

**Diseño e Institucionalización de la Unidad de Mediación para la Paz en una Institución de
Educación Superior del Departamento del Huila**

Leidy J. Díaz y Laura L. Castillo

Maestría en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas

Facultad de Educación, Universidad de La Sabana

Taller de Investigación y Profundización

Dr. Néstor Zambrano y Dr. Servio Caicedo

01 de agosto de 2022

TABLA DE CONTENIDO

Resumen	5
Palabras clave	6
Abstract	7
Key Words	8
Diseño e Institucionalización de la Unidad de Mediación para la Paz en una Institución de Educación Superior del Departamento del Huila	9
CAPÍTULO I	13
Planteamiento del Problema	13
Antecedentes	13
Justificación	23
Pregunta de Investigación	26
Objetivos	26
CAPÍTULO II	28
Referentes Teóricos	28
Estado del Arte	28
Marco Teórico	46
Categorías de Ejecución y Cumplimiento	63
Marco Conceptual	66
CAPÍTULO III	69
Metodología	69
Tipo de Investigación: Aplicada	69
Enfoque	70
Alcance	71
Diseño	72
Población y muestra	73
Contexto Institucional	73
Declaración de Aspectos Éticos	74
Instrumentos para la recolección de información	75
Procedimientos para el análisis de datos	79
Cronograma	80
Categorías de ejecución y su aplicación	81

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

CAPÍTULO IV	83
Intervención	83
Diagnóstico	83
<i>Diseño e Intervención</i>	124
CAPÍTULO V	135
Resultados de la Investigación	135
Análisis de Resultados	135
Conclusiones	138
Recomendaciones	143
Aprendizajes pedagógicos de gestión y administración	145
Preguntas que germinan a partir de la investigación	147
CAPÍTULO VI	149
Referencias	149
CAPÍTULO VII	157
Anexos	157
Listas	157
<i>Lista de Tablas</i>	157
<i>Lista de Figuras</i>	157
<i>Lista de Gráficos</i>	158
<i>Lista de Anexos</i>	158
Evidencias de los Anexos	160
Anexo 1 Aval Comité de Ética UNINAVARRA	160
Anexo 2 Validación Encuesta por Expertos Temáticos	161
Anexo 3 Análisis de Resultados de la Encuesta Temática	167
Anexo 4 Relatorías entrevista	188
Anexo 5 Análisis de Resultados de las Entrevistas Semiestructuradas	198
Anexo 6 Derechos de Petición Radicados	206
Anexo 7 Respuestas Derechos de Petición	211
Anexo 8 Respuestas Consejos de Facultad, procesos disciplinarios UNINAVARRA	218
Anexo 9 Proyecto de Acuerdo, por medio del cual, se crea la Unidad de Mediación de la Fundación Universitaria Navarra – UNINAVARRA	221
Anexo 10 Propuesta de modificación al contenido programático curso Maestros de Paz	226
Anexo 11 Diseño Curso Formación de Mediadores	227

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Anexo 12 Comunicación Corporativa	246
Anexo 13 Diseño Unidad de Mediación.....	249
Anexo 14 Concepto jurídico Dirección Jurídica UNINAVARRA	252
Anexo 15 Documentos Proceso de Gestión Documental Unidad de Mediación	253

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Resumen

Las Instituciones de Educación Superior, en atención a las dinámicas propias de las relaciones interpersonales se ven abocadas al enfrentamiento de conflictos, que alteran el clima laboral y académico, razón por la cual, el establecimiento de mecanismos institucionales para su resolución, toma gran relevancia y es por ello, que surge en la presente investigación la siguiente pregunta ¿Cómo diseñar y constituir la Unidad de Mediación como recurso institucional que permita en la comunidad de UNINAVARRA el reconocimiento del conflicto, y favorezca su transformación para fortalecer su cultura de paz?

Partiendo de la pregunta de investigación, se tiene como objetivo diseñar en una Institución de Educación Superior, una Unidad de Mediación como recurso institucional, que articulado con la Oficina de Paz y su Programa Maestros de Paz, permita la gestión del conflicto en todas sus dimensiones, a través de un proceso sistemático, dialogante y consensado. Para tal fin, se desarrolló una investigación aplicada, con enfoque cualitativo, con alcance descriptivo y proyectivo y con diseño es ecléctico, la cual, a través de la aplicación de una encuesta temática, entrevistas semiestructuradas, diálogo de saberes con el Equipo Gestor y la revisión documental, permitió caracterizar los conflictos que se presentan en la Institución, identificar su percepción frente a la gestión institucional de los conflictos o problemas suscitados a su interior, determinar las posibles causas o fuentes de estos y advertir el nivel de conocimiento que se tiene respecto a los mecanismos alternativos de solución de conflictos.

Como resultado de la investigación, se realizó la caracterización de los tipos de conflictos que se presentan en el ámbito institucional; se logró proponer el diseño para la institucionalización de la Unidad de Mediación, a través la constitución de los documentos legales que legitiman la Unidad de Mediación (Acto Jurídico, formatos y procedimientos), la generación de los mecanismos de

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

comunicación corporativa que promueven el conocimiento y la utilización de la mediación como mecanismo institucional para la resolución de conflictos (videos y brochure), y el ajuste del curso Maestros de Paz y la creación de un curso virtual de extensión denominado Formación de Mediadores, disponible a través de la plataforma Moodle, para capacitar a los integrantes de la Comunidad Administrativa y Académica como Mediadores.

Con esta investigación se concluye que, la institucionalización de una Unidad de Mediación en una Institución de Educación Superior, además de contar con su diseño y sus documentos legales, requiere que se implementen mecanismos de comunicación corporativa efectivos, que permitan que los integrantes de la Comunidad Universitaria reconozcan su existencia y que ante la presencia de un conflicto tengan pleno conocimiento del mecanismo al que deben acudir para su solución.

Palabras clave

Acto Jurídico, Conflicto, Cultura de Paz, Mediación, Mediador, Procedimiento, Protocolo, Unidad de Mediación.

Abstract

Higher Education Institutions, in response to the dynamics of interpersonal relationships, face the confrontation of conflicts that alter their work and academic environment. For this reason, the establishment of institutional mechanisms for the resolution of conflicts is of great relevance and arises the following question in this research: How to design and constitute the Mediation Unit as an institutional resource that allows the UNINAVARRA community to recognize the conflict, and favors its transformation to strengthen its culture of peace?

Starting from the research question, the objective is to design a Mediation Unit in a Higher Education Institution as an institutional resource, which articulated with its Peace Office and its Program “Maestros de Paz”, allows the management of the conflict in all its dimensions, through a systematic, dialoguing, and consensual process. To this end, an applied research was developed, with a qualitative approach, a descriptive and projective scope and an eclectic design. This research through the application of a thematic survey, semi-structured interviews, dialogue with the Management Team and the documentary review; allowed to characterize the conflicts that arise in the Institution, identify their perception of the institutional management of conflicts or problems presented within the institution, determine the possible causes or sources of these issues and notice the level of knowledge regarding alternative conflict resolution mechanisms.

As a result of the research, the types of conflicts that occur in the institutional field were characterized; it was also possible to propose the design to create the Mediation Unit in the institution through the constitution of the legal documents that legitimize the Mediation Unit (Legal Act, formats and procedures); to generate corporate communication mechanisms that promote the knowledge and the use of mediation as an institutional mechanism for the resolution of conflicts (videos and brochure); to adjust the course “Maestros de Paz”; and to create an

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

online continuing education course called “Training of Mediators”, available through the Moodle platform, to train the members of the Administrative and Academic Community as Mediators.

With this research it is concluded that the institutionalization of a Mediation Unit in a Higher Education Institution, in addition to having its design and its legal documents, requires to implement effective corporate communication mechanisms, which allow the members of the University Community to recognize its existence and that in the presence of a conflict they have full knowledge of the mechanism they should use for its solution.

Key Words

Legal Act, Conflict, Culture of Peace, Mediation, Mediator, Procedure, Protocol, Mediation Unit.

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Diseño e Institucionalización de la Unidad de Mediación para la Paz en una Institución de Educación Superior del Departamento del Huila

El conflicto se encuentra intrínseco en el desarrollo social de todo individuo, puesto que como lo menciona Rondón y Martín (2017), es “un proceso natural de la sociedad y un fenómeno necesario para la vida humana” (p.1), teniendo en cuenta que, como ser social éste se enfrenta en su cotidianidad al manejo de las relaciones interpersonales que, en algunas ocasiones, pueden verse afectadas por el surgimiento de conflictos, puesto que como lo indica Vinyamata (2003) citado por Rondón y Martín (2017) las partes inmersas en este, al presentar dificultades para conciliar sus intereses, buscan defenderse generando así actitudes hostiles y discrepancias ante la ausencia de soluciones que satisfagan a las dos partes.

De otra parte, Rondón y Martín (2017) señalan que el conflicto puede ser “un factor positivo para el cambio y el crecimiento personal e interpersonal o un factor negativo de destrucción, según la forma de regularlo” (p.1), por tanto, se torna relevante identificar y comprender su génesis con el propósito de transformar la concepción negativa que éste pueda generar y dar paso a la aceptación y reconocimiento de diferentes escenarios y oportunidades positivas que puede brindar el desarrollo de capacidades para manejar un conflicto.

La mediación, como mecanismo alternativo de solución de conflictos, brinda a las partes inmersas en controversias que, a través de la orientación y acompañamiento de un tercero neutral que no ostenta poder alguno sobre éstos, “en forma cooperativa, encuentren una solución a su disputa. El mediador o tercero neutral será el encargado de crear un clima de colaboración, de reducir la hostilidad y de conducir el proceso a su objetivo” (Jungman, 1996, citado por Urrutia y Moreno, 2017).

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

De esta manera, se constituye en una gran herramienta de transformación de conflictos, mediante la cual el mediador asume un rol muy importante al momento de interceder en su resolución, siendo el responsable de facilitar el encuentro entre las partes, lograr un mejor entendimiento del conflicto y alcanzar un acuerdo mutuo que ponga fin a la controversia de manera pacífica.

La presente investigación será desarrollada en una Institución de Educación Superior, denominada Fundación Universitaria Navarra – UNINAVARRA, la cual se encuentra ubicada en el municipio de Neiva, departamento del Huila al sur de Colombia, que cuenta actualmente con ocho programas de pregrado y seis programas de posgrado, con una población estudiantil de 2296 personas.

La presente investigación tiene como objetivo general diseñar la Unidad de Mediación como recurso institucional, que articulado con la Oficina de Paz y su Programa Maestros de Paz, permita la gestión del conflicto en todas sus dimensiones, a través de un proceso sistemático, dialogante y consensuado.

El presente documento está conformado por siete capítulos, encontrando en el primero el planteamiento del problema, a partir de los antecedentes sobre la mediación, la cultura de paz y el contexto de la Institución objeto de la investigación; la justificación sobre la pertinencia del estudio y el aporte significativo que genera para la Institución su desarrollo. El capítulo finaliza con la pregunta de investigación y sus objetivos generales y específicos, que reflejan los resultados que se esperan lograr a través de la ejecución de la investigación.

En el segundo capítulo, se describirán los referentes teóricos que sustentan el presente proyecto, iniciando con el estado del arte que contempla un rastreo bibliográfico sobre los resultados de distintas investigaciones que se han realizado en torno a los temas relacionado con:

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

el Conflicto, el Conflicto en la Educación Superior, los tipos de Conflicto, las formas alternativas de solución de conflictos en educación superior, la Mediación, sus formas y estilos y algunos espacios en donde se lleva a cabo el proceso de mediación; continuando con el marco teórico tomando como teorista principal a Samuel Paszucki, (2013) y citando otros autores destacados en el objeto de investigación como Rondón y Martin (2017), en lo relativo al Conflicto, Diaz, R. (2016), Diez, F (1999 y 2014) en lo concerniente a los principios de la Mediación y las características del Espacio; seguido del Marco Legal que rige la Mediación en Colombia; para posteriormente finalizar con las categorías de ejecución y cumplimiento, donde se definieron tres, elaboración del Acto Jurídico, Formación para la Mediación y Constitución de la Unidad de Mediación y el marco conceptual, con las definiciones más relevantes.

En el capítulo tercero, se desarrolla la metodología de la investigación, siendo esta de tipo aplicada, con un enfoque cualitativo, un alcance descriptivo y proyectivo y un diseño ecléctico; luego, se presenta la muestra de la población a la que se le aplicará la encuesta, la declaración de los aspectos éticos, y posteriormente, se definen como instrumentos para la recolección de la información la encuesta temática, la entrevista semiestructurada, el diálogo de saberes a través de un equipo gestor y la revisión documental, informando sus correspondientes procedimientos para el análisis de datos y el cronograma a través del cual, se desarrollaran todas las actividades de la investigación; y finaliza con la descripción de las categorías de análisis y su aplicación.

En el capítulo cuarto, se expone la fase de Intervención a partir del diagnóstico realizado con base en los instrumentos de recolección de la información establecidos en la metodología, finalizando con la presentación del diseño e intervención ejecutada en la investigación.

En el quinto capítulo, se realiza el análisis de los resultados obtenidos a partir de la pregunta de investigación, los objetivos específicos, y los datos obtenidos durante el desarrollo

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

de la investigación, lo cual se constituye en el soporte de las conclusiones, recomendaciones, aprendizajes pedagógicos de gestión y administración que se presentan al final del capítulo, junto con las nuevas preguntas que se originan a partir de la realización de la investigación.

En el capítulo sexto, se relacionan todas las referencias bibliográficas de los autores que fueron mencionados en el documento y se finaliza con el capítulo séptimo, en el cual se encuentran las listas de tablas, fotografías, figuras, gráficos y los anexos que soportan y evidencian las actividades desarrolladas en la investigación.

CAPÍTULO I

Planteamiento del Problema

Antecedentes

En la actualidad existen diversos mecanismos alternativos de resolución de conflictos, como lo son el arreglo directo, la conciliación, el arbitraje, la amigable composición, la mediación, la negociación, entre otros. Teniendo en cuenta, el objeto de estudio de esta investigación se abordará de manera detallada la mediación.

La mediación es entendida como un mecanismo para resolver conflictos, en donde existen dos partes enfrentadas, las cuales deciden de manera voluntaria acudir a una tercera persona imparcial denominada mediador, quien ha recibido formación previa en materia de mediación, con el fin de lograr un acuerdo satisfactorio que solucione de manera consensuada el conflicto que aqueja ambas partes (Torrego, 2003, citado por Elizo, 2018). Este método o mecanismo es catalogado como alternativo, toda vez que, ostenta el carácter de extrajudicial o distinto a los canales legales o convencionales de resolución de disputas.

Kressel y Pruitt (1985) citados por Borrego (2017) describen el proceso de mediación “como la intervención de una tercera parte neutral que sirve de ayuda a que dos o más disputantes alcancen un acuerdo en el curso de una negociación” (p.87).

La mediación facilita el diálogo entre las partes intervinientes en un conflicto, que a través de un tercero imparcial que no influye en la resolución del conflicto, logran un acuerdo aceptado mutuamente (González, 2018).

Por otra parte, Colombia ha sido un país golpeado por diversos conflictos ocasionados no sólo por los grupos alzados la margen de la Ley, sino por los diversos tipos de violencia generados en sus prácticas sociales, que pueden clasificarse según Galtung (2003) citado por

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Alvarez y Pérez (2019) en violencias directa, estructural y cultural, siendo la violencia estructural la originada por el sistema político y económico (Galtung, 2016), que genera inequidad en la sociedad, debido a la distribución de la riqueza y la tierra en manos de unos pocos, dando origen a la pobreza, la exclusión social y política en el área urbana y rural; asimismo, se presencian conflictos sociales que surgen con ocasión de las múltiples disputas por la tierra, la gran cantidad de vulneración de los derechos económicos, sociales y culturales y el abandono del Estado en algunas partes del territorio, donde existe ausencia del mismo o su presencia se realiza a través de las fuerzas militares (Muñoz, 2018).

Para Lederach (2007) citado por Muñoz (2018), el conflicto:

no es nunca un fenómeno estático. Es expresivo, dinámico, dialéctico por naturaleza; está basado en las relaciones. Nace en el mundo de las intenciones y las percepciones humanas. Cambia por la constante interacción humana actual y él mismo modifica continuamente a las personas que le dieron vida, ejerciendo un efecto en el entorno social en el que nace, se desarrolla y quizás muere (p. 97-98).

Teniendo en cuenta lo anterior, desde la implementación del Proceso de Paz, Colombia ha velado por promover una Cultura de Paz y es así, que mediante la Ley 1732 de 2014 y el Decreto 1038 de 2015, se estableció la Cátedra de la Paz como asignatura obligatoria en todos los establecimientos educativos de preescolar, básica y media de carácter oficial y privada y voluntaria para las Instituciones de Educación Superior en el ejercicio de su autonomía universitaria, con el fin de fomentar en los estudiantes la reflexión, el diálogo y la consolidación de sanas prácticas de armonía social en espacios de respeto por los derechos humanos, la justicia y la aplicación de resolución pacífica de conflictos, es por ello, que la mediación se constituye en un mecanismo que articula la Cultura de Paz, con la convivencia escolar.

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Según estudios realizados en diversas instituciones, la mediación promueve la convivencia pacífica, es así que, se han desarrollado propuestas para la implementación de dicho mecanismo en los Centros Educativos, como es el caso del palabrero pensador como mediador para resolver conflictos al interior de una Institución Educativa Indígena de Siapana de la alta Guajira (Bautista et al, 2015) y el Defensor Universitario como alternativa de mediación en contextos universitarios (Alcover de la Hera, 2006, 2008, 2010).

Es necesario que, al interior de las Instituciones Educativas, se sumen esfuerzos tanto de estudiantes y docentes, como de autoridades universitarias, con el fin de establecer estrategias que fomenten la protección de los derechos humanos, a través de la implementación de la mediación pedagógica de manera más democrática y menos autoritaria, que generen espacios que posibiliten la reflexión y la resolución pacífica de conflictos (Medrano, 2015).

Educar para la paz en las instituciones educativas, como lo indica Elizo (2018), “es tener como referente los Derechos Humanos, es educar para disfrutar de entornos educativos pacíficos, pero también es gestionar los conflictos que se producen en las instituciones educativas, a través de la mediación” (p.211).

Jiménez (2009) citado por Lozano Martín et al, (2018), definen la Cultura de paz como “el conjunto de valores, actitudes y comportamientos que reflejan el respeto a la vida, de la persona humana y de su dignidad, de todos los derechos humanos y el rechazo de la violencia en todas sus formas” (p.183).

Funes, (2000) citado por Lozano Martín et al., (2018), señala que “Educar para la paz es educar en «una paz en el entorno cotidiano, de resolución de conflictos a pequeña escala, es decir, de paz activa, de soluciones y aportaciones constructivas, de protagonismo de los participantes” (p.104).

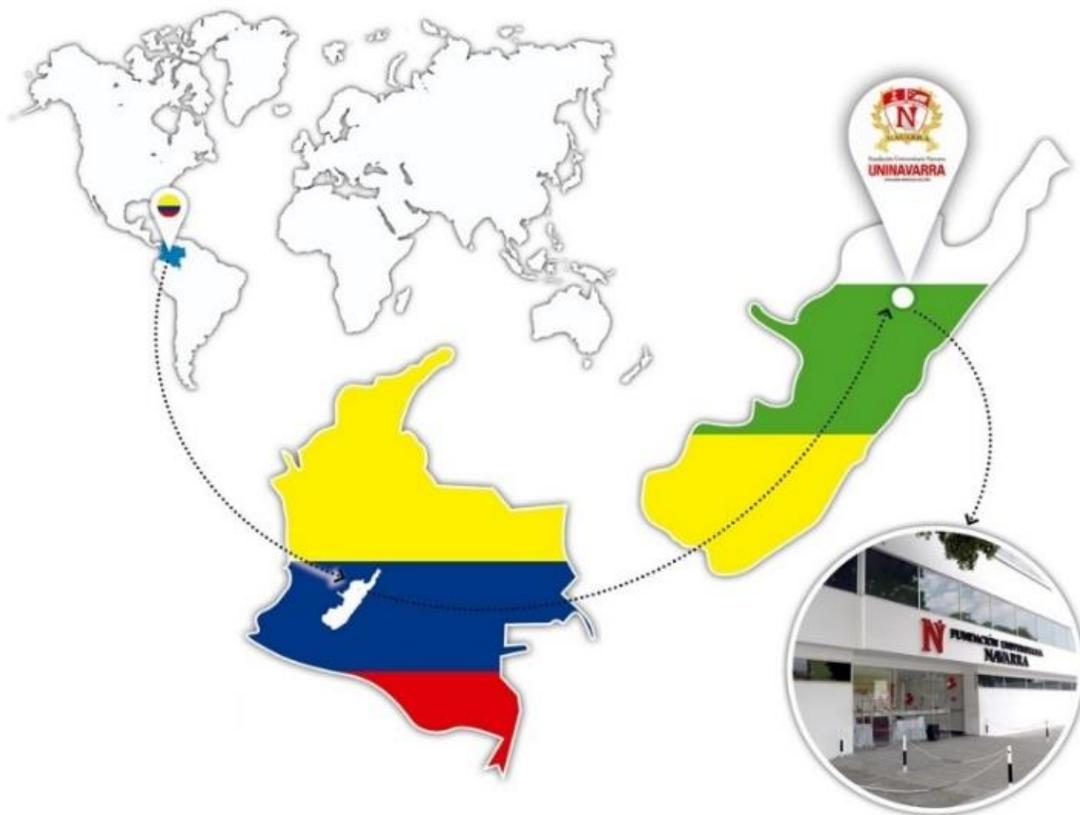
MEDIACIÓN PARA LA PAZ

La mediación en el ámbito educativo nos ofrece la posibilidad de poder transmitir a nuestro alumnado aprendizajes que no se contemplan en los currículos y que no por ello son menos importantes. Entre estos aprendizajes hemos destacado, por un lado, aquellos que tienen que ver con formas de relación eficaces entre las personas como son habilidades sociales y de comunicación tales como la empatía, la escucha activa, la asertividad, el reconocimiento de emociones... Por otro lado, el aprendizaje de valores relacionados con la construcción de una cultura de paz y de no violencia, como son el respeto al otro y a sí mismo, la cooperación, la asunción de la responsabilidad de los actos propios y el reconocimiento de sus consecuencias. (Lozano Martín et al, 2018, p.144).

Las Instituciones Educativas entonces, se constituyen en un espacio donde confluyen estudiantes, docentes y administrativos, que por la dinámica propia de las relaciones interpersonales, el quebrantamiento de las reglas establecidas y las diferentes situaciones del entorno, están en un constante enfrentamiento de conflictos de diversa índole, los cuales son solucionados a través de distintos mecanismos, que no se encuentran claramente establecidos al interior del Centro Educativo y que, por tanto, no facilitan su medición e identificación.

La Institución de Educativa donde se desarrollará el proceso investigativo, es la Fundación Universitaria Navarra – UNINAVARRA, Institución Universitaria de carácter privado, sin ánimo de lucro, constituida mediante Acta el 25 agosto de 2010 y cuya personería jurídica fue otorgada por el Ministerio de Educación Nacional, mediante Resolución 10570 del 22 de noviembre de 2011, ubicada en el municipio de Neiva, departamento del Huila.

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Figura 1.*Ubicación UNINAVARRA*

Nota: Planeación UNINAVARRA, 2019

Actualmente, UNINAVARRA cuenta con ocho (8) programas de pregrado (Derecho, Medicina, Enfermería, Tecnología en Radiología e Imágenes Diagnósticas, Administración de Empresas, Tecnología en Gestión de los Servicios de Salud, Ingeniería Ambiental e Ingeniería Industrial) y seis (6) programas de posgrado (Especialización en Derecho Constitucional y Sistema Interamericano de Derechos Humanos, Especialización en Derecho Médico, Especialización en Docencia Universitaria, Especialización en Gerencia de Seguridad y Salud en el Trabajo, Especialización en Derecho Laboral y Seguridad Social y Especialización en Litigación Oral).

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Tabla 1.*Comunidad UNINAVARRA*

Comunidad UNINAVARRA	Cantidad
Estudiantes	2296
Graduados	958
Docentes	134
Colaboradores	171

Nota: Admisiones y Registro y Talento Humano UNINAVARRA, mayo 2022.

Como se puede observar en la tabla 1, UNINAVARRA a corte de mayo de 2022, cuenta con una población total de 3559 personas, de las cuales, 2296 corresponden a estudiantes, 958 a graduados, 134 a docentes y 171 a colaboradores Académicos – Administrativos y Administrativos.

La Misión de la Fundación Universitaria Navarra es:

Somos una Comunidad universitaria de generación de conocimiento que con visión empresarial y social y bajo los principios de la excelencia académica, profundiza en el aprendizaje autónomo, producción y aplicación del conocimiento para la formación integral de los colombianos, cualificándolos para el ejercicio de actividades profesionales, investigativas y de proyección social siendo un actor en el desarrollo científico, cultural, económico, político y ético a nivel local y regional con visión internacional. (Acuerdo 005, 2011, p.7)

La visión de UNIANVARRA es:

“será reconocida como una Institución de Educación Superior eficiente y humana, consolidada en la región y articulada con instituciones nacionales y del exterior, líder en la cualificación de profesionales formados y vinculados con el sector real. Nuestros programas académicos serán reconocidos como programas de alta calidad y distinguidos

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

por su nivel académico y científico al servicio de la comunidad con responsabilidad social. (Acuerdo 005, 2011, p.8)

El Proyecto Educativo Universitario de UNINAVARRA, fue expedido mediante el Acuerdo 006 del 9 de noviembre de 2010, del Consejo Superior, allí se definió que, la Institución cuenta con un modelo de gestión compuesto por siete (7) elementos: UNINAVARRA Organización de Calidad, UNINAVARRA Forma (Modelo Pedagógico), UNINAVARRA Descubre (Investigación), UNINAVARRA Construye (Extensión), UNINAVARRA Aplica (Proyección Social), UNINAVARRA de Cara al Mundo (Internacionalización) y UNINAVARRA con Responsabilidad Social (Bienestar Universitario).

Figura 2.

Modelo de Gestión UNINAVARRA



Nota: Acuerdo 006, 2010, Proyecto Educativo Universitario de UNINAVARRA

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Fotografía 1

Infraestructura UNINAVARRA



Nota: Comunicaciones y Marketing UNINAVARRA, 2020

En el marco de la Responsabilidad Social, el Modelo Pedagógico, el desarrollo de los procesos misionales de investigación y proyección social, la Misión y Visión de UNINAVARRA, el compromiso con la sociedad y en pro de fortalecer la formación integral de sus estudiantes, la Institución ha expedido una serie de normas y ha desarrollado una serie de actividades, con el fin de establecer la cultura de paz y la mediación, como pilares institucionales.

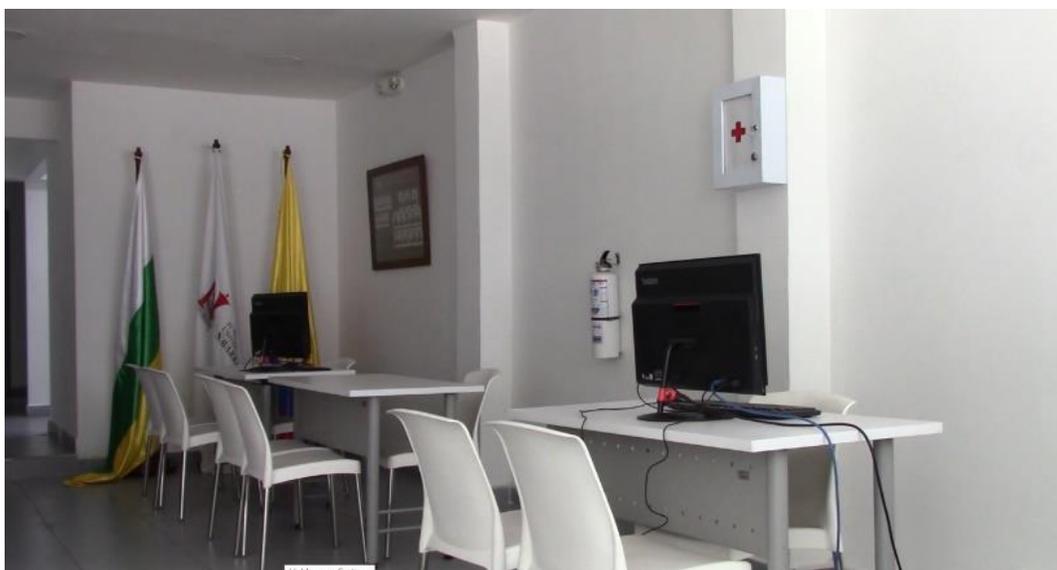
El Reglamento Académico y Estudiantil, en su artículo 118 establece dentro del proceso disciplinario de los estudiantes, que antes de iniciarlo, se podrá acudir a soluciones pacíficas para solucionar los conflictos (Acuerdo 012, 2015) y en virtud de dicha disposición, el Consejo Académico mediante Acuerdo 019 (2018) adoptó y reglamentó la Mediación como mecanismo alternativo de solución de un conflicto disciplinario estudiantil.

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

En virtud de la autonomía universitaria, UNINAVARRA expidió el Acuerdo 018 (2018), dando origen al curso Maestros de Paz (Marca registrada de UNINAVARRA según Resolución 18420 del 2019 de la Superintendencia de Industria y Comercio), como curso del componente flexible institucional y a partir de allí, ha realizado diversos diplomados dirigidos a la comunidad, el personal docente y administrativo, con el fin de consolidar una cultura de paz y convivencia ciudadana que propenda por las sanas prácticas, el desarrollo de competencias y la adquisición de valores que permitan generar aprendizajes basados en el respeto y la resolución de conflictos de manera pacífica.

Fotografía 2

Infraestructura UNINAVARRA



Nota: Comunicaciones y Marketing UNINAVARRA, 2020

Otro hecho relevante para UNINAVARRA, fue la creación de la Oficina de Paz¹, la cual se define:

¹ Unidad Administrativa

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Como una unidad administrativa adscrita a la Facultad de Educación, de carácter asesora y consultiva de las autoridades colegiadas y unipersonales de la Institución, del entorno y del país, sobre aspectos relacionados con la Paz y demás temas y estrategias que permitan contribuir a la consolidación de una cultura de paz, inclusiva, democrática e intercultural en UNINAVARRA, en la región y el país. (Acuerdo 010, 2019, p.2).

Como producto de las acciones adelantadas por la Oficina de Paz, UNINAVARRA en marzo del 2020, obtuvo la certificación del Sistema de Gestión de Cultura de Paz Organizacional.

Figura 3.

Certificado ICONTEC - NTE Cultura De Paz Organizacional: 2018



Nota: <https://uninavarra.edu.co/wp-content/uploads/2020/07/FUNDACION-UNIVERSITARIA-NAVARRA-SGCP.pdf>

Teniendo en cuenta, las dinámicas propias de UNINAVARRA como Institución de Educación Superior, en la que confluyen relaciones interpersonales entre estudiantes, docentes y administrativos, pueden surgir desacuerdos entre estos o acciones que afecten la sana

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

convivencia universitaria, tales como, el acoso laboral, el acoso estudiantil, el autoritarismo en el aula, el incumplimiento en las funciones de parte de los trabajadores, la rivalidad entre docentes o administrativos, entre otros, que atentan directamente contra la Cultura de Paz Organizacional que promueve la Institución.

En igual sentido, ante la presencia de dichos conflictos, se genera un clima académico y laboral que desfavorece la prestación del servicio, puesto que afecta la convivencia de los integrantes de su comunidad Universitaria, lo que conlleva al descontento, intranquilidad e inconformidad de todos, ocasionando el aumento de la deserción estudiantil y la disminución del índice de retención laboral.

Por lo anterior, es importante para la institución abordar la problemática de sus conflictos, desde un mecanismo que se articule con su Cultura de Paz y que esté acorde a los intereses y realidades de UNINAVARRA, con el fin de que con su institucionalización los integrantes de su comunidad puedan gestionar los conflictos de manera efectiva.

Por lo anterior y de conformidad al avance que se ha realizado al interior de UNINAVARRA en la Mediación y la Cultura de Paz, se hace necesario desarrollar el trabajo de investigación para diseñar una Unidad de Mediación como recurso institucional, que articulada a la oficina de Paz y su Programa Maestros de Paz, permita gestionar en UNINAVARRA los conflictos en todas sus dimensiones, a través de un proceso sistemático, dialogante y consensuado.

Justificación

La Ley 1732 de 2014, por la cual se establece la Cátedra de la Paz en todas las instituciones educativas del país, y según el decreto 1038 de 2015, por el cual reglamenta la ley 1732, indica que:

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

La Cátedra de la Paz deberá fomentar el proceso de apropiación de conocimientos y competencias relacionados con el territorio, la cultura, el contexto económico y social y la memoria histórica, con el propósito de reconstruir el tejido social, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución. (Decreto 1038, 2015, Artículo 2)

En cumplimiento a esta normativa, la institución adoptó unos instrumentos como lo son la Cátedra Maestros de Paz y una Oficina de Paz, en las cuales se busca asesorar y consultar sobre aspectos relacionados con la paz y demás temas y estrategias que permitan contribuir a la consolidación de una cultura de paz, inclusiva, democrática e intercultural.

Como estrategia para evitar la rotación de personal al interior de la Institución, se han implementado actividades de fortalecimiento académico, administrativo y social, a través de cursos, capacitaciones, seminarios, actividades de bienestar, reconocimientos, etc., no obstante, se evidencia que el retiro de colaboradores administrativos y docentes se sigue presentando, generado en ocasiones por los distintos conflictos que se presentan en el ejercicio de sus funciones, es por ello, que se presenta la mediación, como mecanismo para el mejoramiento del clima organizacional, que puede contribuir a fortalecer la retención del personal, pues al ser la mediación un mecanismo en el cual las partes involucradas son soberanas y tienen el control del proceso y del posible acuerdo que se establezca y donde el papel de mediador se ciñe a brindar el apoyo y la colaboración a éstas para que solucionen sus controversias, se constituye en una alternativa efectiva y útil para la solución de conflictos en las organizaciones (Borrego, 2017).

Por otra parte, una de las causas de la deserción, problemática de la que no es ajena UNINAVARRA, según análisis realizados por diferentes instituciones a nivel nacional, se debe a temas financieros, obligando a los estudiantes a suspender sus actividades académicas y buscar

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

solamente oportunidades laborales. Pero no se puede dejar de un lado que, dentro del equipo administrativo, directivo y académico de las instituciones de Educación Superior, existen oportunidades de mejora en los procesos de planeación, infraestructura, administrativo y ejecución de recursos que afectan la calidad y el fortalecimiento de los procesos educativos. En muchas ocasiones, esto se debe en gran parte al manejo interno en la solución y respuestas a los problemas y solicitudes que los estudiantes realizan en cada uno de los programas académicos.

Por lo anterior, es que se hace necesario la creación de un espacio de mediación como mecanismo institucional para la solución de conflictos que promueva y permita alertar y realizar seguimiento a problemas internos institucionales entre colaboradores, docentes, estudiantes y directivos, con el objeto de generar soluciones de mejora continua en cada uno de los procesos misionales, de apoyo y laborales, y así conservar y fortalecer la continuidad de nuestra planta de colaboradores y por supuesto la memoria institucional.

El espacio de mediación, según (Diez, 2014) debe tener como mínimo tres aspectos: el primero *Comodidad*: el cual consiste en adecuar un espacio físico que nos facilite cumplir con el objetivo estratégico del mediador de crear un ambiente facilitador, un segundo es la *Comunicación*: una comunicación que es propia del espacio de mediación y que a lo largo del proceso deberá ir transformándose de competitiva en colaborativa, basado en la delegación del poder, del discurso y del protagonismo (PDP) (Movimiento de devolución), pasando por conversaciones fluidas, exploratorias y generativas, antes de llegar a la fase de acuerdos o negociaciones. Finalmente, el tercer y último aspecto de este autor es la *Conexión*, la cual consiste en preparar un adecuado espacio psicológico para establecer una conexión personal positiva y de calidad con las partes y entre ellas, por lo cual, a mayor y mejor conexión, más calidad, y a menor conexión, peor calidad en el trabajo. Para lograr la mencionada conexión

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

personal entre las partes, debemos siempre tener presente tres valores: respeto, compasión y sinceridad.

Con la Unidad de Mediación, se busca que los problemas no se fortalezcan ni se escalen a dependencias sin una solución, por el contrario, lo que se busca es tomar las medidas necesarias a través de un grupo de personas que establecerán procedimientos para la solución de conflictos.

Es importante que, por medio de esta Unidad de Mediación, se logre una política y una cultura de resolución de conflictos para la institución, donde se consiga dar resultados de soluciones inmediatas, propuestas y respuestas que beneficien a toda la comunidad universitaria en el bienestar laboral, académico y personal y que este proyecto educativo que genera un impacto positivo en la sociedad se convierta en el proyecto de vida para toda la Comunidad Académica y Administrativa.

Pregunta de Investigación

¿Cómo diseñar y constituir la Unidad de Mediación como recurso institucional que permita en la comunidad de UNINAVARRA el reconocimiento del conflicto, y favorezca su transformación para fortalecer su cultura de paz?

Objetivos

Objetivo General

Diseñar la Unidad de Mediación como recurso institucional, que articulado con la Oficina de Paz y su Programa Maestros de Paz, permita la gestión del conflicto en todas sus dimensiones, a través de un proceso sistemático, dialogante y consensuado.

Objetivos Específicos

1. Constituir los documentos legales que legitiman la Unidad de Mediación, como mecanismo institucional para la solución de conflictos en UNINAVARRA.

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

2. Identificar y caracterizar los tipos de conflictos que se puedan presentar al interior de la Institución y que podrán ser objeto del mecanismo de Mediación.
3. Estructurar el proceso de gestión documental que requiere la atención de los conflictos que se puedan presentar en la Institución, a través de la Unidad de Mediación en el marco de una Cultura de Paz.
4. Generar un mecanismo de comunicación que favorezca el conocimiento y la utilización de la Unidad de Mediación no sólo para conflictos disciplinarios estudiantiles, sino para los conflictos relacionales que pueden surgir entre los integrantes de la Comunidad Académica y Administrativa de la Institución.

CAPÍTULO II

Referentes Teóricos

Estado del Arte

Para abordar la forma como se debe gestionar e implementar la Unidad de Mediación, se realizó un rastreo bibliográfico sobre los resultados de distintas investigaciones que se han realizado en torno a los temas que se consideraron con mayor relevancia para el desarrollo de la presente investigación y dentro de los cuales se encuentra: el Conflicto, el Conflicto en la Educación Superior, los tipos de Conflicto, las formas alternativas de solución de conflictos en educación superior, la Mediación, sus formas y estilos, finalizando con algunos espacios en donde se lleva a cabo el proceso de mediación.

Diversos autores han desarrollado investigaciones en torno al *Conflicto*, destacándose los siguientes:

Rondón y Martín (2017), identifican los diferentes conceptos de conflictos, mencionando a Vinyamata (2003) quien indica que el conflicto es entendido como:

Connatural con la vida misma, pues está en relación directa con el esfuerzo por vivir.

Además, puede ser entendido como la dificultad para conciliar los distintos intereses que las partes implicadas defienden, produciendo así actitudes hostiles y generando un clima de disconformidad ante la falta de soluciones satisfactorias para ambas partes.” (p.1)

Para Fisas (1998), citado por Castro (2018) el conflicto es:

Un proceso interactivo que se da en un contexto determinado. Es una construcción social, una creación humana, diferenciada de la violencia (puede haber conflictos sin violencia, aunque no violencia sin conflicto), que puede ser positivo o negativo según cómo se aborde y termine, con posibilidades de ser conducido, transformado y superado." (p.67)

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Dahrendorf (1993), citado por Arias y Arias (2017), sostiene que:

El conflicto se presenta cuando se intenta desplazar a otro grupo social del acceso a bienes, recursos, derechos, valores o posiciones apreciadas. Esta idea de oposición, como efecto de sentir que otro se interpone, suele dar elementos significativos para el análisis de un conflicto, en tanto implica analizar, de un lado, la tensión emocional que se genera en las personas involucradas, y de otro lado, el obstáculo que está en juego y que se convierte en móvil de la contradicción. (p. 58)

Alvarado (2003), citado por Arias y Arias (2017) define que:

El término «conflicto» proviene de la palabra latina *conflictus* que quiere decir chocar, afligir, infligir; que conlleva a una confrontación o problema, lo cual implica una lucha, pelea o combate. El conflicto, además, puede aparecer como resultado de la incompatibilidad entre conductas, objetivos, percepciones y/o afectos entre individuos y grupos que plantean metas disímiles”. (p. 58)

Por lo anterior, el concepto con el que trabajaremos en nuestro proyecto de investigación será el de los autores Rondón y Martín (2017), donde definen que el concepto de conflicto es “un proceso natural de la sociedad y un fenómeno necesario para la vida humana, pudiendo ser un factor positivo para el cambio y el crecimiento personal e interpersonal o un factor negativo de destrucción, según la forma de regularlo.” (p.1)

Siguiendo con el desarrollo del conflicto, a continuación, se presentan algunas *experiencias de éste en el ámbito de la Educación Superior*, iniciando, con la investigación realizada por los autores Arias-Cardona, Arias Gómez, (2017) en cuatro Universidades del departamento de Antioquia - Colombia, la cual tuvo un enfoque cualitativo, a partir de una técnica de interpretación de textos, escritos u obras artísticas de distintos ámbitos, talleres con

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

técnicas interactivas y de entrevistas semiestructuradas a un total de 119 estudiantes, con el objeto de caracterizar las expresiones del conflicto en las relaciones entre jóvenes, particularmente, los sentidos, las causas, las consecuencias que le otorgan y la manera como lo hacen frente a sus conflictos.

Entre los resultados de la investigación se encontró: la tensión entre la evasión individualista y la movilización por el “entre nos”; la polarización entre el “deber ser” y el “real hacer”; la tendencia de los estudiantes a homologar conflicto y violencia, y el difícil tránsito de la queja a la responsabilidad subjetiva.

Estos resultados dan cuenta de lo complejo del conflicto y sus aristas, y se evidencia la naturalización de expresiones violentas, la banalización de mecanismos de exclusión, la precariedad respecto al uso de estrategias positivas para afrontar situaciones problemáticas, la poca congruencia entre lo que se piensa y lo que se hace, y la falta de responsabilidad por parte de muchos jóvenes que catalogan las causas del conflicto como elementos ajenos a ellos.

Desde la perspectiva de los estudiantes, en el contexto universitario, el conflicto tiene expresiones más sutiles, menos específicas y, además, presentan dificultades para realizar una reflexión positiva sobre éste, pues no lo ven como una oportunidad, sino que suelen derivarlo en situaciones de violencia simbólica. (p.56)

Los autores Han, Yin, Wang y Bai (2019), realizaron un estudio de demandas laborales, recursos y problemáticas en 25 instituciones universitarias en China. El estudio se basó en la recolección de datos por medio de una encuesta a 2578 trabajadores de instituciones universitarias. Fueron invitados de forma oficial. El análisis de las encuestas se realizó con el software SPSS, una herramienta diseñada para evaluar demandas, cansancio laboral, compromiso, eficiencia docente, recursos institucionales. Dentro de los resultados se concluyó

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

que las importantes relaciones entre los recursos laborales, la eficacia docente y el compromiso laboral de las docentes reveladas en este estudio implican la necesidad de explotar los recursos disponibles para los docentes universitarios. Según los resultados de este estudio, los administradores deben brindar una amplia gama de apoyo para mejorar el bienestar de los profesores universitarios a través de una mayor disponibilidad de recursos didácticos, la provisión de reconocimiento y apreciación administrativa y la promoción del apoyo de pares para la enseñanza.

En cuanto a los *tipos de conflictos*, los autores Rondón y Martín (2017), comparten con Viñas (2004), que los conflictos, se pueden clasificar y diferenciar en cinco grandes categorías:

Conflicto de poder: son los conflictos generados en oposición a las normas.

Conflictos de relación: es cuando uno de los sujetos del conflicto es superior jerárquica o emocionalmente al otro.

Conflictos de rendimiento: son los relacionados con el currículum, en los que el alumno puede presentar dificultades en equilibrar sus necesidades formativas y lo que el centro/profesorado le ofrece.

Conflictos interpersonales o conflictos interuniversitarios: son los conflictos ajenos al marco educativo, pero que son un reflejo manifiesto de la sociedad.

Conflictos institucionales: son aquellos que se generan dentro de las instituciones, en este caso, educativas y que están relacionados con las diferencias de poder de sus integrantes.

Además, como manifiestan las autoras Frigerio y Poggi (1992), este poder es ejercido en base a su posicionamiento dentro de la institución. (Rondón y Martín, 2017, comparten con Viñas, 2004, p.3)

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Osorio (2012), citado por Arias y Arias (2017), clasifica el conflicto según sus ámbitos, en: “a) privado (personal–familiar), cuyos protagonistas son los individuos; b) público regional, cuyos involucrados son grupos específicos; c) público estatal, en el que se involucran organizaciones o gremios y; d) internacional – planetario, cuyos actores implicados son países u organismos internacionales.” (p.58)

Por otra parte, se encuentran los diversos conflictos laborales suscitados en la Educación Superior o Universidades, en este sector, se evidencian conflictos bajo la iniciativa de los sindicatos, quienes en su mayoría de veces lo que buscan es mejorar las condiciones laborales de los trabajadores, como lo son la remuneración, el tipo de contratación, el término del contrato, asimismo, conflictos relacionados con el presupuesto a nivel Nacional para el Sector Educativo, este último en el marco de las universidades públicas (Torres Osorio, 2020).

Los conflictos laborales se caracterizan por las diferencias existentes entre los seres humanos. Toro, (2017), “En todo entorno profesional existirán siempre desafíos en la manera en la que nos relacionamos con los demás, más aún, cuando se trate de un grupo humano numeroso en donde coexisten diferentes personalidades” (p.60), por otra parte, la misma autora concluye que: “El de no asumir responsabilidades cuando las cosas no salen bien,” esta acción genera conflicto en el entorno laboral, ya que lo más fácil es “echar la culpa a los demás generando un ambiente de hostilidad y de desconfianza.” (p.60), asimismo, indica que, para afrontar dichas actitudes negativas, lo mejor es la predisposición de mediar, para lo cual, se requiere:

La colaboración de todos para ceder, cambiar y modificar actitudes, de lo contrario será difícil resolver el problema, porque no se trata de tener o no la razón si no de llegar a lo que es mejor para todos y de volver a un clima de armonía. (p.60)

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Dentro del referenciado estudio, se identificó como una de las posibles causas que ocasionan conflictos en ambientes laborales, la percepción que se tenga buena o mala de otra persona, puesto que el Ser Humano se relaciona con otros, desde la subjetividad, por tanto, de no existir una buena química para trabajar, se podrían generar comentarios negativos, provocando sentimientos de envidia y de rivalidad, conductas que perjudican la productividad de las actividades laborales, por lo anterior, es muy importante que dentro del ambiente laboral se fortalezcan los lazos de respeto, honestidad y de comunicación y que se de origen y se conserve una cultura organizacional basada en valores institucionales y morales.

Por último, la autora concluye que:

El factor preponderante para que se den los conflictos laborales es la falta de competencias comunicacionales, manifestando que los seres humanos no somos asertivos, empáticos, no hacemos reclamos responsables, no sabemos pedir disculpas oportunamente, no pedimos aclaraciones de lo que nos están pidiendo, no sabemos hacer retroalimentación de la información. (Toro, 2017, p.62).

Con base en lo anterior, una de las vías principales para resolver los conflictos laborales, en primer plano, es la de promover y mantener la comunicación, y en un segundo plano el diálogo respetuoso entre los colaboradores para construir un ambiente laboral más sano, fomentado la amistad y el trabajo en equipo.

Acercas de las estrategias utilizadas para abordar los conflictos en el aula de clase, se encontró la investigación desarrollada por Girard y Koch (1997) citado por González (2017), quienes mencionan, que el abordaje de los conflictos se orienta a:

Aceptar las diferencias e incrementar las capacidades de resolución de conflictos de todos los miembros de la comunidad escolar hace parte del esfuerzo para mejorar el clima en

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

las escuelas. Tal cambio es amplio y exige que los programas de estudios formales e informales incluya la enseñanza, el entrenamiento, la experiencia y la práctica de la solución de problemas para resolver diferencias y disputas. (p.95)

Según González (2017):

Este enunciado permite situar las estrategias para la solución de los conflictos dentro de todas las áreas del saber, dentro del currículo y específicamente propicia que maestros y estudiantes tengan una apertura al cambio, en donde promuevan, que las formas de actuar y pensar individuales o dentro de pequeños grupos, deben ser respetadas y comprendidas como maneras de ser que permiten la adquisición de nuevos saberes. (p.96).

Dentro del análisis de esta investigación, se logró detectar que las estrategias solamente se aplican cuando surge un conflicto, pero en ningún momento, se plantean para anticiparse a enfrentar posibles manifestaciones que alteren el buen coexistir con el otro. Sin embargo, en esta institución se identificó el diálogo a través de la mediación, como forma para solucionar un conflicto.

Fuquen (2003), citado por González (2017), indica:

Las formas alternativas son una debida opción cuando la convivencia diaria, familiar y comunitaria ha sido transgredida de manera intencional y repetitiva con perjuicios a nivel emocional, social, físico o legal de una persona. Las figuras alternativas también permiten a los individuos ser gestores de cambios pro-positivos y pro-activos que faciliten el bienestar mutuo, así como la satisfacción y el beneficio de los actores involucrados. (p. 98)

A partir de esta idea y del análisis de la investigación, el autor identificó la necesidad de que dentro de las instituciones se indague y se establezcan acciones que ayuden a formar en la solución de los conflictos dentro del aula y de la institución, lo que permitiría equilibrar las

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

carencias que se traen de otros ambientes sociales, fomentando una convivencia como camino de formación ciudadana y cultura de paz.

