



MEDIACIÓN POLICIAL COMO HERRAMIENTA PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS¹

ESTEFANÍA SANDOVAL CRUZ
esandovalc@sena.edu.co

LIYAN GINNET VALDERRAMA MEDINA
lgvalderrama8@misena.edu.co

FECHA DE RECEPCIÓN: 26-06-2017 FECHA DE ACEPTACIÓN: 19-08-2017

RESUMEN

En este artículo se darán a conocer los resultados de la formación complementaria en Gestor de Paz a los policiales de la ciudad de Montería, que el Centro de Gestión Administrativa (CGA) creó con base en cuatro competencias claves que brindan herramientas para resolver de la mejor manera posible y más rápida las situaciones de conflicto que pueden surgir en la convivencia diaria, evitando de esta forma que acabe en largos y penosos procesos, tanto penales como administrativos.

El tipo de investigación es cualitativo-descriptivo y las técnicas de recolección de información fueron por medio de la observación y un cuestionario que logró identificar las características de los aprendices policiales, trabajadas por diferentes estrategias pedagógicas, que permitieron ser moldeadas y orientadas a promover la paz dentro de una comunidad.

De acuerdo al impacto generado en Montería y evidenciado por la ciudadanía, se insta a las diferentes entidades que están comprometidas por la construcción de una paz verdadera, a la implementación de esta formación a nivel nacional, principalmente a la Policía Nacional de Colombia, basada en el nuevo Código de Policía, donde la mediación toma fuerza como acción preventiva en la comunidad.

Palabras clave: *Mediación, formación complementaria, gestor de paz, competencias, policiales.*

*Estefanía Sandoval Cruz, Especialista en Alta Gerencia –
Administradora de Empresas - Tecnóloga en Administración Empresarial*

Liyann Ginnet Valderrama Medina, Psicóloga - Instructora Mediadores Policiales de Montería

¹ Art. 231. Mecanismos alternativos de solución de desacuerdos y conflictos de convivencia. Los desacuerdos y los conflictos relacionados con la convivencia pueden ser objeto de conciliación y de mediación, solo en relación con derechos renunciables y transigibles y cuando no se trate de situaciones de violencia. Código de Policía.

ABSTRACT

This article will present the results of the complementary training in Peace Manager for the police members of the city of Montería, which the CGA Administrative Management Center created based on four key competences that provide tools to solve in the faster and best possible way the situations of conflict that can arise in daily coexistence, avoiding in this way to end in long and painful criminal and administrative proceedings.

The type of research is qualitative - descriptive and the techniques of data collection used were observation and a questionnaire that was able to identify the characteristics of the police trainees, worked by different pedagogical strategies that allowed to be molded and oriented to promote peace within a community.

According to the impact generated in Montería and evinced by the citizens, the different entities that are committed to building a true peace are urged to implement this training at a national level, mainly the National Police of Colombia based on the new Police Code, where mediation takes force as a preventive action in the community.

Key words: *Mediation, complementary training, peace manager, skills, police.*

INTRODUCCIÓN

La investigación propuesta busca, mediante la transferencia de conocimientos de parte de la formación complementaria, identificar el impacto positivo que ha recibido la comunidad de la ciudad de Montería, con respecto a la disminución de conflictos que se pueden presentar día a día, promoviendo así la paz en espacios donde la violencia ha dejado secuelas que aún se evidencian en la misma interacción diaria, comprendiendo la importancia que la paz no significa la ausencia de conflictos.

Este tipo de formación está orientada a actualizar los conocimientos, habilidades y destrezas de las personas en oficios y ocupaciones requeridas en los diferentes niveles de formación, con el propósito de mejorar su desempeño o permitir su movilidad, estén o no vinculados al mercado laboral (Compromiso, 2017).

Para lograr el objetivo de esta investigación, se creó un cuestionario electrónico que permitió conocer las características de la población, similitudes, impacto de la formación y resultados de aprendizaje; factores que hacen parte de técnicas de recolección de información, Asimismo, el proceso de observación que fue importante desde el momento que se puso en marcha la formación en mediación policial.

La finalidad del programa de formación, es contribuir a la construcción de paz que permita ver resultados satisfactorios en corto plazo, comprobando que el trabajar con los futuros mediadores sus propios conflictos, el aprender a perdonar así mismo y al prójimo, entre otras habilidades, se logran abordar y mediar conflictos de los ciudadanos; esto se debe a que se ataca en primera instancia las debilidades de la persona mediadora y así podrá realizar su trabajo con mayor compromiso por un mejor país.

