

# Protocolo de convivencia ciudadana como resultado del diálogo social: estudio de caso en La Parada, Villa del Rosario, Norte de Santander

Citizen Coexistence Protocol Emerging from Social Dialogue: Case Study in La Parada, Villa del Rosario, Norte de Santander

---

Marly Sulay Álvarez-Herrera\*

Universidad Simón Bolívar, Sede Cúcuta

Lina Guadalupe Sierra García\*\*

Ana Irene Cuevas Gutiérrez\*\*\*

Universidad Autónoma de Nuevo León

## Resumen

El presente trabajo tiene como objetivo comprender los aportes del diálogo social en la transformación de conflictos sociales en contextos migratorios, específicamente en La Parada, municipio de Villa del Rosario, Norte de Santander, en Colombia. Se desarrolló una investigación de enfoque mixto, que incluyó entrevistas semiestructuradas y encuestas aplicadas a actores locales. Los resultados evidencian que los participantes identifican como ge-

## Abstract

This study aims to understand the contributions of social dialogue to the transformation of social conflicts in migratory contexts, specifically in La Parada, a sector located in the municipality of Villa del Rosario, Norte de Santander, Colombia. A mixed-methods research approach was employed, using semi-structured interviews and surveys with local actors. The results show that participants identify key conflict-generating factors such as reduced

Recibido: 20 de julio de 2025

Aprobado: 12 de septiembre de 2025



neradores de conflicto la disminución de oportunidades laborales, la desigualdad social y la xenofobia, vinculados al fenómeno migratorio. De esta realidad surge un protocolo de convivencia ciudadana y cultura de paz, basado en principios de derechos humanos, diversidad cultural y solidaridad. El protocolo propone un proceso estructurado de diálogo social, organizado en fases —preparatoria, exploratoria, desarrollo y seguimiento—, que integra herramientas prácticas para la transformación de conflictos, destacando la importancia del capital social, la pacificación y la integración fronteriza. Así, el diálogo social trasciende la mera comunicación para generar confianza, construir soluciones conjuntas y promover cambios en la convivencia en territorios fronterizos, contribuyendo a la prevención y transformación de conflictos en contextos migratorios.

**Palabras clave:** diálogo social; transformación de conflictos; contextos migratorios; protocolo de convivencia.

employment opportunities, growing social inequality, and xenophobic attitudes, all closely linked to migration. In response, a citizen coexistence and peacebuilding protocol was developed, grounded in human rights, cultural diversity, and solidarity. The protocol proposes a structured process of social dialogue comprising preparatory, exploratory, development, and follow-up phases, and includes practical tools to guide conflict transformation. It emphasizes core elements such as social capital, pacification, and cross-border integration. In this way, social dialogue goes beyond simple communication to foster trust, enable the joint construction of solutions, and promote meaningful changes in how social conflicts are understood and addressed—especially those that affect coexistence in border territories—thus contributing to their prevention and transformation in migratory settings.

**Keywords:** social dialogue; conflict transformation; migratory contexts protocol for citizen coexistence.

## Introducción

La presente investigación tiene como objetivo fundamental comprender los aportes que puede ofrecer el diálogo social en la transformación de los conflictos sociales surgidos en contextos migratorios, tomando como estudio de caso el sector conocido como La Parada, ubicado en el municipio de Villa del Rosario, Norte de Santander, Colombia.

Este territorio, por su ubicación estratégica en la frontera entre Colombia y Venezuela ha sido históricamente un punto de tránsito y asentamiento para miles de personas, situación que se ha intensificado por el fenómeno migratorio masivo proveniente de Venezuela; como consecuencia, se configura una dinámica social compleja, marcada por la coexistencia entre la población de acogida —colombiana— y

la población migrante y refugiada, venezolana, lo cual ha generado tensiones derivadas de diferencias culturales, económicas y sociales.

La interacción constante y muchas veces forzada, entre estos grupos ha dado lugar a conflictos sociales que afectan la convivencia, el bienestar comunitario y las posibilidades de construcción de paz sostenible en la zona. Ante este panorama, el presente estudio no se limita a describir dichos conflictos, sino que propone el diálogo social como una estrategia transformadora para generar respuestas sostenibles y pacíficas.

En respuesta a esta necesidad, se diseñó un proyecto de investigación orientado, en primer lugar, a identificar los principales factores que originan conflictos sociales en el sector de La Parada. En segundo lugar, se plantea el diálogo social como una alternativa viable para abordar estos conflictos desde una perspectiva pacífica, participativa y transformadora.

En tercer lugar, se articula la construcción del protocolo de convivencia ciudadana y cultura de paz en territorios de frontera. Caso: La Parada. Esta herramienta metodológica tiene como propósito facilitar procesos de intervención social mediante el diálogo social, y está orientada a la integración entre la población migrante y la población de acogida, la pacificación del territorio, y la promoción de relaciones armónicas en escenarios de alta conflictividad social.

El estudio se apoya en una base conceptual que articula las características de los conflictos sociales en contextos migratorios con los fundamentos teóricos y prácticos del diálogo social como herramienta para la transformación pacífica. Es a partir de estos elementos que se desarrolla un enfoque metodológico mixto, ya que la integración de componentes cualitativos y cuantitativos permite una comprensión más amplia y profunda del fenómeno.

El alcance del estudio es explicativo, ya que busca analizar las causas, dinámicas y consecuencias de los conflictos observados. Para la recolección de información se emplearon entrevistas semiestructuradas y encuestas, dirigidas tanto a la población de acogida como a la población migrante, lo cual permitió acceder a percepciones, vivencias y opiniones de actores clave en el territorio.

Los hallazgos revelan una serie de situaciones concretas que, desde la perspectiva de los participantes, inciden directamente en la agudización de los conflictos sociales. Entre los elementos más señalados se encuentran la disminución de oportunidades laborales, el aumento de la desigualdad socioeconómica y la proliferación de actitudes xenofóbicas hacia los migrantes, todos ellos estrechamente vinculados al fenómeno migratorio y a la convivencia cotidiana en la frontera.

Aun así, a pesar de este contexto adverso, los participantes también reconocen el potencial transformador del diálogo social. Tanto entrevistados como encuestados manifestaron su disposición favorable hacia este mecanismo, al considerarlo idóneo para generar confianza, construir soluciones conjuntas y fomentar nuevas formas de relacionarse en medio de la diversidad cultural.

Finalmente, el trabajo concluye con una reflexión sobre la necesidad de incorporar el diálogo social como eje central de las estrategias de intervención en zonas de frontera, especialmente en el contexto colombiano, buscando prevalecer la resolución de conflictos a través de los mecanismos alternativos.

Transformar esta cultura de confrontación en una de concertación, entendimiento y respeto mutuo no solo es necesario, sino ético. Apostar por el diálogo social es, en última instancia, una vía para construir un futuro más justo, incluyente y en paz para todas y todos.

### **1.1. El conflicto social en contextos migratorios**

A lo largo del tiempo, una diversidad de autores ha contribuido desde sus estudios a la comprensión del conflicto; hay quienes lo conciben como un suceso natural y permanente en el ser humano (Galtung, 2003; Quintero, 2018), lo que implica reconocer que este forma parte inherente de la condición humana.

Otros lo entienden como un proceso social que se enmarca en dinámicas de confrontación, las cuales pueden originarse por intereses, metas, puntos de vista, creencias o necesidades percibidas como opuestas o incompatibles (Cabello et al., 2016). Desde esta perspectiva, el conflicto deja de ser un fenómeno individual y se inserta dentro de las estructuras sociales, implicando así que sus raíces no solo están en lo personal, sino

también en las condiciones sociales, culturales, económicas e históricas que median las interacciones.