Según el citado autor, otro aporte importante que surge de esta investigación son las estrategias que plantearon los estudiantes para solucionar los conflictos y evitar que estos escalen a violencia:

- Dialogar con el otro sin agresividad
- No hacer sentir mal al otro
- Aconsejando positivamente
- Empezando a ver lo bueno y no lo malo
- Colocarnos de acuerdo con los demás para solucionar los conflictos
- Que los dos dialoguen, se perdonen, y escuchen lo que se dice cada uno
- Hablar con el otro sin agresividad física ni verbal
- No volver a decir mentiras y reconocer las faltas
- Utilizar un buen vocabulario
- Mejorar la escucha y la atención
- Respetar el espacio de la clase
- No juntarme con el que me diga cosas malas
- Colocarnos de acuerdo con los otros para respetar la clase
- Hablar con los demás sobre mi problema
- Ser consiente y querer solucionar los conflictos y la violencia
- Poner atención a las recomendaciones
- Buscar ayuda para que el profesor intervenga en la solución de los conflictos
- Ayudar al otro con sus problemas

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

- Dialogar con el otro para que no se distraiga
- No seguir ignorando al otro
- Reconocer los errores
- Hacer caso a los consejos que nos dan
- Pedir perdón de buena forma
- Escuchar a los implicados en un conflicto para que cuenten lo sucedido y expliquen porque paso
- Quedarse callado y controlarse
- Aprender a respetar el tiempo de clase y el espacio
- Querer mejorar el mal comportamiento. (González, 2017, p. 98 – 100)

En esta investigación, se determinó el diálogo como mayor estrategia de solución de los conflictos, la cual involucra la promoción, la prevención, la atención y el seguimiento; reconociendo las faltas, el desarrollo de acciones reparadoras, la sensibilización frente al sentir del otro; los cuales demuestran la humanización y el respeto por la dignidad humana partiendo desde lo individual a lo colectivo.

Teniendo en cuenta la diversidad de conflictos que se suscitan al interior del claustro universitario, se han realizado investigaciones en torno a esta problemática, encaminadas al estudio de las distintas *alternativas de resolución de conflictos que se ejecutan al interior de las Instituciones de Educación Superior*, encontrando relevante señalar los siguientes autores:

Parra Cabrera y Jimenez Bautista (2016), desarrollaron una investigación con enfoque cuantitativo, diseño de tipo campo con análisis factorial, aplicando cuestionarios encaminados a identificar los diversos estilos de resolución de conflictos que utilizan los estudiantes universitarios, encontrando, que los jóvenes objeto del estudio daban solución a sus

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

problemáticas a través de la evitación (evaden los conflictos, las decisiones polémicas son delegadas, acogen las decisiones con el fin de evitar herir los sentimientos), el compromiso (solución que, satisfaga a todos, a menos de manera parcial) y la acomodación (se busca la satisfacción de los demás a costa de la propia).

En esta misma línea, se encuentra la autora (Pegalajar Palomino, 2018), quien a través de una investigación cuantitativa-correlacional, utilizando el cuestionario “Rahim Organizational Conflict Inventory” (ROCI-II), obtuvo como resultado, que los estudiantes universitarios resuelven sus conflictos con base en el trabajo cooperativo, mediante la ejecución de conductas de “acomodación y servilismo para satisfacer el interés del otro, integración y solución de problemas con las que llegar a una solución aceptada por ambas partes y de aplazamiento y esquivación para la resolución del conflicto entre sus iguales”. (Pegalajar Palomino, 2018, p 24).

Torres Osorio (2020), a través de una investigación bajo la metodología cualitativa, realizó un análisis documental, evidenciando que la negociación, la mediación, la amigable composición y la figura del defensor universitario, son las alternativas de resolución de conflictos que más se adecúan a las realidades de los entornos universitarios y, por tanto, las que cuentan con mayor compatibilidad para su utilización en este ámbito. En el desarrollo de su estudio, encontró que algunas universidades de Colombia han implementado métodos alternativos para resolver sus conflictos como es el caso de la Universidad de los Andes, que desde el año 2013, implementó la figura del Ombudsperson (Defensor Universitario) como figura para solucionar los conflictos de convivencia en la institución, manejando y orientando éstos a través de la mediación y la negociación. Asimismo, diversas universidades de carácter público han dado origen a Comités de Derechos Humanos en cabeza de las Unidades de Bienestar Universitario, cuya función principal es la de adelantar las actividades que se requieran

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

para brindar atención en los casos en donde eventualmente se vulneren o se puedan vulnerar la integridad física de los servidores públicos.

Por otra parte, concluye que son pocos los estudios que se han realizado en los contextos universitarios de Colombia acerca de los conflictos internos y su resolución. No obstante, la autora recomienda que la figura de la mediación y el defensor universitario, podrían implementarse al interior de las Instituciones de Educación Superior, como mecanismos de solución de conflictos internos, obteniendo ambientes institucionales adecuados, en virtud de que dichos mecanismos se desarrollan a través de un tercero neutral, imparcial, con habilidades y técnicas de negociación, que pueden ayudar a las partes en discordia a encontrar las soluciones más efectivas.

En el mismo sentido, Palazón (2017), realiza una explicación amplia sobre la definición y operatividad del Defensor Universitario como figura para solucionar los conflictos de manera alternativa, la cual tiene como propósito fundamental defender los derechos y las libertades de los integrantes de la comunidad universitaria y lograr resolver los conflictos a través de consensos, buenas prácticas, restitución de los derechos vulnerados y en general, realizar propuestas que aporten a que el funcionamiento de las instituciones sean mejor. El Defensor Universitario en los ámbitos iberoamericano, anglosajón y europeo, se caracteriza por hacer uso de la mediación como mecanismo para dar solución a los conflictos entre personas, puesto que permite que dicha solución se realice directamente entre compañeros, estudiantes, profesores o entre profesores y autoridades académicas, evitando acudir ante instancias judiciales o administrativas.

Los conflictos resueltos que utilizan la mediación permiten llegar a una solución pactada por las partes en conflicto, asumida por ellas y, por consiguiente, con perspectivas de que

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

la solución sea duradera en el tiempo y de que se genere un clima adecuado para el mejor desarrollo de las tareas encomendadas a los distintos miembros de la comunidad universitaria. (Palazón, 2017, p.69)

Por otra parte, y en virtud del objeto de estudio de esta investigación, a continuación, se abordará lo que concierne a la *mediación*, iniciando con su definición:

Etimológicamente, las palabras mediación y mediador derivan de mediar, la cual viene del latín *mediare*, de *medius*: medio (siglo XV), que significa “interceder”, “terciar”.

Interceder viene del latín *intercere*: colocarse en medio, intervenir (siglo XV) y significa “intervenir a favor de una persona”. Así, desde la etimología de la palabra, la mediación guarda el sentido de ser una acción, en tanto es una intervención de un medio, que busca interponerse entre dos que riñen para componer alguna disputa o discordia. En las entrañas de la palabra habita pues el conflicto y la composición, en tanto acuerdo.

(Grisales Franco y González Agudelo, 2010, p. 119 citada por Torres Osorio, 2020).

Asimismo, la mediación, es un mecanismo mediante el cual un tercero neutral busca encontrar soluciones explorando intereses mutuos de los implicados en el conflicto (Warters 2000, citado por (Bienstock, 2019), por tanto, este mecanismo en las Instituciones de Educación Superior, se convierte en una alternativa adecuada y eficaz para resolver conflictos, puesto que busca ganar/ganar para ambas partes.

Las ventajas de la mediación incluyen:

(1) Preservación de la privacidad/confidencialidad, (2) Restaurar y salvaguardar las relaciones, (3) Menos costoso, menos formal y menos intensivo en tiempo, y menos estresante que el litigio, (4) Resultados personalizados de ganar / ganar porque las partes tienen el control, y (5) Mayor cumplimiento de las resoluciones que tienden a durar más

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

porque las partes estructuraron el arreglo para atender sus respectivas necesidades.

(Fisher, 2011 citado por Bienstock, 2019, p. 37,38)

A pesar de las ventajas, la mediación puede presentar dificultades para su implementación, como lo son la financiación (presupuestos bajos), la conciencia (dificultad para animar a que la comunidad haga uso de la mediación) y la aceptación (falta de credibilidad) , no obstante a ello, se pueden buscar alternativas para superar dichos obstáculos, como el involucrar a los estudiantes como mediadores voluntarios, la implementación de estrategias de mercadeo y boletines de noticias para crear conciencia en los estudiantes, despertar su interés en este mecanismo y generar acciones que motiven la credibilidad en el mismo, garantizando la conservación de los elementos de la mediación -voluntariedad, colaboración confidencialidad-, y la realización de evaluaciones al proceso que originen datos para medir el éxito e identificar las opciones de mejora necesarias para fortalecer la mediación. (Palmadesso, 2017).

De conformidad con la literatura consultada en el desarrollo de la presente investigación, algunos autores han diferenciado y clasificado la mediación en los siguientes *tipos o formas*:

Mediación de pares. Se caracteriza por ser un proceso, en el que intervienen jóvenes, puesto que su finalidad es que los propios estudiantes sean quienes resuelvan sus conflictos, en un ambiente privado, seguro y confidencia, con el apoyo de otro estudiante con formación previa en mediación. Este tipo de mediación promueve en los jóvenes sus habilidades positivas de comunicación para dialogar sobre sus problemas, ejercitar la escucha activa y dar solución a sus conflictos. (Viceministerio de Servicios Técnicos y Pedagógicos, Dirección de Orientación y Psicología, 2016)

Mediación laboral y organizacional. Es aquella que se desarrolla en un ambiente laboral, en donde las partes involucradas adquieren capacidades para enfrentar los conflictos futuros y

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

mantener relaciones constructivas, para que este tipo de mediación tenga éxito dentro de las organizaciones, es indispensable que sus directivos comprendan las ventajas de contar con un sistema de mediación efectiva y neutral. (Viceministerio de Servicios Técnicos y Pedagógicos, Dirección de Orientación y Psicología, 2016)

Mediación familiar. Es concebida como aquel procedimiento en el cual intervienen los integrantes de una familia involucrados en algún conflicto que se suscite en torno a sus relaciones (Díaz, 2016). Este tipo de mediación es el más adecuado para afrontar los conflictos familiares, puesto que los procesos judiciales son desgastantes y en ocasiones desfavorable para alguna de las partes, por tanto, no tiene en consideración la conservación de las relaciones laborales. (Viceministerio de Servicios Técnicos y Pedagógicos, Dirección de Orientación y Psicología (2016)

Mediación comunitaria. Según Díaz (2016) este tipo de mediación involucra la resolución de conflictos de carácter comunitario, esto es, aquellos que se desarrollan en colectivos de personas con una problemática común. Para el Viceministerio de Servicios Técnicos y Pedagógicos, Dirección de Orientación y Psicología (2016), en este tipo de mediación promueven las comunidades constructivas, toda vez que, orienta a las partes involucradas a resolver sus conflictos dándoles un abordaje positivo, generalmente afronta los problemas de la comunidad, vecinos, pequeñas empresas, consumidores, propietarios e inquilinos.

Mediación Penal. Para Díaz (2016), esta mediación es la expresión más extendida de la Justicia Restaurativa, en la cual, tanto víctima como victimario, conocen sus historias, se escuchan, dialogan, comparten sus opiniones y analizan las distintas posibilidades de solución a la situación que los aqueja, para finalmente, con apoyo del mediador quien desempeña como facilitador, se defina un acuerdo.

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Mediación Escolar. Para Ibarrola e Iriarte (2013) citado por Holguín (2018) “la mediación escolar se muestra como una estrategia educativa que interviene en el conflicto al mismo tiempo que lo previene, forma en cualidades personales e interpersonales y mejora el entorno” (p.32), los conflictos abordados en este tipo de mediación, son aquellos que se presentan entre docentes, entre estudiantes y/o entre padres, que surgen en las instituciones educativas, que al ser abordados a través de la mediación, generarán una escuela diferente Lungman (1996) citado por Holguín (2018).

En la práctica de la mediación como mecanismo alternativo de solución de conflicto, se evidencian los siguientes *estilos o perspectivas sobre la mediación*, según el Viceministerio de Servicios Técnicos y Pedagógicos, Dirección de Orientación y Psicología (2016):

Mediación facilitativa. En la cual el mediador ayuda a las partes involucradas a lograr un acuerdo aceptado mutuamente, mediante preguntas y ayudándolos a entender el punto de vista e intereses del otro, permaneciendo siempre imparcial y, además, prestando su apoyo en el análisis de las distintas opciones existentes para la resolución del conflicto.

Mediación transformativa. En esta, el mediador orienta a las partes, de tal manera, que éstas efectúen transformaciones en el ámbito de sus relaciones y su visión sobre el otro y la forma en que conciben el conflicto, para a partir de allí generar las soluciones.

Mediación narrativa. En esta, las partes se involucran en su propia realidad, a través de la narración de los diversos sucesos que se relacionan con el conflicto, atribuyéndoles un significado a éstos y de esta manera, logran entender el sentido de los problemas, las percepciones, puntos de vista y valores de los demás. Aquí, el mediador narrativo, colabora con las partes, desarrollando la confianza y la cooperación requerida de éstos, para obtener cambios no solo a nivel discursivo, sino en la forma en que perciben y se comportan frente al conflicto.

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Mediación estructurada. Es generada en el ámbito legal, siendo un proceso manejado y controlado formalmente por un mediador que se basa en la ética de la neutralidad.

Mediación evaluativa. El papel del mediador consiste en ayudar a que las partes identifiquen las áreas débiles de sus correspondientes casos y los orienta sobre las posibles decisiones y los escenarios que pudieran ocasionarse ante un juzgado de conformidad con el conflicto que les acaece. El mediador evaluativo, presenta a los involucrados en el conflicto distintas opciones de resolución.

Dentro de los principales *modelos de mediación* según M. Suares (1999), citado por CESUP: Centro de Seguridad Urbana y Prevención SC (2014), se encuentran:

Tabla 2.

Modelos de Mediación

	MODELO TRADICIONAL (HARVARD)	MODELO TRANSFORMATIVO (BUSH Y FOLGER)	MODELO CIRCULAR – NARRATIVO (SARA COBB)
MEDIACIÓN	Negociación colaborativa asistida por un tercero para resolver un problema.	Oportunidad para desarrollar el potencial de cambio de las personas al descubrir sus propias habilidades.	Procesos para llegar acuerdos mediante la permuta de la narrativa de confrontación por una historia alternativa que posibilite el cambio.
COMUNICACIÓN	Se centra en contenidos verbales, diálogo y comunicación bilateral efectiva.	Se centra en el proceso relacional.	Incluye el contenido y la relación: qué se dice, cómo se dice y en qué contexto.
MEDIADOR	Facilita la comunicación, con su experiencia en dirigir la discusión.	Facilita la transformación de la relación.	Busca transformar la historia y la relación.
CONFLICTO	Obstáculo para la satisfacción de intereses o necesidades.	Oportunidad de transformación.	Historia interpersonal de malestar y confrontación donde mi identidad y mi “yo” han quedado mal posicionados.
MÉTODOS	Aireación del conflicto: catarsis o descarga de emociones asociadas al conflicto. Neutralidad: imparcialidad y equidistancia del mediador. Ir del caos al orden.	Empoderamiento, coprotagonismo y preguntas circulares.	Reflexión y comprensión. Reconocer y aumentar las diferencias. Legitimar a las personas. Generar nuevos significados y contexto de confianza.
METAS	Lograr el acuerdo y disminuir diferencias entre las partes.	Modificar la relación entre las partes.	Cambiar el significado. Transformar la historia. Lograr acuerdo, si es posible

Nota: (M. Suares, 1999, citado por CESUP: Centro de Seguridad Urbana y Prevención

SC, 2014, p. 88)

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Finalmente, con el fin de materializar la **m**ediación como mecanismo alternativo en la resolución de conflictos, se requieren de *espacios físicos* para llevarla a cabo y es por ello, que se ha dado origen a instituciones en donde se brinda dicho servicio a la **c**omunidad, un ejemplo de ello, son las Casas de Justicia creadas mediante el Decreto 1477 de 2000, hoy compilado en el Decreto Único Reglamentario 1069 de 2015.

Las Casas de Justicia, tienen como uno de sus objetivos y funciones, el de implementar metodologías para el uso y la difusión de los mecanismos alternativos de solución de conflictos (Decreto Único Reglamentario 1069, 2015), a nivel nacional existen 108 Casas de Justicia, en donde se brindan servicios de justicia, encaminados a evitar el escalonamiento de los conflictos y el aumento de los índices de violencia (Ministerio de Justicia y del Derecho, s.f.).

En Bogotá D.C. existen 13 Casas de Justicia al servicio de la comunidad, de manera gratuita, en donde se brinda asesoría en la resolución de conflictos familiares, penales, civiles y de convivencia (Secretaría de Seguridad Convivencia y Justicia, s.f.). Según los Informes de Rendición de Cuentas presentado por la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia de Bogotá en lo que respecta a las Casas de Justicia, en el 2018 fueron atendidos más de 180.000 ciudadanos y para el caso que nos ocupa, realizaron 34 jornadas de descongestión en mediación, asimismo, durante el año 2020, la entidad adelanta estrategias en el marco del programa de formación de jóvenes en habilidades de mediación, tolerancia y autocontrol, cuyo objetivo es la capacitación de 10.000 jóvenes en habilidades emocionales y sociales para la resolución de conflictos, razón por la cual, se recorrieron 8 barrios priorizados en Bogotá desarrollando 15 mesas de trabajo con 89 líderes sociales juveniles, logrando inscribir y caracterizar a 334 personas en dicho programa.

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Fotografía 3

Imágenes Casas de Justicia Bogotá



Nota: Nota: Adaptado de Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia

<https://scj.gov.co/es/prensa/galeria-imagenes/im%25C3%25A1genes-casas-justicia>

Fotografía 4

Imágenes Casas de Justicia Móvil Bogotá



Nota: Adaptado de Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia

<https://scj.gov.co/es/prensa/galeria-imagenes/im%25C3%25A1genes-casas-justicia>

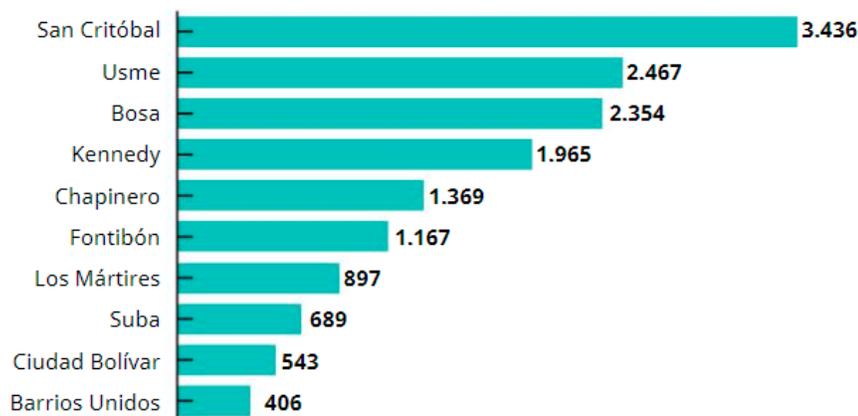
Por otra parte, en el año 1996 desde la Secretaría Distrital de Gobierno, se estableció en Bogotá con un equipo conformado por funcionarios de la Dirección de Derechos Humanos y Apoyo a la Justicia, la Unidad de Mediación y Conciliación (UMC), con el fin de ofertar a la

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

comunidad servicios de mediación profesional de conflictos, con el fin de que éstos sean abordados de manera pacífica, a través de la intervención de un tercero imparcial. Por lo anterior, en el año 2003 con ocasión de una consultoría desarrollada por el Centro de Proyectos para el Desarrollo (CENDEX) de la Universidad Javeriana, se determinaron las funciones que adelantaría dicha unidad, generando un componente fuerte de atención a través de la mediación, por tanto, en el 2006 los funcionarios que integraban la UMC fueron formados en educación posgradual enfocada a la mediación. Teniendo en cuenta, las falencias de coordinación en el equipo de las UMC, en el año 2016, estos pasaron a hacer parte de la Dirección de Acceso a la Justicia adscrita a la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia. Para el año 2019, el Distrito cuenta con 14 equipos de UMC ubicados en las Casas de Justicia de sus distintas localidades, logrando atender 67.315 ciudadanos en el periodo comprendido entre el 2016 y 2019 (Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia, 2019).

Gráfico 1

Atenciones de la UMC por localidad, 2016 – 2019



Nota: Justicia para todos: resultados 2016-2020-Subsecretaría de Acceso a la Justicia. Página 75

Marco Teórico

El presente Marco Teórico, tiene su fundamento en el teorista Samuel Paszucki, (2013), quien es contador y mediador y ha venido realizando investigaciones en las áreas de conflictos y

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

mediación. Dentro de su literatura sobre la mediación ha definido que las personas necesitamos ser; esta necesidad representa tres elementos imprescindibles para nuestras vidas: el primero Seguridad, el segundo Expansión y el tercero Reconocimiento. En mediación el reconocimiento es imprescindible, sin él, difícilmente, se podría lograr un acuerdo en la solución de conflictos.

Para un proceso de mediación no basta solo los conocimientos generales, es imprescindible que el mediador pueda entender el sistema familiar, conducir las emociones, comprender sus pautas de funcionamiento, relacionar las disputas con el ciclo de vida y el tipo de familia, detectar rasgos de violencia doméstica y comunicarse con todos sus integrantes, más allá de las diferencias de edad y género.

Para entender la importancia de la mediación, se debe conocer en primer lugar, los organismos del Estado encargados de la promoción de políticas públicas concernientes al fomento y desarrollo de distintas herramientas que posibilitan solucionar los conflictos jurídicosociales; en segundo lugar, el espacio curricular que ofrece el ámbito universitario mediante actividades de extensión, de divulgación científica o de prácticas jurídicas; y, por último, identificar un grupo de mediadores, cuyo rol es vital para la promoción de cambios propicios que facilitan la construcción de respuestas pacíficas a las relaciones sociales conflictivas.

Paszucki (2013), ve el lenguaje como creador de la mediación, desde la conjunción de dos perspectivas: desde su formación profesional y la dinámica, y desde la psicología social.

La intersubjetividad es la condición de la posibilidad de la mediación, que conlleva naturalmente el valor de la solidaridad, entendida como unidad indisoluble de los miembros de una comunidad social, que tienen obligaciones entre sí, al mismo tiempo que esta le garantiza ciertos derechos.

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Paszucki (2013), menciona “Cualquiera puede ponerse furioso...eso es fácil. Pero estar furioso con la persona correcta, en la intensidad correcta, en el momento correcto, por el motivo correcto, y de la forma correcta, eso no es fácil” (Aristóteles, *Ética a Nicómaco*, p.28). Esta reflexión se refiere a que para tener un proceso de mediación, debemos tener una comunicación que anticipe e intente satisfacer las necesidades y las objeciones de un público determinado en el tratamiento de los conflictos.

Paszucki (2013), define conflicto como una situación provocada por la discordancia de los intereses de las partes. Desde el punto de vista social sistémico, lo define como un desequilibrio temporal en la cohesión de un sistema social, causado por fuerzas disidentes que pueden ser internas o externas a él y que pretenden restablecer un nuevo equilibrio fundamentado en nuevas bases.

Los Autores Rondón y Martín (2017), definen el conflicto como “un proceso natural de la sociedad y un fenómeno necesario para la vida humana, pudiendo ser un factor positivo para el cambio y el crecimiento personal e interpersonal o un factor negativo de destrucción, según la forma de regularlo.” (p. 1)

La simetría bidireccional es un factor de prevención de conflictos, ya que tiene como finalidad la comprensión mutua, que busca el equilibrio entre el sistema de la organización y el resto de sistemas o subsistemas de su entorno, esta es una comunicación proactiva. El modelo simétrico bidireccional es aquella comunicación que se traduce en un diálogo que deberían llevar las organizaciones, Gruñid y Hunt (1984) citado por Paszucki (2013). La comunicación es el pilar fundamental del proceso y, para abordar cualquier intento de resolución o de prevención del conflicto, debemos utilizar las técnicas comunicacionales.

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

El conflicto constituye una parte inevitable de las interacciones sociales debido a los valores o principios incompatibles y competitivos de las personas y las organizaciones. Desde el punto de vista psicológico, el conflicto es intraindividual, es decir, es propio de cada individuo, o interindividual, de la relación individual de los seres humanos. Desde lo sociológico se ha puesto el acento en las estructuras sociales como generadoras de los conflictos y en la incidencia de estos sobre aquellas.

A criterio del citado autor, el concepto de estrategia en la comunicación supone la existencia del conflicto, pero también presupone un interés común, lo cual implica aceptar la idea de que la mayoría de las situaciones de conflicto son generalmente situaciones de negociación. Las palabras conflicto y juego, son palabras que van de la mano: los conflictos ponen en juego diferentes operadores o roles, lo que puede conllevar a una mala Comunicación.

En la mediación se trabaja para que cada parte cuente su historia, aportando la mayor cantidad de datos, para que ambas manejen la misma información y se eviten los malentendidos. Los mediadores no pueden asegurar resultados ni que siempre todo va a andar bien. Los mediadores son alternativas para salir del problema de una forma más o menos sustentable.

Continuando con el autor, la relación conflictual es un continuo y permanente estructura de decisiones. De las elecciones que tomemos para obtener nuestros objetivos depende el éxito en un conflicto, no obstante, el enfrentar conflictos genera intranquilidad, por lo cual, cuando estamos frente a ellos las decisiones se toman bajo la presencia de tensión emocional.

En los objetivos del mediador se encuentra el de contribuir a que las personas enfrentadas involucren las emociones en la toma de decisiones, ya que éstas proporcionan una orientación sobre lo que deben decidir, generándoles sensaciones de paz, tranquilidad, nerviosismo o intranquilidad en el momento en eligen la solución a sus conflictos.

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Uno de los retos que enfrenta el mediador es cuando está bajo la presencia del síndrome del problema recurrente, el cual aparece cuando las personas en conflicto conservan de manera inamovible su posición, para superar esta condición, el mediador debe generar incertidumbre en las partes intervinientes, para que éstas den origen a nuevas ideas, lo que les permite ir más allá de los supuestos “dar por sentado” que las condicionan y así brindarles la posibilidad de que piensen de forma diferente el conflicto en el que están avocadas y de esta manera, encuentren la solución más adecuada.

Ahora bien, generalmente los conflictos se identifican con sentimientos de hostilidad, enemistad, antipatía, odio, y en ocasiones, con manifestaciones de violencia, lo cual provoca una mirada negativa de éste, sin embargo, el autor da un sentido de valor al consenso, el acuerdo y la actitud cooperativa, por lo cual, ve el conflicto no como algo destructivo, sino como una forma de evolución y transformación de las relaciones entre las partes, es por ello, que la mirada que se le dé al conflicto, tiene gran relevancia en el momento en que éste se vaya a afrontar.

De otra parte, el teorista Paszucki (2013) señala que es necesario que el mediador tenga la capacidad de analizar los conflictos, para ello, debe conocer su morfología a partir de los patrones reiterativos que distinguen los conflictos entre sí, para tal fin, trae a colación al autor Josep Redorta, quien indica que existen dieciséis (16) formas básicas de conflictos en correspondencia a sus patrones esenciales reiterativos, las cuales pueden ser identificadas a través de la técnica denominada Conflict Analysis Tipology o (CAT) que él mismo desarrolló. Igualmente destaca, que los mencionados patrones:

Se reúnen en cuatro grupos en los que se representan la necesidades más profundas del ser humano: 1) ser, 2) seguir, 3) conseguir y 4) mantener. 1) En el grupo “ser”, se encuentran aquellos patrones de conflicto relacionados al sentido de afirmación personal.

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Se disputa por: *Autoestima*: porque el orgullo personal se siente herido; *Valores*: cuando los valores o creencias están en juego; *Identidad*: el problema afecta la manera íntima de ser quien es. *Información*: cuando algo que se dijo no se dijo o se entendió de forma distinta.

2) En el grupo “seguir”, se encuentran los patrones vinculados con la idea de evolucionar y desarrollarse. En ellos se disputa por: *Expectativas*: Cuando no se cumplió o se defraudó lo que uno esperaba del otro; *Inadaptación*: El cambio en las cosas produce tensión; *Atributos*: Cuando el otro no asume la responsabilidad o culpa; *Inhibición*: Porque le corresponde al otro buscar la solución.

3) En el grupo “Conseguir”, el conflicto es a través del dominio. *Poder*: Cuando una parte quiere mandar, dirigir o controlar; *Normativos*: Surge por el incumplimiento de norma legal o social, *Incompatibilidad personal persistente*: Se disputa porque no hay un entendimiento entre las personas; *Legitimación*: Se disputa cuando alguna parte no está autorizada para actuar como lo hace, lo ha hecho o pretende hacerlo.

4) En el grupo “mantener”, se contempla el sentido patrimonial que el ser humano tiene de las cosas y la percepción de la equidad. *Recursos escasos*: se disputa cuando no hay recursos suficientes. *Estructurales*: cuando la solución requiere tiempo, esfuerzo de muchos o medios más allá de las posibilidades personales. *Intereses*: cuando hay contraposición de deseos e intereses. *Inequidad*: cuando la conducta del otro es percibida como injusta. (Paszucki, 2013, p.51)

Luego de realizar un esbozo del conflicto y sus características, es relevante mencionar, los factores que inciden en la Mediación según Paszucki (2013): el tiempo y el poder.

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

El factor *tiempo*, juega un papel importante en los procesos de mediación, puesto que es necesario, que éste sea bien administrado en cada una de las etapas del proceso tanto por el mediador como por las partes en conflicto, toda vez que, cada negociación debe crearse su propio ritmo dirigido a la consecución del acuerdo, por tanto, el desarrollo de las etapas con diligencia, paciencia y el tiempo correcto, brindarán la posibilidad de tener soluciones satisfactorias para todos, pues a través de éste se pueden multiplicar las ideas y las propuestas de arreglo que garantizan el éxito de la mediación.

Con respecto al poder, Paszucki (2013) recuerda que la mediación, es:

Un proceso de comunicación en el cual las partes, con la asistencia de un tercero neutral –el mediador-, pueden llegar a negociar y satisfacer sus intereses de manera sustentable.

Es así que la mediación, según algunas escuelas, es una negociación asistida. (p.85).

Por lo anterior, el poder en los procesos de mediación, está en cabeza de las partes quienes son las que proponen las fórmulas de arreglo y toman las decisiones para poner fin a sus conflictos, es por ello, que el poder en la mediación requiere de un trabajo en equipo que exige la consolidación de esfuerzos encaminados a la consecución de soluciones consensuadas.

Otro de los aspectos fundamentales que el teorista Paszucki (2013) destaca en la mediación, son sus propiedades emergentes y sus características, entre las cuales se encuentra, la legitimación y el reconocimiento, la flexibilidad, la privacidad y la generación de confianza.

Define la *legitimación* como:

El reconocimiento de las razones que cada parte tiene para actuar, pensar y sentir. Las personas actuamos a partir de nuestras motivaciones, preocupaciones y necesidades.

Comprender esto es clave. No hace falta estar de acuerdo con las razones de los otros; sin embargo, es muy importante poder entender qué lleva a una persona a actuar de

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

determinada manera. Justamente este mecanismo fue lo que permitió a las partes llegar a un acuerdo. Un trabajo de legitimación comprendido en estos términos necesariamente contribuirá a la construcción y fortalecimiento de la confianza de las partes frente al mediador y a la mediación. (p.96).

En cuanto a la *flexibilidad* indica: “permite utilizar herramientas particulares para cada caso, a fin de satisfacer los intereses y necesidades de las personas involucradas. El acuerdo construido puede no coincidir con las previsiones legales habituales pero resuelve el problema.” (p.105)

Respecto a la *privacidad y la generación de confianza* menciona:

En un proceso de mediación deben generarse cuatro tipos de confianza: 1- en el proceso; 2- en el mediador; 3- en cada parte respecto a sí misma; 4- de las partes entre sí. La construcción de la estructura de confianzas forma parte de la tarea del mediador. Todas son igualmente importantes y si bien lograrlas implica un trabajo constante y complejo, resultan vitales a la hora de solucionar el conflicto. Generar confianza implica a veces ayudar a las partes a potenciar sus aptitudes y a tomar verdadera conciencia de sus capacidades. (p.113)

Como último punto a destacar del teorista Paszucki (2013) es la similitud que encuentra entre el procedimiento de Mediación y el Coaching, definiendo este último como:

Proceso que fomenta en el individuo el conocimiento de sí mismo, que lo ayuda a conducir su motivación hacia el cambio, a la vez que constituye la orientación necesaria cuando éste apunta a satisfacer sus necesidades de rendimiento individual y alinearlas -si es necesario- con las del contexto en donde él está inserto. (p.169).

Continúa diciendo que:

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Se podría decir que el proceso de Coaching tiene cuatro metas de cambio claramente definidas: 1-Conocimiento de sí mismo: el individuo, a partir de preguntas poderosas y del establecimiento de Rapport, adquiere una mejor comprensión de sus actitudes y conductas, de sus fuerzas y debilidades. 2-Mejoramiento de su desempeño: por medio del proceso de Mediación y de Coaching el individuo involucrado en una situación determinada, puede adquirir empowerment para autogerenciarse y auto clarificarse en la búsqueda de sus objetivos. 3-Cambio de Conducta: al apropiarse de su conflicto, como actor social con capacidad para resolverlo, puede -mediante el reconocimiento de sus potencialidades- no quedarse detenido en lo que está mal, sino pensar en lo que sí quiere lograr, lo cual lo promueve a dar un salto cuántico. 4-Transformación: a partir de la búsqueda de las soluciones su inteligencia emocional se abre a nuevas y más ricas posibilidades. (p.169-170)

Por lo anterior, Paszucki (2013) alude que los mediadores en el desarrollo de su práctica como tal, de forma intuitiva están haciendo uso de las herramientas del coaching, pues además de desempeñar un papel neutral, como el coach, a través de la escucha y las preguntas, ayudan a que las partes en conflicto desafíen suposiciones, reconsideren creencias limitantes, planteen objetivos, encuentren nuevas opciones, reconozcan los recursos con los que cuentan para plantear las fórmulas de arreglo y diseñen el plan de acción con el que quieren elegir y tomar sus decisiones.

De otra parte, a continuación se enuncia algunos autores que han mencionado aspectos relevantes sobre el proceso de mediación, como lo son, sus *principios*, los *principios de actuación* y las *fases del proceso*:

Diaz, R. (2016), indica que la figura del mediador:

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Es única y exclusivamente, de ente facilitador y guía de la comunicación, el cual con su experiencia y percepción externo al conflicto, ayuda a que las partes encuentren la forma de comunicarse, con el fin de resolver de una forma pacífica sus diferencias, respetando en todo momento los principios fundamentales de la mediación, como: la voluntariedad de las partes, la confidencialidad, la neutralidad, la imparcialidad, la equidad, la legalidad y la honestidad. (p.18).

En el mismo sentido, establece que la mediación se rige por los siguientes *principios*:

- Voluntariedad: Los mediados deberán participar por su propia decisión y no por obligación;
- Confidencialidad: No podrá divulgarse la información relacionada con los asuntos de la mediación;
- Neutralidad: El mediador deberá mantener al margen sus propias preferencias o inclinaciones durante todo el procedimiento;
- Imparcialidad: El mediador no podrá tomar partido respecto de los mediados, por lo que deberá actuar libre de favoritismo, tratándolos sin hacer diferencia alguna, quedando prohibidas las alianzas con alguno de ellos;
- Equidad: El mediador deberá de generar condiciones de igualdad entre los mediados para que arriben a acuerdos mutuamente beneficiosos;
- Legalidad: Solo podrán ser objeto de Mediación los conflictos derivados de los derechos que se encuentren dentro de la libre disposición de los mediados;
- Honestidad: El mediador deberá excusarse de participar en una mediación, cuando reconozca que sus capacidades, limitaciones o intereses personales pueden afectar el procedimiento. (p.16)

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Del mismo modo, Fernández (2009) citado por Díaz (2016), establece que el proceso de mediación se debe regir, de manera general, por los siguientes *principios de actuación*:

- a) Independencia y autonomía: El poder de decisión lo ejercen las propias partes. Son los participantes quienes controlan el proceso y establecen las decisiones; son las que buscan la solución al conflicto con la ayuda del mediador, quien no puede imponer un determinado acuerdo.
- b) Transparencia: Solo mediante este principio se puede asegurar la eficacia y protección de los derechos de las partes en conflicto, tanto en el procedimiento como en el organismo responsable. Tres son las claves de la transparencia: la información, la eficacia y la equidad, y varios son los medios para obtenerlas: la comunicación por escrito, el respeto a la legalidad vigente, la descripción exacta de las normas y reglas, etc.
- c) Contradicción: este principio significa la posibilidad de que todas las partes interesadas den su punto de vista y que tanto el mediador como el organismo responsable tengan conocimiento de todas las posturas, de todos los hechos y de las opiniones de los expertos. De esta manera, se asegura que las partes pueden negarse a aceptar ciertos aspectos que entren en contradicción con sus intereses y formular las alegaciones que consideren oportunas.
- d) Eficacia: el mediador debe asegurar que las medidas emprendidas sean adecuadas, que cumplan con las exigencias de los participantes, y que puedan ser rápidamente sustituidas por otras más efectivas.
- e) Legalidad: en todo momento, el proceso mediador debe atenerse a los principios legales, generales (del país) y específicos (del organismo).

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

- f) Representación: el procedimiento debe respetar el derecho de las partes a hacerse representar o acompañar por un tercero en todas sus etapas.
- g) Equidad y neutralidad: antes de iniciar el proceso, el mediador debe preguntarse sobre la existencia de alguna situación o circunstancia susceptible de general parcialidad en el desarrollo de esta. Por ello, el mediador no puede tomar partido por ninguna de las partes en conflicto, ya que cualquier creencia explícita puede hacer ser visto como aliado de dichas partes.
- h) Confidencialidad: durante el proceso, los participantes deben mantener la privacidad más absoluta sobre las negociaciones, teniendo la garantía de la misma por parte del mediador, que subrayará que la información que surja en el proceso, en cualquiera de sus sesiones, no será utilizada ante un tribunal. El mediador debe reservar todo lo escuchado y visto en el proceso, no pudiendo revelar su contenido a menos que las partes, de mutuo acuerdo, lo autoricen.
- i) Libertad y voluntariedad: el proceso requiere del acuerdo libre y explícito de los participantes. La mediación no puede imponerse, ni se puede obligar a nadie a establecer relaciones o llegar a acuerdos para la resolución de un conflicto; asimismo, las partes pueden abandonar el proceso en cualquier momento, sin que signifique un perjuicio para la parte que tomó esa decisión. (p.17-18)

Finalmente, Fernández (2009) citado por Díaz (2016), describe seis (6) *fases* que constituyen el proceso general de intervención en la mediación: Premediación, Acogida, Explicación, Situación, Arreglo y Acuerdo.

La premediación, consiste en:

- Adecuación de la mediación en el caso que se plantea.

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

- Decisión sobre quién será la persona adecuada para mediar.
- Valorar si podrán reunirse las partes o tendremos que trabajar separadamente con cada una.
- Establecer quién estará presente en el proceso.
- Determinar cómo será el espacio físico de la mediación: distribución de los asientos, donde se harán las reuniones privadas, entrada y salida de los participantes.

La Acogida consiste en proporcionar las necesidades básicas de seguridad a las partes participantes en la negociación (Moore, 1993). Para desarrollar esta fase se recomienda:

- Presentación del mediador y de las partes, si es conveniente.
- Recomendación a las partes de la necesidad de cooperar y buscar una solución a sus problemas.
- Definición de la mediación y del rol del mediador.
- Declaración de imparcialidad y neutralidad.
- Explicación del concepto de reunión parcial.
- Definición de los parámetros de confidencialidad.
- Descripción de logística.
- Sugerencias sobre las pautas de comportamiento.
- Respuesta a las preguntas formuladas por las partes.
- Compromiso en el sentido de cómo se iniciará el trabajo

La Fase de explicación, tiene como finalidad ofrecer un espacio para superar las defensas de los participantes y explicitar los problemas ocultos. Por ello es necesario que el mediador ayude a que se definan todos los problemas existentes entre las partes, utilizando datos compartidos; pero debe realizarse esta tarea de forma que no beneficie a

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

una parte sobre otra, y que la definición del problema sea compartida. Así, cada de los implicados tiene: a) la oportunidad de exponer su versión y sus sentimientos; b) la posibilidad de sentirse escuchado por la otra parte y por el mediador.

La Fase de situación. El mediador, en esta fase de situación, debe centrar el problema, clasificando y ordenando los temas más importantes para las partes en el proceso. Se intentará identificar los conflictos a partir de la información disponible, elaborando una definición compartida y aceptada por las partes.

La Fase de Arreglo debe mantener su neutralidad, no puede ofrecer soluciones definitivas, tiene que evitar las posibilidades de las partes para encontrar una solución por sí mismas. Debe promover la generación de ideas, mayor explicación de las partes, nuevas propuestas integradoras y aceptables para los participantes, o la reformulación de las posiciones en intereses.

La última fase del proceso de mediación es el acuerdo; donde se revisa las opciones planteadas, eligiendo las que pueden ser aceptadas y las que pueden funcionar. La evaluación de las ventajas e inconvenientes de las seleccionadas. La forma, el modo, el momento y el lugar de su desarrollo. (p.36-47).

Para autores Diez y Gachi (1999), la magia (en sus palabras) o en las nuestras – el arte de la mediación- ocurre cuando confluyen diferentes elementos que le ayudan a las partes en conflicto a mirar las dos perspectivas de la misma realidad, siendo una herramienta fundamental para ello el contexto donde ocurre el proceso, esto es – *el espacio de la mediación*-.

Siguiendo el criterio definido por Diez y Gachi (1999) el espacio de la mediación va más allá de ser un lugar físico para convertirse en un recurso en sí mismo para lograr o por lo menos contribuir que la magia suceda – solucionar un conflicto, llegar a puntos de acuerdo-; y para ello,

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

un elemento básico como es la mesa de reunión juega un papel importante y determinante a la hora de lograr un acercamiento amigable y voluntario por los actores con vocación de decisión.

Si se parte de la base que en la mediación son las partes quienes autónomamente decisión sobre el norte de su conflicto, la mesa donde se discute tal situación debe ser un elemento que garantice la paridad entre ellos y no ubique roles intrínsecos en favor o en contra de ninguno; también debe ser un elemento que desnaturalice la idea de que el mediador impondrá una decisión o determinará una respuesta, es por ello, que para Diez y Gachi (1999) a una mesa redonda u ovalada, similar a la manejada en cualquier tipo de reunión informal y no jerárquica es el instrumento ideal para este tipo de actividad.

Aunado con lo anterior, Diez y Gachi (1999) sostienen que el espacio de la mediación debe permitir crear una *conexión personal* entre los actores involucrados en ella, eliminando barreras de tipo jerárquico o de un tratamiento impersonal entre los participantes, pero también debe ser un ambiente físico que sea cómodo para todos, donde la visibilidad del mediador conecte con las partes en conflicto, apropiado en la distribución del espacio – ni muy cerca ni muy lejos-, en total, debe ser un ambiente ameno, que refleje en la parte confianza, credibilidad del proceso, honestidad y estas percepciones también van muy ligadas al estilo que imprima el mediador, por ello, el espacio de la mediación se une de manera directa con los otros recursos que use el mediador, desde su forma de abordar el problema hasta su vocabulario y forma de vestir, siempre buscando conectar con imparcialidad con las partes involucradas.

De la mano a lo anterior, el espacio de la mediación debe ser un *generador de confianza*, resaltan Diez y Gachi (1999). Generar confianza en las partes o participantes va mas allá del espacio físico, entra en juego la destreza del mediador para poder calmar o cambiar los ánimos con que llegan las partes, sin embargo, sin duda, un espacio adecuado, con múltiples recursos en

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

él (sofás, cafetera, sillas reclinables, espacio adecuado para caminar, tablero, entre otros), determinarán un mejor desarrollo de las sesiones y contribuirá al éxito de la solución del conflicto.

Y por último, el espacio de la mediación, como recurso físico es una *herramienta* en sí misma para el mediador, a través del cual generará conexión y confianza con los participantes. Diez y Gachi (1999) lo describen a partir de tres adjetivos: neutral, temporario y contingente, refiriendo que será neutral, porque debe permitir y garantizar que las partes en conflicto interioricen un rol imparcial en el proceso, pero además de ello, que es un espacio no de discusión sino de consenso; es temporario porque su utilización será específicamente para la finalidad con la que fue citado, sin convertirse en un escenario habitual en sus vidas y será contingente en la medida que permanezca la voluntad de estar en el y de querer mediar el conflicto. A nuestro juicio, este espacio también podría ser catalogado como un escenario acéfalo e imparcial, donde no existirán jueces ni fiscales que entren a juzgar el comportamiento de los intervinientes, sino que serán ellos mismos, guiados a través de las técnicas del mediador, quienes llegaran a acuerdo en beneficio mutuo, sin que se les señale o acuse.

Marco Legal de la Unidad de Mediación

En Colombia, la Mediación al ser definida como el mecanismo de resolución de conflictos en algunas áreas, ha tenido el siguiente desarrollo normativo:

Tabla 3.

Desarrollo Normativo de la Mediación

Norma	Objeto	Disposición
Numeral 8 del Artículo 17 de la Ley 1620 de 2013 y su Decreto Reglamentario 1965 de 2013	Por la cual se crea el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para el Ejercicio de los Derechos Humanos, la Educación para la	Dispone la Mediación Escolar, indicando que, “los Establecimientos Educativos en el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para los Derechos humanos, la Educación para la sexualidad y la prevención y mitigación de la violencia

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Norma	Objeto	Disposición
	Sexualidad y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar.	escolar, tendrán la responsabilidad de “Adoptar estrategias para estimular actitudes entre los miembros de la comunidad educativa que promuevan y fortalezcan la convivencia escolar, la mediación y reconciliación y la divulgación de estas experiencias exitosas”.
Artículos 523 y siguientes de la Ley 906 de 2004	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Penal.	Define la Mediación en el área Penal, como el mecanismo alternativo de solución de conflictos, en el cual “un tercero neutral, particular o servidor público designado por el Fiscal General de la Nación o su delegado, conforme con el manual que se expida para la materia, trata de permitir el intercambio de opiniones entre víctima y el imputado o acusado para que confronten sus puntos de vista y, con su ayuda, logren solucionar el conflicto que les enfrenta. La mediación podrá referirse a la reparación, restitución o resarcimiento de los perjuicios causados; realización o abstención de determinada conducta; prestación de servicios a la comunidad; o pedimento de disculpas o perdón”.
Parágrafo 2, del Artículo 27 de la Ley 1801 de 2016	Por la cual se expide el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana	Establece la Mediación Policial, como medio para intentar resolver los conflictos ocasionados por los comportamientos señalados en el artículo 27.
Artículo 11 del Decreto 160 de 2014 Compilado en el Decreto Único Reglamentario 1072 de 2015 del Sector Trabajo	Por el cual se reglamenta la Ley 411 de 1997 aprobatoria del Convenio 151 de la OIT, en lo relativo a los procedimientos de negociación y solución de controversias con las organizaciones de empleados públicos	Hace mención a la Mediación como mecanismo para la solución de controversias, con el fin de convenir acuerdos colectivos con las organizaciones de empleados públicos

Como puede evidenciarse, a pesar de que la mediación ha sido considerada como mecanismo alternativo de resolución de conflictos en algunos ámbitos, a excepción, del área penal, no existe un desarrollo normativo en el que se defina y se desarrollen las etapas que deban surtirse para su ejecución.

Al mismo tiempo, el Debido Proceso como Derecho Fundamental Constitucional consagrado en el artículo 29 de la Constitución Política de Colombia, exige la aplicación de este

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

en todas las actuaciones judiciales y administrativas, es por ello que, en pro de su garantía, las Instituciones de Educación Superior haciendo uso de su Autonomía Universitaria, expiden diversas Reglamentaciones para regular sus actuaciones y las situaciones del entorno universitario.

Para el caso de la institución universitaria objeto del presente estudio, la estructura académica, administrativa y financiera, es definida por el Consejo Superior y a su vez, éste adopta sus decisiones mediante Acuerdos, es aquí donde surge la necesidad de que la mediación como mecanismo institucional para la resolución de conflictos, se encuentre reglamentado a través del Acto Jurídico que contenga la creación de la oficina, las competencias, la autoridad, las funciones, los protocolos, procedimientos, etc., puesto que como se observó, no existe una disposición normativa, que reglamente dichos aspectos y en la cual, se pueda sustentar la puesta en marcha de la Unidad de Mediación.

Categorías de Ejecución y Cumplimiento

Las Categorías de Ejecución y Cumplimiento a desarrollar en el presente proyecto de investigación, parten de dos necesidades fundamentales, por una parte, de la necesidad misma que motiva la presente investigación, en la cual, se requiere fortalecer el proceso de mediación actualmente fijado en el ámbito disciplinario y ampliarlo a los demás posibles conflictos que se puedan presentar al interior de la Institución, a través, de la estructuración de la Unidad de Mediación, lo cual incluye, tanto la gestión de documentos (Acto Jurídico), como la identificación de los conflictos, el diseño de su infraestructura (Instauración de la Unidad de Mediación) y la formación de los mediadores. Por otra parte, las citadas Categorías tienen su sustento, en el marco teórico y el estado del arte anteriormente referenciado, en donde se observa

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

la necesidad de fijar una logística claramente determinada, que favorezca el aprendizaje y la apropiación de la Unidad de Mediación, como mecanismo institucional para resolver conflictos.

En concordancia con lo anterior y atendiendo al proceso de mediación que se busca diseñar, gestionar e implementar al interior de la Institución de Educación Superior objeto del presente estudio, a continuación, se describen las tres Categorías de Ejecución y Cumplimiento que se requieren para la estructuración de la Unidad de Mediación:

Elaboración del Acto Jurídico

Hace referencia al desarrollo documental que requiere el ejercicio de la mediación, tanto en su parte normativa, como procedimental.

Por lo anterior, la categoría *Acto Jurídico*, es entendida como la etapa de formulación y diseño de la estructura normativa y procedimental del proceso de mediación institucional que le permitirá a la oficina funcionar de manera armónica y acorde al ordenamiento jurídico nacional e institucional, abordándose en ella la subcategoría de Procedimientos y Formatos del proceso de mediación de UNINAVARRA, en la cual, se determinan los elementos básicos de cualquier proceso académico – administrativo con implicaciones jurídicas, como son: i) identificación de los tipos de conflicto en la Institución; ii) delimitación del alcance de la oficina de mediación de acuerdo al diagnóstico de los tipos de conflicto; iii) formulación y diseño de los procedimientos y formatos a seguir dentro de la Unidad de mediación; iv) formulación del acto jurídico que contenga la estructura de la Unidad de mediación, sus principios, tipos de conflictos, y demás aspectos relevantes, como garantía del debido proceso y derechos de los involucrados.

El resultado final de esta categoría es la expedición de la propuesta del Acto Jurídico que se presentará ante el Consejo Superior de la Institución, mediante el cual se crea la Unidad de

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

mediación de UNINAVARRA como mecanismo institucional para resolver conflictos y se adoptan los procedimientos y formatos a aplicar, según el tipo del conflicto.