METODOLOGÍA

La población² objetivo de esta investigación es la Policía Metropolitana de Montería, donde a mayo de 2017 se han formado 184 policiales en el curso de Gestor de Paz.

El tipo de muestreo utilizado es el muestreo aleatorio simple, que hace parte de un tipo de muestreo probabilístico utilizado para poblaciones con características similares de interés para la investigación (Méndez Álvarez, 2013, pág. 285).

La muestra como lo dice (Méndez Álvarez, 2013, pág. 281) “comprende el estudio de una parte de los elementos de una población”. Para identificar la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

Al realizar la fórmula, el resultado apuntó a elegir una muestra de 79 policiales que han tomado la formación.

El tipo de investigación es cualitativo-descriptivo, el cual según (Méndez Álvarez, 2013) indica que este tipo de estudio permite identificar las características del universo de investigación, se señalan formas de conducta y actitudes del total de la población investigada, se establecen comportamientos concretos y por último, se descubre y comprueba la asociación entre variables de la investigación.

Las fuentes y técnicas que se utilizaron para la recolección de la información fueron entrevistas, encuestas, cuestionarios y la observación; por lo tanto, se implementaron fuentes primarias y secundarias.

Ilustración 1. Fórmula para encontrar la muestra.

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

Ecuación Estadística para Proporciones poblacionales

- n= Tamaño de la muestra
- Z= Nivel de confianza deseado
- p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)
- q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)
- e= Nivel de error dispuesto a cometer
- N= Tamaño de la población

Fuente: http://www.corporacionaem.com/tools/calc_muestras.php

² Constituida por el número total de personas o elementos que son miembros del grupo, empresa, región, país u otra forma de asociación humana que se constituye en objeto de conocimiento en la investigación. (Méndez Álvarez, 2013, pág. 288).

La observación fue directa, ya que hizo parte activa del grupo observado y se toman sus comportamientos (Méndez Álvarez, 2013), por lo tanto, se realizó desde el inicio y durante todo el proceso

de formación un diario de campo, el cual fue creado y ejecutado por las instructoras Cielo Adriana López, Liyan Ginnet Valderrama, Yurany Vega y el Líder de Formación Complementaria Francisco Barón, ya que desde su profesión facilitaba la comprensión de comportamientos que a medida que avanzaba la formación, muchos de ellos fueron modificándolos para su bien y el de la comunidad.

Las personas entrevistadas, fueron los actores y beneficiarios de diferentes entidades de este proyecto, donde dan a conocer su percepción del cambio en las áreas donde los policiales prestan atención en la ciudad de Montería.

Para identificar las características similares entre la muestra, se aplicó una encuesta virtual, en la que se solicitó información como edad, estado civil, tiempo en la institución, área de trabajo y también preguntas abiertas y de selección múltiple, acerca de la formación, con el fin de conocer qué temas se deben profundizar y cuáles de ellos no requieren de mayor tiempo, aportes necesarios para la construcción del programa de formación complementaria.

Finalmente, los cuestionarios son aplicados a los policiales aprendices, de manera física, donde se pidió evaluar lo siguiente: la pertinencia e impacto de la formación, la calidad y dominio del tema por parte del instructor y por último los recursos que dispone la organización para el buen desarrollo de la formación.

DESARROLLO

La investigación se produce fruto de la formación complementaria que adelantó el Centro de Gestión Administrativa, inicialmente en Cundinamarca, a solicitud del Coronel Carlos Humberto Rojas Pabón, quien se encontraba como Subcomandante del departamento de Cundinamarca y en su principio de capacitar continuamente a sus policiales creó una estrategia policial³ basada en el nuevo Código de Policía - Ley 1801 de 2016, y solicitó al SENA hacer presencia en las instalaciones de la Policía para así emprender un proyecto que beneficiaría a sus subalternos, a las instituciones y en especial a la comunidad.

La solicitud fue aceptada por la Regional Distrito Capital, precisamente por el CGA⁴, quien dispuso de instructores que contaban con el conocimiento y la experiencia que se requería para el desarrollo del curso. Dentro de este proceso de aprendizaje, se establecieron las siguientes competencias pertinentes para alcanzar los resultados de aprendizaje como Gestor de Paz: Servicio al cliente en la organización, liderazgo, motivación y trabajo en equipo, resolución de conflictos, por último comunicación asertiva y efectiva en equipos de trabajo.