Asimismo, algunos estudiosos lo han interpretado como una forma específica de relación entre los individuos, que, lejos de representar únicamente una problemática o una ruptura, puede constituirse como un momento clave para la transformación, la reconfiguración de vínculos y la construcción de nuevas posibilidades colectivas (Aliste y Stamm, 2016). Esta última aproximación abre el camino a pensar el conflicto no solo como una amenaza, sino también como una oportunidad valiosa para el cambio social, siempre que se cuente con los canales adecuados para su manejo.

En el contexto de movilidad humana, especialmente en escenarios donde se presenta una alta concentración de personas migrantes, es necesario considerar los aportes de Nina-Estrella (2013), quien plantea que el conflicto es un fenómeno inevitable dentro de las comunidades, y este se intensifica en situaciones donde confluyen identidades culturales distintas en un mismo espacio geográfico, lo cual da lugar a un tipo de conflicto de carácter intercultural.

En este tipo de situaciones, el desacuerdo no surge únicamente de la disputa por recursos o espacio, sino que se enraíza en la dificultad para establecer procesos de diálogo y comprensión entre grupos que portan referentes simbólicos, valores, normas y visiones del mundo distintas. La falta de herramientas para procesar estas diferencias de manera pacífica conduce a una escalada de tensiones que repercute en múltiples dimensiones del ser humano: desde su bienestar psicológico y emocional hasta su integridad física y su estabilidad social, donde los conflictos interculturales no son solo enfrentamientos puntuales, sino señales de que faltan herramientas efectivas para manejar la diversidad de manera justa.

En resumen, el conflicto se entiende como una frustración emocional causada por diferencias percibidas en valores, normas, metas o recursos entre al menos dos grupos culturales diferentes que interactúan (Nina-Estrella, 2013).

Esta definición destaca dos aspectos clave: primero, la dimensión subjetiva del conflicto, que se refleja en las emociones y percepciones

de quienes lo viven; y segundo, el componente relacional, que implica la interacción entre grupos culturales distintos que no logran manejar sus diferencias de forma constructiva.

De esta manera, el entendimiento del conflicto se aplica directamente al enfrentamiento social entre la población local colombiana y los migrantes y refugiados venezolanos que habitan en La Parada, un sector fronterizo del municipio de Villa del Rosario, Norte de Santander, en Colombia. Este territorio es un espacio complejo donde conviven personas con prácticas, valores y necesidades diversas, lo que favorece el surgimiento de tensiones.

La convivencia diaria se ve afectada por factores estructurales y simbólicos como el acceso desigual a servicios, estigmas sociales, competencia laboral y discursos que representan al “otro” como una amenaza. La falta de estrategias institucionales y comunitarias adecuadas para abordar estos conflictos de manera oportuna y sensible genera un ambiente donde las tensiones impactan no solo a las partes involucradas, sino también al tejido social en general, poniendo en riesgo la construcción de una paz duradera.

## ***1.2. El diálogo social, estrategia novedosa para la transformación pacífica de conflictos***

El diálogo social se reconoce como una estrategia novedosa y un medio esencial para abordar y dar solución pacífica a los conflictos, puesto que “ha venido a significar un proceso que permite a dos o más partes comprender su conflicto, intercambiar, trabajar en su relación y crear opciones para un camino hacia adelante” (Prada et al., 2014, p. 19).

En el mismo sentido, se reconoce que, para efectuar un proceso de diálogo social, este debe originarse de las necesidades y el propio contexto de las personas implicadas, además, se requiere de su participación activa para que, con el apoyo de un facilitador imparcial (actor con conocimientos para acompañar un diálogo efectivo), se propongan a adquirir capacidades y/o demuestren actitudes positivas para desarrollar el diálogo.

Por mencionar algunas de estas actitudes y/o capacidades: la escucha activa, la empatía, la interacción basándose en el respeto por las

diferentes experiencias, convicciones e intereses del otro, igualmente, la proyección de un real compromiso y disposición para aprender y trabajar conjuntamente en la ideación de acciones que les beneficie mutuamente y les posibilite mejorar sus interacciones sociales (ver tabla 1).

Tabla 1. Capacidades y/o actitudes para efectuar el diálogo social.

<b>Capacidades y/o actitudes para efectuar el diálogo social</b>	Escucha activa
	Empatía
	Interacción basada en el respeto por las diferencias (experiencias, intereses, convicciones).
	Compromiso y disposición para aprender
	Trabajo conjunto
	Ideación de acciones para el beneficio mutuo y el mejoramiento de las interacciones sociales.

Aunado a lo anterior, es importante analizar las diferencias del diálogo social como procedimiento de solución, con otros métodos de resolución de conflictos como la mediación y la negociación, ya que se pueden presentar algunas confusiones por las posibles similitudes que se perciben entre los tres conceptos.

Para ello, resultan pertinentes los aportes de Saunders (citado en Pruitt y Tomas, 2008), quien va a identificar una serie de elementos que a su consideración posibilitan una clara diferenciación:

- Tanto la mediación como la negociación anhelan producir un “acuerdo específico”, mientras que el fin del diálogo es transformar las relaciones humanas.
- Cuando la negociación se propone la definición y satisfacción de intereses materiales a través de acuerdos convenidos en conjunto, el diálogo se plantea la creación de capacidades humanas y políticas para que las partes puedan solucionar los problemas.
- Las negociaciones van a requerir de la disposición de las partes para alcanzar un acuerdo, entre tanto, el diálogo puede resultar beneficioso toda vez que involucra actores que

pueden no estar listos para negociar, pero no desean que las relaciones negativas se sostengan.

- La negociación trabaja con bienes o derechos que podrían ya sea dividirse, compartirse o definirse de un modo tangible, por su parte, el diálogo le apuesta a transformar las relaciones por medio de procesos basados en el respeto y la colaboración mutua.

Con lo anterior, es preciso señalar que, en el marco de un conflicto el diálogo social no va a sustituir a la mediación ni a la negociación, sino que es posible utilizar a cada uno de ellos conforme a las necesidades e intereses que se persigan; lo importante es entenderlas como parte de iniciativas que contribuyen desde sus particularidades para trabajar por una paz sostenible, lo cual significa que “para que haya paz, el cambio debe ser más profundo, y el diálogo crearía eso” (Pruitt y Tomas, 2008, p. 21).

## **2. Metodología**

El trabajo de investigación que se expone es de carácter mixto, ya que siguió un proceso metódico, empírico y analítico de indagación que comprende la recolección, integración y análisis de información cuantitativa y cualitativa con el fin de discutirlos en su conjunto y así lograr un mayor entendimiento del fenómeno a estudiar (Hernández-Sampieri y Mendoza Torres, 2018).

Asimismo, el estudio tiene un alcance explicativo dado que se centra en identificar las razones por las que se presenta un determinado fenómeno, las condiciones para que el mismo se manifieste y el relacionamiento de dos o más variables que se le atribuyen; de ese modo, “se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto” (Arias, 2012, p.26), posibilitándose con ello una comprensión más completa del problema de estudio.

El proceso metodológico estuvo guiado específicamente por tres fases: la preparatoria, el trabajo de campo y la fase analítica. La primera fase, comprende la recopilación y lectura de material bibliográfico, un proceso a través del cual se obtuvo el sustento teórico sobre el fenómeno migratorio venezolano, los conflictos sociales y el diálogo social; de

manera paralela, en esta fase se realizó lo concerniente a la construcción y validación de los instrumentos de recolección de información: guía de preguntas de la entrevista semiestructurada y el cuestionario para la encuesta.