Formación para la mediación

Son los aprendizajes que se deberán impartir tanto a la comunidad de UNINAVARRA en todos sus estamentos, como a las personas que actúen como mediadores, con el fin, de crear en los primeros la conciencia de la mediación como mecanismo Institucional para la solución de conflictos y para los segundos, las competencias básicas que deben desarrollar para el óptimo ejercicio de la mediación.

Se formula abordar esta segunda categoría con la denominación Formación, toda vez que, se propende generar un ambiente propicio para la consolidación de una cultura en pro de la solución y prevención de conflictos de manera amigable y con alternativas de arreglo no judiciales o sancionatorias para ninguna de las partes; para ello, se desarrollarán las siguientes acciones: i) la presentación de una propuesta al Consejo Académico de la Institución, para incorporar dentro del Contenido Programático del curso institucional Maestros de Paz los lineamientos que permitan dotar a los estudiantes como mediadores; y ii) se presentará ante la Vicerrectoría de Posgrados y Extensión una propuesta para la creación de un evento de extensión que permita a la Institución certificar como mediadores a las personas que estén interesadas en cursarlo.

Constitución de la Unidad de Mediación

Es la ejecución de todas las actividades necesarias, para la creación de un espacio físico adecuado y cómodo para el desarrollo de los procesos de mediación.

En esta tercera categoría se encuentra, la Constitución de la Unidad de Mediación, con la cual, se busca generar un ambiente propicio y cómodo para el desarrollo de la Mediación, a

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

través de: i) identificación del espacio físico que se destinará para el ejercicio de la Unidad de Mediación, para este fin, se realizará una labor de revisión de la infraestructura de la Institución que se ajuste a las necesidades de la Institución y luego de aprobado el Acto Jurídico, se adelantarán los permisos correspondientes para la asignación del espacio; ii) Comunicación Corporativa, se realizará a través del proceso de inducción a estudiantes, docentes, padres de familia y administrativos, en donde se les presentará la Unidad de Mediación, como recurso para la solución de conflictos, asimismo, se diseñaran piezas gráficas (Brochure, Cartilla virtual y vídeo), para que de manera dinámica, se promueva el uso de la mencionada unidad; y iii) Conexión Ambiental en Mediación, el espacio físico será ambientado de tal manera, que genere un ambiente agradable para el mediador y las partes, para tal fin, se realizará el correspondiente plano y diseño de la oficina , este espacio debe contener como mínimo: computador, escritorio, mesa redonda, reproductor de sonido, humidificador con olores y archivador.

Marco Conceptual

A continuación, se definen de manera sucinta, los conceptos claves y relevantes, utilizados en la presente investigación:

Cultura de Paz: “conjunto de valores, actitudes y comportamientos que reflejan el respeto a la vida, de la persona humana y de su dignidad, de todos los derechos humanos y el rechazo de la violencia en todas sus formas” (Jiménez, 2009, p.183) citado por (Lozano Martín et al., 2018)

Mediación:

Es un procedimiento de resolución de conflictos donde el tercero, neutral, que no tiene poder sobre los disputantes, ayuda a que éstos, en forma cooperativa, encuentren una solución a su disputa. El mediador o tercero neutral será el encargado de crear un clima

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

de colaboración, de reducir la hostilidad y de conducir el proceso a su objetivo.

(Iungman, 1996, p.2, citado por Urrutia y Moreno, 2017)

Mediador: Es el encargado de

Ayudar a las partes a elaborar un acuerdo que responda a sus necesidades e intereses.

Asiste a las partes para identificar tanto las áreas de coincidencia como las zonas de discrepancia. Utiliza su propio estilo, pericia profesional y experiencia de vida. Acopia información, desarrolla asuntos a tratar, y determina la estrategia para lograr un acuerdo viable. (Iungman, 1996, p.4)

Conflicto: “un proceso natural de la sociedad y un fenómeno necesario para la vida humana, pudiendo ser un factor positivo para el cambio y el crecimiento personal e interpersonal o un factor negativo de destrucción, según la forma de regularlo.” (Rondón y Martín, 2017, p.1)

Acto Jurídico: “Es la manifestación de la voluntad formada con la intención de producir efectos jurídicos y que causa los efectos jurídicos queridos por su autor y previstos por el ordenamiento jurídico” (Barcia Lehmann, 2010, p.21)

Protocolo: “Secuencia detallada de un proceso de actuación científica, técnica, médica, etc.”. (Real Academia Española, s.f., definición 4)

Procedimiento: “Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso” (NTC-ISO 9000:2015, p.17)

Unidad de Mediación: Es el espacio físico en donde se desarrolla el proceso de mediación, en el cual debe existir un ambiente facilitador y cómodo, que cuente con sillas adecuadas, iluminación, olores y texturas que influyan en las sensaciones de los intervinientes, que permita ser ajustado por el Mediador de acuerdo con sus preferencias y al fin que se persigue, para que sea lo más facilitador posible (Diez, 2014).

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Formación para la mediación: Programa de formación voluntaria para el mediador, que incluye la capacitación en las habilidades propias de la mediación y el manejo de emociones.

CAPÍTULO III

Metodología

Para alcanzar los objetivos planteados en la presente investigación y de conformidad con los textos consultados, la metodología que se utilizará para el desarrollo de esta se enmarca en los siguientes aspectos:

Figura 4.

Estructura Metodológica

Tipo de Investigación:	• Aplicada
Enfoque	• Cualitativo
Alcance	• Descriptivo - Proyectivo
Diseño	• Ecléctico

A continuación, se explican los anteriores aspectos que estructuran la metodología de la presente investigación:

Tipo de Investigación: Aplicada.

Para el autor Cerda Gutiérrez (2011), la Investigación Aplicada “consiste en trabajos originales para adquirir nuevos conocimientos; sin embargo, está dirigida fundamentalmente hacia un objetivo práctico y específico” (p.106), de igual manera indica que, “este tipo de investigación implica la consideración de todos los conocimientos existentes y su profundización, en un intento de solucionar problemas concretos” (p107).

Con base en lo anterior, la Investigación que aquí se desarrolla es de tipo Aplicada, toda vez que, su finalidad última, es gestionar e implementar la Unidad de Mediación, como mecanismo alternativo de solución de conflictos, y como se puede evidenciar, nos encontramos

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

ante una situación concreta, como lo es, la existencia de conflictos, buscando encontrar la solución a los mismos, a través de un mecanismo alternativo como es la Mediación.

Enfoque

Partiendo de que una de las acciones de la presente investigación es recoger y evaluar datos no estandarizados, sino utilizar procedimientos que conlleven a la comprensión de los fenómenos en los cuales está inmerso el ser humano y en este sentido el conflicto y la mediación como objeto de estudio, el enfoque que corresponde es de tipo cualitativo que en términos de Bernal (2016) lo refiere como:

La investigación cualitativa parte del supuesto de que el mundo social está constituido de significados y símbolos compartidos de manera intersubjetiva, razón por la cual su objetivo es la comprensión de esos significados y símbolos intersubjetivos, tal como son expresados por las personas. Es decir, que busca comprender la naturaleza de las diferentes realidades sociales y su estructura dinámica como fundamento de su comportamiento. En este sentido, la investigación cualitativa más que oponerse a la cuantitativa, la complementa y la integra cuando ello es necesario. (p.73)

Continuando con el autor:

Las investigaciones de este tipo no suelen partir del planteamiento de un problema de investigación específico, sino de un área problemática amplia en la que se identifican los verdaderos problemas durante el avance del estudio. Ello quiere decir que la investigación cualitativa se parte de problemas de investigación generales, para luego identificar un problema específico y sobre el que se centrará el estudio. (Bernal, 2016, p. 75)

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

En este orden de ideas se considera el presente estudio con un enfoque cualitativo, por cuanto los conflictos que se abordan a través del proceso de mediación, conllevan a reconocer no solo la diversidad del ser humano, sino en esa misma diversidad, sus sentires, experiencias, conocimientos y actitudes que son fundamentales conocer y reconocer para aplicar procesos de mediación.

Alcance

El presente estudio tiene un alcance descriptivo, toda vez que, se busca en parte identificar y categorizar los diversos conflictos que se pueden presentar al interior de la Institución (de Poder, de Relación, de Rendimiento, Interpersonales o Interuniversitarios, Institucionales, Conflictos Laborales) y la forma en que éstos son resueltos y como lo indica Hernández et a, (2014) “con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p.92)

No obstante, el alcance de la investigación desborda lo descriptivo e incluye como elemento adicional un alcance Proyectivo, que es evidente con la redacción y elaboración del Acto Jurídico, por medio del cual, se establecerá la creación, estructura de la Unidad de Mediación, las competencias, la autoridad, las funciones, los protocolos, procedimientos, etc., toda vez que, según los autores Carhuanchu et al, (2019), en la Investigación Proyectiva se concluye con:

Una propuesta o alternativa de solución, basada en un diagnóstico profundo de la realidad problemática o del contexto en estudio, y que responde a una estructura factible, con

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

fundamentos, objetivos, metas, indicadores, plan de acciones, presupuesto y opinión de expertos. (p,23)

Diseño

Es importante anotar que debido al objeto de estudio y el problema de investigación planteado que involucra no solo el reconocimiento del del conflicto, sino igualmente la elaboración del proceso de mediación en el marco de la legalidad que establece la legislación colombiana y la institucionalidad de UNINAVARRA, el diseño de investigación que procede para el presente estudio es un diseño ecléctico el cual se fundamenta en dos posturas epistemológicas:

La primera, la propuesta por Paul Feyereabend, citado por Bernal (2016) quien expresa que existe una forma diferente pero sistemática de conocer e interpretar el mundo, que ningún método científico por riguroso que sea es aplicable a la diversidad que presentan los estudios de investigación, así mismo, considera "que la adherencia dogmática a cualquier método científico resulta ineficaz para el progreso de la ciencia" (p.51); desde este punto de vista epistemológico se considera que la validez y la confiabilidad no se ciñe a un diseño determinado, sino a la rigurosidad con que se observa y se trata el objeto de estudio.

La segunda postura para considerar un diseño ecléctico parte de la filosofía griega en la cual se planteó el eclecticismo para armonizar opiniones, teorías, tesis, estilos e ideas derivadas de distintos métodos o posturas filosóficas, en otras palabras, ecléctico es lo contrario a dogmático, esta acción metodológica conlleva a tomar elementos de los diferentes diseños de investigación cualitativa, es así cómo toma de la investigación acción los saberes, experiencias y percepciones que acerca del conflicto y la mediación pueden tener los diferentes actores del conflicto, toma del diseño de investigación etnográfica su flexibilidad para reflexionar de forma

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

constante y crítica la realidad de los sucesos que llevan al conflicto, asimismo, aborda las múltiples interpretaciones que puede tener un colectivo, que para este caso pueden ser los estudiantes, docentes o administrativos de UNINAVARRA; toma del diseño de la teoría fundamentada, toda la legislación colombiana e institucional, que respalda el proceso de mediación, como una alternativa de solución de conflictos planteada y regulada por el estado.

Población y muestra

Para la aplicación de la encuesta, se seleccionará una muestra representativa dividida en dos grandes grupos, por una parte, estudiantes, y graduados, y, por otra parte, docentes, colaboradores académico – administrativos y administrativos, cuyo tamaño será definido a través de la solución SurveyMonkey: <https://es.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/>

Tabla 4.

Muestra representativa

Nivel de confianza: 95% - Margen de error (5%)		
Grupo	Población	Cantidad
1	Estudiantes	374
	Graduados	
2	Docentes	171
	Colaboradores Académico – Administrativos	
	Colaboradores Administrativos	
Total Encuestados		515

Contexto Institucional

UNINAVARRA, es una Institución Universitaria, de carácter privado, ubicada en la ciudad de Neiva – Huila – Colombia, que cuenta con 8 programas de pregrado y 3 de posgrados. Actualmente, se encuentra certificada por el ICONTEC en Cultura para la Paz, por lo cual, tiene dentro de su estructura organizacional una oficina de Paz articulada a la Facultad de Educación y posee un programa bandera denominado Maestros de Paz, que busca construir y propiciar espacios para una paz duradera.

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Se pretende establecer la Unidad de Mediación como espacio institucional de solución de conflictos articulada a la Oficina de Paz de UNINAVARRA y cuyos mediadores se formarán en el marco del curso Maestros de Paz, dicha Unidad beneficiará a una población total de 2908 personas, los cuales integran toda la Comunidad Académica y Administrativa de UNINAVARRA, como se puede observar en la siguiente tabla 5:

Tabla 5.

Caracterización Población Beneficiaria

Comunidad UNINAVARRA	Cantidad
Estudiantes	2296
Graduados	958
Docentes	134
Colaboradores	171

Nota: Unidad de Admisiones y Registro y Talento Humano, 2022.

Declaración de Aspectos Éticos

Para la ejecución de la presente investigación, se respetarán todos los criterios éticos establecidos para el desarrollo de esta, iniciando con la solicitud del permiso a la Institución a través de la Rectora y el Comité de Ética y Bioética y Científico de Investigaciones e Innovación UNINAVARRA – CIINA y la Rectoría², para la ejecución del Proyecto.

Asimismo, en virtud del principio de Autonomía, las personas participantes de la investigación lo realizarán de manera voluntaria, sin ningún condicionante y para tal fin, se suscribirá el correspondiente consentimiento informado.

² El Comité de Ética/Bioética y Científico de Investigación del Centro de Investigaciones e Innovación UNINAVARRA – CIINA y la Rectoría – CINA -, es la máxima unidad académica cuya responsabilidad es definir la estructura investigativa, administrativa y financiera del CINA, previo concepto favorable del Consejo Superior, dentro de sus funciones se encuentra la de analizar y aprobar las propuestas y proyectos de investigación que se formulen dentro de la Institución –Acuerdo 009 de 2017, expedido por el Consejo Académico.

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Finalmente, el uso de los datos recolectados, se manejarán de conformidad con la Ley 1581 de 2012 y la Política de uso de Datos Personales establecida en la Institución, mediante el Acuerdo 002 de 2018 expedido por la Asamblea de Fundadores.

Instrumentos para la recolección de información

Los instrumentos que se utilizarán para la recolección de datos de la investigación son los siguientes:

Encuesta Temática

Según Marradi et al. (2007) la encuesta es un método científico utilizado para la recolección de datos, donde se puede indagar acerca de actitudes, creencias y opiniones de los participantes de la encuesta.

Asimismo, la encuesta temática estará conformada por un cuestionario, que deberá contener preguntas sencillas y puntuales, que abarquen e indaguen los puntos más relevantes para la investigación y sobre los cuales se desea obtener la información, el cuestionario “debe responder a alguno de los objetivos del proyecto de investigación mediante preguntas específicas que los encuestados puedan responder”. (Páramo, 2018, p.42)

Para esta investigación, se diseñará una encuesta dirigida a la Comunidad de UNINAVARRA (estudiantes, docentes, colaboradores, egresados y graduados), cuya finalidad es caracterizar los conflictos que se presentan en la Institución e identificar la percepción de la población frente a la gestión institucional de los conflictos o problemas suscitados a su interior, y a su vez, determinar las posibles causas o fuentes de estos, asimismo, indagar el nivel de conocimiento que se tiene respecto a los mecanismos alternativos de solución de conflictos (Mediación, Conciliación, Arreglo directo).

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

La encuesta será realizada a través de las herramientas que proporcionan las TIC, específicamente el formulario de Google Forms, con el fin, de facilitar el acceso y aplicación de las mismas, puesto, que con ocasión a la realidad actual en la que se encuentra el País por la pandemia que generó el COVID-19, el uso de estas herramientas se potencializó, por tanto, luego de obtenida la autorización por parte de la Institución para el desarrollo del estudio, se solicitará la base de datos de correos electrónicos de los estudiantes, profesores, administrativos y graduados al área de TIC y Talento Humano, según corresponda.

Por otra parte, el instrumento será debidamente validado por expertos temáticos, con conocimiento de UNINAVARRA, con el fin de identificar si existen recomendaciones sobre las preguntas formuladas.

Entrevista Semiestructurada

La entrevista semiestructurada, permite al sujeto un nivel de flexibilidad, al poder ajustar e ir más allá de las preguntas planeadas, obteniendo interpretaciones paralelas a los objetivos de la investigación. Durante la entrevista semiestructurada, el entrevistador guía la conversación intentando adquirir información pertinente, acorde al interés en la investigación. (Díaz et al, 2013)

En el mismo sentido, Hernández et al, (2014), señala que, “Las entrevistas semiestructuradas se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información.” (p.554)

A través de la entrevista semiestructurada, se espera establecer los conflictos o problemas suscitados al interior de esta, las principales causas o fuentes que los generan, y los mecanismos que actualmente se tienen establecidos para su solución, desde el punto de vista del Directivo.

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

La entrevista será realizada al el Rector, el Vicerrector General, la Decana de la Facultad de Educación, el Líder de Talento Humano, que conforman una parte del equipo directivo de la Institución, puesto que, a partir de su experiencia y conocimientos de la Institución, generarán un insumo importante para la estructuración de las Categorías de Ejecución y Cumplimiento planteadas en la presente investigación.

La entrevista semiestructurada será validada a través del juicio de expertos en materia de mediación y con conocimientos de la Institución, que se realiza a través del diálogo de saberes con el equipo gestor.

Diálogo de Saberes con el Equipo Gestor

Según los autores Hernández-Rincón et al, (2017) el diálogo de saberes pretende “generar conocimiento sobre costumbres, experiencias y lecciones aprendidas, buscando la comprensión de los fenómenos, y permitiendo participar a los actores involucrados desde un abordaje más cercano que facilite la comprensión y apropiación de conocimientos compartidos” (p.244), asimismo indican que los resultados del diálogo de saberes, se obtienen “mediante el uso de la conversación; la cual ayuda a abordar varios puntos de vista entre distintos actores sociales, buscando reconocer representaciones y sociales y prácticas de la población” (p.244).

El Equipo Gestor estará conformado por algunos de los líderes académicos y administrativos de UNINAVARRA y las investigadoras del presente proyecto, los cuales tendrán como función, la validación, construcción y aporte en el diseño de la entrevista semiestructurada, el Acto Jurídico, la Formación de Mediadores y la Constitución de la Unidad de Mediación.

Del Equipo Gestor harán parte la Vicerrectoría de Posgrados y Extensión, la Dirección del Programa de Derecho, la Dirección Jurídica, la Directora de Consultorio Jurídico, la Directora de Bienestar Universitario y la Líder de la Oficina de Paz, los cuales fueron

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

seleccionados en atención a las funciones que cumplen dentro de la Institución y que están directamente relacionadas con el objeto de la presente investigación.

El Equipo Gestor se reunirá de manera periódica y el número de sesiones dependerá del avance en la consolidación de la información, en dichas reuniones se hará la presentación por parte de las investigadoras de las preguntas que orientarán la entrevista semiestructurada, los resultados arrojados por la encuesta y la entrevista, con sus respectivos análisis, la propuesta del Acto Jurídico, los formatos y procedimientos que harán parte del proceso de gestión documental de la Unidad de Mediación, el diseño de la Unidad y de los cursos, con el fin, de que a través de un diálogo de saberes con el Equipo, los documentos guarden coherencia con los aspectos Institucionales y sean validados y avalados legal y académicamente.

Revisión Documental

Hace referencia a la revisión de documentos, materiales y artefactos diversos, que contribuyen al entendimiento del fenómeno central de estudio. “Le sirven al investigador para conocer los antecedentes de un ambiente, así como las vivencias o situaciones que se producen en él y su funcionamiento cotidiano y anormal” (LeCompte y Schensul, 2013; Rafaeli y Pratt, 2012; Van Maanen, 2011; y Zemliansky, 2008, citado por Hernández et a, 2014, p.415).

Con base en lo anterior, se realizará una revisión documental, de las evidencias y soportes que hagan parte de los expedientes disciplinarios y de Convivencia laboral adelantados al interior de la Institución, con el fin de identificar el manejo que se ha dado a los conflictos presentados y los resultados obtenidos en el proceso. Asimismo, se realizará una revisión documental a Instituciones que cuenten con Unidades de Mediación, a través de solicitudes de información mediante Derechos de Petición, con el fin de tenerlos como referentes para la construcción de los Actos Jurídicos.

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Procedimientos para el análisis de datos

El procedimiento para llevar a cabo el análisis de datos se realizará dependiendo el instrumento aplicado, de la siguiente manera:

Encuesta Temática

El análisis de la encuesta temática se realizará a través de dos recursos informáticos, el primero, mediante Excel para las respuestas cerradas y el segundo, con el Atlas TI para las preguntas abiertas. Luego de obtenidos los resultados, se procederá a realizar el análisis para presentar al Equipo Gestor e iniciar, y fortalecer el Acto Jurídico y los demás documentos que se requieran para el diseño de la Unidad de Mediación y el proceso de gestión documental que requiere su puesta en marcha.

Entrevista Semiestructurada

Para el análisis de las diversas respuestas de la entrevista semiestructurada, se realizará la transcripción de la misma, se utilizará el Atlas TI, y posteriormente se realizará el respectivo análisis de los resultados, para evidenciar desde el punto de vista del directivo, los conflictos o problemas suscitados al interior de la Institución, las principales causas o fuentes que los generan, y los mecanismos que actualmente se tienen establecidos para su solución, lo cual será presentado al Equipo Gestor.

Diálogo de Saberes con Equipo Gestor

En el desarrollo de las reuniones del equipo se presentará el análisis de los resultados de la encuesta y la entrevista, y la propuesta de documentos que elaboren las investigadoras con base en el estado del arte, el marco teórico y la revisión documental, con el fin de que, a través de un diálogo de saberes, el Equipo Gestor los analice, evalúe y ejecute las sugerencias o correcciones a las que haya lugar, para lograr finalmente el aval de las propuestas. Durante las

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

semanas siguientes, se ejecutarán las recomendaciones que el Equipo Gestor haya realizado y en reunión posterior, se deberán informar las acciones adelantadas.

Revisión Documental

Con base en la revisión documental desarrollada, se realizará un análisis de los hallazgos encontrados que revistan importancia y se relacionen con el desarrollo de la investigación, para ser incorporados y tenidos en cuenta en la construcción y diseño de los documentos pertenecientes al proceso de gestión documental de la Unidad de Mediación, así como en las demás actividades que se ejecutarán en las categorías de análisis.

Cronograma

Tabla 6

Cronograma

Actividad	Tiempo (días)
• Aplicación de Encuesta Temática	30
• Análisis de la Encuesta y realización del Diagnóstico con el Programa de Atlas TI	20
• Realización de tres (3) Procedimientos	30
• Elaboración de Un (1) Acuerdo	15
• Diseño y Elaboración del Brochure y Cartilla virtual	30
• Diseño y Elaboración de dos (2) Videos	30
• Definición y Diseño del Plano del área física de la Unidad de Mediación	30
• Una propuesta de modificación de contenido programático.	20
• Una propuesta para creación de un curso de extensión	20
TOTAL	195

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Categorías de ejecución y su aplicación

En la Tabla No. 7, se señalan las categorías de ejecución y cumplimiento que permitirán generar acciones de transformación sobre el objeto estudiado.

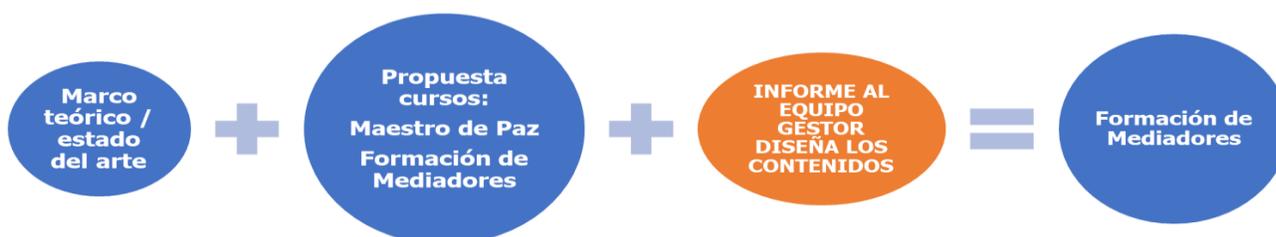
Tabla 7.

Categorías de Ejecución y Cumplimiento

Categorías	Acción	Indicador Ejecución / Gestión
Elaboración del Acto Jurídico	<ul style="list-style-type: none"> Determinación del alcance y competencia de la Unidad de mediación de UNINAVARRA, a partir de la identificación de los tipos de conflicto en la Institución. 	<ul style="list-style-type: none"> Una (1) Encuesta Un (1) Diagnóstico
	<ul style="list-style-type: none"> Diseño de un protocolo y los procedimientos para el desarrollo de la mediación, según la competencia, el tipo de conflicto y el rol de las partes. 	<ul style="list-style-type: none"> Un (1) Protocolo Sendos procedimientos
	<ul style="list-style-type: none"> Formulación del acto jurídico que contenga la estructuración del proceso de mediación, la competencia de la oficina, las autoridades, los protocolos y procedimientos a seguir. 	<ul style="list-style-type: none"> Un (1) Acuerdo
Formación para la mediación	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración de la propuesta para la modificación al contenido programático del curso Maestros de Paz, para capacitarlo en la mediación. 	<ul style="list-style-type: none"> Modificación de un (1) contenido programático
	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración de una propuesta para la creación de un evento de extensión (educación continua) para formar en Mediación. 	<ul style="list-style-type: none"> Creación de un (1) evento
Constitución de la Unidad de Mediación	<ul style="list-style-type: none"> Espacio Físico 	<ul style="list-style-type: none"> Uno (1)
	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación Corporativa 	<ul style="list-style-type: none"> Dos (2) Brochure y Cartilla Virtual Dos (2) Videos Un (1) Plano
	<ul style="list-style-type: none"> Conexión Ambiental en Mediación 	<ul style="list-style-type: none"> Un (1) diseño de oficina

En el marco de las categorías enunciadas en la anterior tabla, se llevarán a cabo una serie de actividades en coherencia con los instrumentos para la recolección de información, cuyo propósito principal está enfocado en el logro de los objetivos de la investigación y el cumplimiento de los indicadores de ejecución y gestión, dichas actividades se presentan a través de las siguientes figuras:

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Figura 5*Esquema Actividades Categoría: Elaboración del Acto Jurídico***Figura 6***Esquema Actividades Categoría: Formación de Mediadores***Figura 7***Esquema Actividades Categoría: Constitución de la Unidad de Mediación*

CAPÍTULO IV

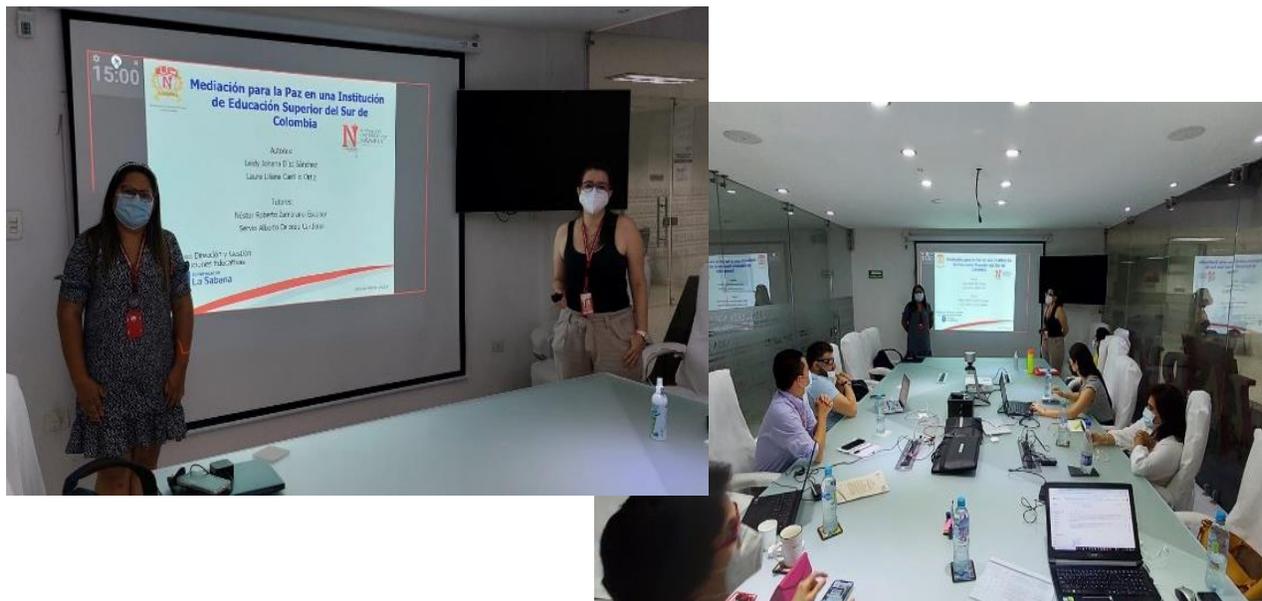
Intervención

Diagnóstico

Como primer paso para la aplicación de los instrumentos establecidos en la metodología para la recolección de información al interior de la Fundación Universitaria Navarra - UNINAVARRA, se realizó la correspondiente solicitud de autorización ante el Comité de Ética/Bioética y Científico de Investigación del Centro de Investigaciones e Innovación UNINAVARRA – CIINA y la Rectoría, a través de la sustentación del Proyecto ante éstos, obteniendo un resultado favorable ([Anexo 1](#)):

Fotografía 5

Sustentación del Proyecto de Investigación.



Contando con la aprobación del Comité de Ética/Bioética y Científico de Investigación del Centro de Investigaciones e Innovación UNINAVARRA – CIINA y la Rectoría, se realizó el diagnóstico del presente estudio, a partir de los resultados obtenidos en cada uno de los instrumentos para la recolección de la información, de la siguiente manera:

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Aplicación Encuesta Temática

La encuesta temática, estuvo conformada por un cuestionario de 23 preguntas, con las cuales se buscó indagar los puntos más relevantes para la investigación, (Páramo, 2018), los cuales estaban relacionados con caracterizar los conflictos que se presentan en la Institución e identificar la percepción de la población frente a la gestión institucional de los conflictos o problemas suscitados a su interior, y a su vez, determinar las posibles causas o fuentes de estos, asimismo, indagar el nivel de conocimiento que se tiene respecto a los mecanismos alternativos de solución de conflictos (Mediación, Conciliación, Arreglo directo).

El diseño de la encuesta fue validado por expertos temáticos, con conocimiento de UNINAVARRA, toda vez que, fueron personas vinculadas a la Institución con los siguientes perfiles; un Economista, con estudios posgraduales en Gerencia del Talento Humano, Maestría en Gestión Organizacional –MGO, Maestría en Ciencias – Gestión de Organizaciones MSc. y Doctorado en Ciencias de la Educación; una Abogada, Especialista en Docencia Universitaria, Magister en Responsabilidad Civil y del Estado, Investigador Junior (IJ) categorizado por MinCiencias y una Psicóloga, Magíster en Educación y Doctora en Educación, quienes realizaron recomendaciones [Anexo 2](#), las cuales, algunas de ellas fueron tenidas en cuenta, puesto que otras, a criterio de las investigadoras desviaban la finalidad de la encuesta.

Después de validado el instrumento de la encuesta, se procedió a solicitar la base de datos de los correos electrónicos institucionales de la comunidad UNINAVARRA, objeto de muestra, a la Unidad de Admisiones y Registro para estudiantes, egresados y graduados y al área de TIC y Talento Humano y para docentes y colaboradores administrativos.

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

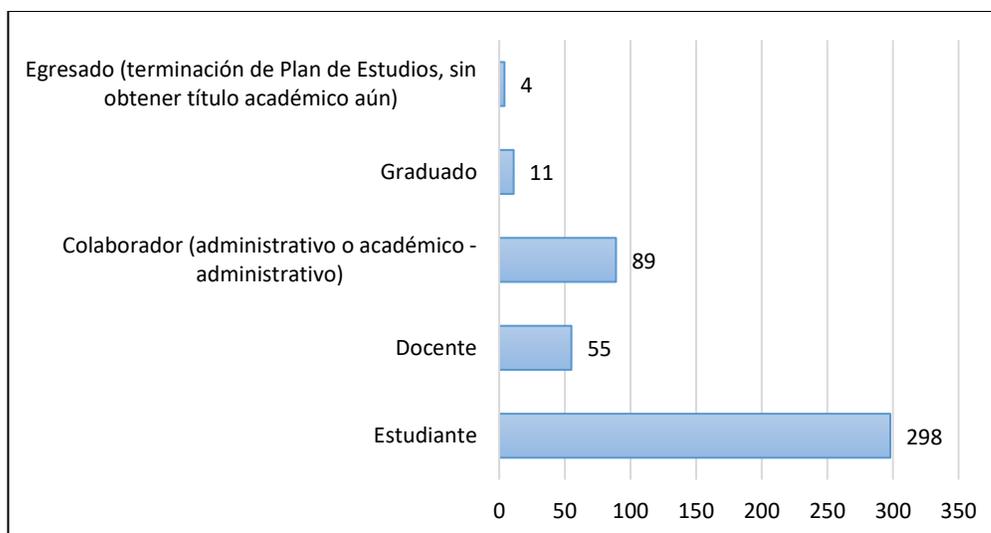
Posteriormente, la encuesta fue creada en un formulario de Google Forms y remitida en varias oportunidades a los correos electrónicos institucionales activos de toda la población perteneciente a la Comunidad UNINAVARRA, logrando la participación de 457 encuestados.

Luego de aplicada la encuesta, se realizó su correspondiente análisis a través del programa Excel para las respuestas cerradas y el Atlas TI para las preguntas abiertas, obteniendo los siguientes resultados:

Los 457 participantes de la encuesta estuvieron distribuidos en dos grandes grupos, un primer grupo conformado por estudiantes (298), egresados (4) y graduados (11), para un total de 313 encuestados y un segundo grupo conformado por docentes (55) y colaboradores (89), para un total de 144 encuestados, como se observa en la gráfica 2:

Gráfico 2

Vínculo que ostenta la población encuestada con UNINAVARRA



En los resultados de la encuesta se evidenció que solo el 21% del total de encuestados ha vivido o presentado algún problema o conflicto en el ámbito institucional, por tanto, a pesar de ser un porcentaje relativamente bajo, es de suma importancia tenerlo en cuenta, ya que, nos está indicando que 96 personas (69 estudiantes, 3 graduados, 1 egresado, 13 docentes y 10

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

colaboradores), han presentado o presentaron algún conflicto de diferente índole y teniendo en cuenta, el total de estudiantes (298) y docentes (55) encuestados, se evidencia una similitud de porcentaje (23,1% y 23,6%) respectivamente, como la población que más presentó o presenta algún problema o conflicto en el ámbito institucional, dato importante partiendo de que son los actores considerados más importantes en el ejercicio de la educación, el cual es el fin principal de UNINAVARRA. Posterior a ello, vemos que el 11,2% (10 encuestados) del total de colaboradores han vivido o presentado conflictos o problemas en el ámbito institucional, seguido de 3 graduados y 1 egresado. Lo anterior, se observa en la siguiente tabla 8:

Tabla 8.

Porcentaje de encuestados en conflicto, según vínculo con la Institución

Vínculo	Cantidad total encuestada	Cantidad en conflicto	%
Estudiante	298	69	23,2%
Docente	55	13	23,6%
Colaborador (administrativo o académico - administrativo)	89	10	11,2%
Graduado	11	3	27,3%
Egresado (terminación de Plan de Estudios, sin obtener título académico aún)	4	1	25%
Total	457	96	21%

De conformidad con los resultados y en concordancia con los tipos de conflictos y su definición mencionados por los autores Rondón y Martín (2017), que comparten con Viñas (2004), se logró realizar la caracterización de los conflictos presentados en UNINAVARRA, evidenciando que, aquellos que se presentan en mayor cuantía por parte de los colaboradores, docentes, estudiantes y graduados, son los llamados conflictos de relación, es decir, cuando uno de los sujetos del conflicto es superior jerárquica o emocionalmente al otro, en este caso se puede entender en colaboradores como el orden jerárquico desde la institución y sus áreas; en los

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

estudiantes con la relación docente – estudiante; y por parte de los docentes con los directores de programa o decanos.

Seguido de estos, se encuentran los conflictos de rendimiento, entendidos como, aquellos relacionados con el plan de estudios, cuando el estudiante presenta dificultades en equilibrar sus necesidades formativas y lo que la Institución o el docente le ofrece, que ocupan el segundo lugar junto con los conflictos institucionales (generados dentro de la Institución y que están relacionados con las diferencias de poder de sus integrantes). Este último es el que mayor presencia tiene en todos los actores de la institución, mostrando que a pesar de que no es el más frecuente, es el que más permea a toda la institución y sus estudiantes, docentes, colaboradores, egresados y graduados.

Los conflictos Interpersonales o conflictos Interuniversitarios son aquellos ajenos al marco educativo, pero que son un reflejo manifiesto de la sociedad; en este conjunto, se encuentran los 3 actores principales y activos dentro de la institución como los son docentes, estudiantes y colaboradores, estableciendo una problemática ya no solo de tipo institucional (laboral) si no también direccionándose a lo personal.

El conflicto de poder es interesante, ya que nos muestra, por una parte, la preocupación de que estén inmiscuidos dentro de este, los docentes, estudiantes y graduados; por otra parte, más alentadora para el ámbito administrativo (colaboradores), no vemos la presencia de este tipo de conflicto, mostrándonos en esta población el correcto seguimiento a las normas. Recordando, que el conflicto de poder es aquel que es generado en oposición a las normas.

Los conflictos laborales, que son generados en el entorno laboral, que aplica para colaboradores y docentes, está activo en una menor proporción, que, no siendo menos

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

importantes, deben tenerse en cuenta para el correcto funcionamiento de la institución y así ofrecer un mejor ambiente laboral y de servicio.

Como conflictos adicionales a los clasificados por Rondón y Martín (2017), comparten con Viñas (2004), los encuestados manifestaron los relacionados con problemas con la plataforma LINDA y con el parqueadero interno de la universidad, no obstante, estos como se puede analizar, pueden ser tenidos en cuenta dentro de los conflictos ya referenciados.

El anterior análisis se puede ver reflejado en la tabla 9:

Tabla 9.

Tipo de Conflicto Presentados

Tipo de conflicto	Cantidad
Conflicto de Relación	40
Conflictos de Rendimiento	35
Conflictos institucionales	35
Conflictos Interpersonales o Conflictos Interuniversitarios	23
Conflicto de Poder	21
Conflictos Laborales	15
Plataforma Linda	1
Parqueadero de la Universidad	1
TOTAL	171

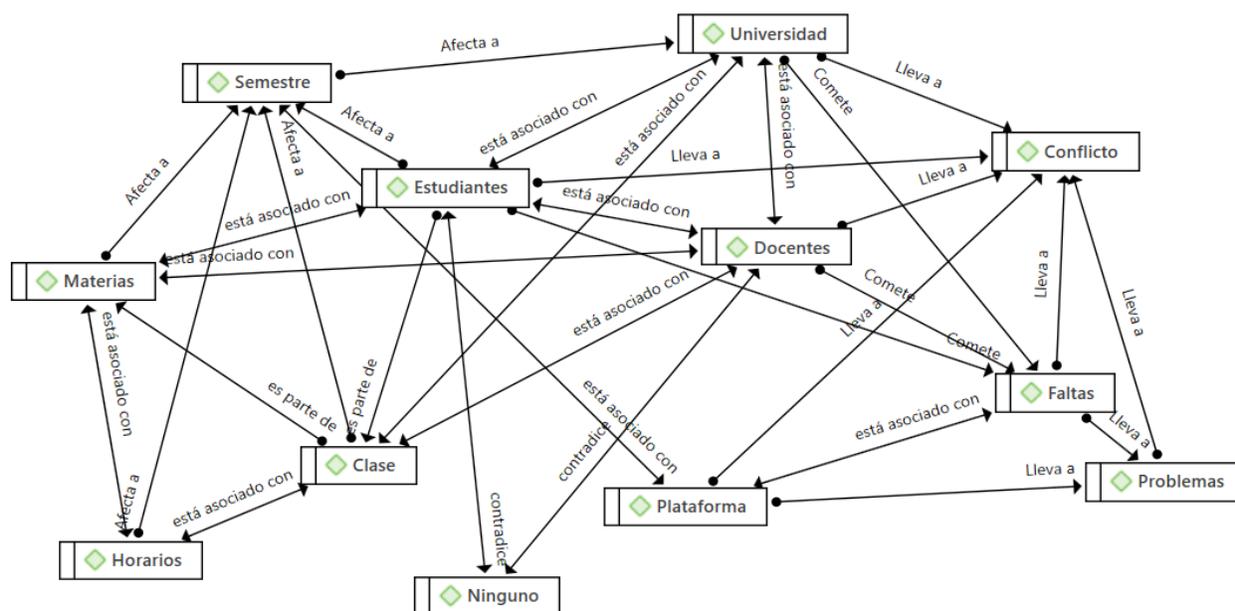
Ahora bien, la descripción del problema por parte de los encuestados que afirmaron el haber vivido o presentado algún tipo problema o de conflicto, está estrechamente relacionado entre sí, denotando claramente afectaciones entre las diferentes variables explicativas presentadas por cada uno de ellos y mostrando las diferentes falencias que llevan a un determinado conflicto, el cual, se manifiesta tanto en un sentido directo de un actor a un receptor (ya sea institucional o participante individual) como también, en las relaciones bilaterales, que

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

son consideradas en relación ya sea del mismo problema, o que este mismo cause otro problema en represalia o en afectación primeramente infundada. A continuación, en la figura 8, se muestra el resultado obtenido a través de Atlas TI de la pregunta abierta en cuanto a la descripción del conflicto:

Figura 8

Descripción del conflicto



Nota: Red obtenida del análisis en Atlas TI

En la anterior figura encontramos que los protagonistas de los conflictos o problemas presentes se dan entre los Estudiantes, Docentes y UNINAVARRA como institución, los cuales, están directa y estrechamente asociados entre sí, acompañados de las variables explicativas, que, estando también relacionadas, son la fuente o las causantes de la generación del conflicto. Entendiéndose, que existe afectaciones directas de los docentes a los estudiantes en índoles tanto personales, como académicos, permeando de forma negativa su vida académica, retrasando sus procesos educativos y recibiendo reiterativos llamados de atención los cuales son en ocasiones

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

calificados como conflicto de poder, como evidenciamos anteriormente en los tipos de conflictos presentados.

Por parte de los docentes, manifiestan la falta de respeto por parte de los estudiantes, fundamentando así, que en virtud de su posición como estudiante y en apego al derecho de la educación se toman la libertad de actuar de forma displicente ante la autoridad académica que en este caso representarían los docentes, con base en ello, expresan una actitud de desatención y falta de interés en el momento de atender a la clase; y en un grado mayor hasta de ausentarse frecuentemente de las mismas, entorpeciendo así el proceso educativo y la trazabilidad que se está llevando en determinada asignatura.

En la parte institucional, aparecen concordancias entre los estudiantes y los docentes, ya que, en el proceso del desarrollo del semestre, la plataforma dispuesta por UNINAVARRA ha presentado según ellos, ciertas fallas que no ha permitido que sea completamente funcional al momento de acudir a ella; por otra parte, revelan incumplimientos de los acuerdos establecidos entre las diferentes partes en determinados temas y su inadecuada resolución ante las faltas presentadas. Afectando así la estructura educativa en los horarios de clase y, por tanto, las asignaturas que se dictan en la institución.

Ante el conflicto, exteriorizan la falta de imparcialidad en el instante en el que se requiere la atención de este, demostrando preferencias o ignorando puntos importantes para tener en cuenta, demostrando así una inadecuada resolución de problemas por parte de la institución.

Teniendo en cuenta los conflictos anteriormente descritos por los encuestados, debemos inmiscuirnos en la raíz de los mismos, por tanto, al ser consultada la posible causa o fuente del conflicto encontramos que en su gran mayoría (56 veces, correspondiente a un 56,8% de los encuestados que manifestaron presentar conflicto) se menciona la “comunicación” como

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

principal detonante de un posible conflicto o problema, ya sea por no escuchar atentamente debido a estar muy ocupados, no preguntar si es que en determinado momento de la comunicación no comprendemos lo que se está tratando de comunicar por parte del emisor, o no ser concretos al momento de comunicarnos. Por eso es importante tener en cuenta estas características tanto al momento de comunicarnos como al momento de ser receptores de la comunicación y establecer una comunicación verbal, escrita y corporal correcta que aumente las probabilidades de obtener resultados favorables tanto sociales como laborales o académicos.

Seguido de la comunicación, otra posible causa o fuente del conflicto es la relacionada con el “irrespeto a la persona o a la situación”, este es manifestado en 30 ocasiones correspondiente al 31,2% de los encuestados que presentaron conflicto.

La siguiente fuente o posible causa, hace referencia al “incumplimiento a la norma”, con 29 respuestas. Continuas a ésta, se encuentran también “subvalorar a las personas” con 25 manifestaciones, “desconocimiento de los procesos institucionales” con 24, “incumplimiento a los convenios establecidos” con 15, “intimidación o acoso” con 12, “intereses opuestos” con 12, “violencia o agresión” ya sea física o emocional con 9 y por último “no estar conscientes de la magnitud de donde están”.

De lo identificado cuando se consultó por: cómo se gestionó o se resolvió dicho conflicto; se puede concluir que ante un conflicto los encuestados prefieren ignorar el hecho de poder dar solución al mismo, como segunda instancia se ubica, tratar de establecer un arreglo directo entre los implicados, esto, se evidencia en la notable mayoría porcentual de estos dos ítems donde “no hacer nada” lidera con un 42% e “Intentar un arreglo directo” con un 35%. Solo un 13% y un 9% de los encuestados acuden la intervención de un representante institucional de los que se tienen disponibles para este tipo de casos o a un tercero neutral que actúe como intermediador entre las

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

partes. El 1% restante acude directamente a una autoridad judicial o administrativa para resolver directamente el conflicto.

Ahora bien, a la pregunta sobre el resultado de la intervención del representante institucional al que acudió el encuestado que presentó conflictos, se observó que en un 20% de los casos no se permitió la solución del conflicto, en un 40% el conflicto continúa en trámite para una solución o sigue su proceso regular para su atención; y para el caso más favorable, tenemos en un 40% del resultado, la resolución definitiva de conflicto. Esta información nos permite detectar que el o los procesos que se están estipulando para la resolución de conflictos son favorables en un 40%, dejando un importante 60% en procesos que llevan tiempo o simplemente terminan en una negativa para su solución.

Con respecto a la gravedad del problema o conflicto vivido, a pesar de presentarse que el 44% de los conflictos son “poco graves” es importante atender estas situaciones antes de que puedan evolucionar e incrementar su nivel de gravedad, también, porque es de suma importancia para la institución que todos y cada uno de los integrantes de la comunidad UNINAVARRISTA estén satisfechos con el servicio prestado.

Por otra parte, hay un 40% de encuestados que indican que, los conflictos presentados son graves o muy graves, lo que supone la necesidad inmediata para intervenirlos y buscar su pronta solución, con el fin de evitar algún tipo de represalias o sanciones por parte de autoridades superiores. El otro 16% pertenecen al nivel de gravedad “irrelevante”, que no obstante su denominación, es importante atenderlos y gestionar su solución.

Siguiendo con el objetivo de identificar la percepción de la población frente a la gestión institucional de los conflictos o problemas suscitados a su interior, se consultó a la totalidad de la población encuestada, sobre su calificación a la gestión institucional para atender en términos de

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

accesibilidad (fácil acceso) y respuesta oportuna, los conflictos que se suscitan con alguno de sus miembros (estudiantes, docentes, colaboradores, egresados, graduados), obteniendo como resultado, que el 17,7% y el 60,4% del total de los 457 encuestados consideran que la gestión institucional es muy buena y buena respectivamente, lo que nos ofrece un 78,1% de gestión favorable o positiva para resolver o dar atención a un conflicto presentado. De otra parte, en sumatoria de un 21,9% es decir 100 encuestados consideran que la gestión es mala en un 15,8% y pésima en un 6,1%. En este punto es importante destacar que, muchos de los participantes de la encuesta que respondieron no registraron haber presentado algún tipo de conflicto, por tanto, su calificación es deducida ya sea por el conocimiento estructural o de conductos regulares a tomar o simplemente por suposición o por ser testigo de algún caso cercano

No obstante, se analizaron las respuestas dadas por los 96 encuestados que manifestaron haber vivenciado un conflicto o problema en la institución, obteniendo un resultado que cambia la perspectiva anterior, puesto que, para esta población, la gestión institucional para la resolución de los conflictos fue mala y pésima en un 59% y, por otra parte, un 41% considera que la gestión de resolución de conflictos es muy buena y buena.

De otra parte, se consultó a los encuestados sobre la posibilidad de acudir al asesoramiento de algún miembro de la Institución (estudiantes, docentes, colaboradores, egresados, graduados) para resolver el conflicto o problema, encontrando que, de los 457 encuestados, 309 (67,6% del total) manifiestan que si acudirían al asesoramiento de algún miembro de la institución. Sin embargo, 73 participantes, que representando el 16% de los encuestados, informan que si acudirían pero sabiendo o suponiendo de antemano que no se obtendrá respuesta alguna de su solicitud, quienes sumados a los 75 encuestados restantes (16%) que manifestaron no acudir a los miembros institucionales para resolver sus conflictos, suman

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

148 integrantes de la comunidad de UNINAVARRA, en su mayoría estudiantes, que evidencian una posible carencia o falta de confianza hacia los miembros de la Institución (estudiantes, docentes, colaboradores, egresados, graduados), para recibir asesoramiento para la resolución de sus problemas o conflictos, como se observa en la tabla 10:

Tabla 10.

Cantidad de encuestados que no acudirían o no acuden a un miembro de la institución para resolver un conflicto, según su tipo de vínculo institucional

Vínculo con UNINAVARRA	Cantidad
Estudiante	122
Colaborador (administrativo o académico - administrativo)	15
Docente	5
Egresado (terminación de Plan de Estudios, sin obtener título académico aún)	1
Graduado	5
Total	148

Ahora bien, en relación con el nivel de conocimiento que se tiene respecto a los mecanismos alternativos de solución de conflictos (Mediación, Conciliación, Arreglo directo), en las figuras 9 y 10 se observa que, la mayoría de los encuestados conocen que UNINAVARRA cuenta con algunos programas y áreas como el Plan Padrino o Bienestar Universitario para la resolución de un conflicto o en otro caso, está el comité de convivencia o los mecanismos alternativos de conciliación y la mediación.