3 Son los planes, programas, actividades, acciones y proyectos que la institución establece para la conseguir la convivencia y seguridad ciudadana y el cumplimiento al artículo 218 de la Constitución Política de Colombia. (Policía Nacional de Colombia, s.f.).

4 Centro de Gestión Administrativa.

La formación realizada en Cundinamarca en 2016 dejó 80 policiales formados con un total de 160 horas y 60 comandantes con un total de 40 horas. Seguidamente, el Coronel Rojas, realiza una segunda solicitud para llevar a cabo esta formación en la capital de Córdoba, donde el Coronel asume el rango de Comandante de la Policía Metropolitana de Montería, a lo cual el Centro de Formación de Gestión Administrativa, responde positivamente y confirma su participación en esta segunda fase.

La etapa inició en febrero de 2017 donde las instructoras dan inicio a la formación de los policiales que hacen parte de esta ciudad, trabajando continuamente con el propósito de que la mediación sea una palabra clave en sus quehaceres diarios y tome fuerza en la ciudad, con el objetivo principal de fortalecer vínculos más cercanos con los ciudadanos.

“La mediación es una nueva herramienta que verdaderamente permite fortalecer la convivencia entre la comunidad”, así lo mencionó el Coronel Carlos Rojas, en la entrevista realizada durante el desarrollo del programa; de igual manera, se puede observar que la Policía Nacional en su misión ha establecido lo siguiente: *“el fin primordial es el mantenimiento de las condiciones necesarias del ejercicio de los derechos y libertades públicas, y para asegurar que los habitantes de Colombia vivan en paz”* (Constitución Política de Colombia, 1991). El término está siendo utilizado con mayor profundidad en la Policía Nacional, por esto se ha establecido dentro del nuevo Código de Policía como eje central para el cumplimiento del deber

policial, la Ley 1801 de 2016 informa en el artículo 233. *Mediación. La mediación permite que el mediador escuche a las personas que se encuentran en situación de conflicto de convivencia y facilite un camino para encontrar una solución equitativa.* (Código Nacional de Policía y Convivencia para Vivir en Paz, 2016).

Para llevar a cabo la teoría a la práctica, lo que se pretende es capacitar en las competencias genéricas⁵ a los policiales que en su diario vivir deben atender las quejas de la comunidad, permitiendo que desde su rol de patrullero, intendente, subintendente entre otros, sean el puente para la resolución de conflictos, evitando que estos problemas escalen a otras instancias jurídicas para obtener una conciliación por medio de la mediación policial⁶.

Se realizó una encuesta virtual donde se solicitó información a los aprendices policiales para identificar las características demográficas y

5 Conjunto de conocimientos técnicos, habilidades, actitudes, motivaciones y atributos personales, que les permite a los integrantes de la Institución ejecutar de manera exitosa la labor policial. Son a saber: servicio a la comunidad, trabajo en equipo, resolución de conflictos, efectividad en el servicio, aprendizaje continuo, adaptabilidad, liderazgo, relaciones interpersonales y condición física. (Policía Nacional de Colombia, s.f.).

6 Código de Policía artículo 154. Mediación policial. Es el instrumento que nace de la naturaleza de la función policial, cuyas principales cualidades son la comunitariedad y la proximidad, a través de la cual la autoridad es el canal para que las personas en conflicto decidan voluntariamente resolver sus desacuerdos armónicamente.

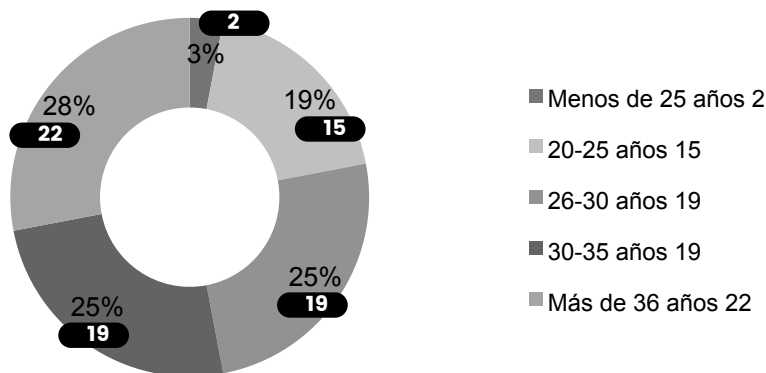
comportamientos concretos de la muestra con respecto a su profesión.

En las primeras cinco preguntas de la encuesta se quiso conocer sobre estado civil, si tienen hijos y cuántos, si la familia vive en la misma ciudad donde labora y por último el nivel de formación, que corresponden a particularidades de la muestra.

