

**OPTIMIZACIÓN DE GESTIÓN PARA RESOLVER CONFLICTOS EN  
MANIFESTACIONES PACÍFICAS EN EZEQUIEL ZAMORA****OPTIMIZING MANAGEMENT TO RESOLVE CONFLICTS IN PEACEFUL  
DEMONSTRATIONS IN EZEQUIEL ZAMORA**

Rosirys Janeth González Escobar

Licenciada en Educación mención Castellano y Literatura, Universidad Nacional de los Llanos Occidentales (Unellez) Licenciada en servicio policial Universidad Nacional de la Seguridad (UNES) Núcleo San Carlos. Funcionaria policial del estado Cojedes con jerarquía de Inspector Jefe y cargo que ocupó Homóloga de Recursos humanos de la Dirección para el Control de Reuniones Públicas y Manifestaciones (CRPM). Correo: gonzalesrosy589@gmail.com Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-4604-3894>

**Autor de correspondencia:** gonzalesrosy589@gmail.com

**Recibido:** 08/09/2024 **Admitido:** 16/10/2024

**RESUMEN**

Esta Investigación, tiene como eje Principal, Optimizar la Gestión para la resolución de conflictos a nivel social e institucional. Entre sus objetivos específicos se plantea identificar las causas principales de las manifestaciones en el Municipio San Carlos, analizarlos diferentes actores involucrados en los conflictos generados por las distintas manifestaciones, de allí la importancia de diseñar un plan de comunicación efectivo para informar a la comunidad sobre las medidas de seguridad y las acciones tomadas para resolver los conflictos estableciendo canales de diálogo y negociación con los líderes de las manifestaciones para buscar soluciones pacíficas y consensuadas. Este trabajo de Investigación tiene un enfoque cualitativo, paradigma Fenomenológico, guiado por el método Hermenéutico interpretativo, que utiliza como técnica de investigación, la revisión documental, observación no participante, a través del uso de fichas de análisis documental, normativo y jurídico. Las manifestaciones en el Municipio San Carlos, suelen generar conflictos y situaciones tensas que afectan la seguridad y la convivencia de paz en la comunidad. Por tal razón, es necesario desarrollar estrategias gerenciales efectivas para resolver pacíficamente y garantizar la tranquilidad de sus habitantes.

**Descriptor:** Resolución de Conflictos, Manifestaciones Pacíficas

**ABSTRACT**

This Research has as its main axis, Optimizing Management for the resolution of conflicts at a social and institutional level. Among its specific objectives is to identify the main causes of the demonstrations in the San Carlos Municipality, analyze the different actors involved in the conflicts generated by the different demonstrations, hence the importance of designing an effective communication plan to inform the community about the security measures and the actions taken to resolve conflicts by establishing channels of dialogue and negotiation with the leaders of the demonstrations to seek peaceful and consensual solutions. This research work has a qualitative approach, Phenomenological paradigm, guided by the interpretive Hermeneutic method, which uses documentary review, non-participant observation, through the use of documentary, regulatory and legal analysis sheets as a research technique. Demonstrations in the San Carlos Municipality usually generate conflicts and tense situations that affect security and peaceful coexistence in the community. For this reason, it is necessary to develop effective management strategies to resolve peacefully and guarantee the tranquility of its inhabitants.

**Descriptors:** Conflict Resolution, Peaceful Demonstrations

## INTRODUCCIÓN

Las Manifestaciones, son actos por naturaleza cívicos y democráticos, es importante separarlos de cualquier concepción que la asocien con actividades ilegítimas, desorden, insurgencia, desestabilización, guerra, terrorismo o cualquier otro delito contra el Estado. Además, manifestar es una de las formas más relevantes de la expresión social en una democracia y no puede ser vista sin espacios para el libre intercambio y debate de ideas y opiniones, así como para opinar desacuerdos, cuestionar a las autoridades públicas, buscar alternativas de cambios o reivindicar derechos ciudadanos de cualquier tipo.

En nuestra sociedad, las manifestaciones pacíficas, son herramientas fundamentales para sus ciudadanos que desean expresar sus descontentos o buscar opciones en diversos ámbitos. Sin embargo, dichas manifestaciones tienden a generar conflictos y tensiones entre sus participantes y autoridades encargadas de mantener el orden público. Por lo tanto, es necesario desarrollar estrategias de gestión de conflictos que permitan abordar de manera asertiva aquellas divergencias y diferencias que puedan surgir durante las manifestaciones. En relación con el diálogo “la apatía y la resignación de la sociedad ante las injusticias del mundo, aboga por la participación activa de

la ciudadanía en la construcción de un mundo mejor”. José Saramago, 2004, p.42 Como se puede inferir, el autor hace referencia que los ciudadanos participen libremente para construir una sociedad más justa para todos