También se encontró, de acuerdo con la frecuencia y el porcentaje de recurrencia en las repuestas, que los encuestados prefieren ir en busca de una autoridad superior para resolver sus conflictos, como son, sus jefes directos, decanos o directores de áreas y en continuación de preferencia se encuentran los padrinos, madrinas o miembros pertenecientes a bienestar universitario quienes son vistos como una segunda instancia para este tipo de acciones y búsqueda de soluciones.

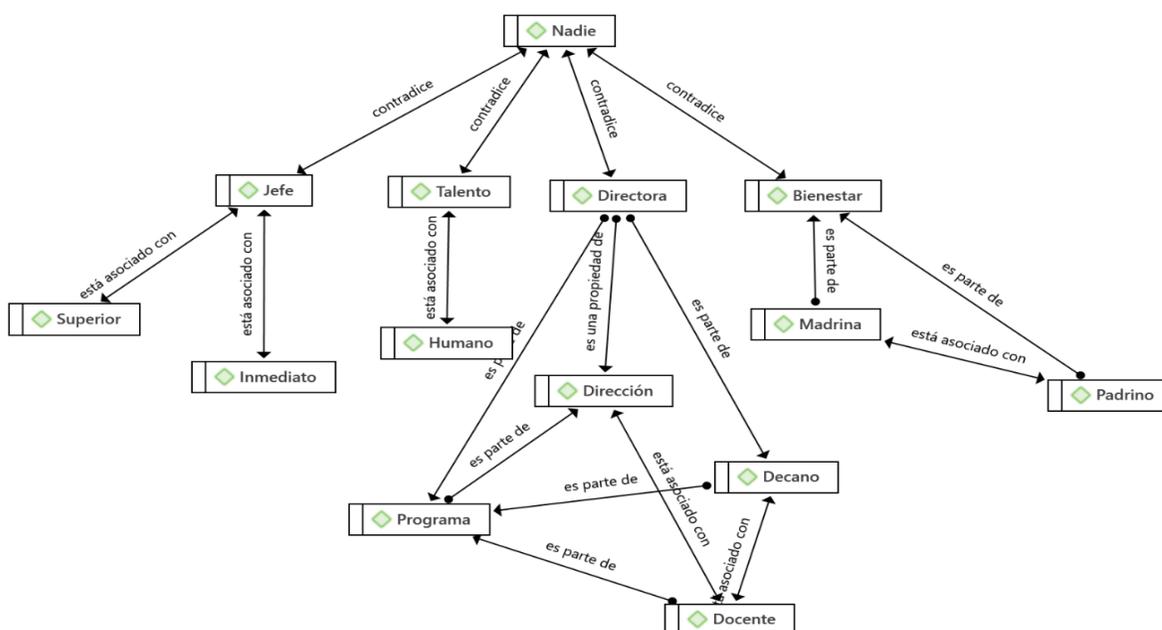
MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Los participantes de la encuesta también consideran que el diálogo es uno de los mecanismos que UNINAVARRA tiene para la resolución del conflicto, el cual permite llegar a una mediación y conciliar entre las partes con el propósito de dar solución al conflicto. Por último, en una menor cuantía de frecuencia se encuentra el área de talento humano como recurso para la resolución.

Finalmente, el desconocimiento o el manifestar que no hay ningún mecanismo es un protagonista importante al momento de analizar las respuestas de los encuestados, ya que por una parte no tienen claro o no está establecido según ellos, el mecanismo de resolución de problemas apropiado para acudir; y por otra parte manifiestan que se creía que era el Plan Padrino pero al no obtener resultados favorables, quedaron en desconocimiento posterior de si ese era el mecanismo al cual debían haber acudido.

Figura 9

Áreas a las que se acude o acudiría ante la presencia de conflictos o problemas en el ámbito institucional

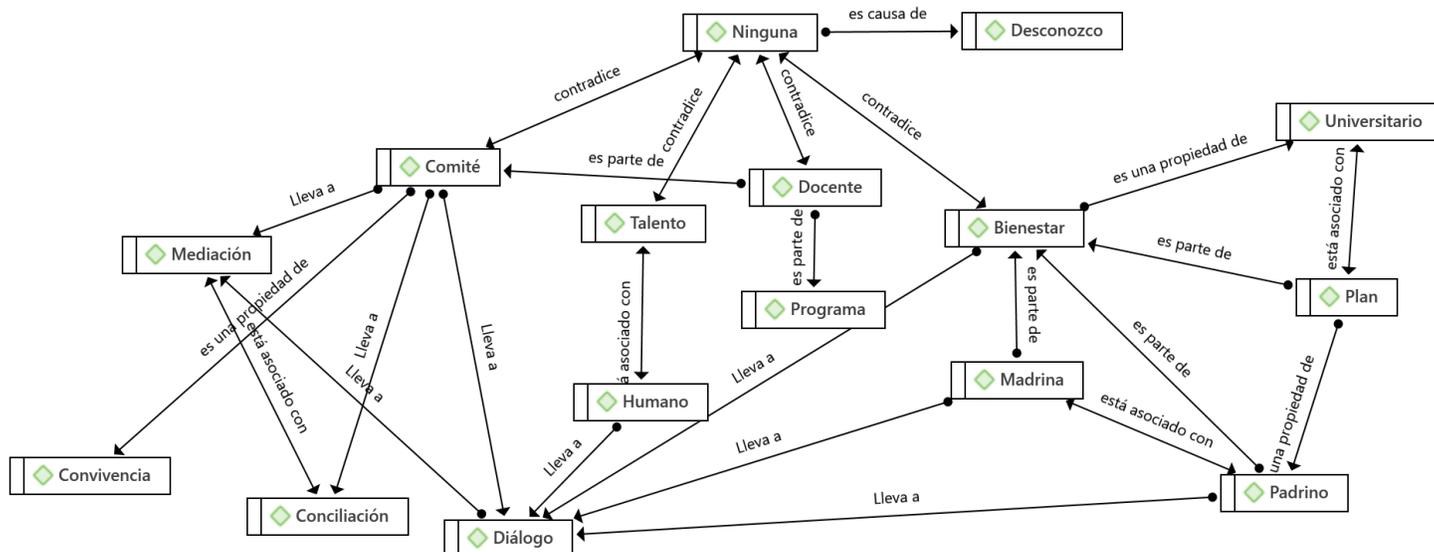


Nota: Red obtenida del análisis en Atlas TI

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Figura 10

Percepción de los encuestados sobre los mecanismos que tiene UNINAVARRA para resolver los conflictos



Nota: Red obtenida del análisis en Atlas TI

Desde la perspectiva de los encuestados, éstos consideran que la estrategia más apropiada a implementar para la resolución de los conflictos que se presentan en la Institución, en primera instancia es el diálogo, con el cual, en articulación con la escucha, la comunicación, se pueden lograr acuerdos para resolver los conflictos. Lo cual coincide, con lo evidenciado en el estado del arte, sobre las estrategias utilizadas para abordar los conflictos en el aula de clase, específicamente en lo relacionado con la investigación desarrollada por Girard y Koch (1997) citado por González (2017), quienes en su estudio determinaron el diálogo como mayor estrategia de solución de los conflictos, la cual involucra la promoción, la prevención, la atención y el seguimiento; reconociendo las faltas, el desarrollo de acciones reparadoras, la sensibilización frente al sentir del otro; los cuales demuestran la humanización y el respeto por la dignidad humana partiendo desde lo individual a lo colectivo.

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Continuando con el análisis de las respuestas de la encuesta, otra parte de la población considera, como estrategias adicionales para la resolución de conflictos la conciliación y la mediación que asociadas a la comunicación llevan igualmente a la obtención de acuerdos para poner fin a los conflictos.

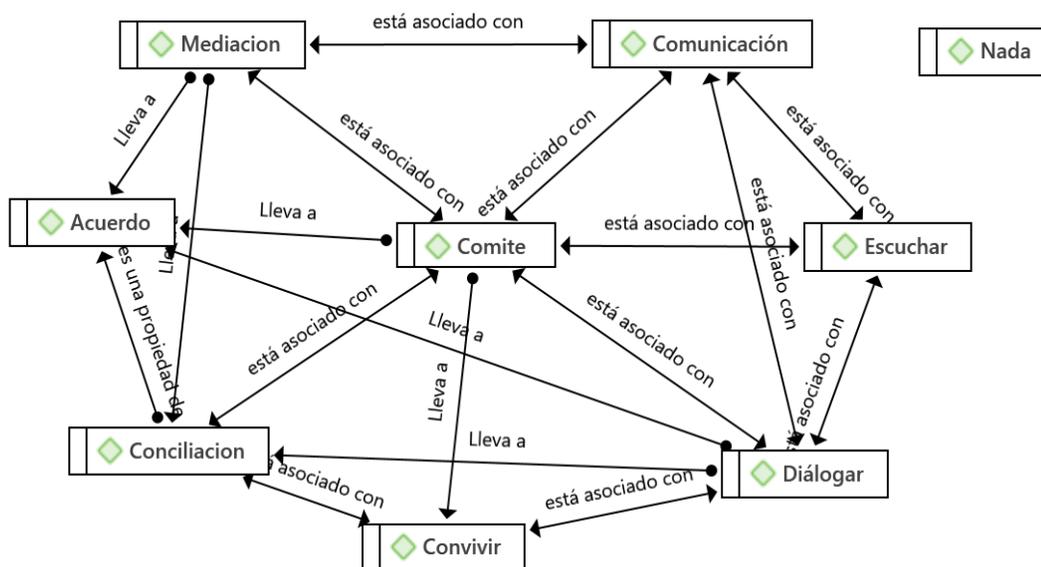
Se articula en menor cuantía, pero en buena importancia al comité de convivencia, el cual, según mencionan es un agente intermediario ante la presencia de conflictos.

Por último, muchos se abstuvieron de plantear alguna estrategia sin manifestar si es por desconocimiento sobre las estrategias más apropiadas para implementar en la resolución de los conflictos que se presentan al interior de la Institución o simplemente no concedieron su respuesta para no participar de la pregunta.

El anterior análisis puede observarse en la red de la figura 11:

Figura 11

Estrategias para la resolución de conflictos, desde el punto de vista de los encuestados:



Nota: Red obtenida del análisis en Atlas TI

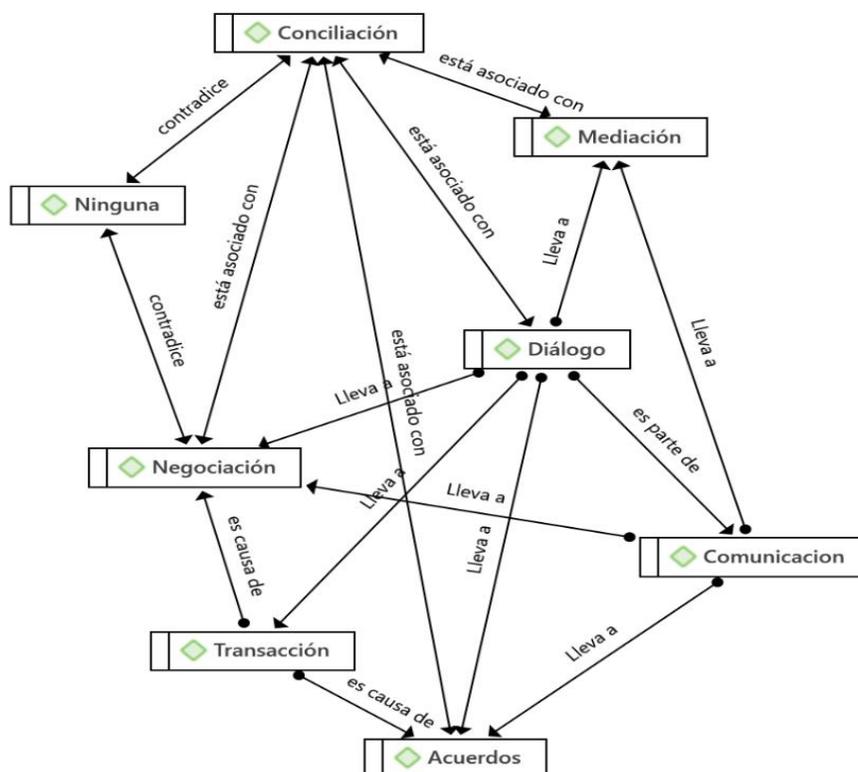
Dentro de los mecanismos que la población encuestada conoce al interior de la institución para la resolución de conflictos, se obtuvo como resultado según el orden jerárquico de las

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

respuestas dadas que, en primera instancia se ubica la conciliación como el método más conocido por parte de los encuestados, seguido de la mediación y un preocupante tercer lugar que nos indica que los vinculados no conocen ningún mecanismo de resolución; posterior a esta negativa, podemos apreciar que el diálogo, la negociación, la comunicación, la transacción y los acuerdos son también varios de los mecanismos que se conocen y en ocasiones se toman en práctica para la resolución de conflictos. Es de resaltar que, muchos de estos mecanismos planteados son conocidos especialmente por los estudiantes del Programa de Derecho, pues fueron ellos quienes los propusieron como método para la resolución de los conflictos, puesto que, dado su énfasis profesional, durante su formación adquieren aprendizajes en esta materia. Lo anterior se ve reflejado en la red de la figura 12:

Figura 12

Mecanismos de resolución de conflictos que conoce la población encuestada



Nota: Red obtenida del análisis en Atlas TI

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Finalizando el proceso de revisión y análisis de la encuesta temática, al abordar el conocimiento que tiene la población encuestada sobre la Mediación como mecanismo alternativo de solución de conflicto y sus beneficios, se obtuvo como resultado que 382 correspondientes al 83,6% del total de encuestados, sí conoce la Mediación; y una pequeña, pero también importante cantidad de 75 participantes de la encuesta, indicaron que no conocen el concepto o el proceso de la mediación, representando estos últimos el 16,4% de la población.

De otra parte, el 63% (288 encuestados) no ha participado de procesos de Mediación y el 37 % (169 encuestados) manifestó si haber hecho parte de un proceso de mediación, lo cual, supone que cuando los integrantes de la Comunidad de UNINAVARRA encuestados han estado involucrados en conflictos no sólo en el ámbito institucional sino personal o profesional, a pesar de conocer la Mediación, ha recurrido a otros mecanismos para su solución.

Finalmente, la población participante de la encuesta identificó que el beneficio de resolver un conflicto a través de la mediación es que ésta se realiza a partir del diálogo entre ambas partes involucradas en conflicto, las cuales proponen una serie de acuerdos que permiten establecer la solución más acorde para resolverlos y de esta manera evitar que el conflicto crezca o pase a mayores, minimizando entre las partes los efectos negativos que puede generar el hecho de encontrarse en conflicto, lo cual es congruente con lo expresado en el estado del arte del presente estudio, en donde se indicó que el autor Fisher (2011) citado por Bienstock (2019), identificó las ventajas de la mediación, encontrándose entre otras, la de:

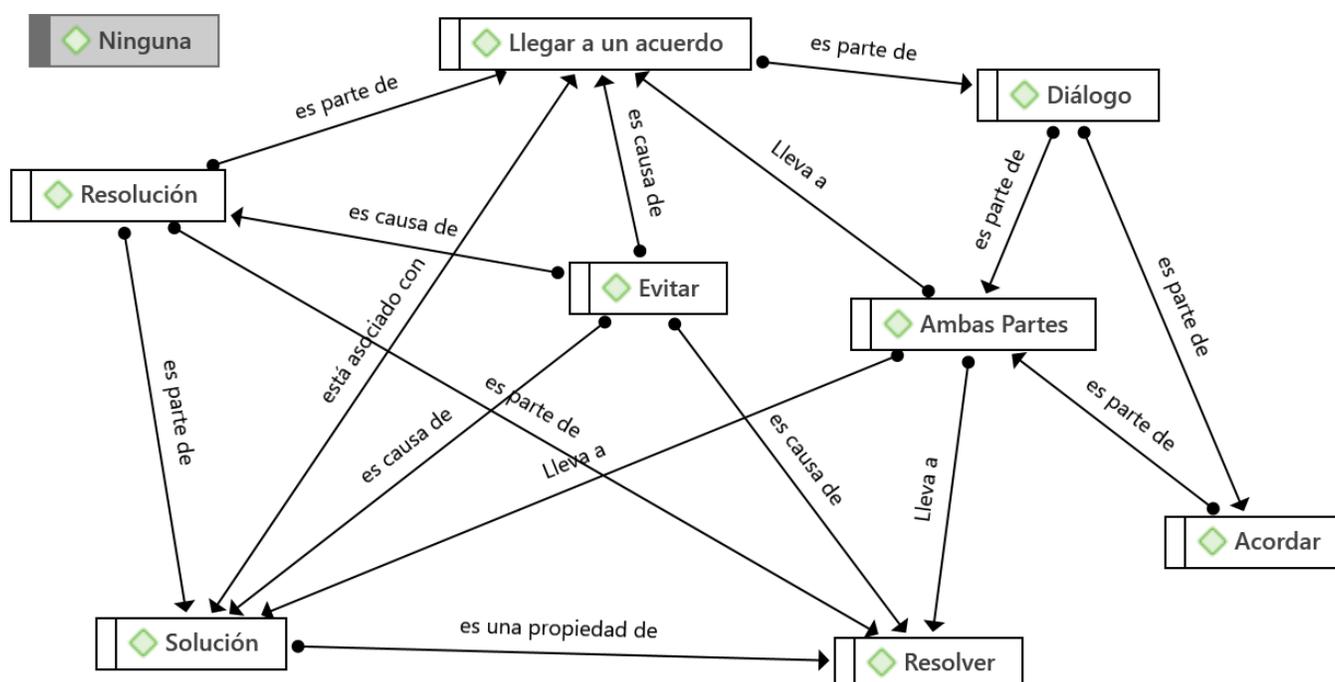
(2) Restaurar y salvaguardar las relaciones, (4) Resultados personalizados de ganar / ganar porque las partes tienen el control, y (5) Mayor cumplimiento de las resoluciones que tienden a durar más porque las partes estructuraron el arreglo para atender sus respectivas necesidades. (pp 37-38).

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Otra parte de los encuestados menciona que, el beneficio de resolver un conflicto a través de la mediación es ninguno y otros, manifiestan que desconocen los beneficios de la mediación, debido a la ignorancia que tienen acerca del tema y al desconocimiento sobre el proceso de mediación. El anterior análisis se evidencia en la red de la figura 13:

Figura 13

Beneficio de resolver un conflicto a través de la mediación



Nota: Red obtenida del análisis en Atlas TI

La totalidad de los resultados y hallazgos evidenciados en la encuesta temática, pueden ser consultados en el [Anexo 3](#) “Análisis de Resultados de la Encuesta Temática”.

Aplicación Entrevista Semiestructurada

La entrevista semiestructurada, permite tener un nivel de flexibilidad, obteniendo interpretaciones paralelas a los objetivos e información pertinente para la investigación. (Díaz et al, 2013)

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

La entrevista semiestructurada aplicada en la presente investigación, previamente validada por el equipo gestor a través del diálogo de saberes, se conformó por diez (10) preguntas, direccionadas a precisar en conceptos y en obtener más información, acerca de los problemas suscitados al interior de UNINAVARRA, las principales causas o fuentes que los generan, y los mecanismos que actualmente se tienen establecidos para su solución, desde el punto de vista del directivo.

Para el desarrollo de la entrevista semiestructurada, previa autorización y consentimiento para participar, se llevó a cabo un diálogo individual de las investigadoras con la Rectora, el Vicerrector General, la Decana de la Facultad de Educación y el Líder de Talento Humano, quienes conforman una parte del equipo directivo de la Institución, puesto que, a partir de su experiencia y conocimientos, generarán un insumo importante para la estructuración de los diferentes productos objeto de la presente investigación [Anexo 4](#)- Relatorías entrevista.

Para el análisis de las respuestas de la entrevista semiestructurada, se realizó la transcripción de esta y se utilizó el programa de Atlas TI, logrando obtener los siguientes resultados:

Los directivos encuestados, con respecto al conocimiento del significado de conflicto, coincidieron mayoritariamente en que el conflicto es generado entre dos personas o un grupo de personas las cuales tienen unas diferencias que generan situaciones de discusión o enfrentamiento, que nacen de opiniones divididas, acciones contradictorias a lo debido y generan malestar en la convivencia de los actores que, entre ellos, buscan alcanzar su propio objetivo con la intención de “ganar” el conflicto a su beneficio. También plantean que el conflicto se genera o se incrementa principalmente debido a que no se ha logrado un buen acercamiento que permita conducir a un feliz término de solución debido a que los intereses son distintos y lleva a una

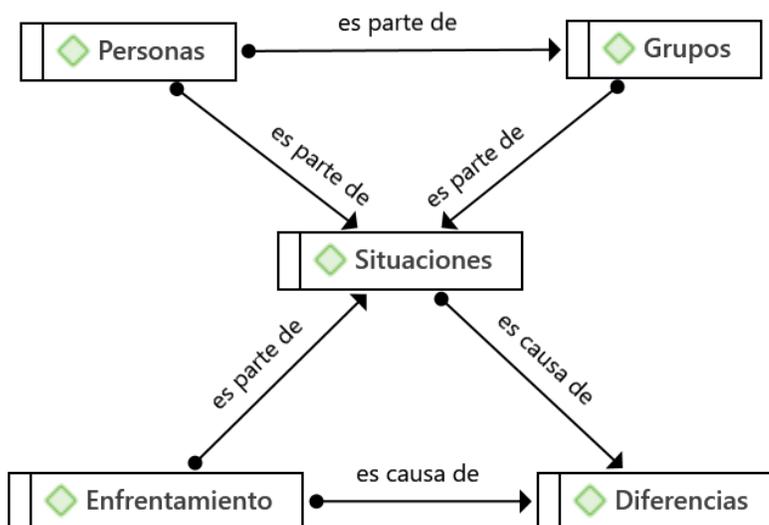
MEDIACIÓN PARA LA PAZ

disputa que genera malestar en la situación. De esta forma, podemos observar que los conceptos planteados por los entrevistados convergen entre sí, teniendo un similar alcance, al concepto dado por los autores Rondón y Martín (2017), donde definen que conflicto es “un proceso natural de la sociedad y un fenómeno necesario para la vida humana, pudiendo ser un factor positivo para el cambio y el crecimiento personal e interpersonal o un factor negativo de destrucción, según la forma de regularlo.” (p.1)

A continuación, se presenta el concepto del conflicto a través de la red de la figura 14, generada por las respuestas de la entrevista:

Figura 14

Significado del conflicto desde el punto de vista del directivo entrevistado



Nota: Red obtenida del análisis en Atlas TI

Según la percepción de los directivos frente los diversos tipos de conflictos que se presentan al interior de UNINAVARRA, se encontró que, en una visión general y compartida, los conflictos generan problemas en la convivencia, ocasionando malestar en el ambiente laboral o académico.

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

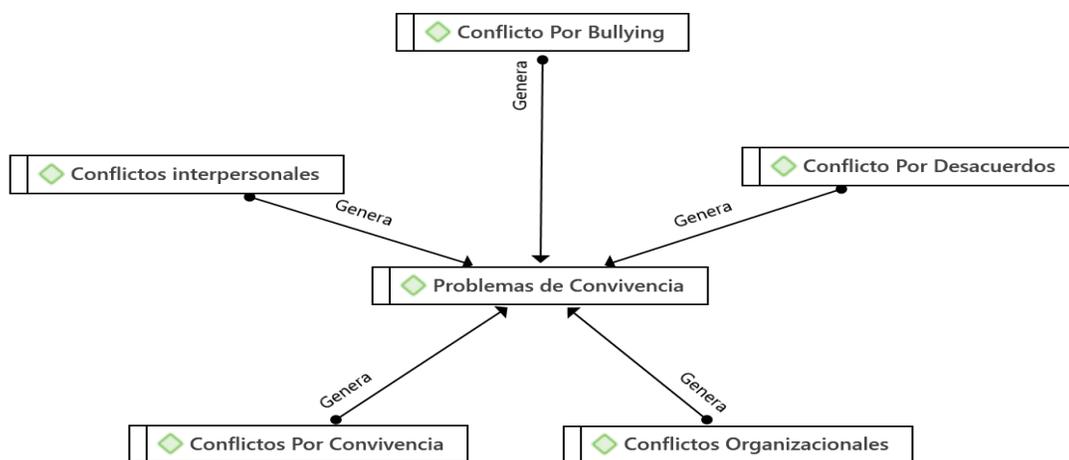
Según los directivos, los conflictos que se presentan al interior de la institución se facilitan por desacuerdos entre las partes, donde plantean detonantes por reclamaciones realizadas por los diferentes actores (directivos, decanos, profesores, estudiantes y colaboradores), de igual forma, se plantean conflictos organizacionales, donde se describen el desconocimiento en su mayoría de las funciones o de los mecanismos a los que se deben acudir para determinado accionar dentro de la institución.

También en concordancia de dos de los entrevistados, se permite establecer que, teniendo en cuenta que cada persona tiene diferentes puntos de vista, ya sean culturales, de creencias religiosas o políticas, es muy difícil entrar en un conjunto, comunidad o grupo de personas en la cual todos estén de acuerdo o compartan el mismo pensamiento, por lo cual, en su mayoría, se presentarán conflictos y no habrá una institución que se salve de no tenerlos; por ende, es de suma importancia el cómo se aborden y se manejen y no verlos de forma negativa para la institución, si no, por el contrario, de forma positiva.

A continuación, en la figura 15 se presentan los tipos de conflictos identificados por los directivos:

Figura 15

Tipos de conflicto en la institución, desde la mirada del Directivo



Nota: Red obtenida del análisis en Atlas TI

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

El directivo identifica en su entorno, además de los conflictos relacionales, aquellos que se presentan por las diferentes creencias entre los integrantes de la Comunidad Universitaria, los conflictos dados entre directores de programa, los conflictos entre líderes de procesos y los conflictos originados por tratos inadecuados.

Teniendo claro la presencia de conflictos en UNINAVARRA, los entrevistados coinciden en que su solución se logra a través de una comunicación asertiva entre los implicados y establecer una actitud conciliadora para que el conflicto llegue a un feliz término. También concuerdan en que, al ser una organización, lo ideal es articular esta comunicación con el reglamento interno que está estipulado, tener en cuenta las reglas establecidas para los diferentes tipos de faltas que se hayan podido cometer y tener claridad de los conductos regulares de cada una de ellas dependiendo cual se presente para seguir en hilo conductor de la solución.

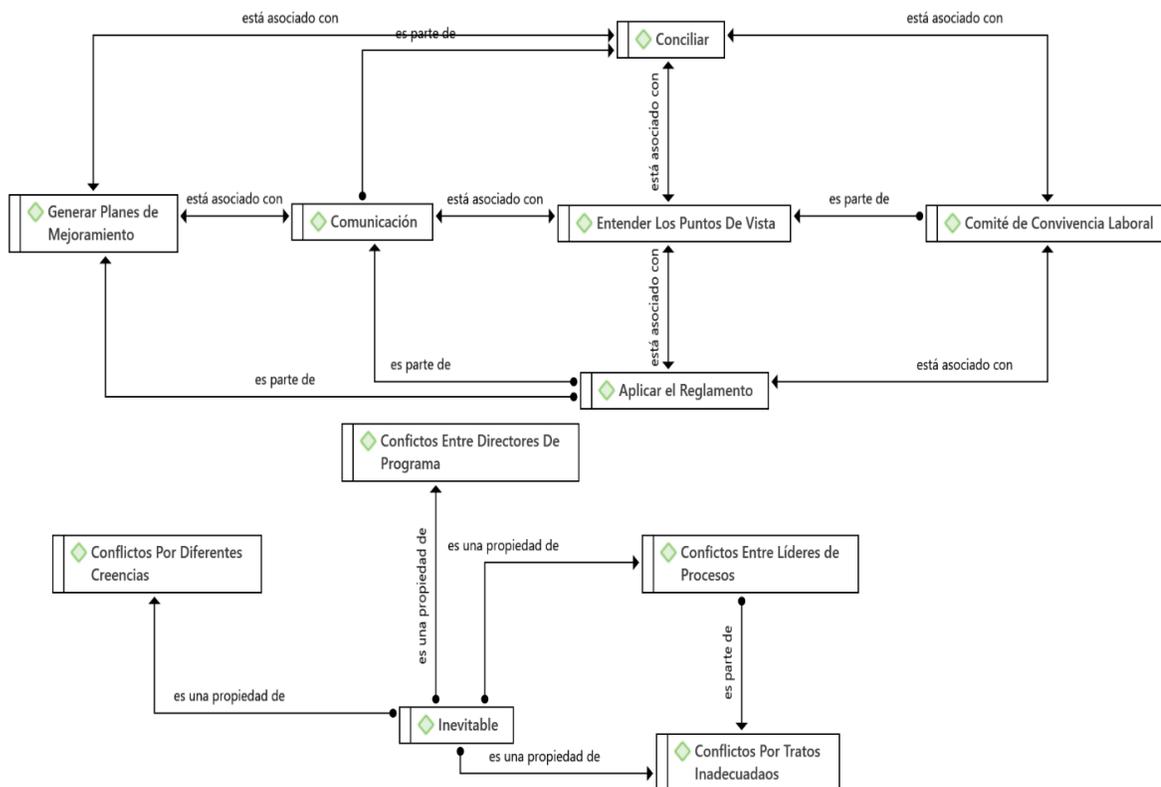
Para esto, es importante observar los diferentes puntos de vista de los implicados en el conflicto, crear un ambiente cómodo para facilitar el proceso de comunicación, teniendo en cuenta sus principios y valores que son parte importante y poder encaminarse a las soluciones, a través de compromisos y planes de mejoramiento.

Dicha propuesta para resolver los conflictos se enmarca en la definición de mediación manejada en el marco conceptual, en la cual se indica que ésta es:

Un procedimiento de resolución de conflictos donde el tercero, neutral, que no tiene poder sobre los disputantes, ayuda a que éstos, en forma cooperativa, encuentren una solución a su disputa. El mediador o tercero neutral será el encargado de crear un clima de colaboración, de reducir la hostilidad y de conducir el proceso a su objetivo.

(Iungman, 1996, p.2, citado por Urrutia y Moreno, 2017)

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Figura 16*Solución de conflictos en el entorno del Directivo.*

Nota: Red obtenida del análisis en Atlas TI

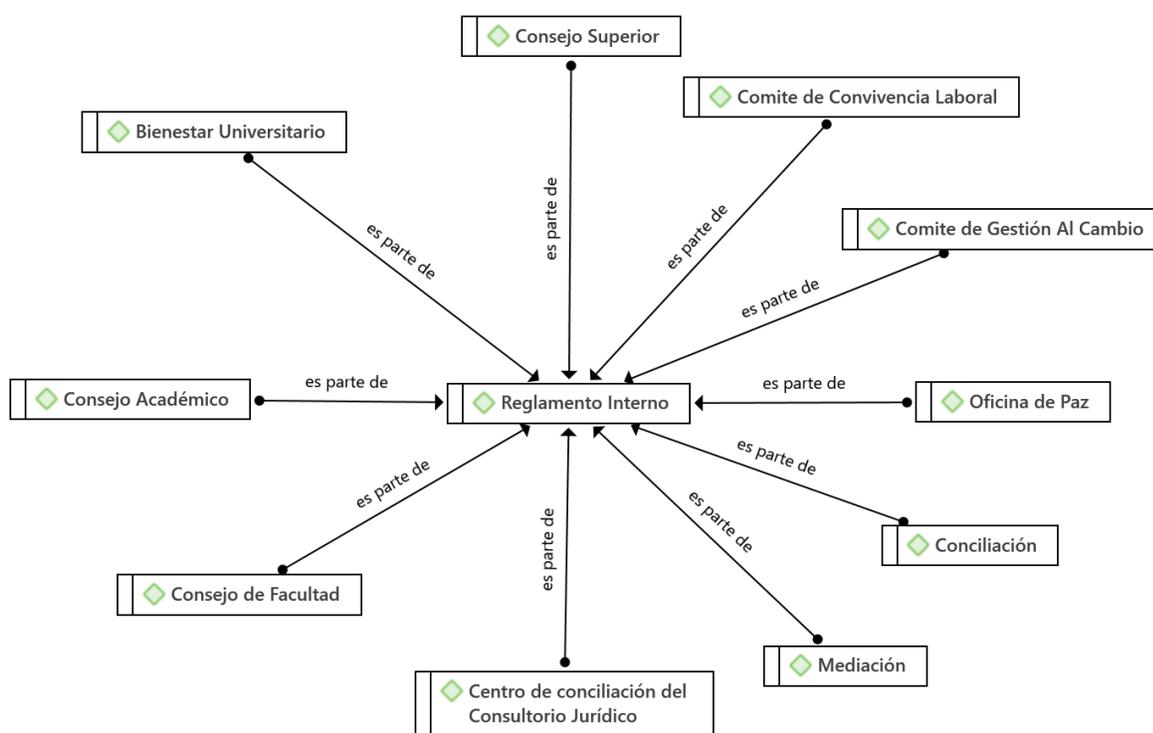
Según el punto de vista del Directivo, en la Institución se tienen establecidos como mecanismos alternativos para la solución de los conflictos, para el caso de los colaboradores, los definidos en el Reglamento Interno de Trabajo, por medio del cual, se pueden establecer las soluciones, sanciones y procedimientos a los conflictos presentes; y para toda la comunidad UNINAVARRISTA, el Comité de Gestión del Cambio originado desde el Modelo de Innovación Académico Administrativo de UNINAVARRA, que es un grupo que vela porque se generen alternativas importantes para la mediación de conflictos, de igual manera, se encuentra la Oficina de Paz que está ubicada en el Sistema de Gestión de la Cultura de Paz, el área de Bienestar Universitario a través del programa plan padrino, en donde se brinda ayuda psicológica o social,

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

de forma individual o grupal a estudiantes, docentes y colaboradores, el Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico que realiza asesorías gratuitas, todos los anteriores mecanismos parten de lo establecido en los Reglamentos Internos. En el mismo sentido indican, que los conflictos pueden resolverse a través de los Consejo de Facultad, el Consejo Académico y el Consejo Superior, que son las instancias a las cuales se acuden cuando los conflictos son de una mayor gravedad. Finalmente destacan, que todos estos mecanismos que se tienen establecidos en la institución gestionan los conflictos en un ambiente de conciliación y mediación.

Figura 17

Tipos de mecanismos para la solución de conflictos se encuentran establecidos en la Institución



Nota: Red obtenida del análisis en Atlas TI

A la pregunta “¿Ha vivenciado algún tipo de conflicto durante el tiempo que lleva vinculado en la Institución?”, se obtuvieron respuestas divididas, por una parte, se presentaron dos respuestas afirmativas en las que señalan haber vivenciado conflictos con los demás

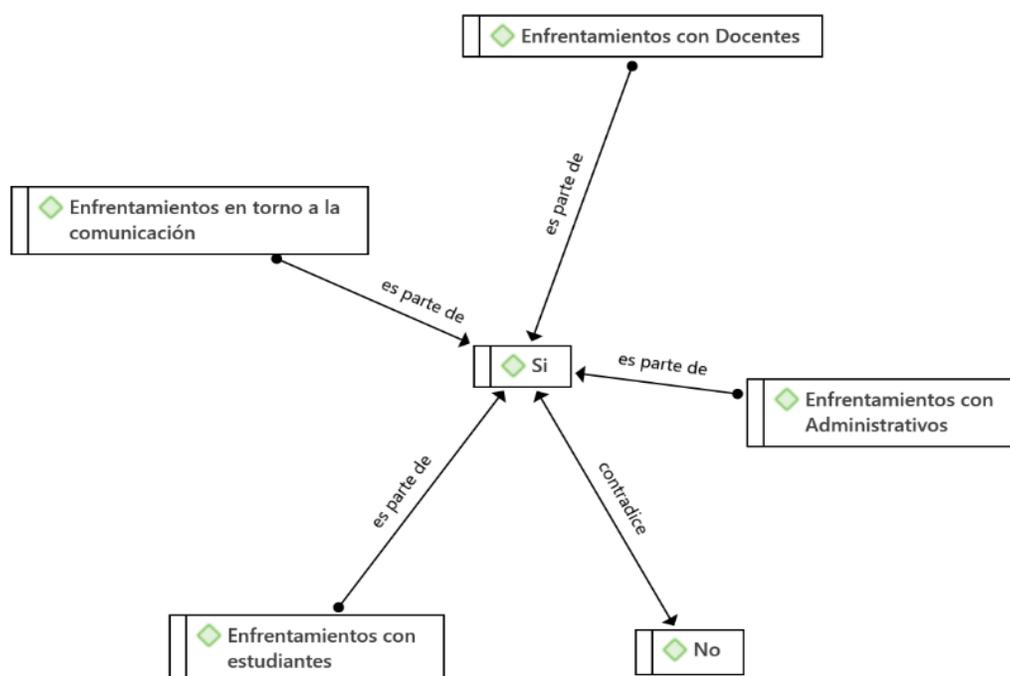
MEDIACIÓN PARA LA PAZ

miembros de UNINAVARRA, es decir, con los alumnos, colaboradores y docentes, los cuales giraron en torno a la comunicación, por lo cual, se deben buscar las mejores estrategias para lograr tener una comunicación asertiva, ya que a veces se omite o distorsiona.

A continuación, se observan los tipos de conflictos que han vivenciado nuestro entrevistados durante el tiempo que lleva en la institución laborando:

Figura 18

Conflictos vivenciados por los Directivos, durante su vinculación en la Institución



Nota: Red obtenida del análisis en Atlas TI

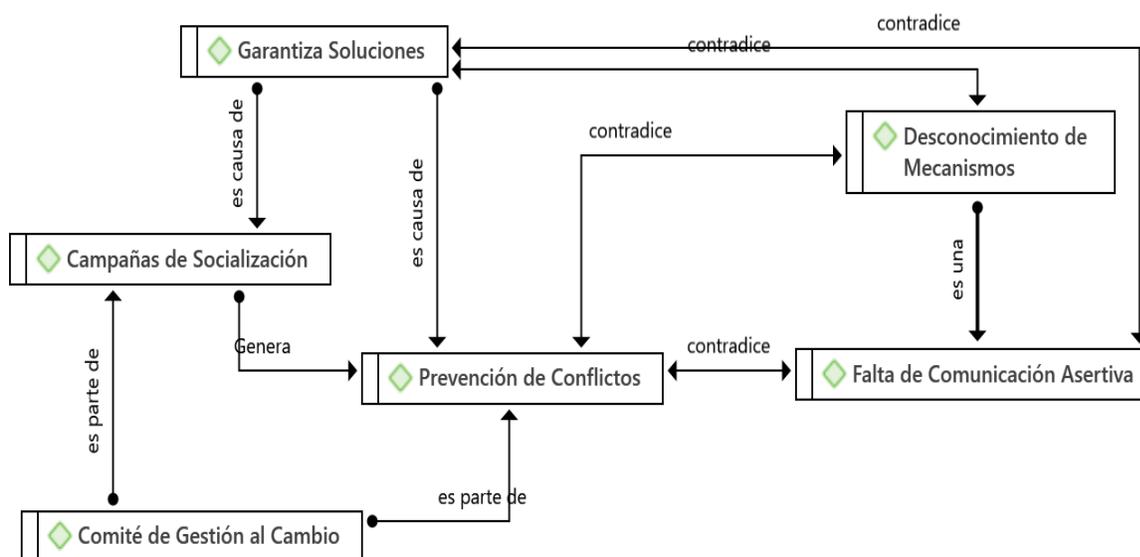
De otra parte, frente a la opinión que según ellos tienen sus compañeros de trabajo sobre la forma en que se solucionan los conflictos al interior de la institución, los entrevistados señalaron que su percepción, es que en UNINAVARRA se tiene total conocimiento de sus procedimientos establecidos para la solución de conflictos con base en los reglamentos institucionales, lo que lleva a garantizar que las soluciones por parte de los implicados en conflictos sean eficientes; también exteriorizan que informan a su comunidad académica y

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

administrativa de los procesos formales que se tienen establecidos y hasta llegaron a revelar que el Comité de Gestión del Cambio está próximo a realizar campañas de socialización y resocialización de sus funciones para ayudar a prevenir los conflictos. Sin embargo, manifiestan que hay algunos de compañeros que tal vez no conocen la forma institucional en que se resuelven los conflictos, por tanto, hay que continuar con las campañas de socialización de dichos mecanismos y las actividades para generar la prevención de éstos.

Figura 19

Forma en que se solucionan los conflictos al interior de la Institución, desde el punto de vista directivo, según la opinión de los compañeros de trabajo



Nota: Red obtenida del análisis en Atlas TI

En la siguiente red, figura 20, se muestran las diferentes sugerencias para la solución de conflictos que se presentan o se presenten al interior de la Institución desde el punto de vista de los entrevistados directivos, mostrando que todas y cada una, están estrechamente asociadas entre sí, conduciendo al camino de la solución del conflicto, ya sea pasando de una de ellas a otras o generando soluciones óptimas que permiten el fin principal.

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

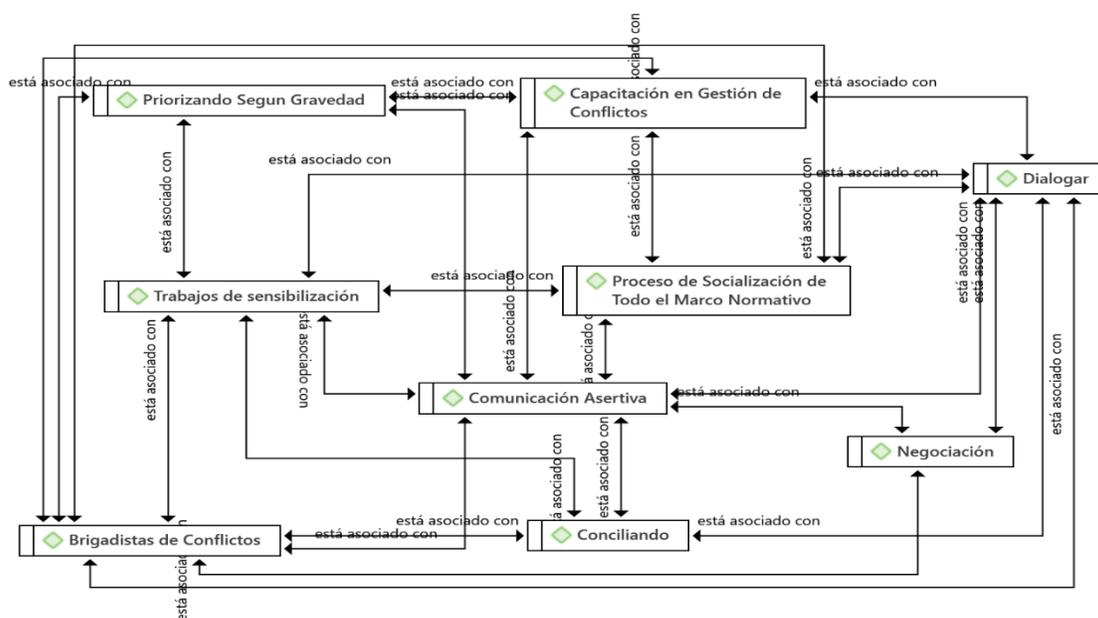
Uno de los directivos sugiere que, para la solución de conflictos, se de creación a brigadistas de conflictos, los cuales consisten, en personas protagonistas capacitadas para que, mediante la comunicación asertiva y el diálogo, permitan una conciliación efectiva que beneficie a los implicados.

Recordando que se ha hablado bastante de los reglamentos internos, se propone un proceso de socialización de todo el marco normativo, con el fin de que estas reglas se tengan en cuenta desde el momento de vincularse a la institución.

Estas acciones, se suman al propósito y a la propuesta principal de esta investigación, como lo es la institucionalización de la unidad de mediación, ya que al estar estrechamente relacionados todos estos conceptos y sugerencias, alimenta positivamente la estructura principal de la unidad y fortalece su esperado inicio, teniendo una base fundamental de la visión actual que se tiene ante la resolución de conflictos y proceder a obtener las oportunidades de mejora.

Figura 20

Sugerencias para la solución de conflictos desde los conocimientos y la posición del Directivo



Nota: Red obtenida del análisis en Atlas TI

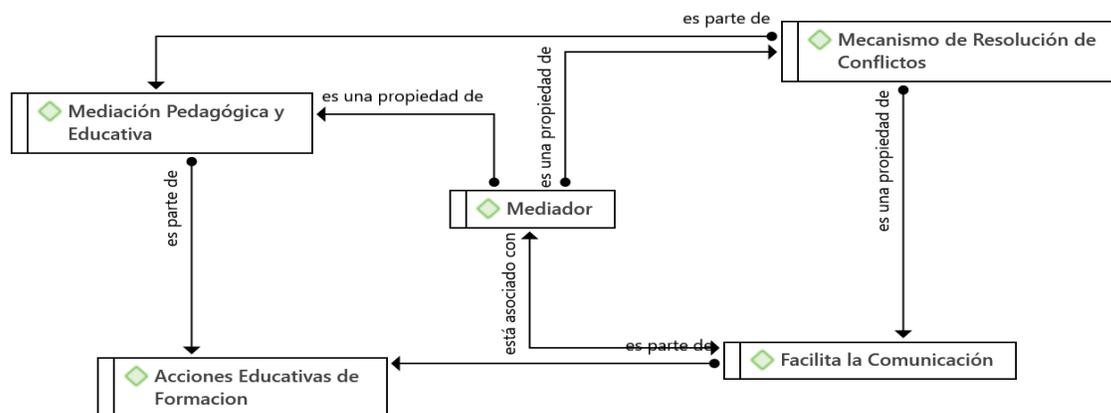
MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Finalmente, sobre el conocimiento que tienen los directivos entrevistados acerca de la Mediación, se evidencia que los cuadros coinciden positivamente al momento de definirla, expresando que es un sistema de resolución de conflictos mediante el cual, a través de un tercero imparcial, llamado mediador, se llega a un acuerdo entre dos o más personas implicadas, y así conseguir la solución. Igualmente expresan, que de esta forma se facilita la comunicación y se mantiene un ambiente conciliador gracias a que la persona encargada de mediar entre las partes cuenta con un entrenamiento o capacitación previa para poder manejar la situación que en varias ocasiones se presenta de forma exaltada, violenta o no pacífica dependiendo el nivel de gravedad del conflicto.

Agregan también que, conociendo que este mecanismo de resolución de conflictos es muy efectivo y conciliador para encontrar soluciones entre las partes, en su experiencia no conocen de instituciones u organizaciones que cuenten físicamente con Unidades de Mediación, donde también se puedan adelantar procesos de mediación pedagógica y se adopte una apropiación formativa, estableciendo acciones educativas que propicien la formación de los seres humanos.

Figura 21

Conocimiento de la Mediación desde la opinión del Directivo



Nota: Red obtenida del análisis en Atlas TI

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Para conocer más a fondo los resultados de las entrevistas semiestructuradas, su análisis se encuentra en el [Anexo 5](#)- Análisis de Resultados de las Entrevistas Semiestructuradas.

Diálogo de saberes con el Equipo Gestor

El equipo gestor estuvo conformado por la Vicerrectoría de Posgrados y Extensión, la Dirección del Programa de Derecho, la Dirección Jurídica, la Directora de Consultorio Jurídico “Martin Luther King”, la Directora de Bienestar Universitario, y la Líder de la Oficina de Paz. Los citados integrantes del equipo fueron seleccionados en atención a las funciones que cumplen dentro de la Institución y que están directamente relacionadas con el objeto de esta investigación.

Se llevaron a cabo tres (3) reuniones con el Equipo Gestor, en la primera reunión, se presentó para su validación la propuesta de entrevista semiestructurada, de igual manera, teniendo como base el estado del arte y el marco teórico, las investigadoras elaboraron el proyecto de Acuerdo por el cual se crea la Unidad de Mediación de la Fundación Universitaria Navarra – UNINAVARRA y lo presentaron ante el Equipo Gestor, quienes a través de un diálogo de saberes hicieron algunas recomendaciones y ajustes, para finalmente avalarlo, sujeto a los cambios que pudieran suscitarse luego de los resultados que se arrojen en la encuesta y las entrevistas.

El proyecto de Acuerdo presentado, por el cual se crea la Unidad de Mediación de la Fundación Universitaria Navarra – UNINAVARRA, como se mencionó, fue estructurado con base en los conceptos y características definidas en el Estado del Arte y el Marco Teórico, donde se destacan las siguientes: los principios de la mediación se fundamentaron en los establecidos por Fernández (2009) citado por Diaz (2016), entre los que se encuentran: la libertad y voluntariedad, confidencialidad, neutralidad, imparcialidad, eficacia, equidad, legalidad, honestidad, representación, transparencia, contradicción, independencia y autonomía. En igual

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

sentido, el concepto de mediación adoptado en el proyecto de Acuerdo fue el definido en el marco conceptual por Iungman (1996) citado por Urrutia y Moreno (2017). De igual manera, las calidades del mediador fueron sustraídas de los principios de actuación que rigen el proceso de mediación según por Fernández (2009) citado por Díaz (2016) y los tipos de conflicto son los identificados por los autores Rondón y Martín (2017), que comparten con Viñas (2004).

Como resultado del diálogo de saberes, se concluyó que era importante que en los considerandos del Proyecto de Acuerdo se incluyeran como precedente, la existencia en la Institución de los cursos relacionados con la Cultura de Paz Institucional y que promueven su consolidación, como son el curso de Derechos Humanos, Constitución Política, Convivencia y Paz. Asimismo, se indicó que se debían incluir en este apartado del Proyecto, las referencias bibliográficas más significativas, tomadas del Estado del Arte y el Marco Teórico, que sirvieron de base para su estructuración.

De igual manera, en el diálogo de saberes, con la intervención de los diferentes integrantes del Equipo Gestor, se propusieron diversos conceptos e ideas, que sirvieron como base para ajustar el componente de estructura de la Unidad de Mediación, así como la inclusión de dos párrafo en el artículo 10 del proyecto, relacionados con el proceso a seguir cuando se presente un conflicto diferente a los enunciados y cuando las personas en conflicto no deseen acudir a la Mediación para resolver sus conflictos.