En la segunda fase, se llevó a cabo la recolección de información, donde cabe mencionar que en el momento en que se aplicaron los instrumentos, se vivenciaba el aislamiento preventivo como consecuencia de la pandemia por el covid-19; de ese modo, las preguntas del cuestionario fueron escritas en la herramienta *Google Forms*, y fue compartido a través de WhatsApp y correo electrónico, obteniéndose un total de 419 respuestas, de los cuales, el 53,7 % (n=225) son población proveniente de Venezuela y un 46,6 % (n=194) son nacionales colombianos (población de acogida).

Los criterios establecidos para los participantes fueron: para el instrumento cuantitativo, habitantes del sector de La Parada (incluidos población de acogida y migrantes); para determinar el tamaño de la muestra, se realizó el cálculo con la respectiva fórmula, con un universo de 8,000 personas, un nivel de confianza de 95 % y un margen de error del 5 %, dando como resultado una muestra de 367. Para el caso del instrumento cualitativo, los criterios corresponden a profesionales de las ciencias sociales y expertos en temas migratorios.

En cuanto a las entrevistas semiestructuradas, se realizaron 11 entrevistas a expertos que consintieron además de participar, grabar las reuniones; este insumo más adelante posibilitó efectuar la respectiva transcripción de los relatos de audio a texto.

En la fase analítica, se trabajó lo correspondiente al vaciado y análisis de información, en ese sentido, los datos recolectados por medio de la encuesta fueron organizados en una tabla de Excel para posteriormente integrarlos en el programa informático estadístico IBM SPSS Statistics; allí se definieron las diferentes variables, se desarrolló la codificación y el análisis de la información.

Por su parte, la información cualitativa fue analizada mediante el software para el análisis de información cualitativa Atlas.ti; previo a ingresar las entrevistas transcritas y en formato RTF en el software, se adelantó el proceso de codificación de las entrevistas con el objetivo de

facilitar la identificación de las mismas y guardar la confidencialidad de los participantes; de esa forma, las entrevistas pasaron a denominarse ESE (Entrevista Semiestructurada), seguidamente, se señala el AC1 (Actor Clave) que representa a la primera persona entrevistada y se culmina con AC11 para el último entrevistado. A continuación, se demuestra un ejemplo de los códigos diseñados:

- ESE\_AC1= Entrevista Semiestructurada Actor Clave 1.

Posteriormente, se procede a insertar las entrevistas al software, que posibilitó efectuar la lectura y análisis de los relatos de los participantes con el objetivo de identificar las categorías inductivas, identificar las recurrencias y el relacionamiento entre las mismas.

### **3. Hallazgos**

#### ***3.1. Elementos que contribuyen a la configuración de conflictos sociales en el sector de La Parada***

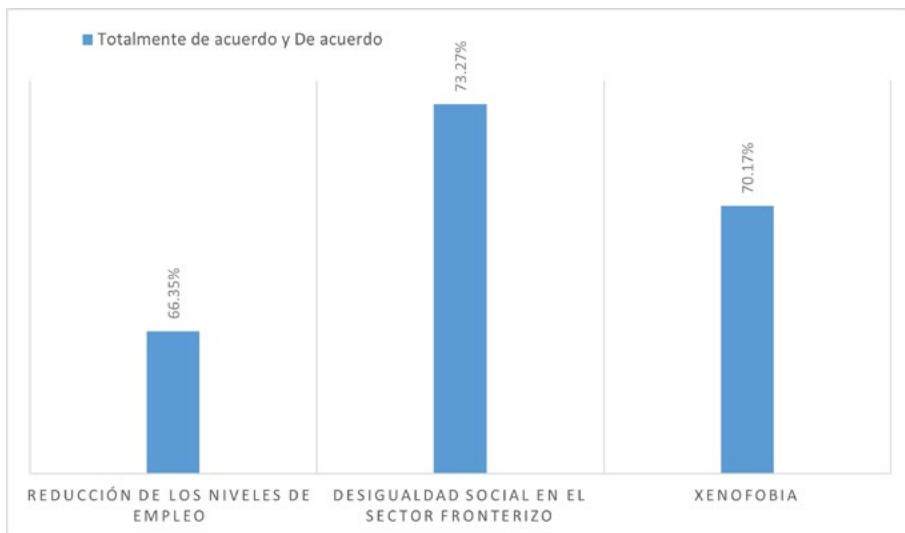
El sector fronterizo denominado como La Parada, ubicado en el municipio de Villa del Rosario en el departamento de Norte de Santander, constituye un espacio histórico para el relacionamiento e intercambio socioeconómico entre las personas que habitan en los países vecinos Colombia y Venezuela.

No resulta ajeno que al ser un entorno reconocido como “familiar” —en donde a través de los años las dos poblaciones transitoriamente han interactuado según sus intereses— dicha zona se configure en el marco de la crisis migratoria en un sector que registra entradas significativas de migrantes venezolanos, pero también en un territorio donde desean asentarse (Del Castillo et al., 2020).

En efecto, el asentamiento de la población migrante en el sector de La Parada, presenta dificultades en la convivencia con la población de acogida, culturas e intereses diferentes, las diversas perspectivas negativas que se tienen sobre la migración, entre otros aspectos, lo cual ha configurado elementos esenciales para la generación de conflictos sociales en el territorio fronterizo.

De manera específica, mediante la información obtenida a través de la encuesta efectuada en el proceso de investigación, se logran identificar desde las percepciones de los entrevistados, los siguientes elementos y/o situaciones generadoras de conflicto (Figura 1):

Figura 1. Elementos y/o situaciones generadoras de conflicto en el sector fronterizo La Parada, según percepción de personas de la encuesta



De acuerdo con la información presentada en la figura 1, los elementos y/o situaciones generadoras de conflicto en el sector fronterizo La Parada, tienen que ver según la percepción de los habitantes encuestados, con una relación directa entre la migración y la reducción de los niveles de empleo, el aumento de la desigualdad social y la manifestación de la xenofobia a partir del fenómeno migratorio en el territorio.

Conforme a lo anterior es oportuno indicar, que algunas de las situaciones mencionadas coinciden con las identificadas por

los entrevistados, quienes aluden, por ejemplo: al aumento en *la informalidad, el desempleo y la desigualdad social* (ESE\_AC4; ESE\_AC3; ESE\_AC6; ESE\_AC9; ESE\_AC10) como impactos derivados de la migración; a continuación, algunos de sus relatos:

Con la llegada y el crecimiento exagerado de la población migrante en el sector de la Parada lo que se produce es (...) desempleo e informalidad (ESE\_AC4).

La migración que se está presentando en el sector de la Parada, ha contribuido en gran medida al aumento de la desigualdad social, lo que perjudica a todos, tanto a los migrantes como a los nacionales (ESE\_AC3).

En cuanto a las situaciones relacionadas con el empleo y la informalidad, es importante destacar lo expuesto por Farné y Sanín (2020) cuando exponen que “es razonable pensar que hay una migración hacia Colombia que contribuye a ejercer presión sobre los mercados laborales de las ciudades fronterizas, incrementando las condiciones de informalidad y desempleo” (p. 27).

La llegada y asentamiento masivo de población migrante en el sector ha incidido directamente en el aumento de la informalidad laboral y la precariedad socioeconómica, tanto para la población local como para la migrante. Estudios recientes señalan que la mayoría de los migrantes venezolanos acceden principalmente a empleos informales debido a condiciones de irregularidad, limitaciones en la convalidación de títulos, y estigmatización social, lo que repercute en una mayor competencia por recursos laborales escasos y contribuye a tensiones sociales en la zona (Bahar et al., 2018; Ministerio de Salud y Protección Social, 2020).

Este fenómeno, sumado a la histórica desigualdad estructural del país y la región, así como a las insuficientes respuestas institucionales para afrontar estos retos, agrava las condiciones de vulnerabilidad de ambas poblaciones, fomentando percepciones de exclusión y competencia desleal.