## DESARROLLO

La Gestión de conflictos en manifestaciones pacíficas implica la implementación de medidas y estrategias que incentiven al diálogo, establecer acuerdos, negociación y la resolución pacíficas de las diferencias. En cuanto al ámbito de los derechos humanos, las manifestaciones son un derecho fundamental que todas las personas poseen y ese derecho es esencial para exigir dichos derechos ejerciendo sus defensas irrenunciables como lo son la libertad de reunión pacífica, la libertad de expresión y el derecho a participar en los asuntos públicos. Asimismo, estos derechos son indispensables para el desarrollo de las sociedades democráticas, a través de las manifestaciones entenderlas como acción para expresar el descontento, desacuerdos o indignaciones ante los abusos de poder en la mayoría de los casos dar paso a la violencia de los derechos humanos.

Considerándose que, en muchos de los casos, estas expresiones son el último recurso al que recurren las personas después de haber experimentado adversidades reiterativas y prolongadas, habiendo agotado los canales de

participación existentes en busca de soluciones, Dentro de ese marco, “la libertad de expresión y la democracia como valores esenciales para el desarrollo de sociedades, es vital comprender que la lucha contra el autoritarismo y la violencia es fundamental para construir naciones justas y prósperas” Mario Vargas Llosa, 2001, p. 15

A este respecto, el autor hace mención sobre la libertad de expresión y la democracia son pilares necesarios para el progreso. sostiene que la resistencia contra el autoritarismo brinda la posibilidad de edificar sociedades equitativas y prósperas.

En consecuencia, la libertad de reunión pacífica, es un componente principal de las manifestaciones ya que permite a las personas reunirse y opinar de manera colectiva fortaleciendo su voz y capacidad de influir en las decisiones que afectan sus vidas. Estos derechos están protegidos por la declaración universal de Derechos Humanos y por números tratados internacionales como el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (1976), en su Artículo 21 “Se reconoce el derecho de Reunión Pacífica”, este Artículo establece el reconocimiento del derecho a la reunión pacífica, ya que garantiza que las personas puedan expresar sus ideas, opiniones y demandas, así como para asociarse con otros individuos con intereses similares. No obstante,

es una forma importante de participación ciudadana en la vida democrática de un país, además es un elemento clave para el ejercicio de otros derechos fundamentales.

En este sentido, la acción de manifestar representa un desafío para la democracia, ya que se pone a prueba el compromiso con la apertura y la tolerancia a la diversidad de opiniones y demandas, por otro lado, se evidendencia el respeto por los derechos humanos, con el objetivo de evitar excesos y caer en hechos violentos contra los ciudadanos durante el control de las manifestaciones. Por tal razón, es relevante implementar estrategias gerenciales que contribuyan a la convivencia sana y que los individuos puedan ejercer sus derechos fundamentales. Al respecto “la gestión gerencial en las autoridades de seguridad es fundamental para salvaguardar los derechos humanos en las manifestaciones. Propone un modelo de gestión basado en la prevención, la proporcionalidad y el respeto a los derechos humanos” Sonia Fleury, 2020, p.152

Esto significa, que la autora considera que es importante que las autoridades de seguridad tengan un enfoque proactivo en la gestión de las manifestaciones, tomando medidas preventivas a la situación. Además, destaca el valor de respetar en todo momento los derechos humanos de los manifestantes, asegurando que cualquier intervención policial se realice de

manera justa y respetuosa. Por otra parte, la justificación de esta investigación, radica en el hecho de que las manifestaciones en el Municipio de San Carlos, han desencadenado conflictos y en algunas oportunidades situaciones de violencia perjudicando tanto la seguridad como la convivencia en la comunidad.

En todo caso, resulta imperativo desarrollar estrategias gerenciales efectivas que posibiliten resolver de manera pacífica los conflictos para asegurar la tranquilidad de los residentes de la zona. Debo señalar, que necesario reconocer los factores principales que generan las protestas o manifestaciones y examinar los distintos actores involucrados a fin de desarrollar estrategias comunicativas que ofrezcan información a la comunidad acerca de las medidas de seguridad y los pasos tomados para abordar los conflictos.

### **METODOLOGÍA**

Para llevar a cabo esta investigación se utilizó el Enfoque Cualitativo, según Denzin Norman K y Lincoln Yvonna S. (2020), proporciona una visión completa del campo de la investigación cualitativa, incluyendo sus diferentes tradiciones, métodos y aplicaciones. En otras palabras, ofrece una perspectiva integral del ámbito de la investigación cualitativa. El paradigma es el Fenomenológico, Don Ihde (2007), explora la relación entre la

fenomenología y la post modernidad y argumenta que la fenomenología es una herramienta valiosa para comprender la cultura comtemporena. Dicho de otro modo, la Fenomenología, es una corriente filosófica, que busca entender las experiencias humanas tal como se presentan directamente, es decir, sin filtros ni interpretaciones previas. Por otro lado, la postmodernidad, es un periodo cultural que es caracterizado por la fragmentación, la diversidad y la relatividad de las verdades absolutas.