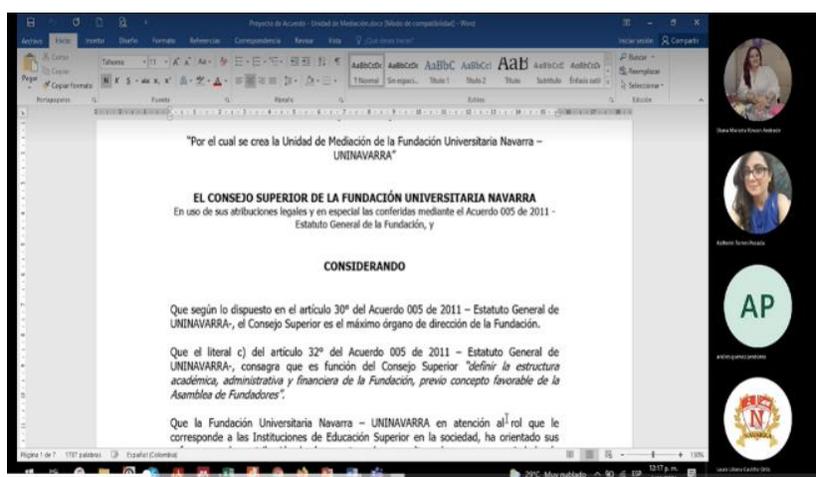
Finalmente, se agregó un artículo adicional en la parte final del Proyecto, en donde se definió como Promotores de la Unidad de Mediación a la Dirección de Bienestar Universitario, a través del Programa Plan Padrino Ser Maestro y demás integrantes de la Comunidad UNINAVARRA, para que cuando tengan conocimiento de la existencia de conflictos dentro de la Institución, promuevan la Mediación como mecanismo institucional para la resolución de los

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

estos, y que de igual manera, informen sobre dicha situación a la Oficina de Paz y al Comité de Gestión del Cambio. Con el mismo fin, deberán incluir en la programación de las Escuelas de Padres, las inducciones y reinducciones a estudiantes, docentes, padres de familia y colaboradores administrativos o académicos, los videos, la cartilla virtual y brochure diseñados para la promoción de la Unidad de Mediación. Como resultado de esta primera reunión, se obtuvo el Proyecto de Acuerdo avalado académica y jurídicamente.

Fotografía 6

Evidencia Primera reunión Equipo Gestor



En la segunda reunión, se realizó la presentación de los documentos que conformarán el Sistema de Gestión Documental de la Unidad de Mediación de UNINAVARRA, los cuales fueron proyectados a raíz de la revisión documental realizada a las respuestas obtenidas en los Derechos de Petición, asimismo, para el diseño y proyección de los Procedimientos de Audiencia de Mediación, de Mediación de Conflictos Disciplinarios Estudiantiles y de Medición de otros conflictos, se tuvo como base la descripción de las seis (6) fases descritas por Fernández (2009) citado por Díaz (2016), que constituyen el proceso general de intervención en la mediación: Premediación, Acogida, Explicación, Situación, Arreglo y Acuerdo.

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

En esta segunda reunión, a través del diálogo de saberes con el Equipo Gestor, se hicieron modificaciones a los procedimientos y formatos, además, de la inclusión de los diagramas que describen la secuencia del proceso.

Como resultado de esta sesión, y en virtud del diálogo de saberes que fortaleció la estructuración de los documentos, se aprobó el diseño de los siguientes: Formulario de Solicitud, Formato de Audiencia de Mediación, Formato de Constancia de no Acuerdo, Procedimiento para la Audiencia de Mediación, Procedimiento para la conformación de la lista de mediadores y designación de mediador, Procedimiento para la Mediación de Conflictos disciplinarios estudiantiles y el procedimiento para la mediación de otros conflictos. De igual manera, uno de los integrantes del Equipo Gestor, indicó que para la formación de los mediadores, se deberán tener en cuenta estos formatos, en especial el del Audiencia de Mediación, para que los estudiantes al realizar los procesos de mediación, conozcan de manera adecuada la forma correcta en que éstos deben quedar diligenciados, para así evitar inconvenientes de incumplimiento en un futuro, con ocasión al mérito ejecutivo que estos documentos poseen, por lo cual, los acuerdos deberán queda plasmados de forma clara, expresa y exigible.

Fotografía 7

Evidencia Segunda reunión Equipo Gestor



MEDIACIÓN PARA LA PAZ

En la tercera y última reunión, se presentaron los resultados obtenidos en la encuesta y la entrevista, con sus respectivos análisis, la propuesta de diseño de las piezas gráficas para la Comunicación Corporativa, y los componentes teóricos que estructurarán el curso de extensión de Formación de Mediadores y la propuesta de modificación del Contenido Programático de Maestros de Paz. Luego de realizar la socialización de los citados documentos, se realizó la retroalimentación mediante el diálogo de saberes de los integrantes del Equipo Gestor, quienes por unanimidad los avalaron legal y académicamente al guardar coherencia con los aspectos Institucionales.

Es de mencionar que, con ocasión al resultado de las encuestas y entrevistas, se confirmaron los tipos de conflicto que más se presentan en la institución, los cuales guardan estricta coherencia con los que había sido propuestos en el Proyecto de Acuerdo, por lo cual, no fue necesario modificarlo en su contenido, salvo el artículo cuarto y trece, donde además de la Dirección de Bienestar como promotor de la Unidad de Mediación, se incluyó el Comité de Gestión del Cambio, el cual, igualmente fue articulado como parte de la estructura de la Unidad de Mediación.

Como aportes del diálogo de saberes desarrollado, se avalaron los siguientes productos de la investigación: piezas gráficas (Brochure, cartilla virtual y video) que harán parte de la Comunicación Corporativa, curso de extensión de Formación de Mediadores y propuesta de modificación del Contenido Programático de Maestros de Paz.

Revisión documental

La revisión de documentos y materiales diversos, que contribuyeron al entendimiento del fenómeno central de esta investigación (LeCompte y Schensul, 2013; Rafaeli y Pratt, 2012; Van Maanen, 2011; y Zemliansky, 2008, citado por Hernández et al, 2014), ayudaron a construir y

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

fortalecer el diseño de los documentos que conformarán el Sistema de Gestión Documental de la Unidad de Mediación.

En la revisión documental realizada, se consultó el Manual de Entrenamiento para Facilitadores diseñado por el Viceministerio de Servicios Técnicos y Pedagógicos, Dirección de Orientación y Psicología (2016) y el Manual para la formación y capacitación en mediación comunitaria, del CESUP: Centro de Seguridad Urbana y Prevención SC, (2014), los cuales sirvieron de insumo para formular los diversos formatos y procedimientos y el curso de extensión de Formación de Mediadores.

De otra parte, se elevaron Derechos de Petición a la Casa de Justicia Municipal de Bogotá, la Casa de Justicia del Municipio de Neiva, la Cámara de Comercio de Neiva, la Dirección de Justicia Municipal de Neiva y el Ministerio de Justicia y de Derecho, con el fin de obtener la información y los documentos que se pudiesen suministrar en el marco del proceso de Mediación. [Anexo 6](#) - Derechos de Petición Radicados.

Fotografía 8

Evidencias Radicación Derechos de Petición

Handwritten:
3.43 dms
19/10/21

Neiva, 18 de octubre de 2021

Señores
CASA DE LA JUSTICIA MUNICIPAL
Municipio de Neiva
Calle 2 C No.28-14 Barrio Los Parques
Ciudad

Ref. Solicitud de Información, Derecho de Petición Art. 23 Constitución Política.

Neiva, 18 de octubre de 2021

Señores
CAMARA DE COMERCIO DE NEIVA
Municipio de Neiva
Carrera 5 No. 10-38 Barrio Centro
Ciudad

Ref. Solicitud de Información, Derecho de Petición Art. 23 Constitución Política.

CAMARA DE COMERCIO DEL HUILA
Radicado: **COMER-0316**
Fecha: 19/10/2021 7:12 am
Recibe: THELDA CALDERON USECHE
Firma: *Handwritten Signature*
** DocFlow(R) **

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Neiva, 18 de octubre de 2021

Señores
DIRECCIÓN DE JUSTICIA
Municipio de Neiva
Centro Comercial Los Comuneros
Ciudad

Ref. Solicitud de Información, Derecho de Petición Art. 23 Constitución Política.

Reciba un cordial saludo,

12/11/21 20:09 Correo: Laura Liliana Castillo Ortiz - Outlook

Registro exitoso de petición

avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co <avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co>
Mié 27/10/2021 12:16
Bogotá D.C., 27 de octubre de 2021.

Señor(a)
LAURA LILIANA CASTILLO ORTIZ
NEIVA

Asunto: Registro exitoso de petición - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha

Cordial saludo petionario(a):

La Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., le informa que su petición se ha registrado con éxito en el sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha con el número Distrital 3488542021, del 27 de octubre de 2021, siendo asignada a SECRETARIA DE SEGURIDAD.

Solicitud Cordial

1 mensaje

Laura Liliana Castillo Ortiz <secretariageneral@uninavarra.edu.co> 1 de junio de 2022, 14:53
Para: jesus.alonso@minjusticia.gov.co

Estimado Doctor Jesús, reciba un cordial saludo,

Comendidamente solicito su valiosa colaboración y apoyo, en el suministro de la información correspondiente a la Mediación, con el fin de fortalecer el proyecto de Investigación que actualmente nos encontramos desarrollado en UNINAVARRA, sobre dicho mecanismo alternativo de solución de conflictos.

Igualmente, aprovecho para consultarle, si para brindar el servicio de mediación a la comunidad a través de nuestro Consultorio jurídico, se debe adelantar algún trámite previo de autorización ante el Ministerio de Justicia o algún ente gubernamental.

Como respuesta a los Derechos de Petición, se obtuvieron las siguientes:

- Dirección de Justicia Municipal de Neiva: En su escrito, esta entidad indicó que, por tratarse de los asuntos previstos en la Ley 1801 de 2016, que establece las medidas correctivas a aplicar por parte de la autoridad de policía mediante el Proceso Único de Policía según lo preceptuado en el Título III artículo 213 y subsiguientes,

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

especialmente lo dispuesto en el Artículo 223 Ibidem, (...), el proceso se someterá al flujo documental y disponibilidad del Inspector de Conocimiento, sin perjuicio de los diferentes requerimientos que se puedan suscitar en el transcurso del referido proceso, y no se resolverá como Derecho de Petición (...)", por lo cual, de dicha respuesta se entiende, los procesos de Mediación, están en cabeza de los Inspectores de Policía, razón por la cual, el Inspector Sexto de Policía Urbano, informó en su respuesta que con respecto a la Mediación que, "la Ley 1801 de 2016, definió y reguló cómo medio de policía la mediación policial, enmarcándolo en sus artículos 149, 154 y 231 al 234; así mismo, en virtud de la competencia asignada a los Inspectores de Policía en el artículo 206 de la norma en cita y atendiendo el posterior artículo 223 el cual regula el trámite del proceso verbal abreviado, en el cual la autoridad de policía realiza la invitación a conciliar al quejoso y al presunto infractor a resolver sus diferencias, es menester informarle que allí se establece el procedimiento por el cual nos encontramos facultados los Inspectores de Policía, así mismo, la alcaldía del municipio de Neiva cuenta con formatos establecidos por el Sistema Integrado de Gestión y de los cuales se pueden obtener los formatos requeridos y de lo cual se adjuntan a la presente respuesta el formato de FOR-GGOJ-16 PETICIÓN CONCILIACIÓN y FOR-GGOJ-22 ACTA DE CONCILIACIÓN.

De la anterior respuesta y los formatos suministrados se deduce que, en la Dirección de Justicia de Neiva, a pesar de estar facultados para realizar procesos de mediación, no están haciendo uso de este mecanismo, sino que los asuntos que son de su competencia están siendo abordados desde la Conciliación.

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

- Casa de la Justicia Municipal de Bogotá: La Petición radicada ante esta entidad, fue resuelta por la Dirección de Acceso a la Justicia, de la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia, quien informó que, en efecto ésta entidad dentro de sus pilares fundamentales, posee la organización y fortalecimiento del acceso a la justicia, encontrándose entre sus estrategias la mediación profesional, con presencia en diferentes localidades, a través de las Unidades de Mediación y Conciliación (UMC), que cuentan en la actualidad con 23 años de trayectoria. Asimismo, informa que, a través de los funcionarios de la UMC, se adelantan los procesos de Mediación profesional, “para abordar de forma pacífica los conflictos con la intervención de un tercero imparcial y la aplicación de herramientas pedagógicas y técnicas que permitan abordar sus diferencias, para reestablecer las relaciones entre las personas y promover el acceso a la justicia y la convivencia pacífica”.

De otra parte, referencian los temas abordados en el marco de la mediación profesional, en los cuales se encuentran: Propiedad horizontal y entre vecinos conflicto familiar; arrendamiento relaciones de convivencia con énfasis en una deuda particular; relaciones de convivencia con énfasis en una deuda particular; entornos escolares; dichos temas cuentan con algunas restricciones de acuerdo a las características particulares de los hechos objeto del conflicto.

Por último, suministran los formatos que actualmente tienen en uso para adelantar los procesos de mediación, realizando la salvedad de que los mismos se encuentran en actualización. Los formatos y documentos proporcionados fueron los siguientes: Procedimiento de Sensibilización y Mediación Profesional, formato de Invitación a Mediación, formato de Acta de Mediación Profesional, Formato de

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Certificado de Asistencia y Formato de Constancia de Inasistencia Modalidad No Presencial.

- Ministerio de Justicia y del Derecho: Esta entidad, concedió su respuesta a través de la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, indicando que:
La Mediación no es un mecanismo alternativo de solución de conflictos, toda vez que no está contemplada en el listado que contiene la Ley 446 de 1998 o el Decreto 1818 de 1998.

Haciendo un poco de historia se debe recordar que, una vez promulgada la Constitución de 1991 y frente a la posibilidad contenida en su artículo 116 por medio de la cual se confirió facultades jurisdiccionales a los particulares, se inició en el país un debate sobre estos mecanismos alternativos a la ruta judicial ordinaria; es así como en muchos espacios se discuten temas como cuáles se deben implementar en el país, cómo hacerlo, qué efectos jurídicos tienen, cuáles requisitos se deben exigir, y cómo deben articularse, entre otros.

Por esa época se revisan experiencias internacionales similares y al final, se decidió que se adoptaría la Conciliación con los efectos jurídicos ya conocidos; figura que en otras latitudes es llamada Mediación. A partir de entonces, el país ha vivido un proceso de formalización y empoderamiento de esta institución, ejemplo de ello es que se convirtió en requisito de procedibilidad para poder adelantar muchos procesos ante la justicia ordinaria.

Durante muchos años, la normativa nacional guardó silencio sobre la figura de la mediación, razón por la cual se ha tratado como un contrato de transacción, que es ley para las partes, pero no hace tránsito a cosa juzgada o presta mérito ejecutivo, es

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

decir, no produce los efectos jurídicos de los mecanismos alternativos de solución de conflictos.

Sin embargo, en los últimos lustros se han expedido leyes especiales que la contemplan, por ejemplo, el Decreto 2137 de 2015 por medio del cual se le atribuyen facultades mediadoras a la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, la Ley 1620 de 2013 que crea el Sistema Nacional de Convivencia Escolar, la Ley 906 de 2004 mediante la cual se prevé la mediación en el procedimiento penal, o más recientemente, el Código Nacional de Policía y Convivencia o Ley 1801 de 2016. Por este motivo, y con el objetivo de trazar lineamientos de política pública sobre la materia, el Gobierno Nacional ha adelantado dos (2) estudios que permiten ver el estado de arte de la Mediación en cuatro (4) ciudades capitales con experiencias en la materia (Bogotá, Cali, Medellín y Cartagena) y en ocho (8) municipios PDET de categorías 4, 5 y 6, copia de los cuales se anexa a la presente respuesta.

Respecto a la posibilidad de atender a la comunidad de Neiva desde su consultorio jurídico a través de esa institución jurídica, consideramos que es posible, siempre y cuando se haga de manera gratuita, aclarando que los efectos jurídicos son los propios de un contrato transaccional, a través del cual las partes se obligan mutuamente, y siempre que se cumplan los requisitos establecidos en el artículo 1502 del Código Civil.

- De las entidades Casa de la Justicia de Neiva y Cámara de Comercio de Neiva, a la fecha, no se ha obtenido respuesta por parte de éstas.

Las respuestas a los Derechos de Petición se encuentran en el [Anexo 7](#).

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

De otra parte, se consultó a los distintos Consejos de Facultad de UNINAVARRA, sobre la existencia de procesos disciplinarios resueltos a través de la Mediación, obteniendo las siguientes respuestas:

- Consejo de Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales: Este colegiado a través de la Dirección del Programa de Derecho, informó que:

Respetuosamente me permito informar que revisados los archivos del Consejo de Facultad, se evidencia que: 1. Mediante Acuerdo No. 067 de 2019 se autorizó el archivo de una investigación disciplinaria de una estudiante de especialización (Se adjunta). 2. Actualmente el Consejo de Facultad aperturó dos procesos disciplinarios contra estudiantes de pregrado, que actualmente se encuentran activos. 3. No reposan archivos en donde el colegiado se haya declarado inhibido de aperturar una investigación.

Por lo anterior, se evidencia que en este Órgano Colegiado no se han adelantado Audiencias de Mediación.

- Consejo de Facultad de Ingenierías: A través del profesional de apoyo a Decanatura, se indicó:

En atención a su solicitud y una vez verificado los archivos del Consejo de la Facultad de Ingeniería me permito informar: No se adelanta ningún proceso disciplinario en contra de un estudiante de los programas de Ingeniería Ambiental e Ingeniería Industrial. No reposan actos administrativos ni actas de Consejo de Facultad en la cual el colegiado antes mencionado se inhibe de abrir investigaciones disciplinarias.

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Se observa que, en el referido Colegiado no se han adelantado Audiencias de Mediación.

- Consejo de Facultad de Ciencias de la Salud: El Decano y Presidente del Consejo de Facultad, suministró la siguiente información:

En atención a su petición del día 20 de septiembre del año en curso, mediante la cual solicitan informe sucinto acerca de los procesos disciplinarios adelantados por cada Consejo, en los cuales decidieron inhibirse de abrir investigación disciplinaria o poner fin a una investigación disciplinaria. Me permito Informar de manera respetuosamente que en los siguientes casos se puso fin a la investigación disciplinaria por optar medidas como MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS, de acuerdo con el artículo 118 del acuerdo 012 del 2015 y el ARTÍCULO 4 MEDIACIÓN del acuerdo 019 de 2018 (19 de junio). Paso seguido, señaló los nombres de 6 estudiantes pertenecientes a la Facultad, cuyos nombres se omiten en atención a la protección de sus datos personales y el Derecho a la Intimidad.

En atención a esta respuesta, se realizó una visita a la oficina de la Secretaría de la Facultad, con el fin de consultar las Actas de Mediación, encontrando que, los acuerdos fueron establecidos de manera verbal.

- Consejo de Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. No registra procesos disciplinarios estudiantiles.

Las respuestas de los Consejos de Facultad se encuentran en el [Anexo 8](#).

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Diseño e Intervención

Con la aplicación de los instrumentos establecidos en la metodología para la recolección de la información (encuestas, entrevistas, diálogo de saberes y revisión documental), se dio inicio al desarrollo de las Categorías de Ejecución y Cumplimiento establecidas en el proyecto de investigación. La primera categoría, consistía en determinar el alcance y competencia de la oficina de mediación de UNINAVARRA, a partir de la identificación de los tipos de conflicto en la Institución, en el diseño de los procedimientos para el desarrollo de la mediación, según la competencia y el tipo de conflicto y en la formulación del Acto Jurídico donde se estableciera la estructura del proceso de mediación, la competencia de la oficina, las autoridades, los protocolos y procedimientos a seguir.

Para la identificación de los tipos de conflicto en la Institución, dentro de la encuesta temática se hizo la pregunta ¿En el ámbito institucional, usted ha vivido o presentado algún problema o conflicto? y seguidamente, ¿Qué Tipo de Conflicto ha presentado?, en este último, es importante tener en cuenta que, un encuestado podía presentar no solo un tipo de conflicto si no, más de un tipo de conflicto, por tanto, la información suministrada puede repetirse y mostrar más de una respuesta para más de un encuestado; en este orden de ideas se obtuvo que los tipos de conflictos que se han presentado al interior de la Institución organizados de mayor a menor son:

1. Conflictos de relación
2. Conflictos de rendimiento y conflictos institucionales.
3. Conflictos Interpersonales o conflictos Interuniversitarios
4. Conflictos de poder.
5. Conflictos laborales.

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Para el diseño del Acto Jurídico, los procedimientos y los formatos correspondientes al desarrollo de los procesos de mediación, luego de diseñados, fueron presentados al Equipo Gestor, quienes como se indicó en el capítulo del diagnóstico, a través del diálogo de saberes durante los tres (3) encuentros, fueron fortalecidos, corregidos y avalados académica y jurídicamente.

Como resultado final de esta categoría, se tiene estructurado el Proyecto de Acuerdo, [Anexo 9](#), por medio del cual, se crea la Unidad de Mediación de la Fundación Universitaria Navarra – UNINAVARRA, cuyo cuerpo normativo está conformado por 14 artículos, que contemplan los siguientes aspectos: Creación, Misión, Visión y Estructura de la Unidad de Mediación, Definición y Principios de la Mediación, Concepto, Requisitos y Calidades del Mediador, Conflictos susceptibles de Mediación, Procedimiento, Reconocimiento a las investigadoras, adopción del proceso de gestión documental y establecimiento de los Promotores de la Unidad de Mediación, el cual, fue radicado para ser tratado ante Consejo Superior de la Institución, sin embargo, por la cantidad de asuntos que se abordan en esta instancia, aún no ha sido agendado dentro del orden del día de sus sesiones ordinarias, es de mencionar, que este órgano colegiado según lo establecido en el Estatuto General de la Institución, sesiona cada dos meses, siendo la próxima reunión en el mes de agosto.

Una vez elaborado y avalado el Proyecto de Acuerdo por parte del Equipo Gestor, en correspondencia con el diagnóstico, se estructuraron los siguientes documentos que harán parte del Sistema de Gestión Documental de la Unidad de Mediación, Formulario de Solicitud, Formato de Audiencia de Mediación, Formato de Constancia de no Acuerdo, Procedimiento para la Audiencia de Mediación, Procedimiento para la conformación de la lista de mediadores y

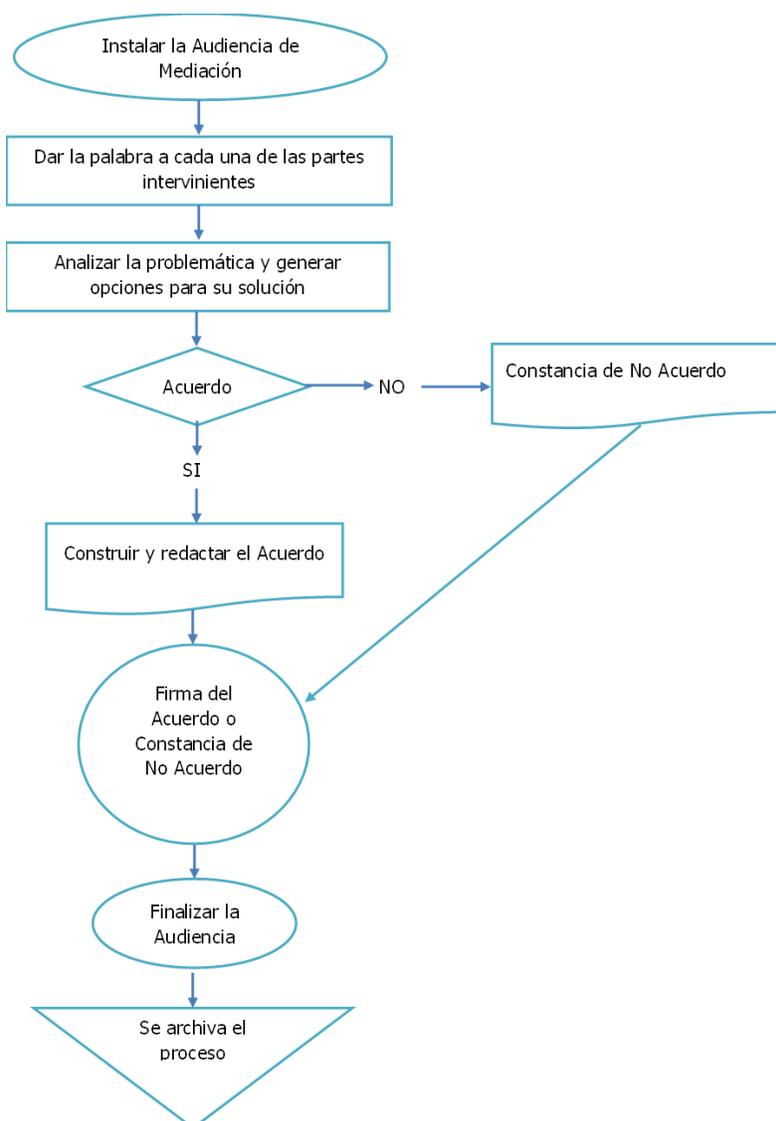
MEDIACIÓN PARA LA PAZ

designación de mediador, Procedimiento para la Mediación de Conflictos disciplinarios estudiantiles y el procedimiento para la mediación de otros conflictos.

Es importante destacar en estos documentos, los flujogramas que hacen parte de los procedimientos para la Mediación de Conflictos disciplinarios estudiantiles y el procedimiento para la mediación de otros conflictos, los cuales ilustran la forma cómo serán abordados los conflictos en el marco del Diseño de la Unidad de Mediación de UNINAVARRA:

Figura 22

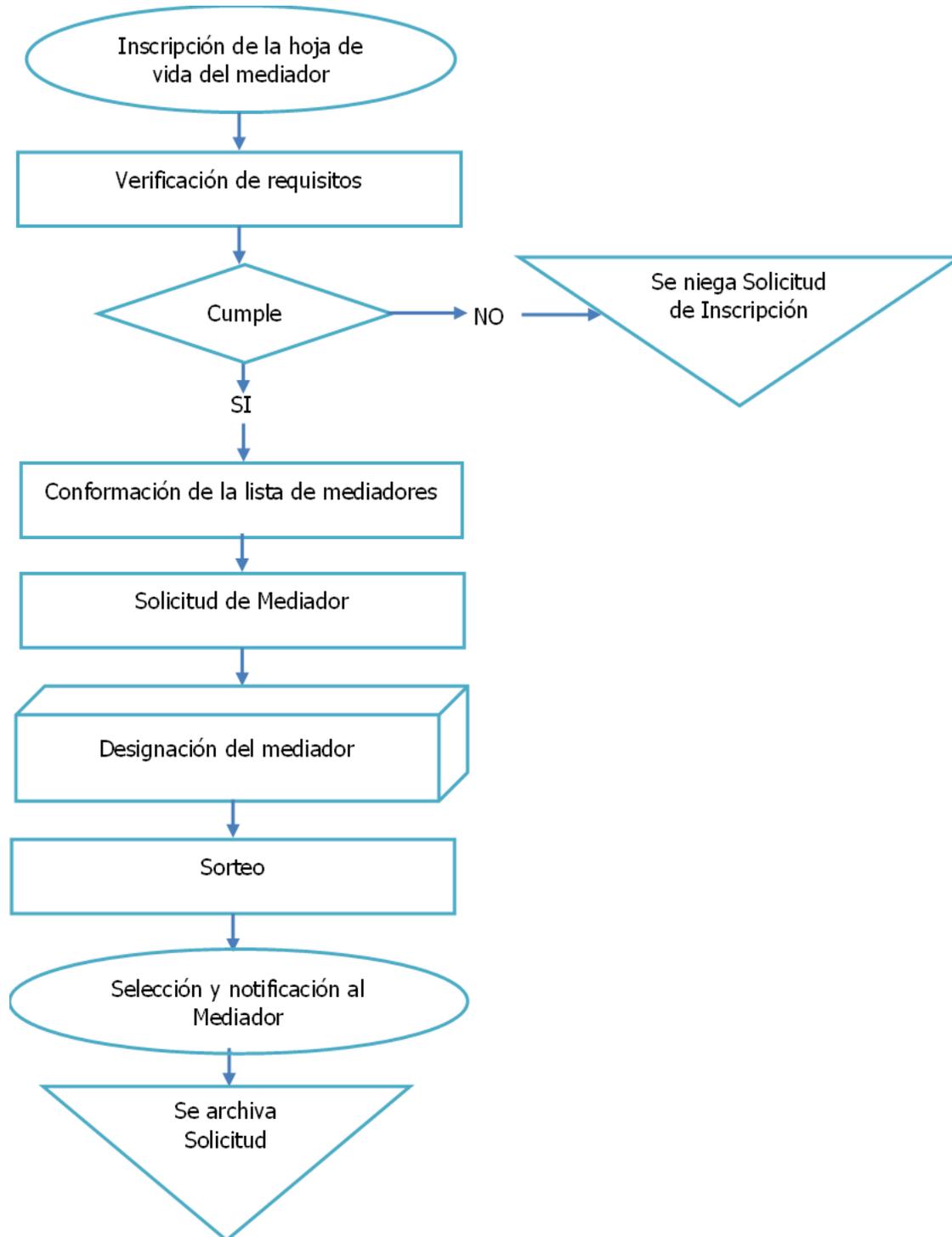
Flujograma del Proceso: Procedimiento de Audiencia de Mediación



MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Figura 23

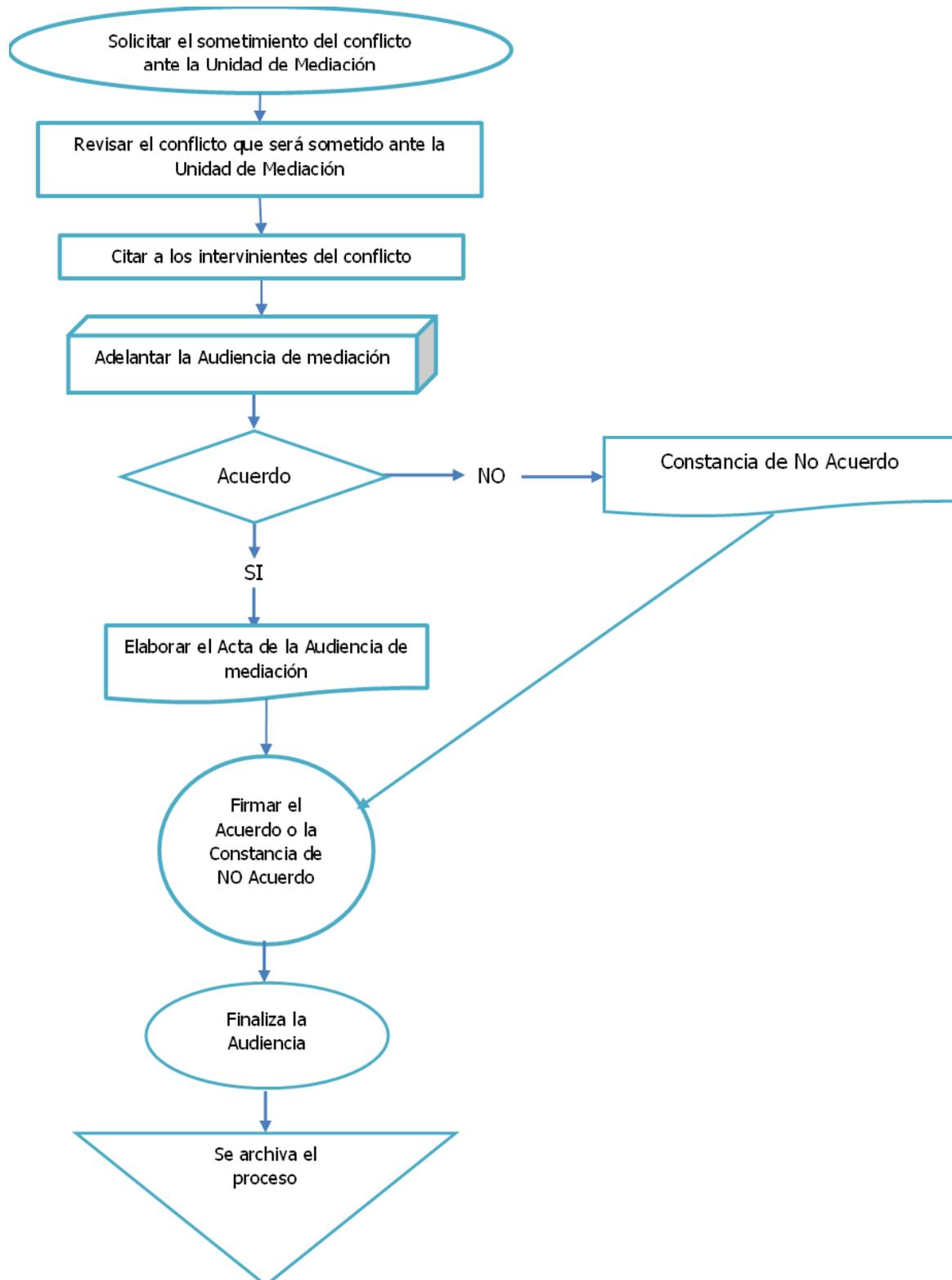
Flujograma del Proceso: Procedimiento la conformación de la lista de mediadores y designación de mediador



MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Figura 24

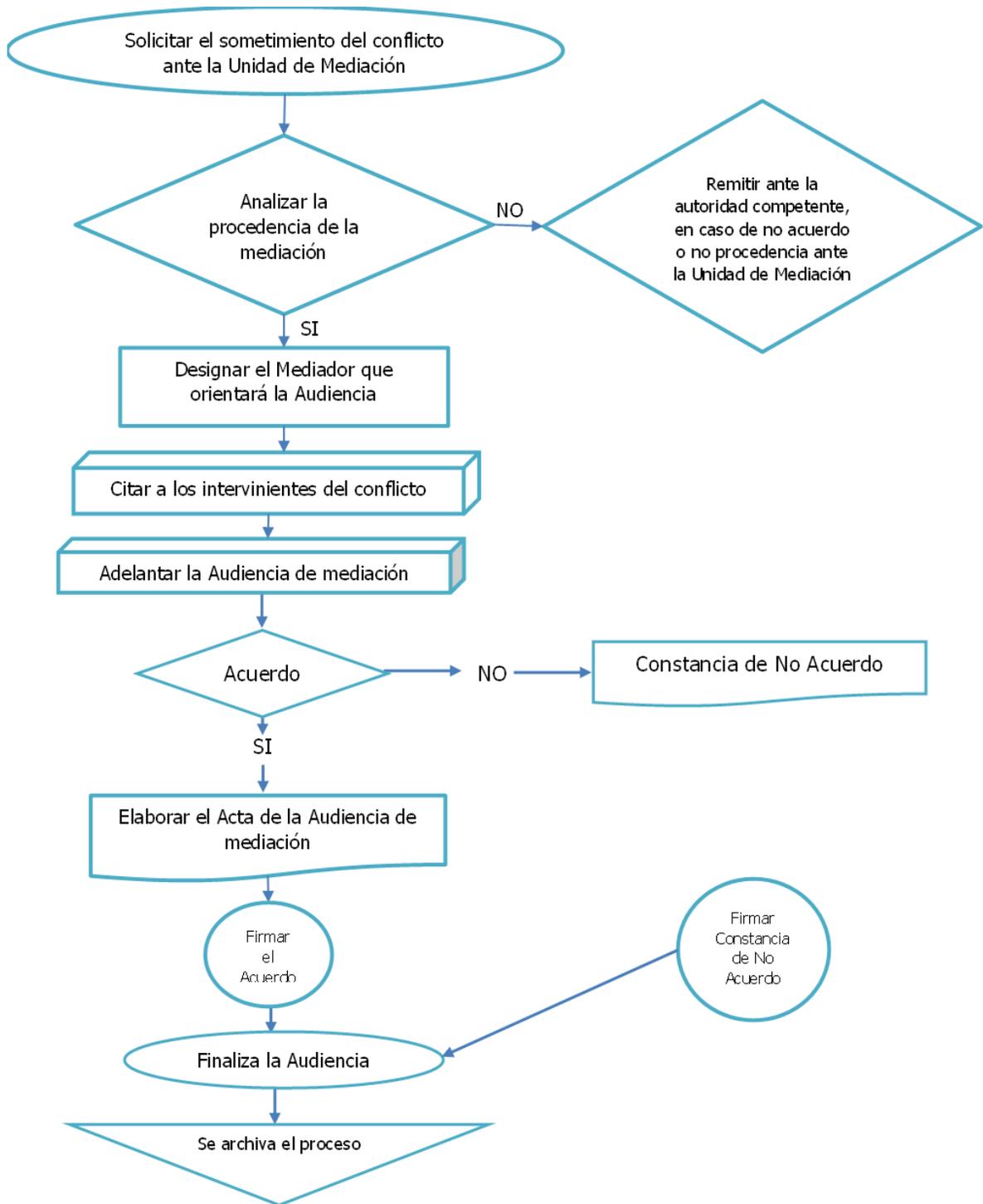
Flujograma del Proceso: Procedimiento de Mediación de Conflictos Disciplinarios Estudiantiles



MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Figura 25

Flujograma del Proceso: Procedimiento de Mediación de Otros Conflictos



MEDIACIÓN PARA LA PAZ

La segunda Categoría de Ejecución y Cumplimiento, denominada formación para la mediación, se propende generar una cultura en pro de la solución y prevención de conflictos de manera amigable y con alternativas de arreglo no judiciales o sancionatorias para ninguna de las partes, por lo cual, se elaboró la propuesta de modificación al contenido programático del curso perteneciente al componente flexible institucional Maestros de Paz [Anexo 10](#), con el fin de incluir el tema de mediación, sus características y los formatos que se deben diligenciar en el marco del proceso y se diseñó una propuesta para la creación de un evento de extensión (educación continua) llamado Formación de Mediadores [Anexo 11](#), el cual se desarrollará bajo la modalidad virtual para formar en Mediación, que permitirá a la Institución certificar como mediadores a las personas que estén interesadas. Dicho curso se encuentra estructura en la plataforma académica Moodle y puede ser consultado con el siguiente enlace <https://endidacticas.milaulas.com/my/courses.php> y con el usuario: *unisabana* y contraseña: *Unisabana_22**, es de mencionar, que este curso estará habilitado con estos datos de acceso, hasta la fecha de la sustentación del presente proyecto, puesto que al pertenecer a UNINAVARRA, luego de ello, estará disponible únicamente para aquellos que se matriculen en el curso.

El curso de Formación de Mediadores, están estructurado en cuatro (4) Unidades

Temáticas así:

1. Conflicto y su transformación
 - ✓ Definición de conflicto
 - ✓ Clases de conflicto
 - ✓ Etapas del conflicto
 - ✓ Transformación del conflicto

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

- ✓ Análisis del conflicto
- 2. Comunicación proactiva como elemento transformador del conflicto
 - ✓ Comunicación proactiva
 - ✓ El lenguaje
 - ✓ Emociones, percepciones y posiciones
 - ✓ Construir desde la diferencia
 - ✓ Validar emociones
- 3. La Mediación como mecanismo alternativo de solución de conflictos

Mecanismos alternativos de solución de conflictos

- ✓ Negociación
- ✓ Autocomposición
- ✓ Modelos de mediación
- ✓ El mediador, su rol y desafíos
- ✓ Mediación
- ✓ Etapas de la mediación
- ✓ Resultado de la mediación
- 4. La mediación en la educación superior
 - ✓ Desafíos de la educación superior
 - ✓ Educar para la paz
 - ✓ Transformación social

Finalmente, la propuesta para incorporar dentro del Contenido Programático del curso del componente flexible institucional Maestros de Paz, los lineamientos que permitan formar a los estudiantes como mediadores, y la creación del curso virtual de Formación de Mediadores está

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

prevista para ser presentada ante el Consejo Académico en la fecha en que éste disponga incluirlo dentro del orden del día, después de que el Acto Jurídico por el cual se crea la Unidad de Mediación, sea aprobado por parte del Consejo Superior.

La tercera Categoría de Ejecución y Cumplimiento, se trata de la Constitución de la Unidad de Mediación, en esta categoría lo primero que se diseñó fue la Comunicación Corporativa [Anexo 12](#), la cual se realizó a través de piezas gráficas (dos (2) brochure, cartilla virtual <https://www.flipsnack.com/FD6C9B66AED/unidad-de-mediacion-uninavarra.html> y dos (2) vídeos: Video 1. Conflictos y Mediación UNINAVARRA: <https://youtu.be/bhyMaoawnn0> - Video 2. Mediadores UNINAVARRA: <https://youtu.be/DCbyn82BjXc>), para que, de manera dinámica, se promueva el uso de la mencionada unidad. Es importante recordar que, dentro de las disposiciones del Acuerdo que crea la Unidad de Mediación, se encuentra incluir en cada periodo académico, en los procesos de Escuelas de Familia, inducción y de reinducción para estudiantes, padres de familia y colaboradores de UNINAVARRA la socialización de la creación y las funciones de la Unidad de Mediación, a través de las citadas piezas gráficas.

En la Conexión Ambiental en Mediación, se estableció que el espacio físico será ambientado de tal manera, que se genere un ambiente agradable y tranquilo para el mediador y las partes, para tal fin, en el plano y diseño de la oficina ([Anexo 13](#)), se contempló que como mínimo debe contener: computador, escritorio, mesa redonda, reproductor de sonido, humidificador con olores y archivador.

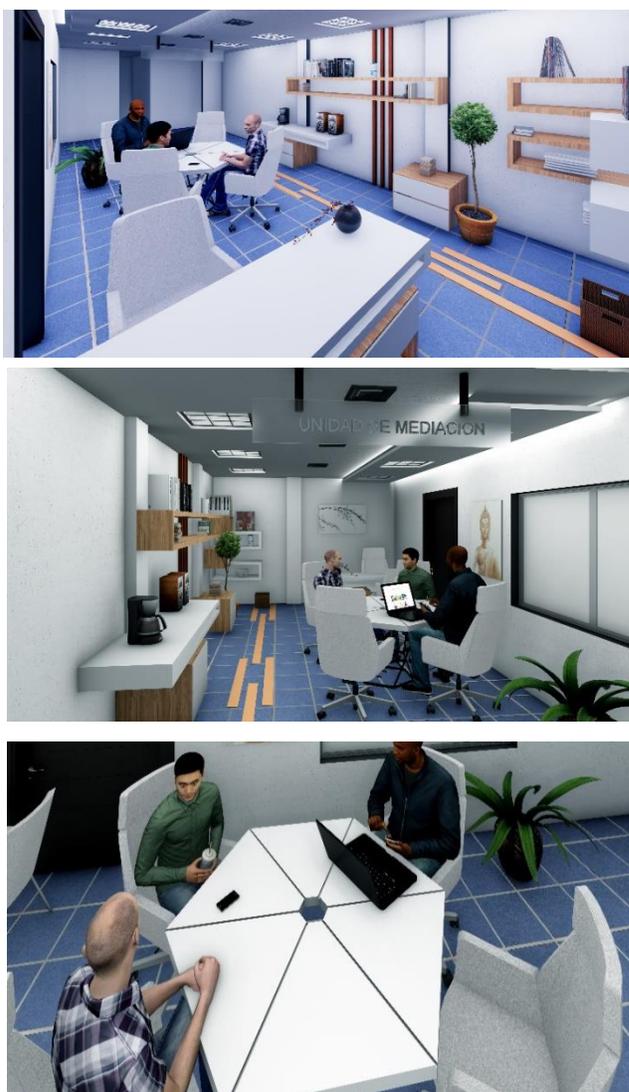
Con respecto al Espacio Físico, en la revisión de la infraestructura física de la Institución, se identificó un área adecuada para la ubicación de la Unidad de Mediación en las instalaciones físicas del Consultorio Jurídico “Martin Luther King”. Partiendo de esta ubicación, se realizó el diseño del plano para la unidad de mediación, teniendo en cuenta el estado del arte y lo indicado

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

por el autor Diez (2014), donde señala que el espacio para la mediación, debe ser cómodo, por lo cual su diseño, además de contar con los elementos de oficina necesario, implicará una buena iluminación, olores y texturas que inspiren confianza en las partes en conflicto, por lo cual, se llevó a cabo una reunión con el arquitecto de UNINAVARRA, en donde se le explicaron las anteriores características con las que debe contar la Unidad de Mediación, para que procediera a realizar el diseño de la misma, obteniendo los resultados de la fotografía 9 y 10:

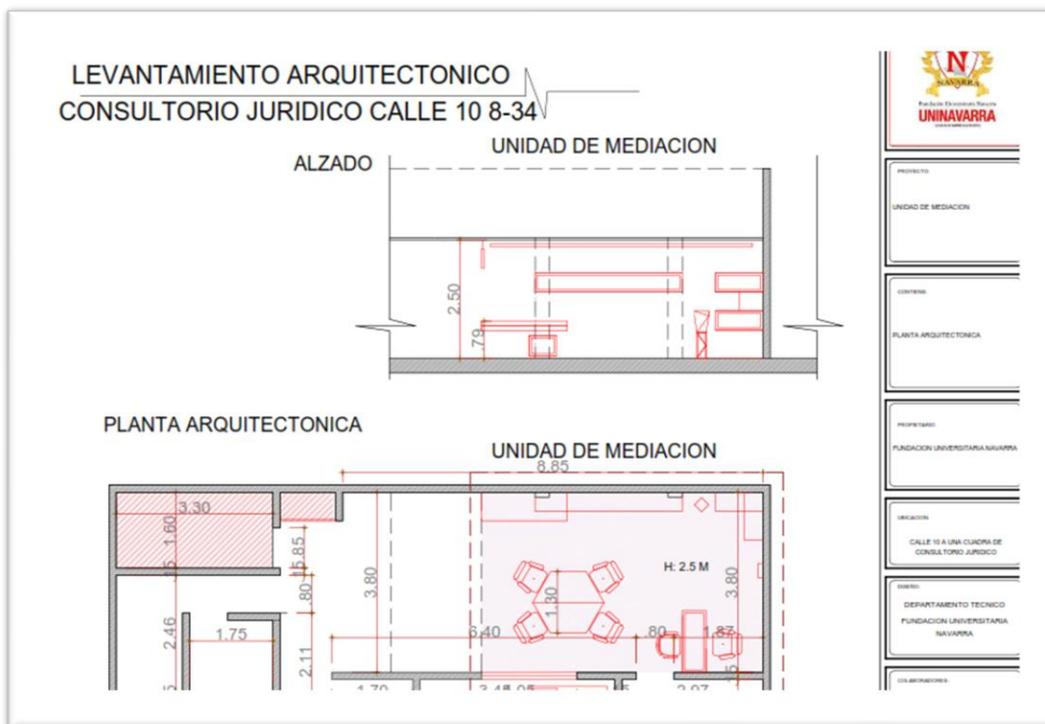
Fotografía 9

Diseño Unidad de Mediación



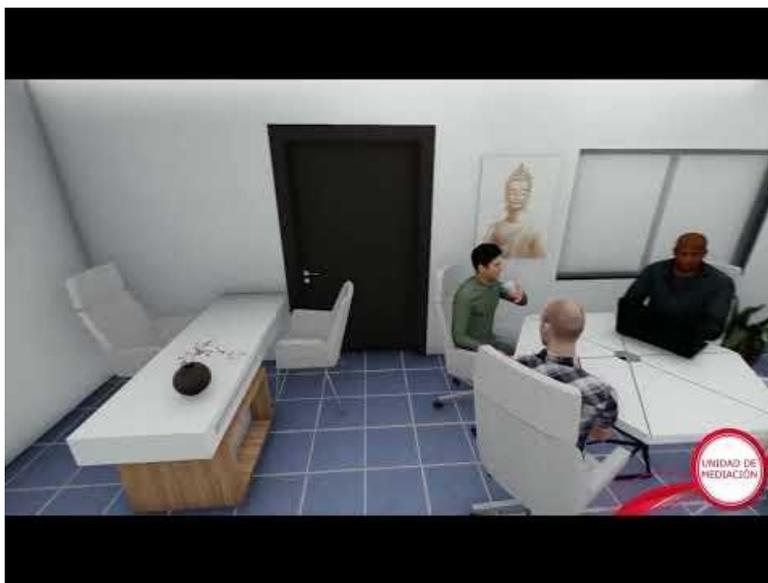
Nota: Arquitecto Campus UNINAVARRA, 2021

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Fotografía 10*Plano Arquitectónico*

Nota: Arquitecto Campus UNINAVARRA, 2021

De igual manera, se realizó un video donde se proyecta el diseño del espacio de la Unidad de Mediación, el cual puede ser observado en el siguiente enlace: https://youtu.be/_XJhKGKGyHc



CAPÍTULO V

Resultados de la Investigación

Análisis de Resultados

La pregunta de investigación objeto del presente estudio, es ¿Cómo diseñar y constituir la Unidad de Mediación como recurso institucional que permita en la comunidad de UNINAVARRA el reconocimiento del conflicto, y favorezca su transformación para fortalecer su cultura de paz?

El diseño y construcción de la Unidad de Mediación como recurso institucional, se resolvió con el Acto Jurídico por el cual se crea la Unidad de Medicación y se adoptan los procesos y procedimientos para su posterior implementación, reconociendo los conflictos que existen o que se pueden presentar al interior de la institución. Esta institucionalización de la Unidad de Mediación se logró desarrollar, por medio del diálogo de saberes y la participación que tuvo el Equipo Gestor, de igual manera, el proyecto de Acuerdo, procedimientos, formatos, y cursos de formación, se encuentran estructurados en coherencia con las normas institucionales y por tanto, son aptos para someterlos a aprobación por parte del Consejo Superior y Consejo Académico, según corresponda, de conformidad con el concepto jurídico emitido por la Dirección Jurídica [Anexo 14](#), como aval previo establecido dentro del Procedimiento para la Generación de Normas (SG-PR-02) de UNINAVARRA.

Por otra parte, la implementación de los procesos y de los cursos diseñados para el funcionamiento de la Unidad de Mediación, aportan al fortalecimiento de la cultura de paz de UNINAVARRA y a la transformación de los conflictos identificados en la encuesta y la entrevista. De esta manera, se logra dar respuesta a la pregunta de investigación formulada en el proyecto.

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Ahora bien, el primer objetivo específico consistió en constituir los documentos legales que legitiman la Unidad de Mediación, como mecanismo institucional para la solución de conflictos en UNINAVARRA, el cual fue logrado a través de la construcción y estructuración del documento legal por el cual se crea la Unidad de Mediación (Proyecto de Acuerdo [Anexo 9](#)), como mecanismo institucional para la solución de conflictos en UNINAVARRA, el Proyecto de Acuerdo se fue diseñado a partir de los conceptos establecidos en el Estado del Arte y el Marco Conceptual y fortalecido mediante el diálogo de saberes con el equipo gestor, como se indicó, el documento fue presentando ante el Consejo Superior y está a la espera de que sea fijada una fecha e incorporado en el orden del día de la sesión ordinaria de dicho Colegiado, sin embargo, ya se adelantó el trámite de revisión jurídica, obteniendo concepto favorable de la Dirección Jurídica de UNINAVARRA [Anexo 14](#).