Apesar de que la migración influye en la dinámica socioeconómica, no debe considerarse como el único factor responsable, dado que procesos más amplios como la globalización, la reestructuración del mercado laboral y las deficiencias en la gobernanza local y nacional

también afectan significativamente el contexto de conflicto (Moreira y Oliveira, 2021; Rosiasco et al., 2018).

Por ello, las problemáticas de desempleo, informalidad y desigualdad social en La Parada deben entenderse como el resultado de una compleja interacción de factores históricos, estructurales y coyunturales, en donde el fenómeno migratorio es un elemento más dentro de una realidad multifacética que exige soluciones integrales y diálogos amplios para la convivencia y el desarrollo sostenible.

Por su parte, Bahar et al., (2018) aportan a la discusión sobre el tema en cuestión, cuando exponen que en regiones donde la informalidad laboral es muy notoria —tal es el caso de Colombia y el departamento de Norte de Santander—, el proceso de acceder formalmente al mercado laboral por parte de los migrantes no representa un hecho tan significativo, en ese sentido, la migración constituye una afectación mínima para el mercado formal de los locales.

Sin embargo, lo que sí se configura en una constante según los autores, es el acceso de la población migrante al mercado informal y su impacto en el incremento de la tasa de informalidad en el país, al respecto, factores como la condición irregular, las limitaciones y barreras para convalidar títulos de educación superior, los estereotipos, los prejuicios sociales y demás, influyen en gran medida en la falta de empleabilidad formal, en consecuencia, no se presentan otras posibilidades para el extranjero que llevar a cabo actividades desde la economía informal que le posibilite obtener ingresos para la subsistencia.

No obstante, es necesario advertir que este no es el único factor generador de las problemáticas mencionadas ya que frecuentemente las personas se centran en el fenómeno de la migración como uno de los principales causantes de las dificultades que aquejan al territorio y a la nación en general —percepción promovida por algunos discursos políticos y medios masivos de comunicación— (Moreira y Oliveira, 2021).

De ese modo, obvian otros factores esenciales como la globalización, afectaciones en los sectores productivos, la reorganización del mercado, aspectos históricos y estructurales, las malas administraciones de los gobiernos locales y nacionales, la poca capacidad y respuesta institucional

para hacer frente a las problemáticas, entre otros, que tienen un impacto fundamental en la preocupante dinámica del mundo del trabajo.

De otro lado, en lo que refiere a la percepción de los participantes del estudio sobre el incremento de la desigualdad social como una situación generadora de conflicto, resulta fundamental señalar que Colombia, es un país caracterizado históricamente por los niveles de desigualdad social, causados, entre muchos factores, por dinámicas internas relacionadas con el conflicto armado de más de 60 años, la corrupción en las instituciones, las administraciones de los gobiernos, entre otros, que tienen impacto directo aunque también diferenciado en el acceso a derechos básicos de las personas.

Autores como Rosiasco et al. (2018) consideran que, claramente, el país en su esencia presenta retos estructurales, —uno de ellos la desigualdad social—, no obstante, dichos retos van a afectar diferenciadamente a los espacios fronterizos.

Un claro ejemplo es la frontera entre Colombia-Venezuela, que se caracteriza por diversidad de problemáticas y dificultades que obstaculizan el desarrollo socioeconómico, la satisfacción de necesidades básicas, e igualmente es foco de diferentes conflictos sociales generados por los impactos de la dinámica migratoria; todos los anteriores que profundizan la desigualdad social y afectan significativamente a las poblaciones de locales y migrantes que se desenvuelven en el territorio fronterizo.

Aunado a lo anterior, pese a que se entiende que el fenómeno migratorio tiene cierta incidencia en términos de desigualdad, se evidencia que la misma no afecta a toda la población (acogida y migrantes) de igual modo.

De acuerdo con información de la bibliografía consultada, la población proveniente de Venezuela presenta vulnerabilidades por el solo hecho de ser migrantes, además de enfrentar profundas brechas y múltiples desigualdades sociales (ACNUR, 2020; OIM, 2020), por ejemplo: la inserción a los sectores informales de la economía con salarios muy por debajo de lo legal (Ministerio de Salud y Protección Social, 2020) y un mayor número de horas laboradas en comparación con la población local; las condiciones de vivienda difíciles caracterizadas

por el hacinamiento y la falta de acceso a saneamiento básico (Herrera, 2021); dificultades de acceso a servicios integrales de salud pese a contar con una situación regular en el país.

Al respecto, en un estudio realizado por Profamilia (2020), solo el 21,94 % de migrantes regulares venezolanos se encontraban afiliados a la seguridad social y salud para el año 2020 en Colombia, advirtiéndose con ello, la necesidad de trabajar por la cobertura universal en salud, y en general, por la satisfacción de las necesidades básicas de todos los migrantes.

Finalmente, se encuentra la situación generadora de conflictos asociada con la manifestación de xenofobia en el sector de La Parada, Villa del Rosario en el departamento de Norte de Santander.

En efecto, Cabrera et al. (2021) en investigación conjunta con Barómetro Xenofobia estudian las expresiones variadas de xenofobia, especialmente en cinco ciudades de Colombia: Bogotá, Cúcuta, Barranquilla, Cali y Medellín; el estudio se basó en un sondeo de percepciones, así como la revisión de contenido xenófobo presente en redes sociales como Twitter y medios de comunicación online.

En ese sentido, los investigadores dan cuenta de las múltiples y severas expresiones de xenofobia por parte de los usuarios colombianos y del impacto respecto a la discriminación y violación de los derechos humanos de la población proveniente de Venezuela.

Mediante dicha investigación se puede evidenciar los múltiples estereotipos con efectos negativos que se han adoptado y promovido acerca de los migrantes venezolanos, a los mismos se les ve como los generadores de problemáticas como el desempleo, la prostitución, la delincuencia y se les concibe como “acaparadores” de servicios sociales, al tiempo, se refieren a los migrantes de formas despectivas, con rechazo, hostilidad e incluso con odio.

Es importante señalar que, resulta alarmante que este tipo de percepciones xenofóbicas se han trasladado a acciones concretas como la discriminación, el rechazo por parte de la población de acogida, la persecución, la estigmatización e inclusive, a acciones con intención violenta en contra del migrante.

Adicional a lo anterior, es necesario advertir del rol fundamental que han tenido los medios de comunicación y autoridades administrativas-políticas en todos sus niveles (municipal, departamental y nacional) en la promoción de discursos de odio y prejuicios que aportan significativamente en la consolidación de una percepción negativa de los migrantes venezolanos; en muchas ocasiones, comparten con la ciudadanía lecturas claramente alejadas y sin fundamento de la realidad, relacionándose a los extranjeros como los principales responsables de los problemas que aquejan al país.

Al respecto, plantean Cabrera et al. (2021) “aunque errado, este tipo de mensaje es muy influyente si llega a un gran número de personas que no cuenta con información suficiente o criterios para discernir si estas asociaciones o responsabilidades son o no ciertas” (p. 8).

Por lo anterior, es importante que los actores políticos y medios de comunicación sean responsables y conscientes del lenguaje y las intenciones adoptadas en torno a los migrantes, de lo contrario, que se tomen las debidas acciones legales; asimismo, se requiere el actuar inmediato por parte de los gobiernos para que fortalezcan o emprendan diferentes acciones que contribuyan a prevenir y/o revertir actitudes xenofóbicas de la población local, todo ello, por medio de campañas informativas, de concientización y sensibilización sobre la situación de los migrantes, al tiempo, que se trabaja en un marco de derechos humanos por una integración real, que abarque las diferentes dimensiones que rodean a un individuo, la social, económica, política, cultural.