Dentro de las respuestas obtenidas se encontró lo siguiente:

Cuando se pregunta sobre la edad se logra confirmar que la Policía Metropolitana de Montería cuenta con policiales tanto hombres como mujeres en edades entre los 26 a los 35 años con un 50%, seguidamente se ubican las personas mayores de 36 años, con un 28% del total de los encuestados, esto significa que la población con la que cuenta la institución es joven para llevar a cabo las responsabilidades que reciben en su trabajo policial.

Ilustración 2. Edad



Fuente: Elaboración propia

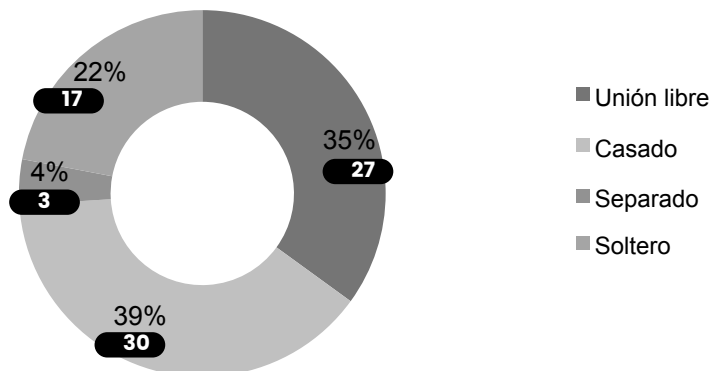
Otra variable que se quería conocer en esta investigación es el estado civil de los policiales; en este se identificó que el 39% se encuentra casado, el 35% en unión libre y por último el 22% es soltero, esto se traduce a que el 74% del total de los encuestados cuentan con una familia conformada por esposa(o) e hijo(s), relación que se ajusta a la edad de las personas formadas.

Seguidamente, se consulta el número de hijos que tienen, donde hay una representación de 59 policiales, en el

que el 77% ya tiene hijos, el 52% de ellos indica que cuenta con uno, el 28% con dos, el 16% con tres y por último el 4% con más de tres.

Dentro del proceso de observación que fue realizado por las instructoras, se analizó la dinámica familiar, debido a que el equipo de instructores contó con la participación de una Psicóloga, los aprendices aprovechaban para tener espacios conversacionales y sacar a flote algunas situaciones familiares; ellos refieren que debido a la carga laboral y a

Ilustración 3: Estado civil

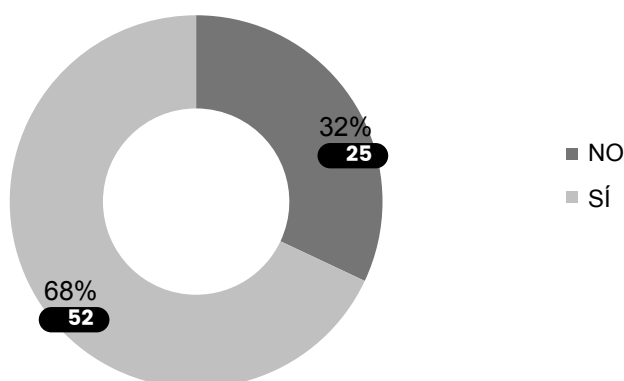


Fuente: Elaboración propia.

la presión social han tenido que alejarse de sus familias por largos periodos, y, por lo tanto, no las han sabido manejar al punto de llevarlas a su entorno familiar.

al sentir que su familia no se encuentra cerca para respaldarlo y apoyarlo emocionalmente en su trabajo diario. Lo anterior lo afirma (Jiménez Figueroa &

Ilustración 4: Residencia de la familia



Fuente: Elaboración propia.

La consulta si la familia vive en el mismo lugar donde labora, el 32% de ellos respondió que no, factor que afecta el bienestar⁷ del policía al no vivir cerca a su hogar; así lo hacen saber los aprendices

Moyano Díaz, s.f.) al indicar que según Greenhaus, Collins y Shaw (2003), se necesita lograr el ajuste y equilibrio en tres componentes: tiempo (dedicar similar cantidad de tiempo al trabajo y a los papeles familiares); niveles de compromiso (un nivel similar de compromiso psicológico con la familia y el trabajo) y lograr un equilibrio en la satisfacción (similar nivel de satisfacción en ambos dominios).

⁷ Se entiende que una persona es más feliz cuando en su vida predomina la experiencia afectiva positiva sobre la negativa. (García Martín, s.f.).

