https://www.flacso.ac.cr/images/publicaciones/negociacion-internacional.pdf>

William Ury y Roger Fisher,(s.f). La negociación y el método Harvard, claves para el

éxito, "recuperado de:" <https://www.formacioncomercial.es/la-negociacion-y-el-metodo-harvard-claves-para-el-exito-en-el-proceso-comercial/>