### ***3.2. El diálogo social como estrategia para la transformación pacífica de conflictos sociales***

Un diálogo social que contribuya a reforzar la paz en un determinado territorio debe surgir desde los intereses y las necesidades colectivas de los propios actores sociales (Lasso Urbano y Cabello Tijerina, 2022), de igual modo, se caracteriza porque desarrolla procesos que posibilitan el intercambio de ideas y sentimientos basados en la pluralidad, la alteridad y la libertad de expresión. En efecto, el diálogo social se configura en una estrategia pertinente toda vez que posibilita la interrelación entre

diversos actores que presentan conflictos pero que se interesan en construir de manera conjunta soluciones para el bienestar común.

Los hallazgos del estudio muestran que, aunque el diálogo social es reconocido como una herramienta valiosa para la convivencia y la solución pacífica de conflictos, también es necesario que este diálogo permita abordar y transformar las percepciones que vinculan directamente la migración con problemas como el desempleo o la desigualdad social.

La experiencia de las personas entrevistadas indica que el diálogo social debe funcionar como un espacio para desmontar estereotipos y construir una comprensión más integral de las causas subyacentes de los conflictos sociales, que van más allá del fenómeno migratorio y que incluyen problemáticas estructurales presentes en la región.

De este modo, el diálogo social se convierte en un instrumento para replantear perspectivas y buscar soluciones conjuntas que atiendan las necesidades reales tanto de la población de acogida como de la migrante, promoviendo así la reconciliación y el fortalecimiento de la convivencia pacífica.

De acuerdo con la información recolectada a través de la entrevista, se pudo dar cuenta que la totalidad de actores clave reconocen el diálogo social como una *herramienta estratégica para la convivencia ciudadana* (ESE\_AC1; ESE\_AC2; ESE\_AC3; ESE\_AC4; ESE\_AC5; ESE\_AC6; ESE\_AC7; ESE\_AC8; ESE\_AC9; ESE\_AC10; ESE\_AC11) debido a que puede contribuir de manera significativa a *dar solución pacífica a los conflictos entre población de acogida y migrante* (ESE\_AC11; ESE\_AC6; ESE\_AC9), igualmente, permite la *discusión sobre las necesidades y problemáticas* (ESE\_AC1; ESE\_AC2; ESE\_AC7; ESE\_AC10) presentes en la zona de frontera, así como *mejorar las relaciones interpersonales y comunitarias* (ESE\_AC10; ESE\_AC5; ESE\_AC8).

En breve, algunos de sus relatos:

Del desprendimiento de un buen diálogo social que cierre brechas y conflictos entre los miembros de la sociedad depende la buena convivencia entre los ciudadanos (ESE\_AC10). Si existe un verdadero y efectivo diálogo social, en la convivencia ciudadana se notaría en la forma de resolver los problemas, de esa manera, también en la disminución de problemas entre vecinos (ESE\_AC2).

El diálogo social es una alternativa indispensable y de inmediata aplicación, que se sienten en una mesa, la administración municipal, líderes comunales del sector de la parada, líderes de organizaciones de la sociedad civil que trabajan con población proveniente de Venezuela y demás autoridades competentes en aras de ir buscando soluciones de fondo a las problemáticas (ESE\_AC1).

En suma, desde la información obtenida a través de la encuesta, se logra identificar la solución de conflictos, la reconciliación y la convivencia social como ejes fundamentales que se pueden desarrollar o promover desde los procesos adelantados con el diálogo social, así lo expone el 85,23 % del total de 419 personas encuestadas.

A su vez, los encuestados reconocen dos elementos esenciales en un proceso de diálogo social que aporte tanto a la solución pacífica de conflictos como a la instauración de una convivencia pacífica en la zona de frontera La Parada: el primero de ellos, tiene que ver con saber escuchar a la parte contraria en un conflicto, a lo que el 87,11 % del total de encuestados manifiesta estar de acuerdo y totalmente de acuerdo; en segundo lugar, se encuentra la efectuación de procesos de comunicación efectivos basados en el respeto, para lo que el 85,12 % expresa su aprobación.

Con lo expuesto, se entiende que los participantes del estudio visualizan el diálogo social como un medio estratégico que contribuye significativamente a solucionar los diversos conflictos presentes en la zona de frontera, y en consecuencia, a la construcción de una cultura de paz tan necesaria en este territorio; sus posturas es preciso mencionar, coinciden con la de autores como Cabello et al. (2016) quienes reconocen el diálogo como un pilar esencial para la consolidación de sociedades más pacíficas.

Ahora bien, el tipo de diálogo social al cual se refieren los investigadores es a uno de carácter transformativo, es decir, “un verdadero diálogo por la paz que fomente la empatía, la solidaridad, el respeto, la tolerancia, la práctica de la no-violencia y la justicia social” (Cabello et al., 2016, p. 46).

De este modo, de lo que se trata es de fomentar un diálogo social con sentido de cambio, esto es, que trascienda más allá de un mero

intercambio de información y se configure en un proceso integral que convenga por transformaciones en las relaciones sociales, por lo que es necesario que se cimente en una serie de valores fundamentales que van en función del respeto, la tolerancia, de la comprensión del otro, de sus diferencias y la construcción a partir de las mismas.

En la misma línea, Pruitt y Thomas (2008) aluden que en una sociedad democrática se debe dar real importancia al diálogo social como herramienta que instrumente procesos para la generación de cambios, como la transformación de conflictos sociales.

Por dicha razón, los autores señalan una serie de elementos asociados a un diálogo totalmente comprometido con ideas de cambio, entre ellos: a) la inclusividad, asociada con la participación y sentido de apropiación en los procesos de diálogo de todos los actores que tienen incidencia directa en el conflicto; b) la apropiación compartida, refiere a la necesidad de que todos los implicados se apropien, identifiquen y formen parte activa del diálogo; c) el aprendizaje, que se deriva de la interacción y la escucha de las experiencias del otro. Es ese otro quien, en el marco del conflicto, piensa y siente diferente, pero permite reflexionar y ampliar las perspectivas propias; y d) el enfoque a largo plazo, a partir del cual se reconoce que un verdadero cambio emprendido desde el diálogo requiere tiempo y trabajo constante para consolidar soluciones sostenibles.

Con lo anterior, es oportuno establecer que son evidentes las cualidades del diálogo social y que sus aportes resultan significativos para generar procesos centrados en la transformación de conflictos sociales, en donde prevalecen elementos señalados por los participantes del estudio, como son el desarrollo de diálogos basados en el respeto y procesos comunicativos efectivos para discutir sobre las necesidades y problemáticas que afectan a población migrante y población de acogida, así también, mejorar sus relaciones interpersonales y comunitarias, al tiempo que, se efectúan espacios para el entendimiento, la escucha, la reconciliación y el fortalecimiento de la convivencia.

### **3.3. El diálogo social como política pública para la resolución de conflictos**

A partir del reconocimiento del diálogo social como una herramienta estratégica para la convivencia y la solución pacífica de conflictos, evidenciado en los hallazgos del estudio, es fundamental situar este concepto en un marco más amplio que trascienda lo meramente comunicativo y se consolide como una política pública. Esto implica que el diálogo social no solo debe ser un proceso puntual, sino una práctica sostenida y promovida institucionalmente, en la que el Estado y los diversos actores sociales interactúan para gestionar y transformar los conflictos de manera pacífica.

Como plantean Torres Melo y Santander (2013), las políticas públicas reflejan los ideales y objetivos de bienestar colectivo de la sociedad, orientando el desarrollo y la intervención pública hacia soluciones que promuevan la justicia social y el respeto por los derechos fundamentales. En Colombia, este marco encuentra respaldo constitucional en el artículo 56, que establece la importancia del diálogo social para la regulación y solución de conflictos laborales y sociales (Constitución Política de Colombia, 1991).