El segundo objetivo específico, hace referencia a la identificación y caracterización de los tipos de conflictos que se puedan presentar al interior de la Institución y que podrán ser objeto del mecanismo de Mediación.

Este objetivo fue desarrollado, a través de la encuesta temática, realizada a 457 personas entre docentes, colaboradores, estudiantes, egresados y graduados pertenecientes a la Comunidad de UNINAVARRA, y cuatro (4) entrevistas realizadas a los directivos de la institución dando como resultado los siguientes tipos de conflictos, los cuales quedaron incluidos en el Proyecto de Acuerdo que se encuentra en trámite de aprobación ante el Consejo Superior:

1. Conflicto de Relación
2. Conflictos de Rendimiento
3. Conflictos Institucionales
4. Conflictos Interpersonales o Conflictos Interuniversitarios

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

5. Conflicto de Poder

6. Conflictos Laborales

El tercer objetivo específico, se relacionaba con la estructuración del proceso de gestión documental que se requiere para la atención de los conflictos que se presentan en la Institución, a través de la Unidad de Mediación, el cual fue resuelto a través del diseño de los formatos y procedimientos generados con base en la revisión documental y el diálogo de saberes con el equipo gestor, obteniendo como resultado los siguientes: Formulario de Solicitud, Formato de Audiencia de Mediación, Formato de Constancia de no Acuerdo, Procedimiento para la Audiencia de Mediación, Procedimiento para la conformación de la lista de mediadores y designación de mediador, Procedimiento para la Mediación de Conflictos disciplinarios estudiantiles y el procedimiento para la mediación de otros conflictos, los cuales pueden ser consultados en el [Anexo 15](#), cada uno de estos documentos cuenta con su objetivo, alcance, definiciones, consideraciones generales, flujogramas del proceso y descripción narrativa de las actividades.

Adicional a esto, en un trabajo conjunto con el grupo gestor y con base en el estado del arte y el marco teórico, se logró ajustar el contenido programático del curso del componente institucional flexible Maestro de Paz ([Anexo 10](#)), al cual se le adicionó temas inherentes a la mediación, con una destinación de 20 Horas de Acompañamiento y 4 horas de Trabajo Independiente. Por último, aportando a la institucionalización, se diseñó un curso de extensión denominado *Formación para Mediadores* ([Anexo 11](#)) con el objeto de formar mediadores capacitados para identificar los conflictos y fungir como facilitadores en la solución de éstos de manera pacífica a través de la mediación. Con el proceso documental, se busca fortalecer del

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Sistema de Gestión de Cultura de Paz Organizacional de UNINAVARRA, en concordancia con la Ley 1732 de 2014 y el Decreto 1038 de 2015.

El último objetivo específico de la presente investigación hace referencia a la generación de un mecanismo de comunicación que favorezca el conocimiento y la utilización de la Unidad de Mediación no sólo para conflictos disciplinarios estudiantiles, sino para los conflictos relacionales que pueden surgir entre los integrantes de la Comunidad Académica y Administrativa de la Institución.

Como respuesta a este objetivo, con base en el Proyecto de Acuerdo por medio del cual se crea la Unidad de Mediación y a través del diálogo de saberes con el equipo gestor, se construyó dos (2) brochure con cartilla virtual, y dos (2) videos ([Anexo 12](#)), con los cuales se busca favorecer el conocimiento y la utilización de la Unidad de Mediación a toda la Comunidad de UNINAVARRA.

Con la revisión del estado del arte y marco teórico, se logró evidenciar que no existe mucha literatura acerca de procesos de mediación en instituciones de educación superior y no hay un modelo de mediación que permita intervenir la convivencia y los conflictos en instituciones educativas, por lo cual, la mediación se toma igual para todos, aun cuando son contextos diferentes.

Conclusiones

Se logró constituir los documentos legales que legitiman la Unidad de Mediación, como mecanismo institucional para la solución de conflictos en UNINAVARRA, a través de la construcción del Proyecto de Acuerdo, por medio del cual, se crea la Unidad de Mediación de la Fundación Universitaria Navarra – UNINAVARRA y se adoptan los protocolos y formatos para

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

su adecuado funcionamiento, buscando dar validez y confiabilidad al proceso de mediación.

Dicho proyecto se encuentra en trámite de aprobación ante el Consejo Superior.

Con los resultados obtenidos en la encuesta, se evidenció que:

- La percepción en la gestión de los conflictos por parte de la comunidad de UNINAVARRA es muy buena y buena, obteniendo un 78.1% que así lo manifestó, sin embargo, los encuestados que indicaron haber vivenciado algún tipo de conflicto, señalaron en un 59% que la gestión de los estos fue mala y pésima.
- Los procesos que se están estipulando para la resolución de conflictos son favorables en un 40%, dejando un importante 60% en procesos para solucionarlos que llevan tiempo o simplemente su resultado es una negativa para su solución.
- Ante la presencia de un conflicto, el 42% señala que prefiere “no hacer nada”, el 35% informa que intentaría un arreglo directo y sólo un 13% y un 9% de los encuestados indicaron que acudirían a la intervención de un representante institucional.

Los anteriores resultados de la encuesta denotan, la clara necesidad de institucionalizar un mecanismo que permita la solución de los conflictos a través de un proceso sistemático, dialogante y consensuado, como lo es la Mediación, que brinde a los integrantes de la Comunidad de UNINAVARRA confianza para acudir a este, ya que, en virtud de sus características propias, ofrece tanto a estudiantes, como docentes y administrativos la tranquilidad de que sus conflictos serán gestionados de conformidad con las fórmulas de arreglo que ellos mismos propongan. Además, la misma población encuestada y los directivos que participaron en la entrevista reconocen que, el mejor mecanismo para resolver los conflictos es el

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

diálogo, en articulación con la escucha y la comunicación, siendo estos factores propios del proceso de Mediación.

Como resultado de la encuesta temática, se identificaron en UNINAVARRA la presencia de los siguientes tipos de conflictos de mayor a menor, según su presentación: Conflicto de Relación, Conflicto de Rendimiento, Conflictos Institucionales, Conflictos Interpersonales o Conflictos Interuniversitarios, Conflictos de Poder y Conflictos Laborales, lo cual coincide con lo dicho por los directivos en la encuesta, quienes indicaron que el mayor número de conflictos que se presentan, son los relacionales.

De igual manera, el 56% de los encuestados indicó que la mayor causa o fuente de generación de conflictos, es la comunicación, lo que permite identificar las acciones a tomar para que dicha causa o fuente sea minimizada, con el fin de no volver a incurrir en ellas y evitar la producción de conflictos.

Se estructuró el proceso de gestión documental para la atención de los conflictos de la Institución, a través de la Unidad de Mediación, obteniendo como resultados el diseño de: el Formulario de Solicitud, el Formato de Audiencia de Mediación, el Formato de Constancia de no Acuerdo, el Procedimiento para la Audiencia de Mediación, el Procedimiento para la conformación de la lista de mediadores y designación de mediador, el Procedimiento para la Mediación de Conflictos disciplinarios estudiantiles y el Procedimiento para la mediación de otros conflictos.

Con el desarrollo de la investigación y a través de los resultados obtenidos en la revisión documental, por medio de las respuestas a los Derechos de Petición, se evidenció que en el municipio de Neiva a pesar de que por mandato legal a través de la Ley 1801 de 2016, se definió y reguló cómo medio de policía la mediación policial, enmarcándolo en sus artículos 149, 154 y

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

231 al 234, no existe registro de la utilización de este mecanismo, ni la prestación de dicho servicio a los habitantes de la ciudad. Caso contrario ocurre en el Distrito de Bogotá, quienes, por medio de la Dirección de Acceso a la Justicia, de la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia, brindan el servicio de mediación profesional a través de las Unidades de Mediación y Conciliación (UMC), contando con 23 años de trayectoria, siendo referente para la estructuración de los documentos y procedimientos que se generaron como producto de la presente investigación. Asimismo, suministraron a las investigadoras (2) estudios que permiten ver el estado de arte de la Mediación en cuatro (4) ciudades capitales con experiencias en la materia (Bogotá, Cali, Medellín y Cartagena) y en ocho (8) municipios con Programas de Desarrollo con Enfoque Territorial PDET de categorías 4, 5 y 6 (Carepa, Antioquia; Chigorodó, Antioquia; Condoto, Chocó; Medio Atrato (Chocó); El Charco, Nariño; Mosquera, Nariño; Puerto Caicedo, Putumayo y Puerto Asís, Putumayo)

A nivel interno se evidenció a través de la información suministrada por los Consejos de Facultad, que en el ámbito disciplinario a pesar de estar definida la mediación como mecanismo alternativo para la resolución de conflictos, aún no ha sido utilizada por algunas de ellas, sólo la Facultad de Ciencias de la Salud ha adelantado audiencias de mediación de forma verbal, lo anterior, evidencia que con la estructuración del proceso de gestión documental de la Unidad de Mediación se brindará el acceso a los formatos y procedimientos que el dicho mecanismo requiere para su buena marcha.

Se diseñó en la plataforma Moodle el Curso virtual de Formación de Mediación y se realizó la propuesta para la modificación del contenido programático de Maestros de Paz, incorporando dentro de sus unidades temáticas aspectos como; el Conflicto y su transformación, la Comunicación proactiva como elemento transformador del conflicto, la Mediación como

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

mecanismo alternativo de solución de conflictos y la mediación en la educación superior, lo que garantizará que los mediadores de UNINAVARRA cuenten con todas las competencias y resultados de aprendizajes necesarios, para adelantar tan importante labor.

Se diseñó el espacio de la Unidad de Mediación (plano y video del diseño), de conformidad con los requisitos que dicho ambiente exige, de comodidad, tranquilidad y confianza, para que los procesos de Mediación sean desarrollados de forma efectiva.

La investigación apporto en nuestra transformación, permitiendo conocer y entender el concepto de mediación, su funcionalidad, el perfil adecuado de un mediador y los procesos y competencias necesarias para la implementación de una Unidad de Mediación que cuente con todos los requisitos físicos y documentales para su adecuado funcionamiento.

La institucionalización de Unidad de Mediación y su socialización a través de los mecanismos de comunicación corporativa obtenidos en la investigación (videos, brochure, cartilla virtual), son aspectos positivos e importantes en UNINAVARRA, toda vez que, como se observó en los resultados de la encuesta, parte de la población encuestada informó que desconocían los mecanismos con los que la institución dispone para resolver sus conflictos, otros señalaron que a nivel interno no existen mecanismos de resolución de conflictos, esto en contraste con lo declarado por los directivos de la institución, pues para ellos todos los mecanismos para la resolución de conflictos son ampliamente informados y conocidos por la comunidad Universitaria, lo cual muestra, que a través del brochure, los videos y la cartilla virtual, se puede mejorar el proceso de socialización de la Unidad, de una forma más dinámica y didáctica.

Con los resultados de la encuesta, se evidencia que la Mediación no es indiferente para los integrantes de la Comunidad Universitaria, pues el 83,6% del total de encuestados,

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

manifestaron sí conocer la Mediación, sin embargo, el 63% (288 encuestados) indicaron no haber participado de procesos de Mediación y el 37 % (169 encuestados) señalaron si haber hecho parte de un proceso de mediación, lo cual, supone que cuando los integrantes de la Comunidad de UNINAVARRA encuestados han estado involucrados en conflictos no sólo en el ámbito institucional sino personal o profesional, a pesar de conocer la Mediación, ha recurrido a otros mecanismos para su solución, por lo cual, es indispensable que la comunicación corporativa sobre la existencia de la Unidad, se realice de manera continua y reiterativa a toda la Institución.

Recomendaciones

La mediación puede constituirse como una manera de formación para estudiantes, egresados, colaboradores y docentes, cuyo objetivo es fortalecer sus habilidades para el abordaje y solución los diferentes tipos conflictos de manera pacífica, por tanto, se recomienda a las Instituciones de Educación, interesadas en este aspecto, incluir dentro de sus currículos la capacitación en mediación dentro de las aulas, para generar ambientes de armonía y paz.

Dentro del análisis de las encuestas, se tuvo un punto interesante sobre la presencia del conflicto, la respuesta “ninguna”, lo cual no permitió conocer más a fondo o indagar posiblemente sobre nuevos conflictos o problemas que se estén presentando en alguno de los actores participantes de la encuesta, evitando así, un esclarecimiento por parte del investigador. Por tal razón, se recomienda en estudios similares, establecer un mecanismo de comunicación que permita, a las personas que no poseen esas habilidades comunicativas, ofrecerles la posibilidad de dar a conocer sus conflictos o sus aportes para la construcción de una cultura de paz al interior de la institución.

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Para futuras evaluaciones o encuestas encaminadas a identificar o caracterizar los tipos de conflicto, se recomienda indagar acerca de los conflictos invisibles o aquellas violencias simbólicas, que deben ser no solo detectadas sino intervenidas y transformadas.

Como continuación del presente estudio, se recomienda diseñar herramientas de seguimiento y monitoreo que permitan medir el nivel de usabilidad de la Unidad de Mediación y su efectividad en la transformación de los conflictos.

Como complemento en la formación de mediadores, se pueden incluir seminarios sobre Coaching, puesto que como lo indica Paszucki (2013), las actividades que desarrolla el mediador se asimilan a las del Coach, por tanto, al potencializar las competencias de los mediadores con una formación adecuada de Coaching, se pueden obtener resultados efectivos en el momento de realizar las audiencias, a través de una escucha efectiva, con preguntas poderosas y la orientación al reconocimiento personal, con el fin de que además de transformar los conflictos, las partes intervinientes, si es su deseo, se motiven a mejorar los aspectos que consideren deben fortalecer para evitar la generación de futuros conflictos.

La Unidad de Mediación diseñada en UNINAVARRA puede hacerse extensiva a la comunidad en general, puesto que como lo señaló el Ministerio de Justicia y del Derecho, el servicio de Mediación se puede brindar a través de los Consultorios Jurídicos de las Instituciones, siempre y cuando se haga de manera gratuita, aclarando que los efectos jurídicos son los propios de un contrato transaccional, a través del cual las partes se obligan mutuamente, y siempre que se cumplan los requisitos establecidos en el artículo 1502 del Código Civil.

Las Instituciones de Educación Superior, cuentan con el principio de autonomía universitaria que les permite generar las reglamentaciones que consideren necesarias para su buena marcha institucional, es así, que en la Institución objeto del presente estudio, tiene

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

establecidos algunos procesos para realizar modificaciones a su estructura administrativa, por lo cual, estudios investigativos como el realizado en este proyecto, están sujetos a trámites y tiempos que no dependen de los investigadores, sino de las dinámicas propias de la Institución, por tanto, pueden generarse retrasos en la consolidación de los resultados propuestos, por lo cual, se recomienda que ante la presencia de ideas de investigación de esta índole, sean consultadas de manera previa a la autoridad institucional de mayor rango, con el fin de contar con una percepción sobre la viabilidad de la implementación de unidades u oficinas que afecten su estructura administrativa y de esta manera, desde el principio se obtenga una visión sobre la factibilidad de priorizar la aprobación de los documentos que soporten la investigación.

Aprendizajes pedagógicos de gestión y administración

Con el desarrollo del proyecto, se logró diseñar y construir la Unidad de Mediación como recurso institucional, para la resolución de conflictos al interior de UNINAVARRA, a través del Acto Jurídico (Proyecto de Acuerdo) por el cual se crea la Unidad de Medicación y se adoptan los procesos y procedimientos para su posterior implementación, en dicho Acto, se reconocieron los siguientes tipos de conflictos: Conflictos de poder, Conflictos de relación, Conflictos de rendimiento, Conflictos de carácter disciplinario estudiantil, Conflictos interpersonales o Conflictos Interuniversitarios, Conflictos institucionales, Conflictos laborales, Conflictos de Inclusión. Adicionalmente, con la revisión bibliográfica que se realizó del estado del arte y el marco teórico, se logró reconocer la importancia que tienen los procesos de medicación posterior a un arreglo directo, en el fortalecimiento de una cultura de paz, a través de la formación en resolución pacífica de conflictos y el respeto por los derechos humanos.

Uno de los aprendizajes significativos derivados de esta investigación, está relacionado con la articulación de los aprendizajes obtenidos a través de los distintos módulos de la Maestría

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas, y el desarrollo del proceso de investigación, puesto que para generar los productos derivados de esta, se hizo uso de los distintos instrumentos suministradas a través del módulo de Gestión de e-learning, que nos permitió la creación de la cartilla virtual, los videos y el curso de extensión virtual; el conocimiento de autores importantes en el abordaje de los conflictos conocidos en el seminario de profundización, asimismo, las diversas herramientas proporcionadas por el módulo de Liderazgo y Coaching y su correspondiente electiva, que nos permitió fortalecer nuestras habilidades de comunicación y de liderazgo que fomentaron nuestro autoconocimiento y el contacto con las personas de nuestro entorno, además de la importancia del liderazgo directivo, y su clara incidencia en el éxito de los procesos institucionales, lo cual nos ofreció la posibilidad de abordar a las personas que participaron del estudio, haciéndolas sentir involucradas en el mismo, y además, enfrentar de la mejor manera los distintos obstáculos que se evidenciaron en la ejecución del proyecto.

Por otra parte, con la revisión del estado del arte y del marco teórico, se evidencio la poca literatura que existe acerca de procesos de mediación en instituciones de educación superior y media, razón por la cual se logró formalizar los procesos de medición al interior de UNINAVARRA, con el fin de generar un impacto positivo no solo al interior de la misma sino hacia la comunidad externa, siendo un modelo para otras instituciones de educación media y superior, interviniendo en los procesos de convivencia y en los conflictos que se presentan o se pueden presentar en estas instituciones.

Del mismo modo, se logró diseñar el curso de mediación, siendo una experiencia enriquecedora debido a que se trabajó desde el diálogo de saberes con apoyo del equipo gestor, surgiendo aportes para la intervención del proyecto.

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Por último, el conocimiento de las diversas metodologías, instrumentos de recolección de información y las habilidades para realizar rastreos bibliográficos, nos permitió fomentar nuestras capacidades para desarrollar investigaciones, informes o estudios en beneficio de la institución, de manera fundamentada y sustentada bajo referentes teóricos existentes, que pueden fortalecer la toma de decisiones en el ámbito directivo.

Preguntas que germinan a partir de la investigación

A partir de la investigación realizada y los resultados obtenidos, surgen las siguientes preguntas, que pueden ser abordadas en otros estudios:

¿Qué ventajas tiene la implementación de la Unidad de mediación como recurso institucional para la solución de conflictos?

¿Cómo fortalecer los procesos de mediación para que una comunidad universitaria o académica, acuda a ésta para la solución de sus conflictos?

¿Cómo hacer para que la unidad de mediación tenga impacto y permanencia a mediano y largo plazo?

¿Cómo compartir la experiencia en la implementación de la Unidad de Mediación para que en el ámbito Universitario o Escolar, ésta sea implementada?

¿Cómo enseñar a diferenciar la mediación, de la negociación y de la conciliación?

¿Cuál ha sido el abordaje de los conflictos en la unidad de mediación para la paz de una institución de educación superior?

¿Qué efectos puede traer la institucionalización de la Unidad de Mediación en la resolución de los conflictos?

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

¿Qué impactos tiene la institucionalización de la Unidad de Mediación como mecanismo para la resolución de conflictos, en relación con el mejoramiento del clima organizacional y académico y la disminución de conflictos al interior de una institución de educación superior?

¿Qué transformación han tenido los conflictos, al ser solucionados a través del mecanismo institucional de la mediación?

CAPÍTULO VI**Referencias**

- Acuerdo 006, Proyecto Educativo Universitario, Consejo Superior, Neiva – Huila, 9 de noviembre de 2010.
- Acuerdo 005, Estatuto General, Consejo Superior, Neiva – Huila, 20 de octubre de 2011.
- Acuerdo 012, Reglamento Académico y Estudiantil, Consejo Superior, Neiva Huila, 04 de diciembre de 2015
- Acuerdo 018, Creación curso Maestros de Paz, Consejo Académico, Neiva – Huila, 19 de junio de 2018
- Acuerdo 019, Reglamentación de la Mediación, Consejo Académico, Neiva – Huila, 19 de junio de 2018
- Acuerdo 010, Creación de la Oficina de Paz, Consejo Superior, Neiva – Huila, 21 de noviembre de 2019
- Alcover, Carlos-María. (2006). Mediadores institucionales: el Defensor Universitario y la mediación en conflictos de personal en las Universidades españolas.
https://www.researchgate.net/publication/259849398_Mediadores_institucionales_el_Defensor_Universitario_y_la_mediacion_en_conflictos_de_personal_en_las_Universidades_espanolas
- Alcover de la Hera, Carlos María (2008), El Defensor Universitario y la resolución de conflictos en contextos universitarios: el caso de la mediación como alternativa a los procesos adversariales, Madrid: Universidad Internacional de Andalucía
- Alcover, Carlos-María. (2010). Alternativas de mediación en contextos universitarios: una propuesta de modelo contingente y sus aplicaciones en la resolución de conflictos a través

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

de la figura del Defensor Universitario.

https://www.researchgate.net/publication/259849549_Alternativas_de_mediacion_en_contextos_universitarios_una_propuesta_de_modelo_contingente_y_sus_aplicaciones_en_la_resolucion_de_conflictos_a_traves_de_la_figura_del_Defensor_Universitario

Álvarez Maestre, A. J., y Pérez Fuentes, C. A. (2019). Educación para la paz: aproximación teórica desde los imaginarios de paz. *Educación y Educadores*, 22(2), 277-296.

<https://doi.org/10.5294/edu.2019.22.2.6>

Arias-Cardona, A.M., y AriasGómez, M. (2017). Conflicto y educación superior: narrativas y vivencias de jóvenes universitarios estudiantes de ciencias sociales y humanas. *Rev. CES Psico*, 11(1), 56-68. <https://doi.org/10.21615/cesp.11.1.5>

Bautista Gómez, S. G., Caicedo Córdoba, S. A., y Zamudio Suarez, F. Y. (2015). *El palabrero pensador como modelo de mediación y resolución de conflictos en el contexto escolar del internado indígena de Siapana de la alta Guajira* (Tesis de maestría).

<http://hdl.handle.net/10818/15284>

Bienstock, J. E. . (2019). Campus Conflict Resolution: The time has come for mandatory mediation. *Journal of Business and Behavioral Sciences*, 31(1), 36–48.

Barcia Lehmann, R. (2010). *Lecciones de Derecho Civil Chileno, TOMO I DEL ACTO JURÍDICO*. Santiago: Editorial Jurídica de Chile.

Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación, administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (4ta ed.). Editorial Pearson.

Calderón, M. H. (2018). Educar para la paz, una tarea de todos. Mediación escolar. *Cotidiano - Revista de La Realidad Mexicana*, 67–77.

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Carhuacho Mendoza, I., Nolzco Labajos, F., Sicheri Monteverde, L., Guerrero Bejarano, M., y

Casana Jara, K. (2019). Metodología para la Investigación Holística. Guayaquil: UIDE - Universidad Internacional del Ecuador, Guayaquil.

Castro Álvarez, F. (2018). Conflicto como motor de cambio y su impacto en la cultura de paz.

Irene, Estudios de Paz y Conflictos (1), 61-78.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7989881.pdf>

CESUP: Centro de Seguridad Urbana y Prevención SC (2014). Manual para la formación y capacitación en mediación comunitaria, 2014.

https://www.academia.edu/30446216/Manual_para_la_formaci%C3%B3n_y_capacitaci%C3%B3n_en_Mediaci%C3%B3n_Comunitaria

Cerda Gutiérrez, H. (2011). Los Elementos de la Investigación. Cómo reconocerlos, diseñarlos y construirlos (Primera Edición ed.). (P. Gaona, Ed.) Bogotá, Colombia: Cooperativa Editorial Magisterio.

Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, Ministerio De Justicia y del Derecho, 26 de mayo de 2015, Artículo 2.2.4.1.2

Decreto 1038 de 2015 [Presidente de la República de Colombia]. Por el cual se reglamenta la Cátedra de la Paz. 25 de mayo de 2015.

Díaz Álvarez, R (2016). *La Calidad de la Mediación en Nuevo León, México* (tesis doctoral) Universidad de Murcia, España.

<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/373215/TRDA.pdf?sequence=1>

Díaz Bravo, L., Torruco García, U., Martínez Hernández, M., y Varela Ruiz, M. (2013). *La entrevista, recurso flexible y dinámico. Metodología de investigación en Educación Médica*, 162-167. <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Diez, F., y Gachi, T. (1999). *Mediación, Herramientas para trabajar en mediación*. Buenos Aires:

PAIDOS IBERICA

Diez, F. (2014). Acerca del espacio y la mediación. *Revista de Mediación*, 7(2), 26-35.

<https://revistademediacion.com/wp-content/uploads/2014/12/Revista-Mediacion-14-3.pdf>

Dominicana, M. d. (2016). *La mediación como herramienta de resolución de conflictos en el sistema educativo dominicano*.

Escobar, J., y Bonilla, F. I. (s.f.). *Grupos Focales: Una Guía Conceptual y Metodológica*.

Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología, 51-67.

<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/957/1/Gupos%20focales%20una%20gu%C3%ada%20conceptual%20y%20metodol%C3%B3gica.pdf>:

Elizo, S. P. (2018). Calidad y mejora de la educación: mediación en instituciones educativas.

Tendencias Pedagógicas (31), 207-226. <http://dx.doi.org/10.15366/tp2018.31.012>

Galtung, J. (2016). La violencia: cultural, estructural y directa. *Cuadernos de estrategia Núm.*

183, 147-168.

González, M. H. (2018). Educar para la paz, una tarea de todos. *Mediación escolar. Cotidiano -*

Revista de La Realidad Mexicana, 67-77.

González González Reinel Antonio. (2017) *Estrategias para abordar los conflictos en el aula de clase*. Universidad De Antioquia.

http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/9536/1/GonzalezReinel_2017_EstrategiasConflictos%20AulaClase.pdf. 95-100

Hamui Sutton, A., y Varela Ruiz, M. (10 de septiembre de 2012). *La Técnica de Grupos Focales*.

<https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733230009.pdf>

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Hernández-Rincón, E. H., Lamus-Lemus, F., Carratalá-Munuera, C., y Orozco-Beltrán, D.

(2017). Diálogo de saberes: propuesta para identificar, comprender y abordar temas críticos de la salud. *Salud Uninorte*, 33(2), 242-251.

<http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v33n2/2011-7531-sun-33-02-00242.pdf>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, M. (2014). Metodología de la

Investigación (Sexta Edición ed.). México D.F.: McGRAW-HILL /

INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V.

Holguín, A (2018). *Estudiantes Mediadores Del Conflicto Escolar: Un Caso De Escuela Nueva*

(tesis de maestría) Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.

Jiying Han, Hongbiao Yin, Junju Wang y Yun Bai (2020) Desafía las demandas de empleo y los

recursos de trabajo al bienestar de los profesores universitarios: la mediación de la

eficacia del profesorado, *Estudios en Educación Superior*, 45:8, 1771-

1785, <https://doi.org/10.1080/03075079.2019.1594180>

Iungman, S. (1996). LA MEDIACIÓN ESCOLAR. Buenos Aires: LUGAR EDITORIAL.

Lozano Martín, A., Gutiérrez Extremera, P., y Martínez Martín, R. (2018). La mediación

educativa como Cultura de paz. *Revista de Cultura de Paz*, 2, 125-145.

Marradi, Archenti, y Piovani. (2007). Metodología de las Ciencias Sociales.

<https://vdocuments.mx/metodologia-de-las-ciencias-sociales-marradi-archenti-piovani.html>

Borrego Gutiérrez, M. (2017). La mediación como instrumento para la solución de los conflictos

en las organizaciones. *Capital Humano*, 30(316), 87-89.

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

- Medrano, A. A. (2015). Los retos de la educación superior: entre la formación académica y la convivencia solidaria. El derecho a una cultura de paz. *Reencuentro* (70), 97 - 112.
<https://doaj.org/article/322f610f99654c3d8c725072f4f98dc4>
- Ministerio de Justicia y del Derecho. (s.f.). *Casas de Justicia y Centros de Convivencia Ciudadana*. <http://sej.minjusticia.gov.co/AccesoJusticia/Paginas/Casasdejusticia.aspx>
- Muñoz, F. G (2018). Transformación constructiva y productiva de conflictos: un enfoque pertinente y necesario en los procesos de construcción de las Paces en Colombia. *Prospectiva* (25), 187–215. <https://doi.org/10.25100/prts.v0i25.5953>
- NTC-ISO 9000:2015, Sistemas de Gestión de la Calidad - Fundamentos y Vocabulario, Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), Bogotá D.C, 2016
- Palazón, J. (2017). Las Defensorías Universitarias Como Un Instrumento Para La Mejora De Las Universidades. *Rueda@. Revista Universidad, Ética Y Derechos*, 2, 67–80.
<https://doi.org/https://doi.org/10.25267/Rueda.2017.i2.04>
- Palmadesso, N. A. (2017). Student Mediators Solving Campus Conflict: the Efficient Shift From Discipline To Dispute Resolution. *Dispute Resolution Journal*, 72(3), 55–86.
https://libproxy.wlu.ca/login?url=https://search.proquest.com/docview/2037411531?accountid=15090%0Ahttp://sfx.scholarsportal.info/laurier?url_ver=Z39.88-2004yrfc_val_fmt=info:ofi/fmt:kev:mtx:journalygenre=articleysid=ProQ:ProQ%3Aabigl-obalyatitle=STUDENT+M
- Páramo Bernal, P. (2018). La investigación en ciencias sociales: técnicas de recolección de la información. Bogotá D.C.: Universidad Piloto de Colombia.

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Parra Cabrera, H. F., y Jimenez Bautista, F. (2016). Estilos de resolución de conflictos en estudiantes universitarios. *Revista Logos Ciencia y Tecnología*, 8(1).

<https://doi.org/10.22335/rlct.v8i1.275>

Paszucki, S. (2013). Casos y cosas de mediación (1a edición. ed.). Córdoba: Brujas.

Pegalajar Palomino, M. del C. (2018). Análisis del estilo de gestión del conflicto interpersonal en estudiantes universitarios. *Revista Iberoamericana de Educación*, 77(2), 9–30.

<https://doi.org/10.35362/rie7723178>

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. (19 de 03 de 2021). Diccionario de la lengua española.

<https://dle.rae.es>

Real Academia Española. (s.f.). Proceso. En *Diccionario de la lengua española*. 19 de marzo de 2021, <https://dle.rae.es>.

Rondón García Luis Miguel y Martín Cristauro Verónica. (2017) Conflictos sociales y mediación universitaria en el espacio europeo de educación superior.

<https://riuma.uma.es/xmlui/handle/10630/12955>

Secretaría de Seguridad Convivencia y Justicia. (s.f.). *Programas Casas de Justicia*.

<https://scj.gov.co/es/justicia/casas-justicia-0>

Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia. (2019). *Justicia para todos: resultados 2016-2020, Memorias de Gestión Subsecretaría de Acceso a la Justicia*. Bogotá.

https://issuu.com/secretariadeseguridad/docs/libro_scj_memorias_justicia_version_web

Secretaría de Seguridad Bogotá. (11 de marzo 2019). Justicia Rendición de Cuentas [Archivo de Video]. <https://youtu.be/8KnHLhUZsFo>

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Secretaría de Seguridad Bogotá. (05 de noviembre 2020). Gestión Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia - Rendición de cuentas 2020 [Archivo de Video].

<https://www.youtube.com/watch?v=-M3Sx6MFcts>

Serrano, G. (1996). ¿Qué dice la investigación científica sobre mediación? *Revista de Psicología del Trabajo y de las organizaciones*. 127-147.

Toro Culcay Clara Elena. (2017) Propuesta para el manejo de conflictos laborales en el área de Mantenimiento de la Universidad Central del Ecuador.

<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6151/1/T2581-MDTH-Toro-Propuesta.pdf>,
59-67

Torrego, J. C. (2003). Mediación de Conflictos en Instituciones Educativas. En J. C. Torrego. Madrid: Narcea S.A. de Ediciones.

Torres Osorio, E. (2020). Alternativas de resolución de conflictos desde una perspectiva holística en los entornos universitarios colombianos. *Hallazgos*, 18(35), 371–399.

<https://doi.org/10.15332/2422409X.5511>

Urrutia Casas M. C., y Moreno Mínguez, A. (2017). *La mediación escolar en centros de educación primaria* (Tesis de maestría).

<https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/24930/TFM-N.66.pdf?sequence=1>

Viceministerio de Servicios Técnicos y Pedagógicos, Dirección de Orientación y Psicología (2016). La Mediación como Herramienta de Resolución de Conflictos en el Sistema Educativo Dominicano Manual de Entrenamiento para Facilitadores.

https://www.unicef.org/republicadominicana/Medicacion_Resolucion_Conflictos_WEB.pdf

CAPÍTULO VII

Anexos

Listas

Lista de Tablas

Tabla 1. Comunidad UNINAVARRA	18
Tabla 2. <i>Modelos de Mediación</i>	43
Tabla 3. <i>Desarrollo Normativo de la Mediación</i>	61
Tabla 4. <i>Muestra representativa</i>	73
Tabla 5. <i>Caracterización Población Beneficiaria</i>	74
Tabla 6. <i>Cronograma</i>	80
Tabla 7. Categorías de Ejecución y Cumplimiento.....	81
Tabla 8. Porcentaje de encuestados en conflicto, según vínculo con la Institución	86
Tabla 9. Tipo de Conflicto Presentados	88
Tabla 10. Cantidad de encuestados que no acudirían o no acuden a un miembro de la institución para resolver un conflicto, según su tipo de vínculo institucional	94

Lista de Fotografías

Fotografía 1 Infraestructura UNINAVARRA	20
Fotografía 2 Infraestructura UNINAVARRA	21
Fotografía 3 <i>Imágenes Casas de Justicia Bogotá</i>	45
Fotografía 4 <i>Imágenes Casas de Justicia Móvil Bogotá</i>	45
Fotografía 5 <i>Sustentación del Proyecto de Investigación</i>	83
Fotografía 6 <i>Evidencia Primera reunión Equipo Gestor</i>	113
Fotografía 7 <i>Evidencia Segunda reunión Equipo Gestor</i>	114
Fotografía 8 <i>Evidencias Radicación Derechos de Petición</i>	116
Fotografía 9 <i>Diseño Unidad de Mediación</i>	133
Fotografía 10 <i>Plano Arquitectónico</i>	134

Lista de Figuras

Figura 1. Ubicación UNINAVARRA.....	17
Figura 2. <i>Modelo de Gestión UNINAVARRA</i>	19
Figura 3. Certificado ICONTEC - NTE Cultura De Paz Organizacional: 2018	22
Figura 4. <i>Estructura Metodológica</i>	69
Figura 5 Esquema Actividades Categoría: Elaboración del Acto Jurídico	82
Figura 6 Esquema Actividades Categoría: Formación de Mediadores.....	82
Figura 7 Esquema Actividades Categoría: Constitución de la Unidad de Mediación	82
Figura 8 Descripción del conflicto.....	89

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Figura 9 Áreas a las que se acude o acudiría ante la presencia de conflictos o problemas en el ámbito institucional.....	95
Figura 10 Percepción de los encuestados sobre los mecanismos que tiene UNINAVARRA para resolver los conflictos	96
Figura 11 Estrategias para la resolución de conflictos, desde el punto de vista de los encuestados:.....	97
Figura 12 Mecanismos de resolución de conflictos que conoce la población encuestada	98
Figura 13 Beneficio de resolver un conflicto a través de la mediación	100
Figura 14 Significado del conflicto desde el punto de vista del directivo entrevistado.....	102
Figura 15 Tipos de conflicto en la institución, desde la mirada del Directivo.....	103
Figura 16 Solución de conflictos en el entorno del Directivo.....	105
Figura 17 Tipos de mecanismos para la solución de conflictos se encuentran establecidos en la Institución	106
Figura 18 Conflictos vivenciados por los Directivos, durante su vinculación en la Institución	107
Figura 19 Forma en que se solucionan los conflictos al interior de la Institución, desde el punto de vista directivo, según la opinión de los compañeros de trabajo	108
Figura 20 Sugerencias para la solución de conflictos desde los conocimientos y la posición del Directivo	109
Figura 21 Conocimiento de la Mediación desde la opinión del Directivo.....	110
Figura 22 Flujograma del Proceso: Procedimiento de Audiencia de Mediación.....	126
Figura 23 <i>Flujograma del Proceso: Procedimiento la conformación de la lista de mediadores y designación de mediador</i>	<i>127</i>
Figura 24 Flujograma del Proceso: Procedimiento de Mediación de Conflictos Disciplinarios Estudiantiles.....	128
Figura 25 Flujograma del Proceso: Procedimiento de Mediación de Otros Conflictos.....	129

Lista de Gráficos

Gráfico 1 Atenciones de la UMC por localidad, 2016 – 2019.....	46
Gráfico 2 Vínculo que ostenta la población encuestada con UNINAVARRA	85

Lista de Anexos

Anexo 1 Aval Comité de Ética UNINAVARRA	160
Anexo 2 Validación Encuesta por Expertos Temáticos	161
Anexo 3 Análisis de Resultados de la Encuesta Temática	167
Anexo 4 Relatorías entrevista	188
Anexo 5 Análisis de Resultados de las Entrevistas Semiestructuradas.....	198
Anexo 6 Derechos de Petición Radicados	206
Anexo 7 Respuestas Derechos de Petición	211
Anexo 8 Respuestas Consejos de Facultad, procesos disciplinarios UNINAVARRA.....	218
Anexo 9 Proyecto de Acuerdo, por medio del cual, se crea la Unidad de Mediación de la Fundación Universitaria Navarra – UNINAVARRA	221
Anexo 10 Propuesta de modificación al contenido programático curso Maestros de Paz	226

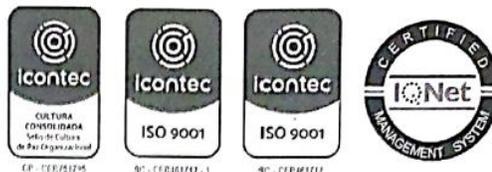
MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Anexo 11 Diseño Curso Formación de Mediadores	227
Anexo 12 Comunicación Corporativa	246
Anexo 13 Diseño Unidad de Mediación.....	249
Anexo 14 Concepto jurídico Dirección Jurídica UNINAVARRA.....	252
Anexo 15 Documentos Proceso de Gestión Documental Unidad de Mediación	253

Evidencias de los Anexos

Anexo 1

Aval Comité de Ética UNINAVARRA



**EL COMITÉ DE ÉTICA/BIOÉTICA Y CIENTÍFICO DE
INVESTIGACIÓN DEL CENTRO DE INVESTIGACIONES E
INNOVACIÓN UNINAVARRA - CIINA - DE LA FUNDACIÓN
UNIVERSITARIA NAVARRA - UNINAVARRA**

Hace constar que

El trabajo de investigación titulado "Diseño e Institucionalización de la Unidad de Mediación para la Paz en una Institución de Educación Superior del Departamento del Huila" a cargo de las investigadoras LAURA LILIANA CASTILLO ORTIZ, identificada con C.C. 36.312.637, y LEIDY JOHANA DIAZ SANCHEZ, identificada con C.C. 53.074.258, fue presentado ante el Comité de Ética/Bioética y Científico de Investigación de la Fundación Universitaria Navarra – UNINAVARRA el día 12 de noviembre de 2021, el cual finalmente avaló la ejecución de dicha investigación y la recolección de información mediante los instrumentos necesarios para el desarrollo de la metodología.

Este certificado se expide en Neiva (H) a los veinte (20) días del mes de junio de 2022 a solicitud de las interesadas.

JESÚS MAURICIO GONZÁLEZ MARTÍNEZ
Director Centro de Investigaciones e Innovación UNINAVARRA-CIINA
Secretario del Comité de Ética/Bioética y Científico de Investigación
Fundación Universitaria Navarra -UNINAVARRA

Anexo 2

Validación Encuesta por Expertos Temáticos

Experto #1

21/9/21 19:32

Correo: Laura Liliana Castillo Ortiz - Outlook

Re: SOLICITUD DE APOYO - VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Lun 20/09/2021 16:06

Para: Laura Liliana Castillo Ortiz <lauracaor@unisabana.edu.co>

CC: Leidy Johana Diaz Sanchez <leidydisa@unisabana.edu.co>

1 archivos adjuntos (35 KB)

ENCUESTA - UNISABANA - INVESTIGACION.docx

Buenas Tardes,
Cordial saludo,

Respetada Investigadora, por medio del presente deseo agradecer la confianza para ser parte de este grupo focal, que tiene el objetivo de validar este instrumento o encuesta para ser utilizada en la investigación en desarrollo, liderada por usted y su compañera.

1. El instrumento está muy bien construido. al interior del mismo encontrará sugerencias respetuosas orientadas a mejorar la calidad y viabilidad del mismo.
2. recomiendo de manera muy especial mejorar la redacción.
3. mejorar la estructura de las preguntas.
4. utilizar un marco conceptual

Por otro lado, recomiendo atender aspectos del instrumento o encuesta, de lo cual, puedo inferir que no permiten obtener información amplia y suficiente para conocer la percepción de los participantes al respecto de: "la presente encuesta tiene como finalidad identificar la percepción de la población frente a la **gestión institucional** de los **conflictos o problemas** suscitados a su interior, y a su vez, determinar las **posibles causas o fuentes** de los mismos. Asimismo, indagar el nivel de conocimiento que se tiene respecto a los **mecanismos alternativos** de solución de conflictos"

Especialmente, considero que el instrumento tiene oportunidad de profundizar, con preguntas que permitan establecer mejor las Causas o fuentes, y los Mecanismos Alternativos.

Muchas Gracias

Atentamente

PhD. Ciencias de la Educación
Experiencia como Investigador y Rector Universitario

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Observaciones del Experto 1:

Pregunta Encuesta antes de validación	Observación
En la Fundación Universitaria Navarra – UNINAVARRA-, Usted es: Pregunta de selección múltiple con única respuesta. (Seleccione la opción que se adecúe al tipo de vinculación que usted tiene con la Institución)	En una encuesta se recomienda explicar qué tipo de pregunta es, de manera anterior a la pregunta, para no confundir al lector
¿En el ámbito institucional, Usted ha tenido (vivido o presentado) algún problema o conflicto?	Es recomendable que previamente el lector sea orientado, frente a lo que debe entender por conflicto.
Brevemente describa el conflicto (s) o problema (s) que se presentó.	Un conflicto debe entenderse como un problema. Por favor aclarar en el marco conceptual y luego revisar la redacción de la pregunta.
¿Cómo gestionó o resolvió el (los) conflicto (s) / problema (s) presentados?	No es recomendable utilizar este tipo de comandos, se puede prestar para malas interpretaciones, como, por ejemplo, entender una relación.
Respecto a los conflictos / problemas presentados en el ámbito institucional y el nivel de afectación a sus intereses, por favor responda: ¿Cómo califica la gravedad del problema / conflicto vivido o presentado?	Los adjetivos calificativos deben ser explicados de manera más detallada, por ejemplo, por intermedio de una escala contextualizada. Como se realiza en la siguiente pregunta.
Respecto a los conflictos / problemas presentados en el ámbito institucional, por favor responda: ¿Contó con el asesoramiento de algún miembro de la Institución para resolver el conflicto / problema? supervisor en sitio de práctica, MEN, ¿quién?)	Que deberá ser entendido como un Miembro de la Institución (¿Un fundador, estudiante, egresado, profesor, colaborador, aliado, empresa en Convenio,
¿Cómo califica la gestión institucional para atender en términos de accesibilidad y respuesta oportuna, los conflictos que se suscitan con alguno de sus miembros (estudiantes / docentes / colaboradores / egresados / graduados)?	Que deberá el participante entender por esta palabra
¿Para resolver los conflictos que se presentan en la Institución, ¿cuál cree que sería una buena estrategia que implementar?	Lo bueno y lo malo, termina dependiendo de quien lo mira y lo califica, finalmente lo que se busca es conocer la estrategia que el participante recomendaría para atender de la manera más adecuada, optima o correcta la situación.
¿Cuál considera que es la ventaja para resolver un conflicto a través de la mediación?	Es posible, que el objetivo es conocer los beneficios que reporta utilizar la mediación para resolver un conflicto. Si la palabra adecuada, según sea el objetivo de la pregunta, es determinar la ventaja, entonces, sería bueno entender que entendemos como Venta, de que tipo estamos hablando.

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Experto #2

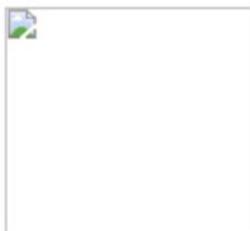
Encuesta

20 de septiembre de 2021, 11:26

Para: Laura Liliana Castillo Ortiz <secretariageneral@uninavarra.edu.co>

Doctora Laura, recibe mi saludo. Te adjunto mis comentarios sobre la encuesta, ojalá te sirvan

--



PhD Educación (Universidad Autónoma de Madrid)

Fundación Universitaria Navarra - UNINAVARRA

<http://www.uninavarra.edu.co/>

Tel: (057-8) 8722049- (057-8) 8711199-(057-8) 8740089 correo electrónico:

Calle 10 No. 6 - 41

Neiva - Huila - Colombia

 ENCUESTA.docx
39K

Observaciones del Experto 2:

Pregunta Encuesta antes de validación	Observación
Estimado Estudiante, Egresado, Graduado o Colaborador Docente o Administrativo de la UNINAVARRA, la presente encuesta tiene como finalidad identificar la percepción de la población frente a la gestión institucional de los conflictos o problemas suscitados a su interior, y a su vez, determinar las posibles causas o fuentes de los mismos. Asimismo, indagar el nivel de conocimiento que se tiene respecto a los mecanismos alternativos de solución de conflictos.	Agregar el nombre completo de la Institución y terminen agradeciendo, o dando las gracias por el tiempo que la gente va a tomar haciendo esto.... (agregar al final del formulario el agradecimiento)
En la Fundación Universitaria Navarra – UNINAVARRA-, Usted es: Pregunta de selección múltiple con única respuesta.	Creo que decir usted es: no es lo más correcto, deben decir algo como: seleccione de las siguientes alternativas la que corresponda a su caso, no se algo así
¿En el ámbito institucional, Usted ha tenido (vivido o presentado) algún problema o conflicto?	Usted ha vivido o presenciado algún... yo lo dejaría así...

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Pregunta Encuesta antes de validación	Observación
Brevemente describa el conflicto (s) o problema (s) que se presentó	Yo diría: Describa brevemente el conflicto(s) o
¿Cómo gestionó o resolvió el (los) conflicto (s) / problema (s) presentados?	Para mí sobra el presentados
Respecto al Representante Institucional o Autoridad a la que acudió para resolver los conflictos / problemas presentados en el ámbito institucional, por favor responda, indique el resultado de dicha Intervención:	Sobra para mí el responde
¿Para resolver los conflictos que se presentan en la Institución, cuál cree que sería una buena estrategia <u>que</u> implementar?	En la resolución de los conflictos que se Yo diría para implementar
En el ámbito general En la cotidianidad: ¿Qué mecanismos de resolución de conflictos conoce?	No queda muy claro que es un ámbito general...pueden ser más precisas

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Experto #3

22/9/21 22:54

Correo: Laura Liliana Castillo Ortiz - Outlook

Re: SOLICITUD DE APOYO - VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Mié 22/09/2021 17:59

Para: Laura Liliana Castillo Ortiz <lauracaor@unisabana.edu.co>
CC: Leidy Johana Díaz Sanchez <leidydisa@unisabana.edu.co>

1 archivos adjuntos (37 KB)

ENCUESTA.docx

**FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
DIRECCIÓN PROGRAMA DERECHO**

Neiva, 22 de septiembre de 2021

Estimadas Doctoras Laura y Leidy.

Fundación Universitaria Navarra -UNINAVARRA

Presente

Cordial saludo,

Agradeciendo la deferencia por permitirme participar en esta actividad, me permito remitir respetuosamente, algunas sugerencias que creo fortalecerán el instrumento de recolección de información.

En archivo adjunto remito la encuesta con comentarios (en globo) de cada uno de los enunciados a fortalecer.

Estaré atenta a cualquier comentario o inquietud de ustedes.