El pilar en el que fue creada la formación de Gestor de Paz, fue tomado desde el Constructivismo como modelo pedagógico SENA y según el Acuerdo 008 de 1997 donde dice: *La formación profesional dirigida a la acción, que se sintetiza en el modelo basado en competencias, busca a través del proceso de aprendizaje, proporcionar situaciones abiertas para aplicar los conocimientos y procedimientos de manera autónoma, a nivel individual y grupal.* Asimismo, se une a la Teoría Humanista de Carl Rogers, quien afirma que la formación debe ser centrada en las personas, logrando su desarrollo personal y social constante, además que adquiera herramientas para ser más proactivo, como se cita en (Escuela de Cadetes de Policía General Francisco de Paula Santander, 2016).

Uno de los objetivos de esta teoría, es que el educando pueda adquirir todos los conocimientos que se requieran para la resolución de sus conflictos y puedan ser capaces de adherirse fácilmente y con inteligencia a situaciones problemáticas, así lo menciona (Escuela de Cadetes de Policía General Francisco de Paula Santander, 2016).

Por otro lado, la formación más común que se encontró en las personas formadas, como se puede evidenciar en la tabla son 50 personas a nivel técnico, 15 a nivel bachiller. Es por esto que la formación complementaria está diseñada para todas las personas, precisamente para fortalecer competencias y habilidades, tanto empíricas como nuevas para el aprendizaje.

Tabla 1 Nivel de formación.

Técnico	50
Bachiller	15
Profesional	8
Especialización	2
Tecnólogo	2
TOTAL GENERAL	77

Fuente: Elaboración propia

El programa de formación complementaria creado por el CGA como Gestor de Paz, es un curso que consta de 160 horas y obtiene la certificación de 5 cursos en las habilidades como:

- Liderazgo-motivación y trabajo en equipo
- Solución de conflictos en la unidad administrativa
- Servicio al cliente
- Comunicación efectiva y asertiva en equipos de trabajo
- Gestor de Paz

Con el objetivo de que en este tiempo la persona primero reconozca sus debilidades, fortalezas, pero lo más importante es aprender sobre el perdón, la reconciliación, el proyecto de vida, manejo de los temores y la inteligencia emocional, entre otros factores, enmarcados dentro de las dimensiones del ser humano, que se deben conocer para trabajar en un constante crecimiento de la persona. (Escuela de Cadetes de Policía General Francisco de Paula Santander, 2016).

La mayor participación de las personas que se han beneficiado de los cursos cortos adelantados por el CGA, son los

patrulleros, situación que aprovechan a cabalidad, debido a que en su mayoría cuentan con una formación básica.

Tabla 2 Rango en la institución

Patrullero	54
Intendente	18
Subteniente	3
Comisario	1
Intendente Jefe	1
TOTAL GENERAL	77

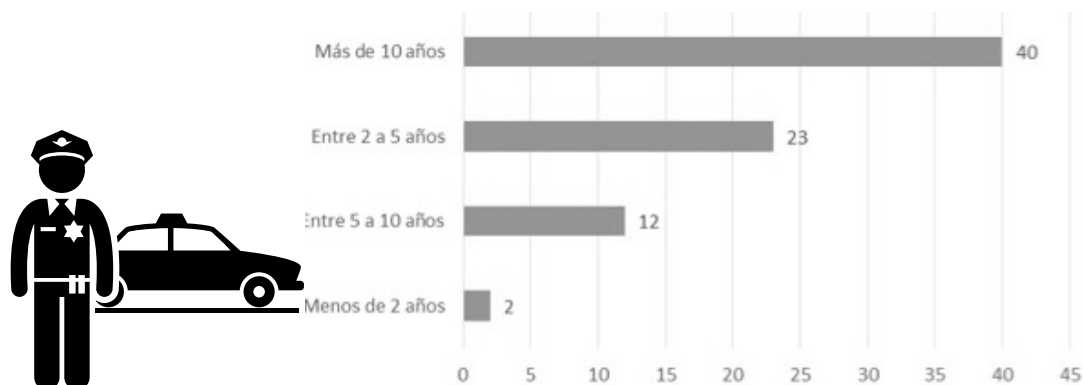
Fuente: Elaboración propia.

Durante el proceso de la observación, se evidencia en el primer encuentro con los

policiales la falta de empatía que existe entre ellos mismos, no existe mucha proximidad, las instructoras lo relacionan por la presencia del capitán que se sienten un poco intimidados, se ven algunos lazos de amistad y algunos de ellos, era la primera vez que trabajaban.