Los resultados obtenidos en el estudio, evidencian elementos fundamentales para fortalecer el diálogo social en contextos complejos como la crisis migratoria y las desigualdades en la zona de frontera. En primer lugar, se destaca la necesidad de garantizar espacios inclusivos y representativos que permitan la participación activa tanto de la población local como de los migrantes, superando barreras culturales, sociales y administrativas. Esta participación ciudadana activa se convierte en un motor que legitima el proceso de diálogo y contribuye a la identificación conjunta de problemas y soluciones.

En concordancia, la voz de los entrevistados refuerza esta visión. Por ejemplo, ESE\_AC1 considera indispensable y de inmediata aplicación el diálogo social entre la administración municipal, líderes comunales del sector de La Parada, líderes de organizaciones de la sociedad civil que trabajan con población proveniente de Venezuela y demás autoridades competentes en aras de ir buscando soluciones de fondo.

Esta perspectiva evidencia que el diálogo social no solo es pertinente, sino urgente para promover una cultura de paz donde se rechacen las acciones violentas y se construyan acuerdos partiendo de las diferencias e intereses diversos (Hermans et al., 2017).

En segundo lugar, los resultados muestran que el diálogo social debe ser apoyado por un compromiso institucional fuerte y sostenido, donde el Estado asuma un rol facilitador y garante, que no solo convoque a los actores, sino que también promueva mecanismos efectivos de seguimiento y evaluación de los acuerdos alcanzados. Esto contribuye a construir confianza entre las partes y a evitar la reactivación de conflictos.

La sensibilización también emerge como una clave para mejorar las relaciones interpersonales y comunitarias. Varios entrevistados (ESE\_AC2, AC3, AC8, AC9, AC10, AC11) enfatizan la necesidad de generar procesos de sensibilización frente a la migración y la xenofobia. Por ejemplo, ESE\_AC8 destaca que *una de las acciones que se deben implementar en la comunidad para poder construir relaciones interpersonales armoniosas es la sensibilización de la comunidad de acogida con el fin de promocionar el fortalecimiento de valores éticos y morales, resolución de conflictos en el entorno para minimizar la xenofobia*. Esta sensibilización, fundamentada en información real y pertinente sobre la migración, crea las bases para construir soluciones conjuntas a través del diálogo social.

Otro punto relevante es la importancia de la formación y capacitación en competencias comunicativas y resolución pacífica de conflictos para los actores involucrados. Esto fortalece la capacidad de interlocución, la empatía y el entendimiento mutuo, elementos indispensables para que el diálogo social trascienda la mera comunicación y se traduzca en transformaciones reales en las relaciones sociales.

Por último, todos los entrevistados resaltan la utilidad de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC), particularmente la mediación, como una herramienta fundamental para resolver controversias fuera del ámbito judicial formal. Según ESE\_AC11, *la mediación es una forma de solucionar todos los conflictos o problemas que se presentan en la comunidad, en este caso sería la forma de solucionar problemas entre colombianos y venezolanos que residen*

*en un lugar determinado.* De manera similar, ESE\_AC7 y ESE\_AC9 reconocen que la mediación, al integrar un tercero imparcial que acompaña a las partes, busca resolver o prevenir conflictos de manera pacífica y respetuosa a través del diálogo social.

Estos hallazgos subrayan que el diálogo social debe entenderse como un proceso dinámico y continuo, adaptable a contextos sociales cambiantes, y que requiere de un compromiso activo tanto del Estado como de la sociedad civil para promover la cooperación con justicia social y fortalecer una cultura de paz (González y Duque, 2017).

Por lo tanto, el diálogo social debe promoverse como una política pública permanente, que facilite la cooperación entre actores diversos, garantice la participación efectiva de los ciudadanos, prevenga la escalada de conflictos y contribuya al bienestar colectivo, especialmente en contextos complejos y cambiantes como los que plantea la migración.

#### **4. Propuesta de protocolo para la transformación pacífica de conflictos en territorios de frontera**

Como resultado de la investigación se identificó la necesidad de formular un modelo orientado por los principios de la cultura de paz, que, mediante la intervención social, permita fortalecer los procesos de integración y adaptación entre las comunidades locales y la población migrante y refugiada. Debido a esta necesidad, se construye el protocolo de convivencia ciudadana y cultura de paz en territorios de frontera, caso La Parada, en el municipio de Villa del Rosario, Norte de Santander.

Esta iniciativa se plantea como una respuesta frente a los conflictos sociales emergentes en el contexto de la crisis migratoria que afecta la zona fronteriza colombo-venezolana, particularmente en el sector de La Parada.

Esta herramienta parte de las realidades específicas del territorio y de quienes lo habitan, y se basa principalmente en el diálogo social como eje metodológico. Este enfoque permite reconocer y abordar los conflictos existentes, promover relaciones pacíficas en el entorno y facilitar la convivencia entre personas con trayectorias y culturas diversas.

El protocolo asume que los actores sociales presentes en el territorio cuentan con capacidades, conocimientos, recursos y redes (capital social) que pueden ser aprovechados para fortalecer la cohesión social y avanzar en la construcción de paz.

La estructura del protocolo contempla tres componentes fundamentales:

- El primero establece los objetivos, principios orientadores y el marco normativo que lo sustenta.
- El segundo desarrolla el marco conceptual, abordando conceptos clave como capital social, pacificación e integración fronteriza, junto con una caracterización del conflicto social, sus elementos, etapas y las formas básicas de respuesta. También se profundiza en el concepto de diálogo social, sus dimensiones y principios, así como en el rol del facilitador dentro de estos procesos.
- El tercer componente se enfoca en las fases del proceso de diálogo social diseñado para la transformación de conflictos. Estas etapas estructuran el camino metodológico que permite avanzar desde el reconocimiento del conflicto hasta su abordaje colaborativo, promoviendo transformaciones sostenibles en las relaciones sociales del territorio.

La siguiente tabla 2 sintetiza las fases principales del proceso de diálogo social; este esquema ofrece una visión general de los pasos y elementos clave involucrados, los cuales serán detallados a continuación para comprender mejor cada etapa y su importancia dentro del desarrollo del diálogo social, la cual, por elaboración propia, ha sido construida a partir de los aportes de Ceballos et al. (2020), Barajas (2019), Prada et al. (2014) y Pruitt y Tomas (2008). En total se identifican cuatro fases dentro de la propuesta de diálogo social:

**Tabla 2.** Fases dentro de la propuesta de diálogo social.

Fase	Descripción General	Elementos / Actividades Clave
<b>Fase 1. Preparatoria</b>	Establecimiento de los elementos iniciales para iniciar el diálogo social.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconocimiento de los actores participantes.</li> <li>- Definición de objetivos y metas.</li> <li>- Delimitación del escenario donde se realizará el diálogo.</li> <li>- Identificación de recursos disponibles.</li> </ul>
<b>Fase 2. Exploratoria</b>	Acercamiento y conocimiento de los actores para entender relaciones y contextos que afectan el proceso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocer a los participantes.</li> <li>- Identificar tipos de relaciones entre actores (estrecha, alianza, ocasional, poder/subordinación, conflicto, deteriorada).</li> <li>- Analizar fortalezas y debilidades individuales.</li> <li>- Reconocer oportunidades y amenazas del entorno.</li> </ul>
<b>Fase 3. Desarrollo del diálogo social</b>	Ejecución del proceso de diálogo mediante sub fases que buscan confianza, análisis y acuerdos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ejercicios para generar confianza y comunicación asertiva.</li> <li>- Análisis detallado del conflicto: objeto de disputa, actores, contexto, causas y consecuencias.</li> <li>- Generación de escenarios para diálogo y propuestas conjuntas de solución.</li> <li>- Establecimiento de acuerdos, definición de acciones, compromisos y plazos para implementación.</li> </ul>
<b>Fase 4. Seguimiento</b>	Acompañamiento para revisar el cumplimiento e impacto de los acuerdos alcanzados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Monitoreo de la implementación de acuerdos.</li> <li>- Identificación de avances y retrocesos.</li> <li>- Fortalecimiento o replanteamiento de acciones para mejorar el proceso.</li> </ul>

Este esquema visual facilita la consolidación de la información presentada anteriormente y funciona como una referencia rápida para comprender el desarrollo integral del proceso, el cual se explicará con mayor profundidad.