Observaciones del Experto 3:

Pregunta Encuesta antes de validación	Observación
<p>Estimado Estudiante, Egresado, Graduado o Colaborador Docente o Administrativo de UNINAVARRA, la presente encuesta tiene como finalidad identificar la percepción de la población frente a la gestión institucional de los conflictos o problemas suscitados a su interior, y a su vez, determinar las posibles causas o fuentes de los mismos. Asimismo, indagar el nivel de conocimiento que se tiene respecto a los mecanismos alternativos de solución de conflictos.</p>	<p>Los cuestionamientos planteados no permiten alcanzar este objetivo. Por tanto, se recomienda replantear el objetivo o incluir preguntas que permitan lograrlo.</p> <p>Frente a este apartado hay que especificar que son los mecanismos alternativos que existen en la Institución, con énfasis en la mediación.</p>

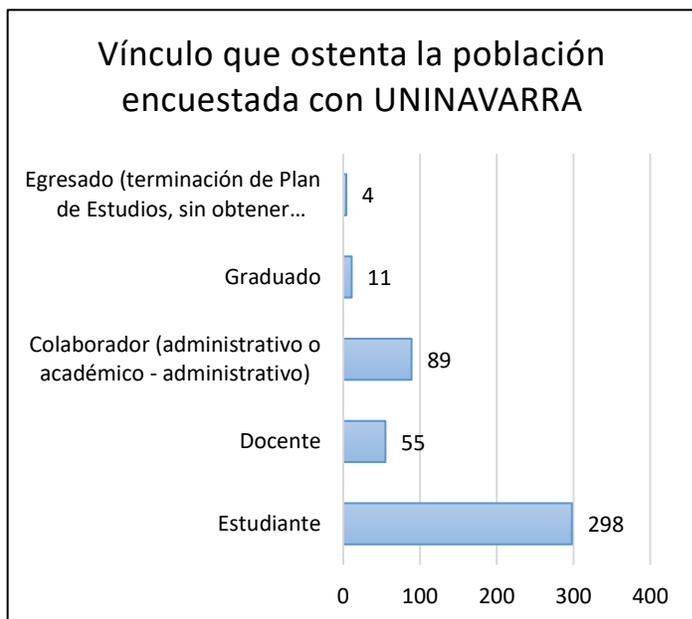
MEDIACIÓN PARA LA PAZ

<p>Marque el o los tipos de conflicto que se han presentado: <i>(Pregunta de selección múltiple con múltiple respuesta. Por favor, seleccionar todas las casillas que considere le sean aplicables. Si marca la opción "otro", por favor indicar en un texto breve, cuál fue el conflicto presentado)</i></p> <p>Conflicto de Poder (Generados)</p>	<p>Para mayor claridad de los entrevistados se sugiere replantear las opciones poniendo un caso del tipo de conflicto y entre paréntesis el tipo de conflicto. Por ejemplo:</p> <p>a) Relacionados con las dificultades para alcanzar las necesidades formativas (conflictos de rendimiento)</p> <p>b) Ajenos al contexto universitario, pero que son reflejo de la sociedad (conflicto interpersonal) ...</p>
<p>¿Para resolver los conflictos que se presentan en la Institución, cuál cree que sería una buena estrategia que implementar? <i>(Pregunta</i></p>	<p>Se recomienda: ¿cuál cree que sería una buena estrategia a implementar para resolver los conflictos que se presentan en la Institución?</p>
<p>¿Cuál considera que es la ventaja para resolver un conflicto a través de la mediación?</p>	<p>Se sugiere: 1. ¿Qué ventajas cree que se obtienen al resolver un conflicto a través de la mediación?</p> <p>Se sugiere: 2. ¿Cuál considera que es la ventaja de resolver un conflicto a través de la mediación</p>

Anexo 3

Análisis de Resultados de la Encuesta Temática

1. Vínculo que ostenta con UNINAVARRA



Vínculo	Cantidad
Estudiante	298
Docente	55
Colaborador (administrativo o académico - administrativo)	89
Graduado	11
Egresado (terminación de Plan de Estudios, sin obtener título académico aún)	4
Total, encuestados	457

La comunidad encuestada que autorizaron su tratamiento de datos y permitieron ahondar en el proceso investigativo fue de 457 encuestados en total, distribuidos como se muestra en el gráfico de barras por vínculo institucional a UNINAVARRA, ya sea como estudiante, docente, colaborador (administrativo o académico - administrativo), graduado o egresado no graduado.

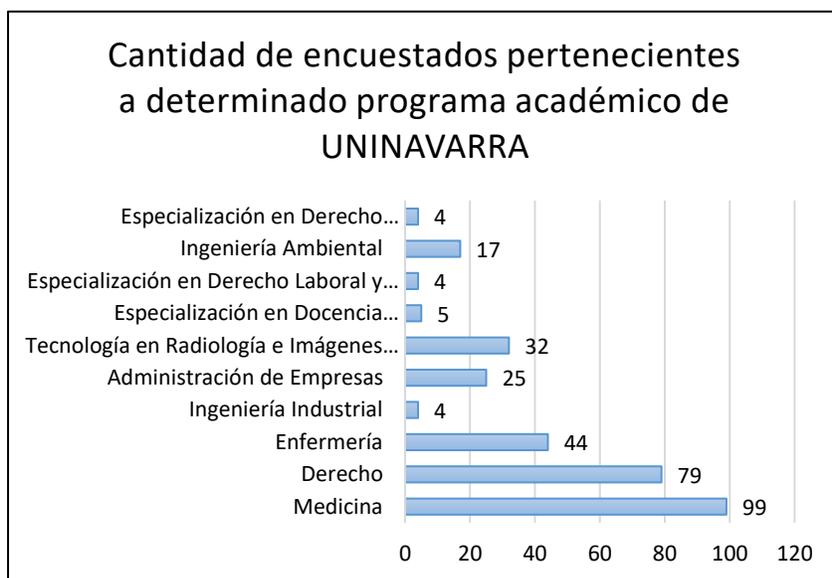
Los estudiantes representan el 65% (298) de los encuestados, entendiéndose que es la población que más abunda en la institución; seguido de los estudiantes están los colaboradores, que a pesar de representar el 19.5% de los encuestados, equivalente a 89, representan una gran mayoría de todos los colaboradores con los que actualmente cuenta UNINAVARRA en toda su planta académico - administrativo. En tercer lugar, se encuentran 55 docentes encuestados, quienes representan el 1,17% del total de encuestados, los cuales no siendo menos, hacen parte importante del desarrollo del ejercicio ya que es un actor principal en el proceso misional de UNINAVARRA y conector principal entre los estudiantes con la misma. Por último, se cuenta con la participación de 11 graduados y 4 egresados que nos dan una vista clara del proceso, ya que estos participantes, culminaron su plan de estudios.

Esta distribución se tuvo en cuenta con el propósito de observar a toda la población vinculada con UNINAVARRA y sus diferentes puntos de vista desde su actuar y su papel desempeñado, obteniendo así un resultado veraz partiendo desde todas las dependencias presentes para un mismo fin.

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

2. ¿A qué programa pertenece?

Programa al que pertenece	Cantidad
Medicina	99
Derecho	79
Enfermería	44
Ingeniería Industrial	4
Administración de Empresas	25
Tecnología en Radiología e Imágenes Diagnósticas	32
Especialización en Docencia Universitaria	5
Especialización en Derecho Laboral y Seguridad Social	4
Ingeniería Ambiental	17
Especialización en Derecho Constitucional y Sistema Interamericano de Derechos Humanos	4
TOTAL	313



Teniendo una vista más clara de la cantidad de muestra encuestada, se encontró el vínculo específico al cual pertenecen en UNINAVARRA, se halló un total de 313 personas distribuidos en los 298 estudiantes anteriormente identificados que aún son parte de un programa académico, más los 15 participantes sumados entre los 11 graduados y los 4 egresados registrados quienes ya no pertenecen al programa académico, pero lo fueron y conocen perfectamente el 100% del proceso en el mismo.

Identificando lo anterior, se pudo afirmar que del total de los 457 encuestados, el 68,5% están distribuidos en los diferentes programas académicos ofertados por UNINAVARRA, se detectó que los Programas de Medicina, Derecho y Enfermería, contaron con la mayor cooperación en calidad

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

de encuestados con el 31,6%, 25,2% y 14% de participación porcentual respectivamente. Seguidos del Programa de Radiología e Imágenes Diagnosticas con el 10,2% y Administración de Empresas con un 8% de participación.

Cantidad	Área a la que pertenece
12	Bienestar Universitario
8	Gestión Financiera
6	Gestión del Talento Humano
6	CIINA
5	Clínica de Simulación
5	Comunicaciones y marketing
3	Planeación Institucional
3	Proyección Social
3	Admisiones y registro
3	TIC
2	Gestión Documental
1	Rectoría
1	HSE - Clínica de Simulación
1	Sostenibilidad - Dirección Jurídica
1	Coordinación HSE
1	Ingeniería
1	Campus - Uninavarra
1	Programa Medicina
1	Cirugía General
1	Programa de enfermería
1	Recepción
1	Gestión académica
1	Programa de Enfermería
1	Profesional de apoyo a decanatura de Ingenierías
1	Dirección Jurídica - Profesional de Apoyo
1	Administrativa
1	administración de empresas
1	Extensión
1	Cooperación Internacional
1	Investigación
1	Dirección Campus
1	Vicerrectoría General
1	Dirección Administrativa
1	Apoyo Dirección de programa
1	Dirección administrativa
1	Apoyo a Facultad
1	Estratégica Misional
1	MIAAU
1	Programa de Derecho
1	Auxiliar administrativo
1	Biblioteca
1	Docencia Servicio
1	Secretaría General
1	Gestión biblioteca
89	Total

Como se mencionó anteriormente, es importante resaltar este tipo de participación, ya que se está incluyendo a todos los estudiantes de los diferentes programas académicos, ya que todos pueden mostrar diferentes problemáticas o en otro caso, pueden compartir las mismas problemáticas, lo cual es importante para esta investigación y para entender la situación actual de determinado programa identificando las oportunidades de mejora y posteriormente tomar acciones que permitan un fortalecimiento o por qué no, una posible solución definitiva al mismo y poder mejorar los procesos institucionales que beneficien a sus estudiantes.

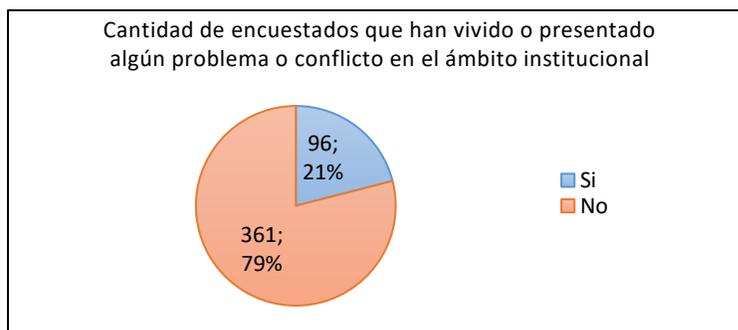
3. ¿A qué área pertenece?

Aquí se pudo observar claramente que se logró un alcance en todas y cada una de las áreas que conforman a UNINAVARRA, lo que nos permitió objetividad e institucionalización para el correcto y completo desarrollo de esta investigación.

Los 55 actores restantes entre los ya identificados miembros de programa y de áreas institucionales, se encuentran los docentes, debido a que claramente, pertenecen a una o más facultades, por lo cual, no les es posible identificarse o hacerse partícipes de una sola Facultad, por ende, su posición en UNINAVARRA es docente.

De esta forma, se identifica a la población total encuestada (457) y obteniendo una clara imagen del amplio trabajo de campo estudiado, lo que nos genera una información veraz desde los diferentes puntos de vista o perspectivas, ya que se engloba desde la parte educativa como las porciones colaborativas que conforman nuestro proyecto de investigación.

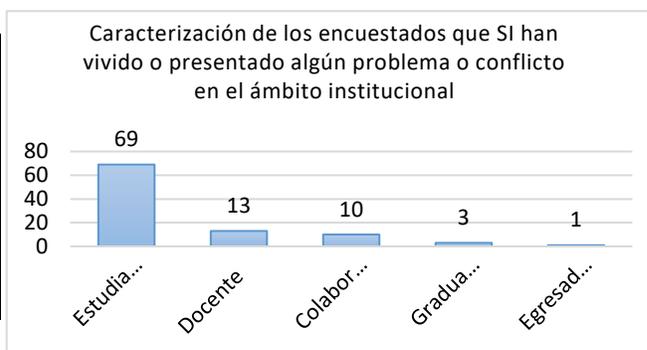
4. ¿En el ámbito institucional, Usted ha vivido o presentado algún problema o conflicto?



Experiencia vivida	Cantidad
Si	96
No	361
Total	457

Continuando el direccionamiento de la encuesta temática, hallamos que el 21% del total de los encuestados ha vivido o a presentado algún problema o conflicto en el ámbito institucional, esto, a pesar de ser un porcentaje relativamente bajo, es de suma importancia tenerlo en cuenta, ya que, nos está indicando que 96 personas, distribuidas en los diferentes actores institucionales están presentando o presentaron algún conflicto de diferentes índoles, a lo que profundizaremos y esclareceremos el por qué según las respuestas que se presenten en los tipos de conflicto que ellos mismos identifiquen y describan.

Vínculo	Cantidad
Estudiante	69
Docente	13
Colaborador (administrativo o académico - administrativo)	10
Graduado	3
Egresado (terminación de Plan de Estudios, sin obtener título académico aún)	1
Total	96



Como es evidente, y teniendo en cuenta el total de estudiantes (298) y docentes (55) se presentan en similitud de porcentaje (23,1% y 23,6%) respectivamente, como la población que más presentó o presenta algún problema o conflicto en el ámbito institucional, dato importante partiendo de que son los actores considerados más importantes en el ejercicio de la educación el cual es el objeto misional de la institución encuestada.

Vínculo	Cantidad total encuestada	Cantidad en conflicto	%
Estudiante	298	69	23,2%
Docente	55	13	23,6%
Colaborador (administrativo o académico - administrativo)	89	10	11,2%
Graduado	11	3	27,3%
Egresado (terminación de Plan de Estudios, sin obtener título académico aún)	4	1	25%
Total	457	96	21%

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Posterior a ellos, vemos que el 11,2% del total de colaboradores han vivido o presentado conflicto o problema en el ámbito institucional, seguido de 3 graduados y 1 egresado que como se hizo mención anteriormente, tienen la experiencia ya vivida en la institución. Esta información con confirmación de conflicto o problema es de suma importancia para así, al momento del posterior análisis, tener unos pilares que nos relacionen o esclarezcan la situación que estamos evidenciando y poder entender el por qué estamos obteniendo este tipo de resultados y cómo están interactuando en la institución.

5. Tipo de Conflicto Presentado:

Tipo de conflicto	Cantidad
Conflicto de Relación	40
Conflictos de Rendimiento	35
Conflictos institucionales	35
Conflictos Interpersonales o Conflictos Interuniversitarios	23
Conflicto de Poder	21
Conflictos Laborales	15
Plataforma Linda	1
Parqueadero de la Universidad	1
TOTAL	171



MEDIACIÓN PARA LA PAZ

En esta pregunta es importante tener en cuenta que una persona puede presentar no solo un tipo de conflicto si no, más de un tipo de conflicto, por tanto, la información suministrada puede repetirse y mostrar más de una respuesta para más de un encuestado; en este orden de ideas vemos que los “conflictos de relación”, los cuales son los que se presentan en mayor cuantía por parte de los colaboradores, docentes, estudiantes y graduados, son aquellos conflictos relacionados cuando uno de los sujetos del conflicto es superior jerárquicamente o emocionalmente al otro, en este caso se puede entender en colaboradores como el orden jerárquico que tiene establecida UNINAVARRA, en su estructura organizacional, en los estudiantes con la relación docente – estudiante; y por parte de los docentes con los directivos de programa o decanos.

Los conflictos de rendimiento los cuales son los relacionados con el plan de estudios, cuando el estudiante presenta dificultades en equilibrar sus necesidades formativas y lo que la institución o el docente le ofrece. Este es manifestado por docentes, estudiantes y colaboradores.

Los conflictos institucionales que ocupan el segundo lugar junto con los conflictos de rendimiento son aquellos que son generados dentro de la institución y que están relacionados con las diferencias de poder de sus líderes y apoyos. Este conflicto es el que más se presenta en la institución, mostrando que a pesar de que no es el más frecuente, tiene una particularidad más para tener en cuenta ya que es el conflicto que más permea a toda la institución y sus estudiantes, docentes, colaboradores, egresados y graduados.

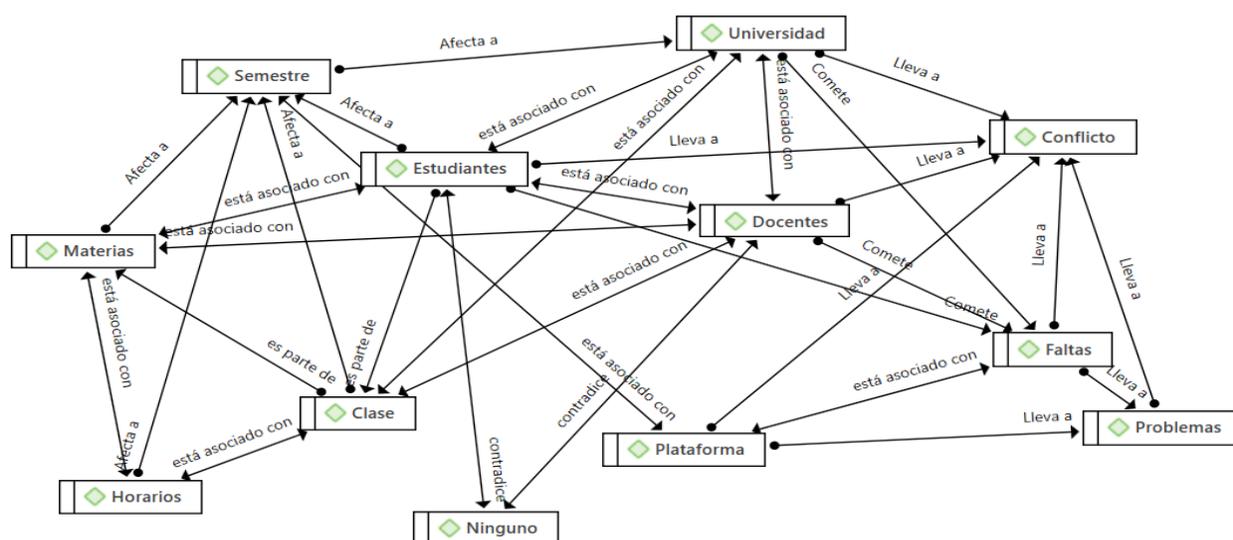
Los conflictos Interpersonales o conflictos Interuniversitarios son aquellos ajenos al marco educativo, pero que son un reflejo manifiesto de la sociedad; en este conjunto, se encuentran los 3 actores principales y activos dentro de la institución como los son docentes, estudiantes y colaboradores, estableciendo una problemática ya no solo de tipo institucional si no también direccionándose a lo personal.

El conflicto de poder es interesante, ya que nos muestra por una parte la preocupación de que estén inmiscuidos dentro de este los docentes, estudiantes y graduados; por otra parte, más alentadora para el ámbito administrativo (colaboradores), no vemos este tipo de conflicto mostrándonos el correcto seguimiento a las normas. Recordando, que el conflicto de poder es aquel que es generado en oposición a las normas.

Los conflictos laborales, que son generados en el entorno laboral, que aplica para colaboradores y docentes, está activo en una menor proporción, que, no siendo menos importantes, deben ser tenidos en cuenta para el correcto funcionamiento de la institución y así apostarle a la satisfacción del cliente, ofreciendo un mejor servicio.

Posterior a estos tipos de conflicto, apartados de los establecidos, se presentan dos adicionales como lo son un problema con la plataforma linda y con el parqueadero interno UNINAVARRA, pero estos pueden ser tenidos en cuenta dentro de los conflictos establecidos ya informados.

6. Descripción del conflicto:



La descripción del problema por parte de los encuestados que afirmaron el haber vivido o presentado algún tipo problema o de conflicto, está estrechamente relacionado entre sí, denotando claramente afectaciones entre las diferentes variables explicativas presentadas por cada uno de ellos y mostrando las diferentes falencias que llevan a un determinado conflicto, el cual, se manifiesta tanto en un sentido directo de un actor a un receptor (ya sea institucional o participante individual) como también se muestran relaciones bilaterales que son consideradas teniendo una relación ya sea del mismo problema, causando otro problema en represalia o en afectación previamente infundada.

Desglosando un poco este análisis, y exponiendo aún más específicamente la descripción del problema, encontramos que los protagonistas de los conflictos o problemas presentes se dan entre los estudiantes, docentes y UNINAVARRA, los cuales, como se muestra en la red presentada, están directa y estrechamente asociados entre sí, acompañados de las variables explicativas, que, estando también relacionadas, son la fuente o las causantes de la generación del conflicto. Entendiéndose según lo manifestado por los encuestados en la descripción de los conflictos, afectaciones directas de los docentes a los estudiantes en índoles tanto personales, como políticas, en la actualidad que atraviesa país, permeando de forma negativa su vida académica, retrasando procesos educativos que se están cursando y recibiendo reiterativos llamados de atención los cuales son en ocasiones calificados como conflicto de poder, como evidenciamos anteriormente en los tipos de conflictos presentados.

Por parte de los encuestados docentes al igual que sucede con los estudiantes, se manifiesta la falta de respeto por parte de los estudiantes, citando así, que en virtud de su posición como estudiante y en apego al derecho de la educación se toman la libertad de actuar de forma displicente ante la autoridad académica que en este caso representarían los docentes, con base en ello, expresan una actitud de desatención y falta de interés por parte de los estudiantes en el momento de atender a la clase; y en un grado mayor hasta de ausentarse frecuentemente de las mismas, entorpeciendo así el proceso educativo y la trazabilidad que se está llevando en determinada asignatura.

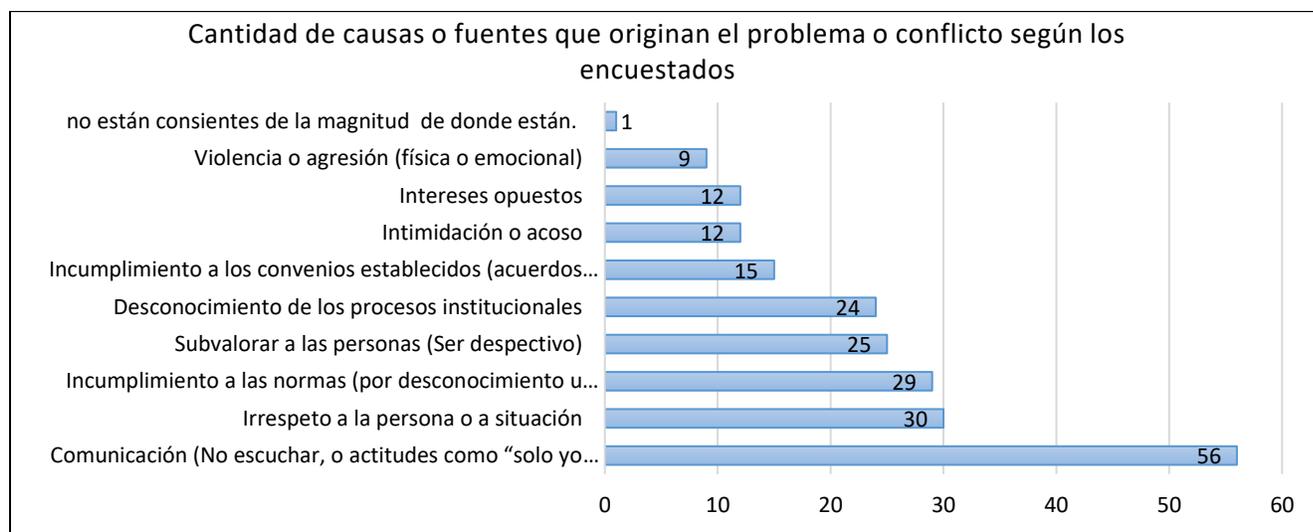
MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Por la parte institucional, aparecen concordancias entre los estudiantes y los docentes, ya que, en el desarrollo del semestre, UNINAVARRA brinda unas plataformas las cuales no parecen ser apropiadas o completamente funcionales al momento de acudir a ellas; además, revelan incumplimientos de los acuerdos establecidos entre las diferentes partes en determinados temas y su deficiente resolución ante las faltas presentes, afectando así, la estructura educativa desde los horarios de clase y por tanto las asignaturas que se dictan en la institución de educación superior.

Ante el conflicto, exteriorizan la falta de imparcialidad en el instante en el que se requiere la atención de este, demostrando preferencias o ignorando puntos importantes para tener en cuenta, demostrando así una mala resolución de problemas por parte de la institución.

Por último y como punto interesante se muestra en respuesta a la presencia del conflicto, “ninguna” descripción ante el mismo, lo cual nos permite conocer más a fondo o indagar posiblemente en nuevos conflictos o problemas que se estén presentando en alguno de los estos actores, evitando así un esclarecimiento o refuerzo por parte del investigador con este tipo de respuestas ante una encuesta.

7. ¿Cuál cree que fue la causa o fuente que originó el problema o conflicto?



Teniendo en cuenta los conflictos manifestados por la muestra encuestada, debemos inmiscuirnos en la raíz del conflicto, por tanto, al ser consultados por la posible causa o fuente detonante del conflicto encontramos que en su gran mayoría (56 veces, correspondiente a un 56,8% manifestaron presentar conflicto) se menciona la “comunicación” como principal detonante de un posible conflicto o problema, ya sea por no escuchar atentamente debido a sus ocupaciones del día a día, no preguntar si es que en determinado momento de la comunicación no comprendemos lo que se está tratando de informar por parte del emisor, no ser concretos al momento de comunicarnos, entre otras cosas; ocasiona que existan diferencias o posterior a la declaración no se cumpla con lo tratado. Por eso es importante tener en cuenta estas características tanto al momento de comunicarnos como al momento de ser el receptor de dicha comunicación, establecer una comunicación verbal, escrita y corporal lo más adecuada posible que aumente las probabilidades de obtener resultados favorables tanto sociales como laborales y académicos.

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Por otra parte, en continuidad de importancia según las respuestas dadas, tenemos como detonante el “irrespeto a la persona o a la situación” aquí encontramos que se manifiesta una falta muy grave a la moral y a la persona como lo es la falta de respeto el cual es primordial en cualquier tipo de relación; y este es manifestado en 30 ocasiones correspondiente al 31,2% de los encuestados que presentaron conflictos.

Seguido al anterior, se muestra el “incumplimiento a la norma” como la tercera provocación de conflicto, con 29 manifestaciones ya presentadas muy recurrente en comparación con las dos primeras causas ya analizadas. También se encontraron “subvalorar a las personas” con 25 manifestaciones, “desconocimiento de los procesos institucionales” con 24, “incumplimiento a los convenios establecidos” con 15, “intimidación o acoso” con 12, “intereses opuestos” con 12, “violencia o agresión” ya sea física o emocional con 9 y por último “no estar conscientes de la magnitud de donde están” con una manifestación

El poder identificar las causas que provocan la generación del problema o conflicto, permite posteriormente indagar en el proceso de cambio o de capacitación para que el evento sea minimizado según corresponda el caso y tomar acciones que permitan no volver a incurrir en la causa y así posteriormente no dar continuidad a la construcción del conflicto.

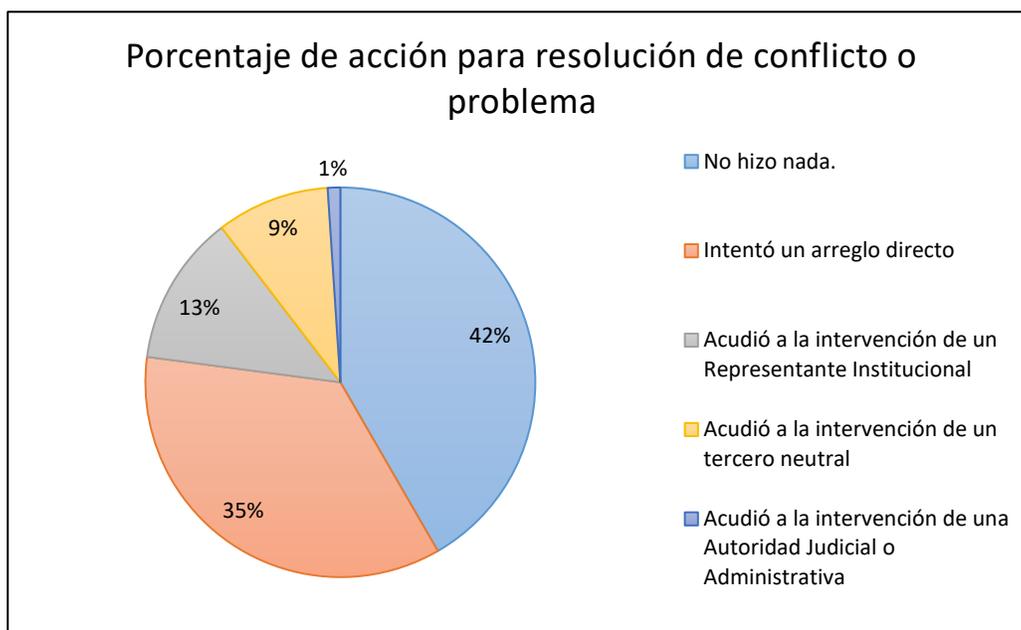
8. ¿Con quién se presentó el problema o conflicto?



Los docentes aparecen como el principal receptor u ocasionador del problema o conflicto, siendo coherente esta información con los anteriores análisis, ya que se presentan en los conflictos de ámbito institucional, siendo estos junto con los estudiantes los actores principales de la institucionalidad y de sus procesos misionales. Seguidamente, observamos también a los directivos académicos, de esta forma podemos conectar con nuestro primer resultado y también con el tercero (compañeros de estudio), entendiéndose que estos tres conforman en su totalidad el ejercicio de la educación superior, presumiendo una articulación entre ellos para formar unilateral o bilateralmente el conflicto o problema.

Por último, se observa al grupo de colaboradores, también con una importante cantidad de manifestación, ya que teniendo en cuenta los tipos de conflictos identificados anteriormente, se puede deducir que la parte administrativa es la encargada de atender estos requerimientos y se acuden a ellos para tratar de dar solución y obtener un feliz término.

9. ¿Cómo gestionó o resolvió el (los) conflicto (s) o problema (s) presentado?

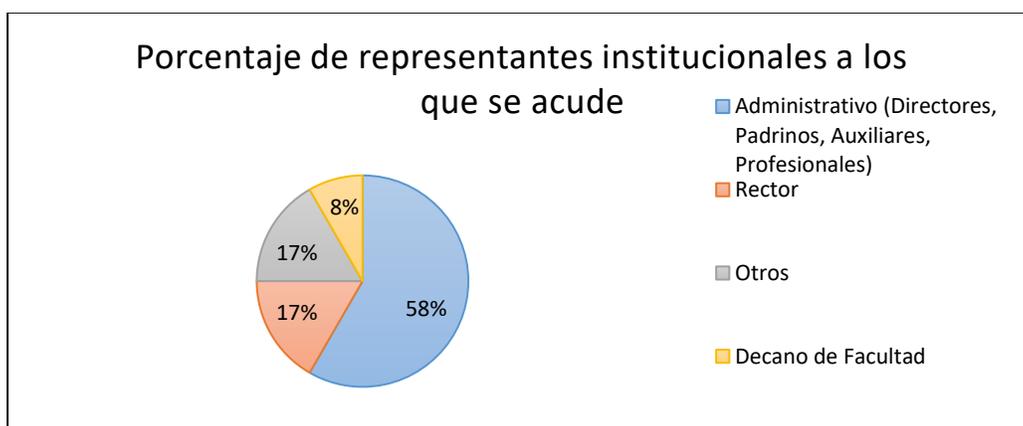


De acuerdo con las respuestas obtenidas en esta pregunta, se puede afirmar que ante un conflicto la comunidad UNINAVARRA prefieren ignorar el hecho de poder dar solución al mismo o en su defecto, como segunda instancia, tratar de establecer un arreglo directo entre los implicados, esto, se evidencia en la notable mayoría porcentual de estos dos ítems donde “no hacer nada” lidera con un 42% y “Intentar un arreglo directo” con un 35%.

Solo un 13% y un 9% de los vinculados acuden la intervención de un representante institucional de los que se tienen disponibles para este tipo de casos o a un tercero neutral quien actúe como intermediador entre las partes.

El 1% restante acude directamente a una autoridad judicial o administrativa para resolver directamente el conflicto.

10. ¿A qué Representantes Institucionales acudió?

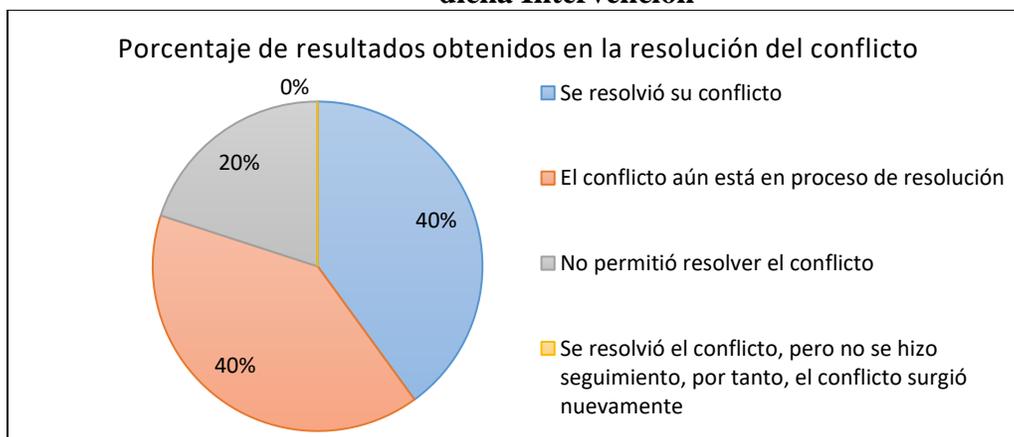


MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Puesto que ya se tienen identificados los tipos de conflictos al interior de la institución, con quién o quiénes se presentaron estos problemas y sus posibles causas, tenemos que encontrar cual es el conducto regular que se sigue para que se tomen cartas en el asunto y se pueda tramitar una solución, y con ella dar feliz término al conflicto o problema presentado. Para estos casos específicos encontramos que el mayor porcentaje correspondiente al 58% de los encuestados que han vivido o presentado un conflicto o problema dentro de la institución acuden al personal administrativo, seguido a ellos, manifiestan haber acudido al órgano de mayor jerarquía como lo es el rector en un 17% y continuo a este, se opta por otro mecanismo no contemplado en la institución; ya en una menor proporción porcentual, se acude a los decanos de las facultades de acuerdo al programa que se pertenezca.

Este instinto en un principio podría ser correcto si no tuviésemos en cuenta los análisis presentados de los tipos de conflicto y la descripción de estos, pero acumulando toda la información ya suministrada encontramos que sería correcto afirmar, poder elegir los mecanismos más ligados a los casos presentados y que estén correctamente capacitados e informados de la situación según sea el caso académico o institucional.

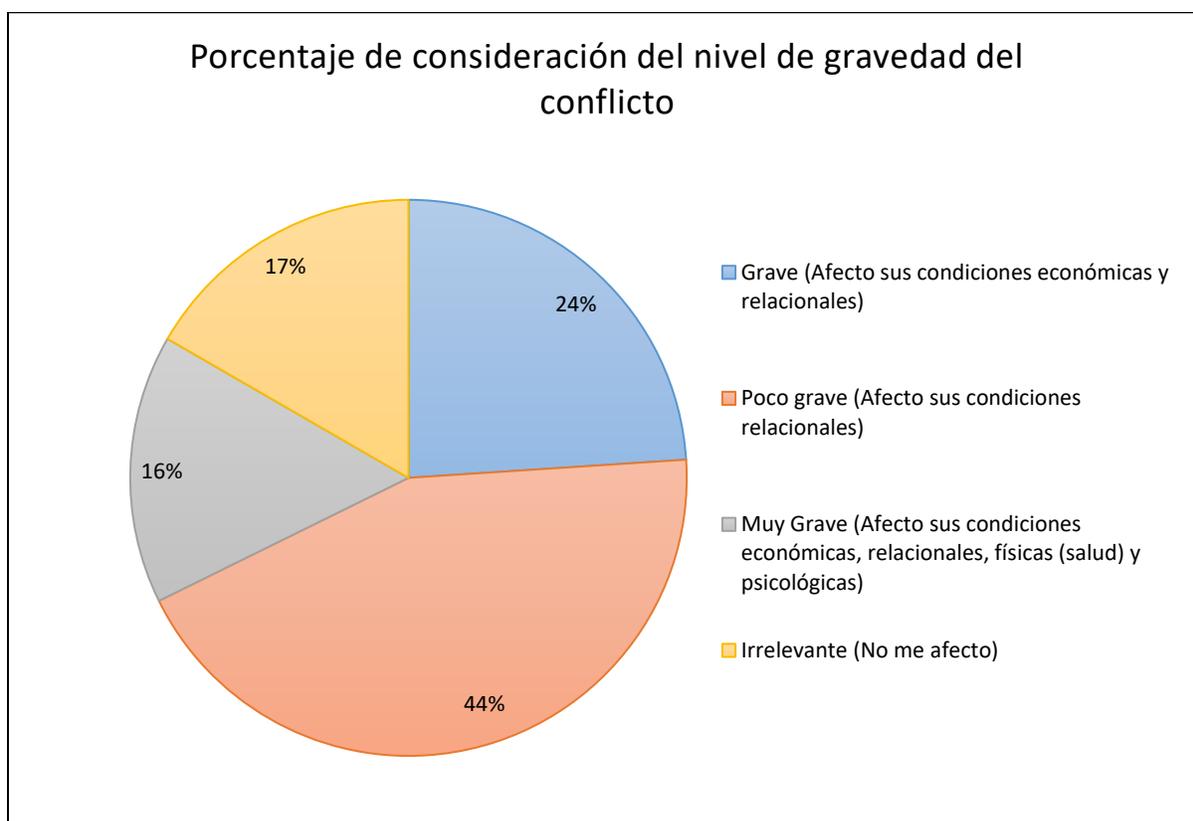
11. Respecto al Representante Institucional a la que acudió para resolver los conflictos o problemas presentados en el ámbito institucional, por favor indique el resultado de dicha Intervención



Como consecuencia de la elección hecha para atender el conflicto por parte de los encuestados, vemos que en un 20% de los casos no se permite resolver el conflicto, en un 40% el conflicto continúa en trámite para una solución o sigue su proceso regular para su atención; y para el caso más favorable, o para el caso que quisiéramos obtener al momento de manifestar un conflicto tenemos un 40% donde se obtiene la resolución del conflicto.

Esta información nos permite detectar rápidamente que el o los procesos que se están estipulando para la resolución de conflictos es favorable en un 40%. Por otra parte, nos deja un porcentaje importante del 60% en procesos que llevan tiempo o simplemente han terminado en una negativa para su solución.

12. Respecto a los conflictos o problemas presentados en el ámbito institucional y el nivel de afectación a sus intereses, por favor responda: ¿Cómo califica la gravedad del problema o conflicto vivido o presentado?

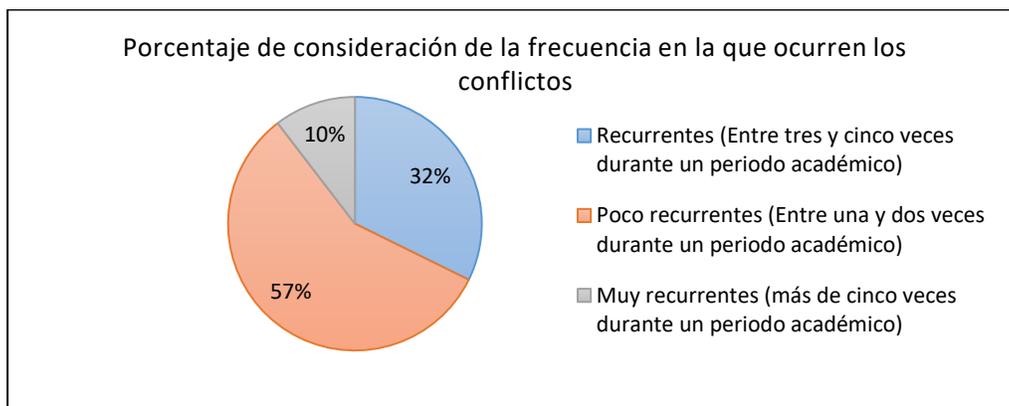


A pesar de que se presenta un 44% de los conflictos con un calificativo de “poco graves”, es importante atender estas situaciones antes de que puedan evolucionar e incrementar su nivel de gravedad, asimismo, porque es de suma importancia para la institución que todos y cada uno de sus colaboradores, estudiantes, egresados, graduados y directivos, estén satisfechos con el servicio prestado.

Por otra parte, hay un 40% que indica que los conflictos manifestados por los encuestados son graves o muy graves, lo que justifica la necesidad más inmediata para actuar ante ellos y buscar una pronta solución a la misma, y así poder evitar algún tipo de represalias o sanciones por parte de autoridades superiores. Estas respuestas nos dan fuerza para justificar el diseño y la constitución de la Unida de Mediación, con sus respectivos procesos y procedimientos.

El otro 17% que pertenecen al nivel de gravedad “irrelevante”, se puede analizar que a pesar de este calificativo es mejor evitarlos y atenderlos eficientemente, ya que suponen un menor esfuerzo o necesidad de atención más allá de un diálogo o una reunión para subsanarlos y dejar en feliz término el conflicto menor.

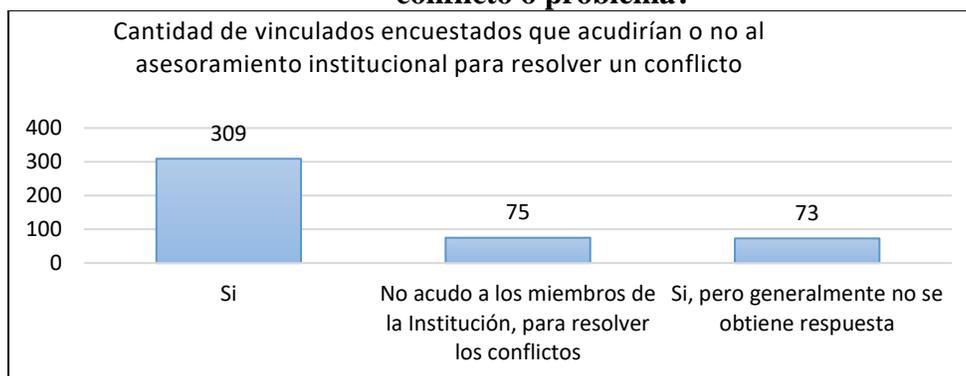
13. Respecto a los conflictos o problemas presentados en el ámbito institucional, por favor responda: ¿Qué tan recurrentes o reiterativos son?



Para alcanzar una visión óptima de la situación presente en UNINAVARRA respecto a los conflictos presentados, es importante conocer la periodicidad con la que ocurren estos tipos de conflictos, y así entender si las dificultades que se presentan son constantes, lo que afectaría notoriamente el normal desarrollo de las actividades y las relaciones institucionales de cada uno de los miembros de la comunidad UNINAVARRA.

Entendiendo esta parte, podemos visualizar que de los 96 que presentaron problema o conflicto el 57% (55 encuestados) expresan que estos casos son poco recurrentes, los cuales coinciden con aquellos casos que son considerados por estos mismos, como poco graves o irrelevantes, lo cual, permite dar una idea de que justamente los casos de menor gravedad son los que se presentan de forma poco recurrente. Por otra parte; observando los restantes correspondiente al 32% de los casos (31 encuestados), manifiestan que son recurrentes o reiterativos y un 10% de los casos (10 encuestados) manifestaron que son muy recurrentes. Estos últimos pertenecen a los casos catalogados como graves o muy graves, lo cual es una alerta importante a tener en cuenta, ya que precisamente estos casos que ostentan un nivel de gravedad mucho mayor, son los que más se está repitiendo en la institución y podrían generar malestar en el ambiente de institucionalidad y laboral.

14. Respecto a los conflictos o problemas que se presentan en el ámbito institucional, por favor responda: ¿Acudiría al asesoramiento de algún miembro de la Institución (estudiantes, docentes, colaboradores, egresados, graduados) para resolver el conflicto o problema?



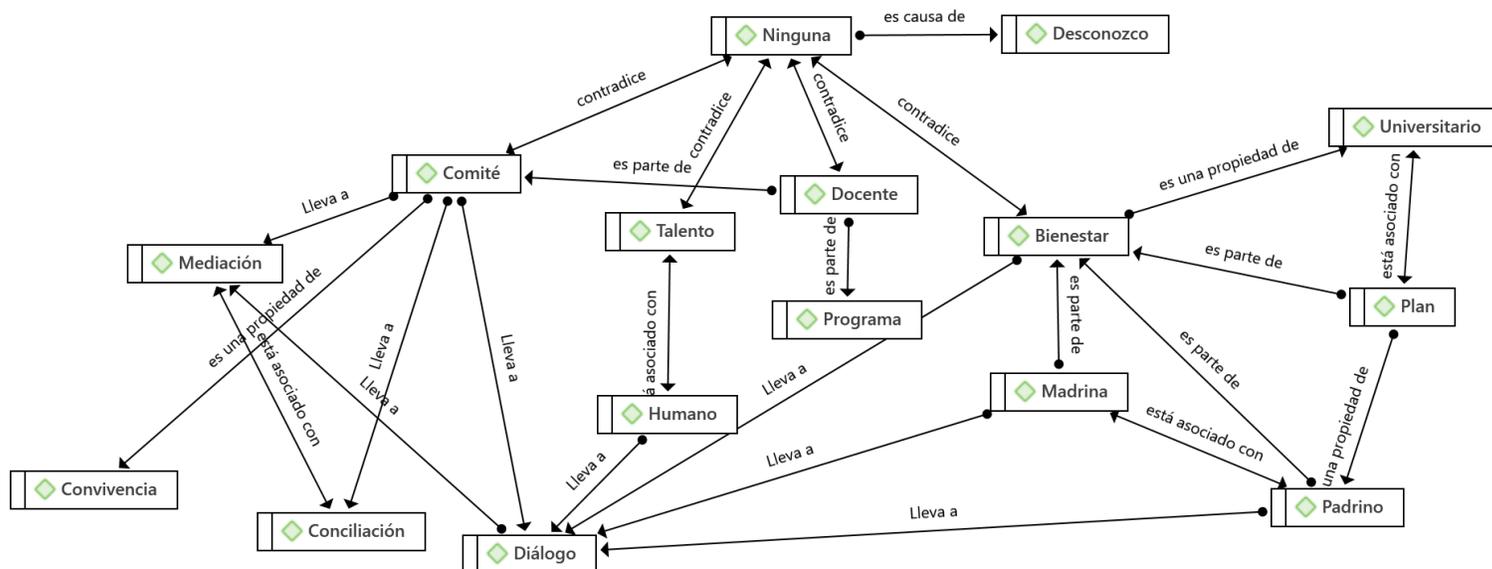
MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Teniendo en cuenta la frecuencia y el porcentaje de recurrencia de respuesta por parte de los encuestados, se encuentra que en su mayoría acudirían o preferirían recurrir a los jefes, directores, docentes o todo lo relacionado con el programa académico al que se pertenece para buscar una solución al conflicto. Por otra parte, y en continuidad de preferencia a quien recurrir se encuentran los padrinos, madrinan o miembros pertenecientes o concerniente al área de Bienestar Universitario, quienes son vistos como una segunda instancia para este tipo de acciones y búsqueda de soluciones.

En una proporción menor se encuentra como opción el área de Talento Humano como mecanismo solucionador; por otra parte, en su defecto no acudirían a nadie para la resolución de algún tipo de conflicto.

Esto nos muestra que la visión de los encuestados hacia UNINAVARRA se centra en buscar algún organismo superior o de mayor mando del que con quien se esté presentando el conflicto, ya que lo asumen como la autoridad o la persona quien debe tomar cartas en el asunto para intentar resolver el conflicto; es por esto, que es de suma importancia saber a continuación si los encuestados conocen o no si UNINAVARRA tiene algún mecanismo para resolver conflictos y cual consideran que es.

16. ¿Qué mecanismo tiene UNINAVARRA para resolver los conflictos que se suscitan con alguno de sus miembros (estudiantes, docentes, colaboradores, egresados, graduados)?



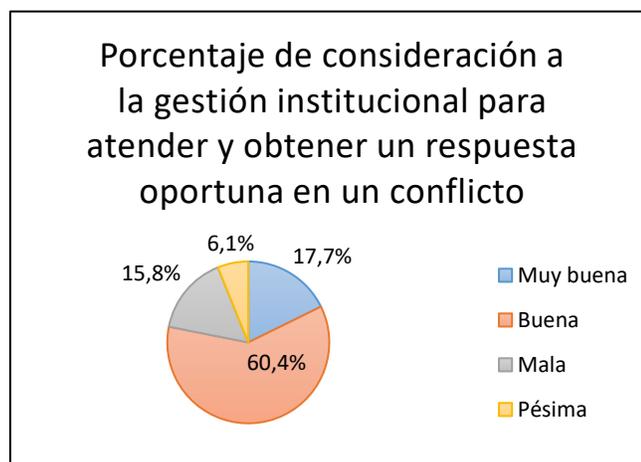
Si analizamos la pregunta anterior con la pregunta actual, vemos que la mayoría de los encuestados conocen que UNINAVARRA cuenta con el mecanismo de Plan Padrino o Bienestar Universitario, como una primera instancia a la cual acudirían para la resolución de un conflicto o en otro caso, que se cuenta con un comité de conciliación o mediación el cual está disponible, pero contrario a ello, según observamos en la pregunta anterior, prefieren o tienen más confianza en ir en busca de una autoridad superior ya sean jefes, decanos o directores los cuales puedan dar solución al conflicto o problema.

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

También consideran que el diálogo es el mecanismo que UNINAVARRA tiene para la resolución del conflicto, el cual permite llevar a una mediación y conciliación entre las partes con el propósito de dar solución al conflicto. Ya en menor cuantía de frecuencia se encuentra el área de Talento Humano como recurso para la resolución de conflictos. Para finalizar, el desconocimiento o el manifestar que no hay ningún mecanismo es un protagonista importante al momento de analizar la respuesta de los encuestados, ya que por una parte no tiene claro o no está establecido según ellos, el mecanismo de resolución de conflictos apropiado para acudir; y por otra parte manifiestan que se creía que era Plan Padrino, pero al no obtener resultados favorables de que ese sea el mecanismo, quedaron en desconocimiento posterior al haber acudido al mismo.

17. ¿Cómo califica la gestión institucional para atender en términos de accesibilidad (fácil acceso) y respuesta oportuna, los conflictos que se suscitan con alguno de sus miembros (estudiantes, docentes, colaboradores, egresados, graduados)?

Calificación a respuesta oportuna	Cantidad de respuestas	% de respuesta
Muy buena	81	17,7%
Buena	276	60,4%
Mala	72	15,8%
Pésima	28	6,1%
Total	457	



El 17,7% y el 60,4% del total de los 457 encuestados consideran que la gestión institucional para atender en términos de accesibilidad y de respuesta oportuna a los conflictos que se suscitan con alguno de sus miembros, es muy buena y buena respectivamente, lo que nos ofrece un 78,1% de gestión favorable o positiva para resolver o dar atención a un conflicto presentado; entre estos mencionados, es importante anotar que la distribución de los encuestados fue generalizada, es decir, tanto estudiantes, docentes, colaboradores, egresados y graduados, coinciden en esta afirmación.

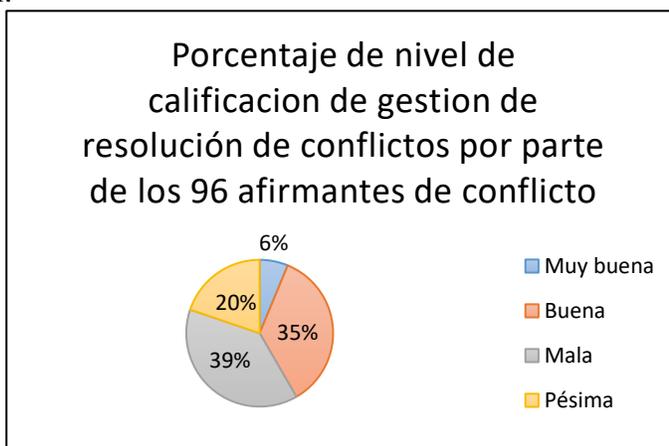
MEDIACIÓN PARA LA PAZ

En este sentido, para el caso contrario, faltante y menos favorable en el ámbito institucional, encontramos que en un 21,9%, es decir, 100 personas encuestadas consideran que la gestión es mala en un 15,8% y pésima en un 6,1%.