Se puede concluir que en esta categoría, los individuos tenían inicialmente dificultades para generar empatía; por tal razón, se evidencia el trabajo realizado con el fin de mejorar las relaciones interpersonales en los policiales aprendices, agregando que 40 de ellos llevan en la institución más de 10 años.

Ilustración 5. Tiempo en la Policía Nacional



Fuente: Elaboración propia.

En algún espacio del proceso formativo generaban resistencia a las actividades que se les asignaba, primaba la falta de tolerancia a tal punto de no participar o ser parte de un grupo, mas no de un equipo; con el paso de los días el equipo obtuvo un cambio significativo y aumentó su umbral de tolerancia.

Es muy particular encontrar en los diferentes grupos formados la existencia

de una presión, debido a los diferentes dificultades en el ambiente laboral, e indican que ven la mediación como una mayor carga laboral. Al transcurrir de los días, los aprendices logran comprender el alcance de la mediación policial en la metropolitana, y afirman su deseo de formarse y poder ser parte del equipo de mediadores, mencionando que la vigilancia en algunos momentos es repetitiva, y es el área de desempeño

de la mayoría de los policiales, por esto aspiran a ser parte del cambio que se está adelantando en la institución, como se puede ver en la ilustración 6.

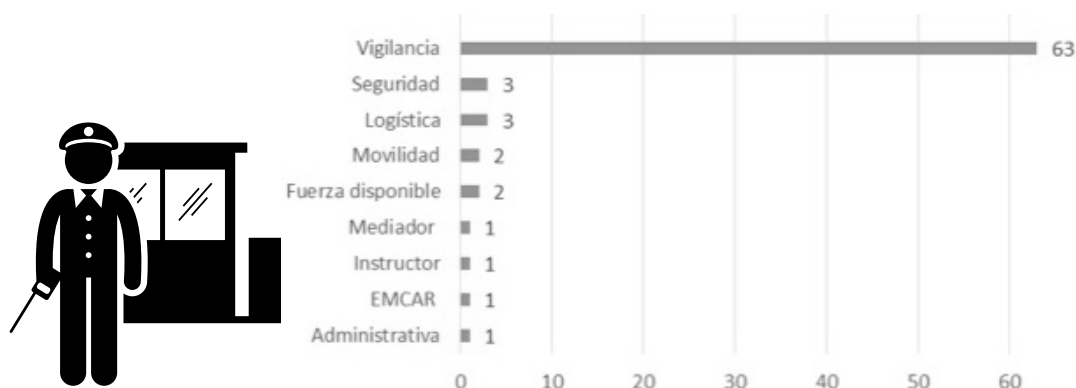
Para finalizar, dentro de las entrevistas realizadas a las diferentes entidades, sobre ¿Cómo les ha parecido el curso sobre mediación policial?, así respondieron:

Comisario Nelson Acosta: “el proceso de formación impartido por el CGA ha sido la herramienta fundamental para lograr un cambio y fortalecimiento del servicio de

policía, no tradicionalmente como lo hemos hecho, con más motos, más carros, más armas, se busca a partir del crecimiento personal del hombre y la mujer policía”.

Leymer Pacheco - Coordinador de la Casa de Justicia: “soy un convencido de que los mecanismos alternativos de resolución de conflictos, conciliación, libre arbitraje y jueces de paz, son la forma para resolver el problema, cuando se ataca el problema con violencia o demandas e interviene un juez, la mayoría de estos problemas no se resuelven a fondo”.

Ilustración 6: Área en la que trabaja



Fuente: Elaboración propia.