**Fase 1.** Preparatoria, en ella se establecen los elementos iniciales para emprender el diálogo social, entre ellos: el reconocimiento de los actores que participarán del diálogo, la definición de objetivos y las metas, la delimitación del escenario donde se realizará el proceso, la identificación de los diferentes recursos con los que se cuenta, entre otros.

**Fase 2.** Exploratoria, se centra esencialmente en la efectuación de un acercamiento a los actores que participarán del diálogo, el fin es conocerlos, identificar los tipos de relaciones entre los actores (estrecha, de alianza, ocasional, de poder/subordinación, de conflicto, deteriorada) y que podrían afectar el proceso; en el mismo sentido, identificar en los participantes, aspectos internos (del individuo) como son sus fortalezas y debilidades, así también, aspectos externos (del entorno) relacionados con las oportunidades y amenazas; es fundamental considerar todos estos elementos en el marco del diálogo.

**Fase 3.** Desarrollo del diálogo social, compuesta a su vez por algunas subfases (pasos) asociadas con: a) ejercicios para generar confianza y crear las condiciones para una comunicación assertiva entre los participantes; b) un análisis riguroso del conflicto social, en este análisis es menester desarrollar la definición detallada del conflicto por medio del reconocimiento del objeto de disputa, los actores implicados, el contexto en el que se desarrolla, las causas y las consecuencias, entre otros; c) la generación de escenarios para dialogar y la proposición conjunta de soluciones al conflicto; d) establecimiento de acuerdos que beneficien a todos los actores que participan en el diálogo, igualmente, la definición de acciones, compromisos, plazos y demás aspectos necesarios para una efectiva implementación de los acuerdos.

**Fase 4.** Seguimiento, comprende el debido acompañamiento para revisar la implementación de los acuerdos previamente definidos; este es un ejercicio necesario para adelantar la identificación de los

avances y/o retrocesos en la implementación, con ello, fortalecer o replantear acciones para mejorar el proceso.

Adicionalmente, sobre la anterior propuesta, es preciso indicar que, además de orientarse a contribuir en la prevención y/o transformación de conflictos sociales, en este caso, en territorios de frontera que ven afectados la convivencia ciudadana y la paz, también prioriza en su desarrollo principios vitales como la protección y garantía de los derechos humanos; el reconocimiento y respeto a las diferencias culturales, de sus identidades, autonomías y diversidad; la no discriminación, la solidaridad y la empatía; finalmente, la priorización y promoción de acciones pacíficas para solucionar los conflictos.

Si bien este protocolo fue concebido como una herramienta para promover el diálogo social en contextos de conflicto vinculados a la migración —específicamente en el sector de La Parada, en el municipio de Villa del Rosario, Norte de Santander—, su diseño contempla un enfoque general. Es decir, no delimita de forma estricta los escenarios ni las poblaciones en los que puede aplicarse.

Esta característica le otorga flexibilidad y permite que sea implementado en una amplia variedad de contextos, con diferentes grupos sociales y frente a conflictos de escala micro y meso, independientemente de su naturaleza específica.

## 5. Conclusiones

A partir de la convivencia cotidiana entre la población de acogida, mayoritariamente colombiana, y los migrantes y refugiados venezolanos que habitan en el sector fronterizo de La Parada, municipio de Villa del Rosario, se han evidenciado diversos conflictos sociales. Estos no son fenómenos aislados, sino el resultado complejo de factores culturales, económicos y sociales que confluyen en este espacio.

Las voces de los participantes reflejan que estas percepciones alimentan un conflicto intercultural donde la falta de canales adecuados para el diálogo y la comprensión mutua profundizan las divisiones. En consecuencia, los conflictos sociales que se presentan en La Parada están enraizados tanto en aspectos estructurales, como la desigualdad en el

acceso a bienes y servicios, como en factores relacionales y simbólicos que dificultan la convivencia.

En este contexto, el diálogo social se presenta como una estrategia transformadora fundamental. Los resultados muestran que, a través de procesos de diálogo, es posible que las partes involucradas desarrollen capacidades como la escucha activa, la empatía y el respeto por las diferencias, que son necesarias para construir confianza y acuerdos duraderos. Estas capacidades permiten trascender la simple resolución de conflictos puntuales y propician una transformación en las relaciones sociales que sustenta una cultura de paz.

De manera concreta, a partir de estos hallazgos se diseñó el protocolo de convivencia ciudadana y cultura de paz, que busca ser una herramienta práctica para guiar procesos de diálogo social en el territorio. Este protocolo se fundamenta en la participación activa de los actores involucrados, con un enfoque en la construcción conjunta de soluciones que atiendan tanto las dimensiones materiales como simbólicas del conflicto. Su implementación pretende reducir las tensiones sociales, mitigar prejuicios y fortalecer la integración y equidad en la comunidad.

Se reconoce que instaurar el diálogo social en un contexto marcado por una cultura histórica de violencia representa un reto significativo. No obstante, los resultados evidencian que existe una disposición creciente tanto en la población de acogida como en los migrantes para involucrarse en procesos de diálogo que fomenten una convivencia pacífica y colaborativa.

Finalmente, esta investigación concluye que el diálogo social no solo es viable, sino imprescindible para transformar los conflictos sociales en contextos migratorios como el de La Parada. Su potencial para cambiar percepciones, modificar relaciones y construir paz duradera es claro y necesario para fortalecer el tejido social en regiones fronterizas del país, sentando así bases sólidas para una convivencia más justa, equitativa e inclusiva.

## Referencias

- Agencia de la ONU para los Refugiados (ACNUR). (2020). Situación de Venezuela. ACNUR. <https://www.acnur.org/situacion-en-venezuela.html>
- Aliste, E. y Stamm, C. (2016). Hacia una geografía de los conflictos socioambientales en Santiago de Chile: lecturas para una ecología política del territorio. *Revista de Estudios Sociales*, (55), 45-62. <https://doi.org/10.7440/res55.2016.03>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica* (6<sup>a</sup> Edición). Editorial Episteme.
- Bahar, D., Dooley, M. y Huang, C. (2018). *Integración de los venezolanos en el mercado laboral colombiano. Mitigando costos y maximizando beneficios*. Brookings Global Economy & Development. [https://www.brookings.edu/wp-content/uploads/2018/12/Venezuelan-Migrants\\_spanish.pdf](https://www.brookings.edu/wp-content/uploads/2018/12/Venezuelan-Migrants_spanish.pdf)
- Barajas, J. (2019). Acervo de metodologías de diálogo útiles para el proceso de construcción de Acuerdos para la Convivencia y el Buen Vivir. Comisión de la Verdad. <https://www.comisiondelaverdad.co/acervo-de-metodologias-de-dialogo-utiles-para-el-proceso-de-construccion-de-acuerdos-para-la>
- Cabello-Tejerina, P. A., Carmona Valdés, S. E., Gorjón Gómez, F. J., Iglesias Ortúño, E., Sáenz López, K. A. y Vázquez Gutiérrez, R. L. (2016). *Cultura de paz*. Grupo Editorial Patria.
- Cabrera, I., González, A., Lawrence, T., Daly, J. y Daly A. (2021). *Xenofobia hacia personas venezolanas: manifestaciones en cinco ciudades colombianas*. FRIEDRICH EBERT STIFTUNG. <https://library.fes.de/pdf-files/bueros/kolumbien/17330.pdf>
- Ceballos, M., Cubides, M., Noguera, C., Triana, L., Cuervo, S., Córdoba, A. y Caicedo, A. (2020). *Guía para facilitar procesos de diálogo social. Alto Comisionado para la Paz*. <http://www.altocomisionadoparalapaz.gov.co/Documents/Dialogos-constructivos-3.pdf>
- Constitución Política de Colombia. (1991). 7 de julio de 1991. (Colombia). <https://www.corteconstitucional.gov.co>
- Del Castillo, C., Díaz, M., López, P. y Toro, M. (2020) *Análisis situacional de la primera infancia refugiada y migrante venezolana en Colombia*. Bases Sólidas. <https://data2.unhcr.org/en/documents/details/76735>
- Farné, S. y Sanín, S. (2020). *Panorama laboral de los migrantes venezolanos en Colombia 2014-2019*. Universidad Externado de Colombia. <https://www.uexternado.edu.co/wp-content/uploads/2020/03/Panorama-laboral-de-los-migrantes.pdf>