Por lo anterior expuesto, permitió una comprensión profunda de las experiencias, percepciones y prácticas de gestión de conflictos en manifestaciones pacíficas en San Carlos. Asimismo, se realizó entrevistas a los versionantes como manifestantes, autoridades locales, organizaciones de la sociedad civil y expertos en gestión de conflictos, también se llevó un análisis documental de casos relevantes de manifestaciones en el estado. Además, se aplicó técnicas de observación para tener un mayor visión más cercana y detallada de los procesos de gestión de conflictos en manifestaciones pacíficas

El Método utilizado es el Hermenéutico, el cual se utiliza para interpretar discursos o fenómenos culturales con el fin de comprender su significado más profundo, permite desentrañar las múltiples capas de sentido

presentes en una expresión cultural y a contextualizarla dentro de su marco histórico, social y filosófico, además la hermenéutica facilita la reflexión crítica y la interpretación en diversos campos como la filosofía, la sociología entre otros. En ese mismo contexto, el autor Raúl Fonet Betancourt (2004), desarrolla una herramienta intercultural desde la perspectiva de la filosofía latinoamericana, plantea la importancia de estudiar e interpretar las distintas culturas y sus formas de pensamiento desde el enfoque y los valores filosóficos, esto implica analizar como las diversas culturas interactúan entre sí, como se comunican y se entienden mutuamente

### CONCLUSIONES

La protesta, es un fenómeno arraigado en nuestra sociedad y es un error exagerar la supuesta inactividad de ciertos sectores populares durante largos periodos. Sin embargo, el papel de la protesta en la dinámica social varía según el contexto, Durante momentos de conflictos hegemónicos, la protesta desafía directamente al poder establecido, con motivaciones y esencias que evoluciona hacia la confrontación política. En contraste, a situaciones mayor estabilidad política, las protestas colectivas suelen centrarse en demandas socioeconómicas.

En este sentido se comprende, que la sociedad civil, se manifiesta a través de

acciones colectivas para expresar descontento con el gobierno y defender intereses, lo que genera un escenario complejo de control de multitudes y manifestaciones. La eficacia de la policía en estas situaciones se ve afectada por la falta de recursos y logística, así como por la necesidad de una relación efectiva con las autoridades y colaboradores.

De este modo, se recomienda, promover el dialogo como medio para fortalecer la relación entre el estado y la sociedad, implementar una política integral para abordar conflictos, fomentar consensos y respuestas intersectoriales priorizando soluciones pacíficas a través de la prevención y el dialogo, esto permite mejorar los objetivos institucionales en la gestión de conflictos durante la manifestaciones contribuyendo al desempeño de las fuerzas policiales fortaleciendo la confianza d la sociedad en las instituciones gubernamentales.

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Denzin Norman K y Lincoln Yvonna S. (2020)  
 Libro: "The Handbook of Qualitative Research" Editorial: Sage Publications
- Don Ihde (2007) Libro: "Explaining Postmodernism: Sketches for a Critical Theory of Culture" Editorial: Northwestern University Press
- Fonet-Betancourt Raúl (2004) *Hermenéutica intercultural: hacia una comprensión del*

otro

[https://es.wikipedia.org/wiki/Hermen%C3%](https://es.wikipedia.org/wiki/Hermen%C3%A9utica)

A9utica Editorial: Trotta

Fleury Sonia, 2020, Libro "Las nuevas fronteras de la democracia". Editorial: Siglo XXI Editores

Gabaldón, Luis Gerardo y Andrés Antillano (2007). La policía venezolana: desarrollo institucional y perspectivas de reforma al inicio del tercer milenio (vols 1 y 2). Caracas, Comisión Nacional para la Reforma Policial. Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (1976), Organización Naciones Unidas, Disponible en: <https://www.ohchr.org/en/instrumentsmechanisms/instruments/international-covenant-civil-and-political-rights>

República Bolivariana de Venezuela (2001b): Decreto con Fuerza de Ley de Coordinación de Seguridad Ciudadana. Gaceta Oficial n. 37. 318, 6-11-2001. Caracas.

República Bolivariana de Venezuela (2004): Proyecto de Ley de Policía Nacional. Asamblea Nacional. Aprobado en primera discusión, 27-7-2004.

República Bolivariana de Venezuela (2005): Plan de Seguridad ciudadana. Ministerio del Interior y Justicia ([www.mij.gov.ve/edición/noticias](http://www.mij.gov.ve/edición/noticias) 1853 y 1855, 29/9/2005).

José Saramago, 2004, Libro: "Ensayo sobre la ceguera" Editorial: Alfaguara

Vargas Llosa Mario, 2001 Libro: "La verdad de las mentiras" Editorial: Alfaguara