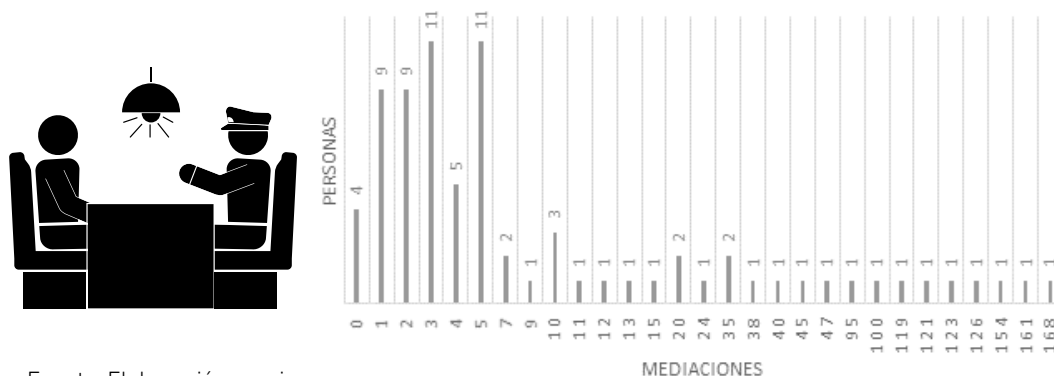
RESULTADOS

Se realizó una pregunta sobre el número de las mediaciones realizadas por parte de los aprendices formados, y se encontró un resultado muy positivo, el total de las mediaciones realizadas por las 79 personas encuestadas fueron 1.550, de estas solo 42 de ellas no fueron exitosas, es decir, en un 97,2% del total de las mediaciones han sido realizadas y llevadas a feliz término; así lo indica

el patrullero Oswaldo Zapa al decir: “*me siento satisfecho porque he logrado que las personas que visitan la oficina salgan con sus discordias resueltas*”.

El patrullero José Suárez quien perteneció al primer curso, afirma que ha implementado la mediación en su diario vivir, iniciando por el núcleo familiar y además, que no se pueden solucionar los

Ilustración 7: Mediaciones exitosas por los policiales



Fuente: Elaboración propia.

problemas de los ciudadanos si no se han sanado los propios.

La forma de evidenciar el impacto⁸ de esta formación complementaria en la ciudad de Montería, es la reducción de índices de violencia en un indicador⁹.

La Policía Metropolitana de Montería hizo una medición¹⁰ para comparar el número de denuncias realizadas entre enero a julio de 2016 y enero a julio de 2017 en 5 municipios de Córdoba (Montería, Cereté, Ciénaga de Oro, San Carlos y San Pelayo),

lugares donde han hecho presencia los policías del proceso de mediación, confirmando una reducción del 50.4%, en los diferentes ámbitos de actuación como escolar, social, vecinal y familiar.

Ratificando lo anterior, diferentes entidades beneficiadas del programa, indican que han disminuido las estadísticas de procesos penales, logrando así descongestionar el sistema, ya que con la mediación se busca identificar las causas del conflicto y solucionarlo, información que corrobora la señora Ana Hernández - Asistente del Fiscal URI¹¹ Fiscalía-Receptora de denuncias.

8 El cambio logrado con la implantación de una estrategia. Consecuencias que puede ocasionar a la organización, la materialización de un riesgo.

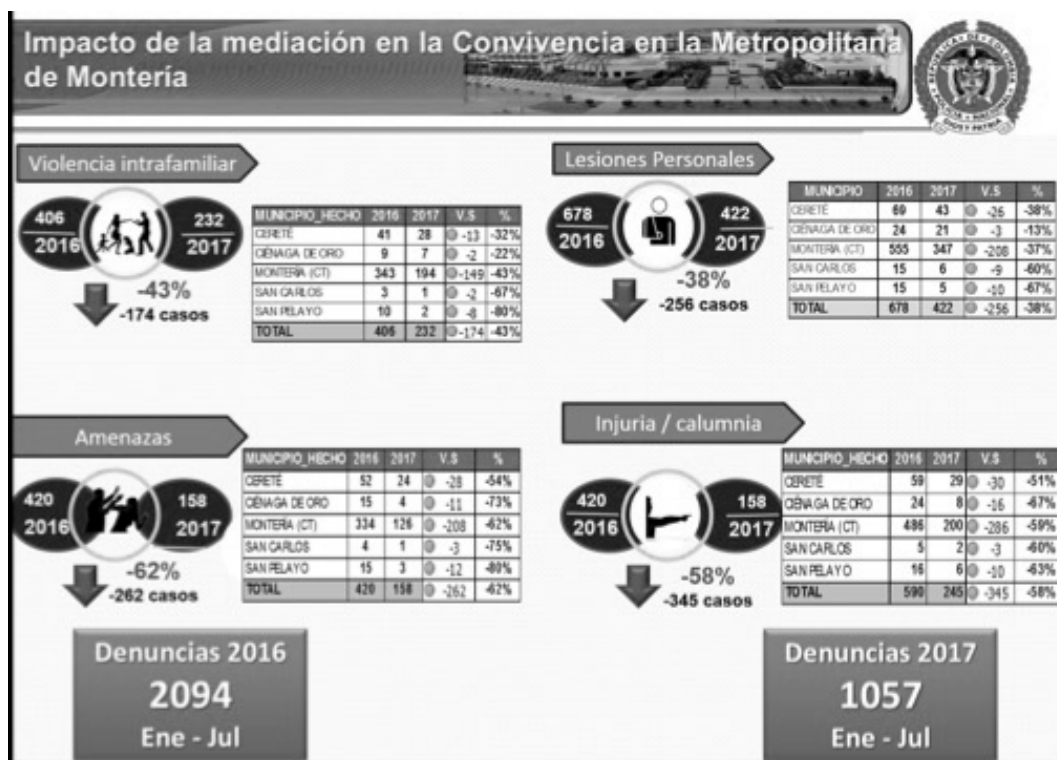
9 Criterio de medición de una gestión. Son instrumentos útiles para medir el logro de las metas, así como para el logro del objetivo. Un indicador es una señal que se puede observar y medir fácilmente. (Policía Nacional de Colombia, s.f.).