- Galtung, J. (2003). *Paz por medios pacíficos. Paz y conflicto, desarrollo y civilización*. Gernika Gogoratuz.
- González Castaños, V. y Duque Quintero, S. P. (2017). La promoción del diálogo social como posibilidad para frenar la expansión de trabajos precarios y lograr la justicia social en Colombia. *Revista Equidad y Desarrollo*, (29), 125–142. <https://doi.org/10.19052/ed.4167>
- Herrera, G. (2021). Migraciones en pandemia: nuevas y viejas formas de desigualdad. *Nueva Sociedad*, (293), 106-116. <https://nuso.org/articulo/migraciones-en-pandemia-nuevas-y-viejas-formas-de-desigualdad/>
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza Torres, Ch. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mcgraw-Hill Interamericana
- Hermans, M., Huyse, H. y Ongevalle, J. V. (2017). *El diálogo social como motor e instrumento de gobernanza del desarrollo sostenible*. [Documento temático de la OIT y la CSI.] [https://www.ituc-csi.org/IMG/pdf/tudcn\\_issue\\_paper\\_-\\_social\\_dialogue\\_development\\_es.pdf](https://www.ituc-csi.org/IMG/pdf/tudcn_issue_paper_-_social_dialogue_development_es.pdf)
- Lasso Urbano, C. y Cabello-Tijerina, P. A. (2022). Dialéctica del conflicto armado en el departamento de Nariño, Colombia en tiempos de paz, lecciones para la construcción de una Paz Histórica. *Justicia*, 27(41), 1-12. <https://doi.org/10.17081/just.27.41.5757>
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2020). Determinantes Sociales de la Migración. MinSalud. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/ED/GCFI/3determinantes-sociales-migracion.pdf>
- Moreira, J. y Oliveira, J. (2021). De crisis migratoria a migraciones de crisis: una revisión conceptual en el campo de estudios de las migraciones. *Revista Brasileira de Estudios de Población*, 38, (1-20) <https://doi.org/10.20947/S0102-3098a0137>
- Nina-Estrella, R. (2013). El conflicto Intercultural desde un contexto comunitario. *Revista Puertorriqueña de Psicología*, 24, 01-18. [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1946-20262013000100002&lng=pt&tlang=es](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1946-20262013000100002&lng=pt&tlang=es)
- Organización Internacional para las Migraciones. (2020). *Refugiados y Migrantes de Venezuela Durante la Crisis del COVID-19: mientras aumentan las necesidades, son esenciales más medidas inclusivas y ayuda*. OIM. <https://www.iom.int/es/news/refugiados-y-migrantes-de-venezuela-durante-la-crisis-del-covid-19-mientras-aumentan-las-necesidades-son-esenciales-mas-medidas-inclusivas-y-ayuda>

- Prada, M., Unger, B. y Gómez, J. (2014). *Transformación de conflictos mediante el diálogo. Herramientas para practicantes*. Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH.
- Profamilia. (2020). Desigualdades en salud de la población migrante y refugiada venezolana en Colombia. USAID. <https://profamilia.org.co/wp-content/uploads/2020/05/Desigualdades-en-salud-de-la-poblacion-migrante-y-refugiada-venezolana-en-Colombia-Como-mejorar-la-respuesta-local-dentro-de-la-emergencia-humanitaria.pdf>
- Pruitt, B. y Thomas, P. (2008). *Diálogo Democrático. Un Manual para Practicantes*. Secretaría General de la Organización de los Estados Americanos y Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
- Quintero, D. (2018). El conflicto social e historias de vida: la génesis del liderazgo y de la resiliencia comunitaria. *Revista Reflexiones y Saberes*, (9), 58-73
- Rossiasco, P., Aguilera, A., Caruso, G., Martínez, R. y Savescu, C. (2018). *Migración desde Venezuela a Colombia: impactos y estrategia de respuesta en el corto y mediano plazo*. Banco Mundial. <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/30651/131472SP.pdf>
- Torres-Melo, J., y Santander, J. (2013). *Introducción a las políticas públicas: Conceptos y herramientas desde la relación entre Estado y ciudadanía*. IEPM Ediciones

**Nota de autoras:** Artículo producto del proyecto de investigación del proceso de formación en el Doctorado en Métodos Alternos de Solución de Conflictos. Fecha de inicio: agosto de 2019. Fecha de finalización: junio de 2022.

### \*Marly Sulay Álvarez-Herrera

**Formación:** Abogada Conciliadora, Especialista en Gerencia Pública, Especialista en Derecho Inmobiliario Notarial y Urbanístico, Magíster en Derecho Administrativo, candidata a Magister en Fronteras e Integración, candidata a Doctora en Métodos Alternos de Solución de Conflictos. **Líneas de investigación:** Derecho Público y Derecho Administrativo y Métodos Alternos de Solución de Conflictos, **Ocupación:** Docente de la Universidad Simón Bolívar sede Cúcuta. **Contacto:** marlyalvarezherrera@hotmail.com **ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-7780-0116>

**\*\*Lina Guadalupe Sierra García**

**Formación:** Abogada Conciliadora, Especialista en Gerencia Pública, Especialista en Derecho Inmobiliario Notarial y Urbanístico, Magíster en Derecho Administrativo, candidata a Magíster en Fronteras e Integración, candidata a Doctora en Métodos Alternos de Solución de Conflictos.

**Líneas de investigación:** Derecho Deportivo; Métodos Alternos de Solución de Conflictos. **Ocupación:** Docente de la Universidad Simón Bolívar sede Cúcuta. **Contacto:** marlyalvarezherrera@hotmail.com

**ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-7780-0116>

**\*\*\*Ana Irene Cuevas Gutiérrez**

**Formación:** Doctora en Ciencias con acentuación en Psicología, por la Universidad Autónoma de Nuevo León. **Ocupación:** Profesora e Investigadora en la Universidad Autónoma de Nuevo León, en la Facultad de Filosofía y Letras, y en la Facultad de Psicología. Pertenece al Sistema Nacional de Investigadores de CONACYT. Miembro de la Red de Investigación Educativa de la UANL. Ha participado en investigaciones

y congresos nacionales e internacionales. Autora de diversos artículos y capítulos de libros. Directora de tesis de maestría y doctorado. **Líneas de investigación:** Procesos cognitivos en el aprendizaje y la enseñanza; Competencias formativas y habilidades sociales; Emprendedurismo e innovación; Afrontamiento y resiliencia en situaciones extraordinarias.

**Contacto:** acuevasg@uanl.edu.mx **ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-3019-4745>