10 Comparar una unidad con respecto a otra previamente establecida o una magnitud con respecto a otra. Es comparar un logro alcanzado frente a un logro esperado. (Policía Nacional de Colombia, s.f.)



11 Unidad de Reacción Inmediata.

Ilustración 8: Comparativo ene.-jul. 2016 vs. ene.-jul. 2017



Fuente: Policía Metropolitana de Montería.

CONCLUSIONES

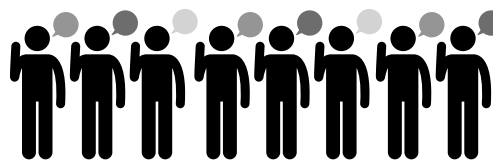
Teniendo en cuenta que los conflictos hacen parte de nuestra cotidianidad, todos estamos llamados a la construcción de una paz duradera; de esta manera podemos evidenciar que al cambiar algunos comportamientos se puede llegar a tener otra perspectiva frente a la forma de resolver los conflictos.

La imagen institucional de la Policía Metropolitana de Montería ha cambiado, porque están viendo al policial como un mediador, como un apoyo inmediato de la comunidad, así lo afirma el Coronel Carlos Rojas en la graduación del grupo número 5 como Gestor de Paz: “El mediador es

el punto de equilibrio, da ideas para que esas personas las puedan ver”. Y agrega: “gracias al SENA por el apoyo y respaldo institucional, porque se evidencia que van en un camino lento pero seguro, la mejor inversión que se pueda realizar en la construcción de la sociedad es la inversión que se le hace al ser humano, lo demás viene por añadidura”.

Ante los resultados descritos por el Coronel Rojas, se hace evidente que la Policía Nacional de Colombia puede implementar estos cursos que abarcan la mediación policial que busque un constante cambio en pro de la comunidad, para atacar

de raíz los problemas de la comunicad, pero desde el diálogo y la conciliación¹², evitando así acciones correctivas como comparendos y multas que generan en los ciudadanos un rechazo a la institución.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Congreso de Colombia (1991). *Constitución Política de Colombia*. Bogotá.

Escuela de Cadetes de Policía General Francisco de Paula Santander (2016). *La mediación como herramienta de paz en el servicio de policía*. Bogotá: Imagen Editorial.

García Martín, M. (s. f.). *El bienestar subjetivo*. Universidad de Málaga. Recuperado de: http://www.uma.es/psicologia/docs/eudemon/analisis/el_bienestar_subjetivo.pdf

Jiménez Figueroa, A. & Moyano Díaz, E. (s. f.). *Factores laborales de equilibrio entre trabajo y familia: Medios para mejorar la calidad de vida*. SciELO. Recuperado de: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-23762008000100007

Méndez Álvarez, C. (2013). *Metodología, diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales*. México: Limusa.

Policía Nacional de Colombia (2016). *Código Nacional de Policía y Convivencia para Vivir en Paz*. Bogotá: Imprenta Nacional.

Policía Nacional de Colombia. (s.f.). *Glosario*. Recuperado de: <https://www.policia.gov.co/glosario>

¹² Artículo 232. Conciliación. La conciliación en materia de convivencia procederá ante la autoridad de Policía que conozca del caso, en cualquier etapa del trámite del procedimiento o en el momento en que se presente el desacuerdo o conflicto de convivencia. Una vez escuchados quienes se encuentren en desacuerdo o conflicto, la autoridad de Policía o el conciliador, propondrá fórmulas de solución que aquellos pueden acoger o no. De realizarse el acuerdo, se suscribirá el acta de conciliación, donde se consignarán las obligaciones a cargo de cada uno de los interesados, lo cual hará tránsito a cosa juzgada y prestará mérito ejecutivo ante las autoridades judiciales competentes. Código de Policía.