En este punto, es importante tener en cuenta que muchos de los que respondieron no registraron haber presentado algún tipo de conflicto, por tanto, su calificación es deducida ya sea por el conocimiento estructural o de conductos regulares a tomar o simplemente por suposición o por ser testigo de algún caso cercano.

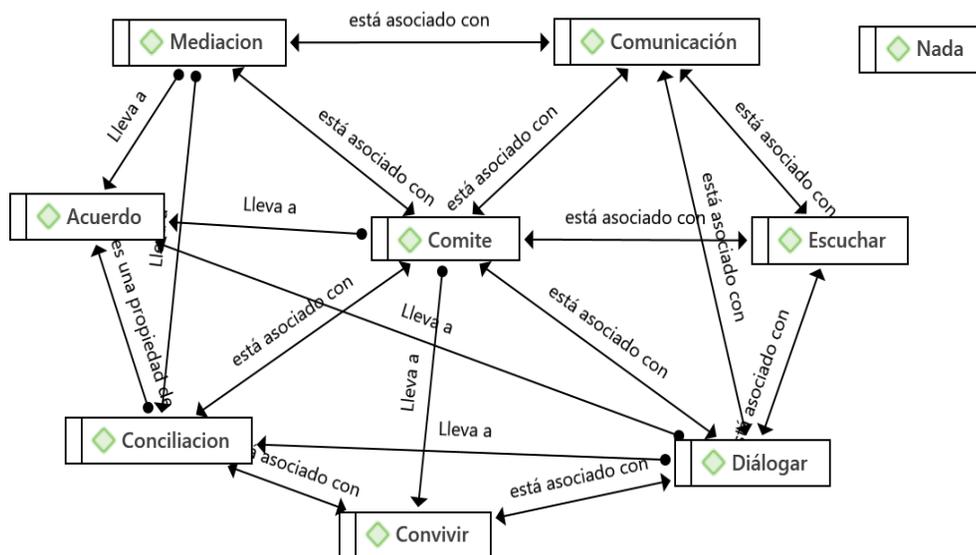
Por esta razón, teniendo en cuenta la experiencia obtenemos los siguientes resultados a partir de las 96 confirmaciones conflicto institucional:

Calificación	Cantidad	Porcentaje
Muy buena	6	6%
Buena	34	35%
Mala	37	39%
Pésima	19	20%
Total	96	



Desde esta perspectiva y con este condicional, observamos que la cantidad de apreciaciones acerca de la gestión cambia, mostrando que en un 59% la gestión de resolución de conflictos es mala y pésima; y por otra parte en un 41% se establece que la gestión de resolución de conflictos es muy buena y buena.

18. ¿Para resolver los conflictos que se presentan en la Institución, cuál(es) considera, serían las estrategias más apropiadas a implementar?

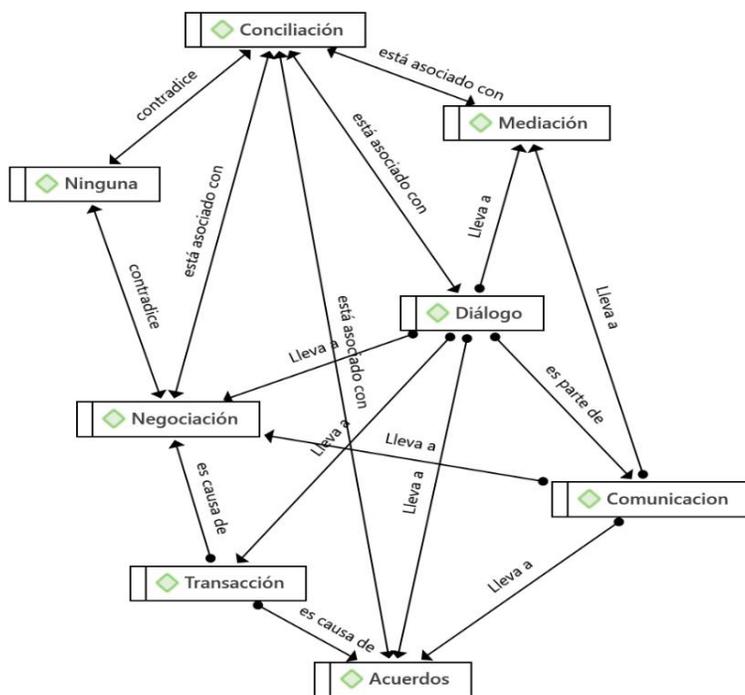


MEDIACIÓN PARA LA PAZ

En esta pregunta se observa una gran compatibilidad en las propuestas de las estrategias apropiadas a implementar para la resolución de conflictos, ya que una de las más frecuentes es el diálogo, la cual, en articulación con la escucha, la comunicación, y la mediación, conllevan a una eventual comunicación, con el propósito de llegar a un acuerdo y posterior a una conciliación para la correcta convivencia de la comunidad UNINAVARRISTA. Esta observación por parte de los encuestados nos muestra, que hay una afinidad y un conocimiento compartido ante un eventual proceso de resolución de conflicto. Como se había mencionado, se articula en menor cuantía, pero en buena importancia la sugerencia de un comité de convivencia el cual, según mencionan sea el agente intermediario ante la presencia de conflicto. Dentro de esta necesidad manifestada, es donde se podría pronunciar, justificada en el concepto y funcionalidad de la mediación por los autores bibliográficos que se tuvieron en cuenta en el estado del arte y en el marco teórico de esta investigación, la creación de la Unidad de Mediación como mecanismo de resolución de conflictos al interior de la institución.

Por último, también se observó que muchos se abstuvieron de plantear alguna estrategia sin manifestar que pudo haber sido por desconocimiento o simplemente no estipular estrategia alguna.

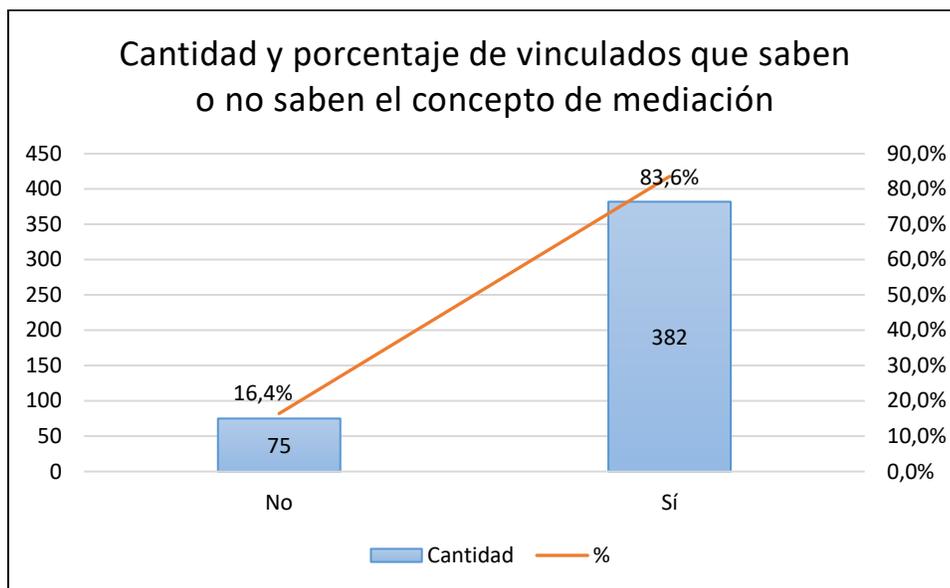
19. En la cotidianidad: ¿Qué mecanismos de resolución de conflictos conoce?



Teniendo en cuenta el orden jerárquico expuesto de los mecanismos de resolución que se conocen, estipulado por los mismos participantes de la encuesta, observamos en primera instancia la conciliación como el método más conocido por parte de los encuestados, seguido de la mediación y un preocupante tercer lugar que nos indica que los encuestados no conocen ningún mecanismo de resolución; posterior a esta negativa, podemos apreciar que el diálogo, la negociación, la comunicación, la transacción y los acuerdos, son también, muchos de los mecanismos que se conocen y en ocasiones se toman en práctica para la resolución de conflictos.

Es de notar que muchos de estos mecanismos planteados son conocidos en especial por estudiantes del Programa de Derecho, quienes han planteado la mayoría de estas definiciones para aplicar como mecanismos de resolución de conflicto, puesto que dado su énfasis profesional, es fácil entender el por qué del conocimiento y de la necesidad de la misma.

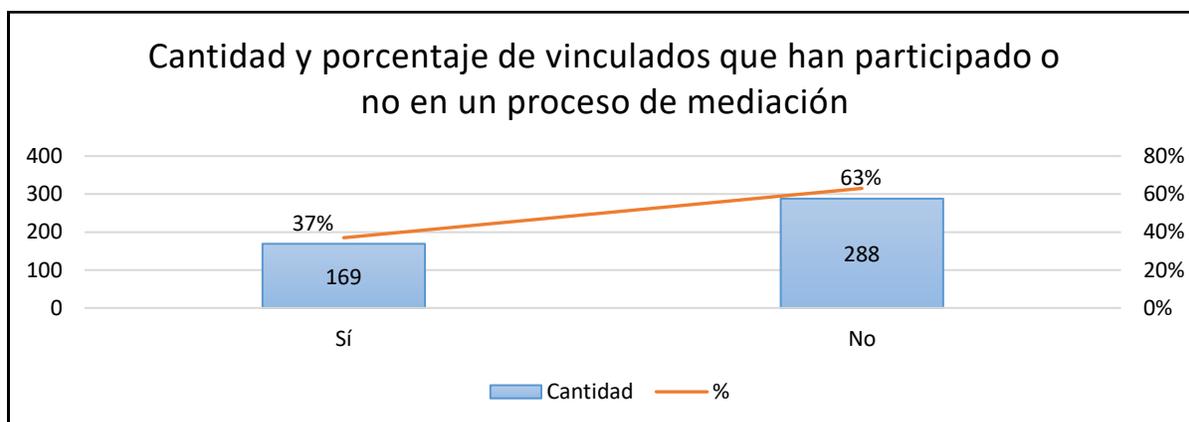
20. ¿Sabe Usted qué es la mediación?



La mediación al momento de plantearse en la encuesta hace parte de uno de los métodos más importantes para la resolución de los conflictos ya que este proceso toma su base en los intereses de los afectados o implicados de forma legal, ante un tercero o en su defecto ya más legal, ante un tribunal, los cuales procuran q estos protagonistas puedan encontrar entre sí mismas una solución al problema o conflicto de forma puntual.

De esta forma consultamos a los encuestados el conocimiento o desconocimientos de este mecanismo, a lo que como resultado se obtuvo una importante cantidad de 382 correspondientes al 83,6% del total de encuestados distribuidos en todas las áreas o programas a los que pertenecen; y una pequeña, pero también importante cantidad de 75 encuestados que no conocen el concepto o el proceso de la mediación, representando estos últimos el 16,4% de la población.

21. ¿Ha participado de un proceso de mediación?

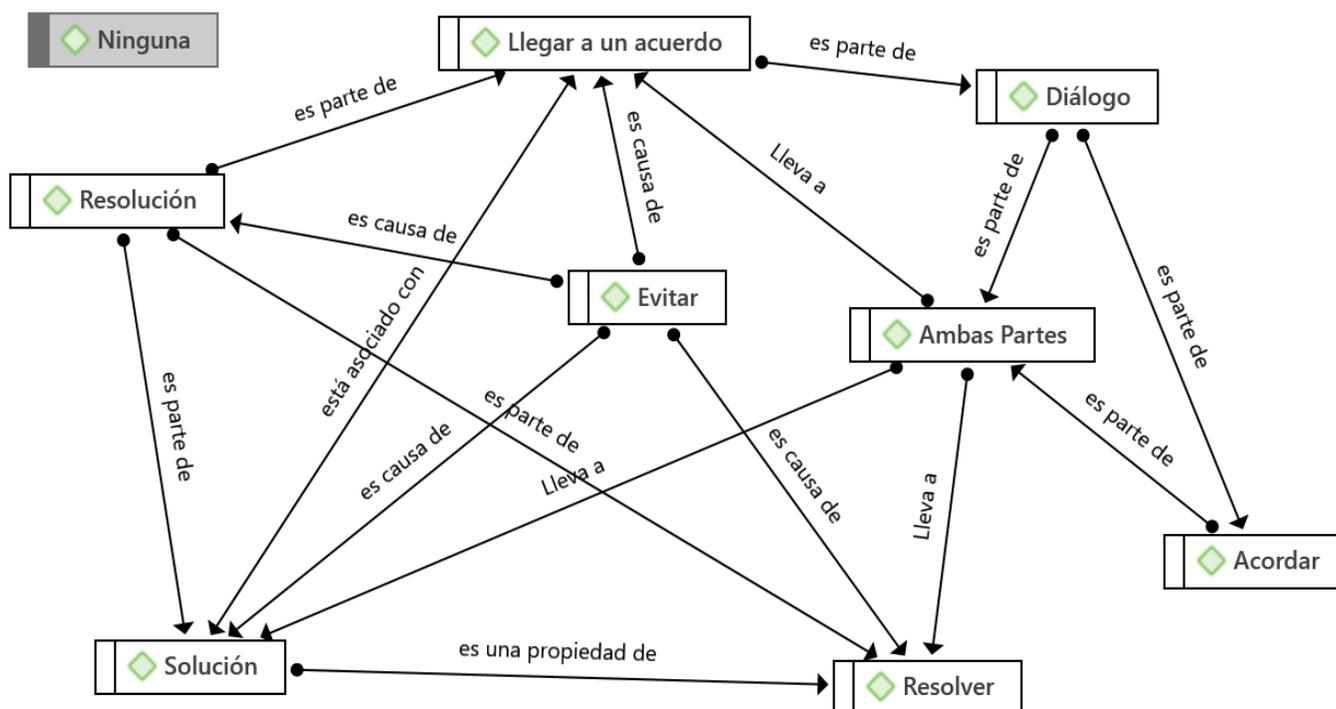


MEDIACIÓN PARA LA PAZ

A partir de la importante cantidad de encuestados que manifestaron tener conocimiento sobre el proceso de mediación, se encontró que a pesar de que muchos conocen este proceso, en un 63% no lo utilizan como mecanismo para dar solución a los tipos de conflictos presentados, si no, que establecen otros métodos como los ya mencionados anteriormente en la red explicativa, como lo son el dialogar, dirigirse directamente a la persona implicada, buscar un tercero que se entienda como superior de la otra persona en cuestión, entre otros.

En una cantidad y porcentaje menor, encontramos a los encuestados que, conociendo el proceso de mediación, si lo han aplicado o si han hecho parte de este para llevar a cabo la resolución de un conflicto.

22. ¿Cuál considera que es el beneficio de resolver un conflicto a través de la mediación?



La mayoría de los encuestados coinciden en manifestar que el beneficio de resolver un conflicto a través de la mediación significa que a través del diálogo se pacten una serie de acuerdos que permitan resolver y dar solución a un conflicto, para llegar a un acuerdo rápidamente, a la problemática en cuestión, permitiendo así evitar el aumento del tamaño del conflicto, que pase a mayores y mitigar entre ambas partes el impacto que está dejando el hecho de estar en conflicto.

En otra parte numerosa entre los encuestados, encontramos que mencionan el hecho de que el beneficio de resolver un conflicto a través de la mediación es ninguno o también manifiestan la ignorancia acerca del tema debido al desconocimiento anteriormente manifestado en la pregunta de la encuesta, perteneciendo a ese 16,4% que no conocen el proceso de la mediación.

23. OBSERVACIONES de los encuestados:

Muchos de los vinculados encuestados al momento de realizar una observación, que se da al finalizar esta encuesta, procuran puntualizar asuntos importantes para tener en cuenta por parte de la institución y sus miembros respecto al tema principal de la resolución de conflictos o problemas. Entre ellos se destaca el desconocimiento que se tiene al interior de la institución de los mecanismos o procesos para la resolución de conflictos.

Por tanto, establecen la necesidad de dar a conocer por medio de charlas, capacitaciones o foros, las alternativas o los mecanismos que tiene la UNINAVARRA para actuar ante la presencia de un problema que afecte a cualquier miembro de la institución; de esta forma, que sea comunicado, que esté al alcance de la comunidad UNINAVARRISTA o en su defecto que se cree una oficina totalmente imparcial, donde se desarrollen los ejercicios de brindar charlas, eventos y capacitaciones a las áreas y programas teniendo en cuenta que la institución en especial debe actuar no solo a conveniencia si no, tener en cuenta a ambas partes, llegar a un común acuerdo que los beneficie y este evento independientemente del nivel de gravedad se mantenga prudencialmente con el respectivo respeto a los protagonistas.

De este modo, también se observa que los encuestados resaltan lo importante que el método de la mediación, deba ser implementado, priorizando cada una de las quejas o conflictos según su nivel de gravedad e importancia temporal, para actuar y evitar la deserción que se presenta en ocasiones, cuando estudiantes, colaboradores o directivos prefieren retirarse de ésta, para evitar el conflicto en vez de tener un mecanismo de solución de conflicto, tener una respuesta oportuna y mejorar el ambiente institucional y laboral.

Anexo 4 Relatorías entrevista

Fecha: junio 1 de 2022 **Hora:** 8:00 **Entrevista a Directivo 1**

Introducción

Esta entrevista se realiza dentro del marco de la Investigación que estamos desarrollando en la Maestría en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas de la Universidad de la Sabana, su finalidad es establecer a partir de su experiencia y conocimientos de la Institución, los conflictos o problemas suscitados al interior de la misma, las principales causas o fuentes que los generan, y los mecanismos que actualmente se tienen establecidos para su solución; por lo cual, su participación es de gran importancia para el desarrollo del proyecto. Los resultados de esta entrevista servirán como fuente para orientar los procesos de arreglo directo o mediación que promuevan la solución pacífica de conflictos.

Características de la Entrevista:

La presente entrevista goza de total confidencialidad y los datos que se originen con ocasión de esta, serán únicamente usados para los fines de la investigación, guardando reserva de su nombre.

Por lo anterior se pregunta, desea participar de la presente entrevista de manera voluntaria, comprende con claridad la finalidad de esta, y, por lo tanto, ¿concede su consentimiento para el desarrollo ésta?

Si, comprendo la finalidad de la entrevista y concedo mi consentimiento para participar voluntariamente de ésta.

Preguntas:

1. ¿Qué cargo ocupa dentro de la Institución? Directivo 1 (se omite esta información, para proteger los datos del entrevistado)
2. ¿Conoce usted el significado de conflicto? Si. Son situaciones que generan disputa, discordia, malestar en la convivencia de una comunidad, por unos fines propios. Siempre se da entre dos o más personas.
3. ¿Cuáles cree usted, que son los conflictos que se presentan al interior de la Institución?
 - Enfrentamiento de estudiantes con administrativos o docentes (reclamaciones consecuencia de que “ignoran” los lineamientos de los reglamentos UNINAVARRISTAS, que ya han sido socializados previamente).
 - disputa entre alumnos / directivos / profesores quienes generan “sus propios lineamientos” alejados de las políticas institucionales, por ende, no articulados a sus mallas curriculares. Generando mal clima académico desde cada programa.
4. ¿Se presentan conflictos en su entorno?, ¿Cómo los soluciona? Si se generan, solución: dialogar y conciliar entre las partes involucradas, generando compromisos y planes de mejoramiento.
5. ¿Qué tipo de mecanismos para la solución de conflictos se encuentran establecidos en la Institución? Aproximadamente hace 3 años se institucionalizó el comité de gestión del cambio, en el marco del modelo de innovación académico administrativo de la UNINAVARRA - MIAAU.
6. ¿Ha vivenciado algún tipo de conflicto durante el tiempo que lleva vinculado en la Institución? Tal como lo expliqué en el ítem 3.
7. ¿De ser afirmativa su respuesta, cómo lo resolvió? Así mismo como lo manifesté en el ítem 4. Opino que son preguntas muy similares.
8. ¿Qué opinan sus compañeros de trabajo, sobre la forma en que se solucionan los conflictos al interior de la Institución? Bien, somos muy conciliadores y preocupados por el mejoramiento continuo, actualmente estamos impulsando más el comité de gestión del cambio para que proceda a hacer campañas de socialización y resocialización de sus funciones, para ayudar o prevenir cualquier conflicto.

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

9. ¿Desde sus conocimientos y su posición dentro de la Institución, cómo sugiere que sean resueltos los conflictos que se suscitan al interior de la misma? Conciliando, para esto, debemos potencializar aún más nuestro comité de gestión del cambio, toda vez que, fue iniciativa innovadora de la UNINAVARRA en pro de mejorar el clima laboral y académico de la institución.
10. ¿Conoce la Mediación? Si. Es el instrumento o mecanismo que se utiliza para colaborar en la resolución de conflictos antes de ser trasladados a las instancias judiciales.

Fecha: 26 de enero de 2022 **Hora:** 8 a.m.

Entrevistado: Directivo 2

Introducción

Esta entrevista se realiza dentro del marco de la Investigación que estamos desarrollando en la Maestría en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas de la Universidad de la Sabana, su finalidad es establecer a partir de su experiencia y conocimientos de la Institución, los conflictos o problemas suscitados al interior de la misma, las principales causas o fuentes que los generan, y los mecanismos que actualmente se tienen establecidos para su solución; por lo cual, su participación es de gran importancia para el desarrollo del proyecto. Los resultados de esta entrevista servirán como fuente para orientar los procesos de arreglo directo o mediación que promuevan la solución pacífica de conflictos.

Características de la Entrevista:

La presente entrevista goza de total confidencialidad y los datos que se originen con ocasión de la misma, serán únicamente usados para los fines de la investigación, guardando reserva de su nombre.

Por lo anterior se pregunta, desea participar de la presente entrevista de manera voluntaria, comprende con claridad la finalidad de la misma, y, por lo tanto, ¿concede su consentimiento para el desarrollo ésta?

Si, manifiesto consentimiento para participar de la entrevista y conozco su finalidad.

Preguntas:

1. ¿Qué cargo ocupa dentro de la Institución? Directivo 2 (se omite esta información, para proteger los datos del entrevistado).
2. ¿Conoce usted el significado de conflicto? Si, para mi está asociado a las diferencias que pueden tener personas en el marco de su convivencia en un sistema social. En este caso, el sistema social es la institución, puede haber diferencias enmarcadas en las intenciones, los gustos, las preferencias o lo que sencillamente sea el detonante, en este caso una diferencia con una nota, una diferencia con un punto de vista, una opinión o por una decisión que hay que tomar.
3. ¿Cuáles cree usted, que son los conflictos que se presentan al interior de la Institución? La mayoría de las situaciones conflictivas que se pueden estar presentando en la institución tienen como protagonistas a estudiantes con respecto a otros estudiantes en el marco de problemas posiblemente de convivencia asociados al desarrollo de actividades académicas, sea por la participación o no de forma incorrecta o inadecuada en el trabajo o una actividad que se les asignó, problemas de convivencia en virtud o conflictos que se derivan por puntos de vista o posiciones alrededor de los temas culturales políticos y sociales en términos generales que a veces pues esas opiniones son mal recibidas por algunos. He visto de una manera más moderada o reducida, conflictos asociados por situaciones de convivencia como el bullying u otras manifestaciones de matoneo, que tienen que ver de pronto con la condición racial o que tienen que ver con más que con lo étnico con los socioeconómico o del punto de vista de pertenecer o no a una población LGTBI.

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

4. ¿Se presentan conflictos en su entorno?, ¿Cómo los soluciona? Sí, evidentemente a veces se presentan conflictos entre Directores de programa con respecto a sus profesores o Directores de programa y profesores con respecto a los líderes de procesos, esto está ligado por solicitudes de información que le hacen los unos a los otros, donde la capacidad de respuesta no es la adecuada y genera pus algún descontento, genera diferencias porque lo que se sienten perjudicados pues consideran que ese otro o actúa de mala fe o sencillamente no le ha puesto la seriedad que se merece el proceso y por ende está poniendo en riesgo digamos la gestión de la otra persona, lo que genera esos inconvenientes. En otra en otras ocasiones conforme se debe generar un trabajo en equipo colaborativo, muchas veces la forma de ser, los principios y valores de algunos se ponen en manifiesto en la forma de expresarse y la forma de transmitir las ideas, pero sobre todo de intentar imponer su razón también se genera o se desprende de ahí una situación conflictiva porque algunas personas de pronto no están acostumbradas a que se les hable de esa manera, cuando se sienten regañados o cuando se siente hayan subido el tono de voz o se sienten entre comillas perseguidos o cuestionados pues empiezan a generar este tipo de diferencias o situaciones conflictivas. Finalmente también se generan algunas diferencias en el momento que se hacen evaluaciones y seguimiento al desempeño de algunos funcionarios porque algunas de estas personas conforme se les hace exigencias sobre su gestión pues se sienten es perseguido o utilizan otro tipo de expresiones y simplemente no reconocen quizás, que no han tenido la gestión más adecuada que es la que realmente está motivando el seguimiento que se les hace, en medio de esas actividades creo que se generan esas diferencias y también he sido notificado de diferencias entre los Directores, Decanos de la institución y algunos estudiantes e incluso algunos padres de familia, quienes reclaman que ciertos docentes han tenido un trato inadecuado en una evaluación o en un resultado y en medio de lo entre comillas denominado un trato injusto se genera una diferencia, se genera un conflicto, los padres de familia a veces llegan a respaldar la posición de los hijos y sencillamente pues se generan ahí situaciones que no son las que quisiéramos tener en los diferentes procesos. Para resolverlos lo primero es entender un poquito cuáles son los puntos de vista, facilitar el proceso de comunicación, crear un ambiente ideal para esa comunicación, entender qué principios y qué valores traen esas personas porque muchas veces este aspecto es clave a la hora de lograr una solución amigable, pero en términos normales hemos encontrado que contra la razón prácticamente no se discute cuando sobre la mesa en un tono conciliador, donde ambas personas estén dispuestas a ceder pero también ambas personas estén dispuestas a escuchar y entender la posición del otro, con mucho respeto he encontrado que sencillamente el marco normativo es quizás un elemento clave, porque a veces el desconocimiento de un reglamento y que el no entendimiento del mismo cuando ya las personas se les presenta qué es lo que dice la norma y se les explica, pues sencillamente comprenden que aquí no se trata de perseguir, de cuestionar o de juzgar, sino que simplemente estamos cumpliendo con una labor que está legislado en el buen sentido de la palabra. Eso ayuda un poco a solucionar casos que tienen que ver con la población estudiantil, cuando esos conflictos tienen implicaciones económicas, donde posiblemente la conciliación entre las partes se ve un poco más limitada porque se requiere del visto bueno de otras instancias a las que hay que involucrar para encontrar una solución, digamos que se dilata a un poquito más el problema, pero si se hace la gestión posiblemente se puede encontrar algún tipo o mecanismo de solución. En conclusión, las piezas claves aquí son una muy buena comunicación punto número uno, punto número dos estar dispuesto a ceder, punto número tres una muy buena escucha, punto número cuatro colocar los objetivos o más bien la objetividad por encima de la subjetividad y el beneficio colectivo por encima del beneficio individual, creo que puede ser fundamental y creo definitivamente que hay personas dentro de los equipos de trabajo que por su actitud suelen ser más incendiarias, esas personas hay que apartarlas a la hora de solucionar conflictos, a mi juicio, porque necesitamos más personas en un tono conciliador, es decir, que no ayuden a que el incendio se mantenga si no que por el contrario ayuden a que el mismo se logre disipar o se apague y esto implica un mediador con cierta capacidad para generar ese tipo de intervenciones y ese tipo de acompañamiento, facilitando que el uno escuche a la otra parte, encontrar los puntos en donde hay convergencia y facilitar así el camino hacia las soluciones.

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

5. ¿Qué tipo de mecanismos para la solución de conflictos se encuentran establecidos en la Institución? Bien, yo creo que hay que comprender dependiendo entre quiénes surjan los conflictos que hay evidentemente unos mecanismos institucionales para facilitar la solución, en esto tiene mucho que ver la forma en que está organizada la institución y especialmente los cuerpos colegiados, por ejemplo algunos conflictos se pueden manejar o diferencias se pueden manejar en el marco de un Consejo de Facultad o en el marco de un Consejo Académico y dependiendo de la naturaleza del conflicto, de lo que ahí se está debatiendo, efectivamente puede llegarse incluso hasta un Consejo Superior. Los Consejos de Facultad tienen herramientas para hacer seguimiento a los casos, por ejemplo abrir disciplinarios, desarrollar procesos de investigación, pueden escuchar a las partes en el marco del proceso de descargos, recaudar la información que sea necesaria para ayudar a la solución de los casos correspondientes, creo que el reglamento pues también define mecanismos que facilitan dependiendo qué conflictos, conflictos por ejemplo porque no estoy de acuerdo con una nota, bueno el reglamento estipula qué camino seguir para poder tener una solución, es decir, de pronto un concepto de un segundo evaluador y otras miradas que ayuden pues a entre comillas a obtener otra visión u otro posible resultado o reafirmar el mismo, esos mecanismos existen si son ese tipo de diferencia, creo que el mismo reglamento desde el punto de vista que establece derechos y deberes de los estudiantes, por ejemplo también pues ayuda un poco y ante cualquier tipo de eventualidad o situación también señala algunos casos; sin embargo, pueden haber situaciones que en estos momentos, quizás, no estamos lo suficientemente preparados formalmente para tramitarlos, por ejemplo situaciones que tienen que ver con la convivencia dentro de los ámbitos de la institución, la comunidad académica cada día crece mucho más y hay quizás algunos problemas de convivencia escolar en el buen sentido de la palabra, que quizás no tenemos lo suficientemente contextualizados, tipificados y por ende faltarían algunos elementos adicionales como para esos manejos, aunque reconocemos que hay instancias que sabemos que pueden aportar a la solución del mismo, como es el área de bienestar etcétera, que puede acompañar allí y finalmente los cuerpos colegiados que contamos hace un rato; sin embargo, pensaría yo que puede ser interesante explorar algunas otras alternativas, desde lo formal pero también desde lo informal para para atender los posibles conflictos de diferencia que surgen.
6. ¿Ha vivenciado algún tipo de conflicto durante el tiempo que lleva vinculado en la Institución? No, en el momento no. Lo que pasa es que depende del concepto que cada quien tenga de conflicto, para mí la academia es un escenario eminentemente abierto, flexible y que todos los días está en proceso de construcción que lo hace tan dinámico, por tanto, al ser también participativo según no sólo como nos obliga el Ministerio sino cómo lo ha adoptado esta institución en sus propios lineamientos, por ejemplo la gestión curricular que es dinámica, abierta, en medio de ello casi que al ser insisto participativo deben ser admisibles las opiniones y no necesariamente todos deben ser en la misma sintonía, para algunas personas eso significa un escenario de conflicto donde surgen conflictos sencillamente porque otro no tiene tu mismo punto de vista o sus aportes no son correspondientes o no se alinean con tu posición, pero finalmente eso es la academia y la academia se puede construir sobre la base de la argumentación, entonces lo máximo que ha surgido o que he vivido está ligado a simplemente diferencias de opinión, de posiciones frente a un caso específico o una situación específica, pero donde hemos tenido naturalmente el espacio para poder aportar nuestra posición, debatirlo y tomar una decisión en el marco de un ejercicio democrático y participativo.
7. ¿Qué opinan sus compañeros de trabajo, sobre la forma en que se solucionan los conflictos al interior de la Institución? Sí, he escuchado algunas opiniones, esas opiniones dependen en qué posición de la estructura orgánica, jerárquicamente hablando, a pesar de que somos una organización más por procesos, pero dependiendo en qué nivel esté, pues así mismo viene esas opiniones en virtud quizás del desconocimiento, pero algo que me ha llamado la atención es que algunas personas tienen una lectura de la arquitectura orgánica muy piramidal y piensan que muchos conflictos, muchas diferencias, en muchas situaciones, exclusivamente se resuelven de la mano de las opiniones que en un cuerpo o las decisiones que en un cuerpo directivo o alta gerencia o alta dirección se puedan tomar y que es

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

imposible para ellos que muchas de estas situaciones se puedan resolver en otra instancia, creo yo que es un tema más de desconocimiento, pero soy respetuoso de esa percepción; sin embargo, me he tomado el trabajo de explicar que existen otros mecanismos formales que tiene establecida la institución y que no es tan cierto de pronto es ese pensamiento no o esa ligera percepción, como todo hay casos en situaciones que sólo pueden tomar decisiones quienes tengan la competencia para hacerlo, pero hay otras situaciones que no deberían llegar a constituirse como un conflicto si las instancias que le corresponde y que no necesariamente son altas directivas, pues le dan el tratamiento adecuado y son parte de la solución más no del problema.

8. ¿Desde sus conocimientos y su posición dentro de la Institución, cómo sugiere que sean resueltos los conflictos que se suscitan al interior de esta? Bien, yo pensaría que deben haber varias fases, la fase número uno es comprender que estamos en un sistema divergente, donde hay diversidad, donde hay diferencias, cuando somos sensibles ante este hecho creo que ya de cara a los potenciales o eventuales conflicto que pueden haber, ya tenemos una ganancia enorme, esta es la primera fase que yo haría, sería un trabajo de sensibilización ante la diversidad, que utilizaría como herramienta la caracterización de todos los miembros de la comunidad académica. Un punto número dos luego tener la gente sensibilizada ante esas divergencias, necesitamos que la gente comprenda cuáles son esos rasgos distintivos de las características de todos los miembros de la comunidad académica que ya tipificamos como diversas, ¿por qué? porque esos rasgos distintivos de pronto nos ayuda a entender las diferencias que pueden haber, incluso en cosas tan elementales como el tono de voz, los fonismos que utiliza, el tipo de lenguaje que apropia, cómo recepciona las ideas, si son más visuales o auditivos que estéticos, cómo son algunas de sus costumbres, principios, valores, idiosincrasias con los que llega, creo que entender esa diferencia sería fundamental pero profundizando en ella, así es mucho más fácil lograr una comunicación un poco más asertiva con cada uno de los miembros, yo centraría mi atención en esa segunda fase, como en una comprensión y apropiación bajo un enfoque muy educativo, de cuáles son esas características y rasgos distintivos de esas personas divergentes que existen entre el sistema. Un tercer punto en el que posiblemente trabajaría es el tema normativo, que de verdad generar un proceso de socialización de todo el marco normativo que regula nuestras relaciones en medio de las cosas positivas pero también de las cosas negativas, en este caso de los conflictos, yo creo que eso es fundamental pero debemos dar un paso muy poquito más allá, no solamente garantizar que existan mecanismos de socialización, sino también mecanismos de apropiación, que la gente se apropie, que la gente en verdad pueda entenderlo, reconocerlo y hacerlo parte de su conducta, que su conducta esta alineada, cosas tan elementales como por ejemplo reglamento interno de trabajo, cosas tan elementales como el reglamento estudiantil o cualquier otro marco normativo, a veces nos llegan los acuerdos, nos llegan las decisiones que se toman la institución y muchas veces no hacemos una lectura completa, pero lo que es más grave a veces es no apropiarse, que no se visualice en la conducta la comprensión de ese marco normativo. Lo siguiente es tener identificado, así como en otros temas hay brigadistas, por ejemplo para que puedan atender de manera eventual una emergencia, deberían haber brigadistas pero para atender las situaciones de conflicto, es una opinión personal, personas que puedan estar entrenadas y que tengan la capacidad de poder desarrollar acciones para prevenir los conflictos que es un reto bastante grande porque creo que los conflictos casi que son inherentes al desarrollo de la humanidad, en el entendido de que diferencias siempre van a haber, pues sencillamente no somos iguales, no vemos el mundo de la misma forma y lo más probable es que en medio de ello, algunos intentemos imponer nuestras opiniones o creamos que lo correcto es un camino y que desconozcamos lo que el otro propone o desvalorizamos lo que propone. En medio de ello, estos agentes podrían ser interesantes porque podrían ayudar en materia de prevención pero también podrían ayudar en materia de mediación creo yo, entonces comprendido la parte normativa y esta figura de los mediadores creo que se podría crear condiciones para el siguiente punto que es que todo el que trabaje dentro de la organización, todo el que estudie en esta institución de educación superior o todos los miembros de la comunidad académica debemos comprender que tenemos institucionalizado los mecanismos a través de los cuales nosotros de manera formal podemos manifestar, trasladar nuestras inquietudes, nuestras solicitudes, nuestras

opiniones, por ejemplo un buzón para el tema de quejas, reclamos, solicitudes o peticiones en general, pero que la gente reconozca que existe, que existe capacidad de respuesta, seguimiento en los tiempos indicados, cuando las personas vean que estos mecanismos funcionan y que de verdad son tenidos en cuenta y que se valora con mucha pertinencia pero sobre todo efectividad en el tiempo cada uno de los que se atreven a usar esos mecanismos, creo que eso ayuda muchísimo, pues también ayuda muchísimo reconocer que es necesario anticiparse, yo haría un análisis de todos los posibles conflictos que han podido surgir desde que existe la institución, que al ser una institución joven eso ayudaría muchísimo y los caracterizaría, qué tipo de conflictos han sido, trataría de hacer un análisis de causa/efecto para tratar de ver por qué surgieron y qué efectos han traído y luego haría un análisis de cómo se solucionaría, con ello podría crear una bitácora, podría crear una guía que ayude a gestionar y a prevenir esos conflictos, por ejemplo un conflicto a veces se puede generar de una manera muy sencilla porque una persona está llamando el último día que se le vence el plazo para una adición y cancelación y se está llamando por teléfono y no pudo, no lo atendieron, no pudo desarrollar la gestión, se le presenta un problema y crea un conflicto con la institución porque ya va a hacer un derecho de petición, dice que no pudo y nadie lo atendió, muchas cosas las solucionaríamos si de pronto tuviéramos lineamientos en la página web donde le dijéramos al alumno mire esto se soluciona así y así, otro ejemplo tan elemental es una persona no puede ingresar a su cuenta de correo institucional porque cambió la contraseña y se le olvidó, cosa que ya hemos avanzado, con un tutorial tan sencillo colgado en la página web, si se le bloquea la clave a haga esto, siga estos pasos, con esto encuentra una solución y cambiarla y así nos evitamos que se presenten esos conflictos. Ese solito ejemplo da cuenta de que hay cosas que, si yo comprendo luego de ese análisis en el contexto que manifesté, puedo tomar decisiones por anticipado donde coloco a disposición de los usuarios, de los miembros de la comunidad, información que ayuda a evitar que surjan esos conflictos. Y finalmente, creería yo, que un aspecto muy clave sería fortalecer en toda la institución a nivel de cualificación, capacitar, formar, entrenar a la gente frente a eso a cómo se manejan y cómo se gestionan los conflictos que eventualmente se puedan generar, tener en todas las áreas personas empoderadas con esto que sumado a cualificaciones en materia de atención al cliente, creo que puede ayudar a que definitivamente se mejore una cosa tan elemental como la comunicación, que la misma sea mucho más asertiva, mucho más conciliadora, mucho más pertinente, mucho más respetuosa en algunos casos y que finalmente, esto sea parte de crear un ambiente, no de conflicto sino un ambiente de paz y la paz también inicia sencillamente respetando los procesos, los procedimientos, respetando las normas ,eso hace parte también de la paz, porque si existen es precisamente para evitar que alguien sobrepase o pase por encima de los derechos del otro o vulnere al otro.

9. ¿Conoce la Mediación? Sí, efectivamente lo he escuchado, he visto organizaciones como los consultorios jurídicos o de conciliación, que en principio están detrás de dinamizar, de jugar como ese rol de mediación; sin embargo, pues sabemos que el enfoque de la gestión que esos centros hacen va dirigido como a cierto tipo de conflictos en particular y podríamos aprender mucho de lo que desde allí se genera aplicado a un contexto de la educación superior, si utilizáramos todos esos lineamientos que allí se aplican y los pudiéramos utilizar para atender algunas situaciones conflictivas que se presentan dentro de los ámbitos de la educación superior, creo que sería bastante interesante, encuentro como lo mencioné hace un rato en la mediación una herramienta suficientemente estratégica que ayuda con personas entrenadas que lo dinamice a crear condiciones para que digamos seamos parte más de la solución que de los problemas y, por ende, poder sentar en una misma mesa y poner de manifiesto sobre ella esos elementos que nos separan y que existe una persona con la capacidad de desarrollar e implementar estrategias que ayuden a encontrar una solución, que ayuden a conciliar, creería yo. Pero ese mismo mediador, a mi juicio, también podría trabajar en la gestión en materia de prevención, prevenir el conflicto, creo que también sería interesantísimo que se pueda trabajar esas dos cosas. No he visto en muchas instituciones de educación superior, sólo conozco un caso por ahí quizás, que tenía una unidad especializada para eso, creo que en los establecimientos de instituciones de educación media y básica han avanzado un poquito más con todo el tema de la normatividad que han creado en materia de convivencia escolar y porque las psico orientadora, la psicóloga y ciertas personas de la institución

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

que, a mi juicio, no es que tengan la capacitación ni tengan las competencias idóneas, quizás ni siquiera han recibido formación en el tema, han intentado mediar no, la jefe de disciplina de los colegios se llama, también es como parte del tema y a veces intentan generar un proceso de mediación, hay veces, en otros escenarios he visto que es un tema más de castigo, entonces finalmente no terminan mediando, ni ayudando a la conciliación, es decir, no tiene un enfoque educativo, formativo, para evitar a futuro, si no es más como para juzgar un conflicto que se dan e imponer sanciones, entonces finalmente creo que se pierde la esencia, más siendo un establecimiento de educación. En este caso, nosotros en medio de esas diferencias tenemos que aprovechar los posibles conflictos que se den, las posibles diferencias, para que ese mediador con un enfoque de formación, aproveche la oportunidad para fomentar la enseñanza pero más que todo el aprendizaje de esas personas que están en conflicto, para que encuentren que hay maneras de evitarlo, que hay maneras diferentes de encontrar alternativas, de explorar esas alternativas y solucionar la situación del problema, después de una situación adversa, negativa, de un conflicto algo se va a aprender y es algo que se aprende pero debe servir para toda la vida. Yo creo que el mediador puede ayudar también, en el marco de que estamos en un establecimiento de educación superior, en este caso la institución, todo lo que hagamos debe fortalecer el aprendizaje y recordemos que uno de esos aprendizajes es la formación integral y esa formación integral y el fondo de esa competencia entre estas las competencias en blandas y entre ellas, muchas que tienen que ver precisamente con la forma en que nos comunicamos, nos relacionamos con nosotros, qué tanto respetamos o no las normas del sistema a donde vayamos a llegar o que vayamos a emprender, entonces sí, yo creo que la mediación es clave, fundamental y puede ser muy estratégica a la hora de gestionar los conflictos en una institución de educación superior.

Fecha: 24 de noviembre de 2021 **Hora:** 10:00 a.m.

Entrevistado: Directivo 3

Introducción

Esta entrevista se realiza dentro del marco de la Investigación que estamos desarrollando en la Maestría en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas de la Universidad de la Sabana, su finalidad es establecer a partir de su experiencia y conocimientos de la Institución, los conflictos o problemas suscitados al interior de la misma, las principales causas o fuentes que los generan, y los mecanismos que actualmente se tienen establecidos para su solución; por lo cual, su participación es de gran importancia para el desarrollo del proyecto. Los resultados de esta entrevista servirán como fuente para orientar los procesos de arreglo directo o mediación que promuevan la solución pacífica de conflictos.

Características de la Entrevista:

La presente entrevista goza de total confidencialidad y los datos que se originen con ocasión de esta, serán únicamente usados para los fines de la investigación, guardando reserva de su nombre.

Por lo anterior se pregunta, desea participar de la presente entrevista de manera voluntaria, comprende con claridad la finalidad de la misma, y, por lo tanto, ¿concede su consentimiento para el desarrollo ésta?

Manifiesto mi deseo voluntario de participar de la entrevista, advirtiendo que comprendo claramente su finalidad.

Preguntas:

1. ¿Qué cargo ocupa dentro de la Institución? Directivo 3 (se omite esta información, para proteger los datos del entrevistado)

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

2. ¿Conoce usted el significado de conflicto? Diría que el conflicto emerge cuando hay una disputa, una pelea, un enfrentamiento entre dos partes. Enfrentamiento en términos de intereses y opiniones que se contradicen, que se contraponen y no se ha logrado un acercamiento y una buena resolución.
3. ¿Cuáles cree usted, que son los conflictos que se presentan al interior de la Institución? Pienso que como toda institución los conflictos emergen por los desacuerdos, por la desigualdad de intereses, por las discrepancias de los seres humanos, creo que no hay ninguna institución que se salve de que no exista conflicto, toda institución al interior como está conformada por seres humanos tiene múltiples conflictos, lo importante es cómo se mira el conflicto. Yo diría que el conflicto nunca se mira de manera negativa sino al contrario, de manera positiva.
4. ¿Se presentan conflictos en su entorno?, ¿Cómo los soluciona? Si, en mi entorno familiar, laboral, social, cotidiano. Como digo los seres humanos somos seres que pensamos diferente, que optamos por creencias diferentes, que vivenciamos la vida de manera diferente y por supuesto tenemos que generar enfrentamientos al expresar determinadas ideas, posturas, creencias y opiniones. Reitero, para mí todos los días uno entra en conflicto, pero como yo no veo el conflicto de manera negativa, lo miro de manera muy positiva, a través del conflicto se pueden llegar a generar mecanismos de solución, de acuerdos, de mediaciones interesantes entre los seres humanos. Yo pienso que hay una mediación importantísima para cuando se presentan situaciones de conflicto y es el diálogo, un diálogo genuino, auténtico, es decir, sentarme con la otra parte a escuchar sus intereses, creencias, apuestas de manera genuina y lograr a través de esos diálogos un punto de acuerdo. Pienso que para mí el diálogo es la estrategia importante para solucionar los conflictos.
5. ¿Qué tipo de mecanismos para la solución de conflictos se encuentran establecidos en la Institución? La Institución tiene muchas estrategias y muchas unidades, por ejemplo, está el programa de gestión al cambio, el de convivencias laborales sanas, la oficina de paz que está ubicada en el sistema de gestión de la cultura de paz, hay muchos mecanismos, sobre todo el de gestión al cambio, que es un grupo que vela porque se generen alternativas interesantes e importantes para la mediación en estos conflictos. Pienso que la UNINAVARRA los tiene y creo que sí se han divulgado, son conocidos por parte de los miembros de la institución.
6. ¿Ha vivenciado algún tipo de conflicto durante el tiempo que lleva vinculado en la Institución? El conflicto que he evidenciado gira en torno a la comunicación y pienso que UNINAVARRA no es la única que lo tiene. He estado vinculada durante mis 32 años de trabajo laboral a muchas instituciones y pienso que lo que nos falta a los seres humanos son unas buenas estrategias colaborativas para lograr una comunicación asertiva y pienso que la institución también caería en ese tipo de dificultades que es una comunicación asertiva, clara y sana. Los seres humanos a veces nos enredamos diciendo lo que queremos, o a veces omitimos o distorsionamos la comunicación y pienso que ese es uno de los mayores conflictos y sobre todo en las instituciones educativas en las que he estado he evidenciado lo mismo, así hablemos de educación y hablemos de que en la educación una de las estrategias más sanas es una comunicación asertiva pues eso no siempre lo logramos.
7. ¿De ser afirmativa su respuesta, cómo lo resolvió? Pienso que no es que haya resuelto el conflicto, sino que por lo menos lo identifiqué y lo que hacía era ir directamente a las partes. A veces en las instituciones se genera toda esa técnica del rumor, “que fulanita dijo” o “que el otro si hizo”, y como digo eso no es solamente en UNINAVARRA, es propio en las instituciones en donde estemos seres humanos. Lo que hacía cuando sentía que la comunicación no estaba clara y estaba distorsionada era ir ante el autor de la comunicación, es decir, el que la emitía, pienso que eso sí genera una buena solución, es ir a las partes y conversar con las partes acerca de la veracidad también de lo que se emite para evitar las distorsiones y minimizar la técnica del rumor que es también muy propia de los seres humanos.

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

8. ¿Qué opinan sus compañeros de trabajo, sobre la forma en que se solucionan los conflictos al interior de la Institución? En lo que he evidenciado en la institución la gente si se queja de la comunicación, que a veces toca pedir todo por escrito porque entonces sino las personas dicen “yo nunca lo dije” o “fulano si lo dijo” o “no eso jamás se expresó”, entonces, pienso que la gente si reconoce lo de la comunicación como un conflicto, la falta de una comunicación asertiva, clara, contundente y explícita, creo que es lo que he sentido en estos años, que la gente lo reconoce como un conflicto.
9. ¿Desde sus conocimientos y su posición dentro de la Institución, cómo sugiere que sean resueltos los conflictos que se suscitan al interior de la misma? Pienso y reitero que con el diálogo. Hay que hacer un acercamiento dialógico, es decir, la gente tiene que sentarse a dialogar, pero un diálogo respetuoso, genuino, no es porque yo me siento porque tengo el cargo de decana y debo hacerlo, me siento con el otro porque tengo que hacerlo, creo que no sería eso, sino que yo me siento con el otro porque sé que a través de una escucha genuina e interesada, en el sentido que quiero solucionar, pues sería para mí una forma de mediación del conflicto y es cuando escucho realmente la postura del otro, la entiendo y la respeto, y busco con ese otro unos mecanismos de solución, acordados con el otro, no impuestos, no porque soy decano, vicerrector o rector, eso no importa, pienso que ahí el cargo no importa, lo importante es que pensemos que sí se quiere solucionar el conflicto y se hace un acercamiento auténtico, no forzado.
10. ¿Conoce la Mediación? Hablaría en educación, por ejemplo, para responder a la pregunta, nosotros hablamos de mediación pedagógica, es como se media entre las partes para intentar lograr una apropiación formativa. La mediación sería todos los mecanismos que utilizamos para que las personas puedan realmente formarse como seres humanos, se media pedagógica o educativamente cuando se visualiza el conflicto y se establecen unas acciones educativas que propicien la formación de los seres humanos.

Fecha: 01 de junio de 2022 **Hora:** 4:13 pm

Entrevistado: Directivo 4

Introducción

Esta entrevista se realiza dentro del marco de la Investigación que estamos desarrollando en la Maestría en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas de la Universidad de la Sabana, su finalidad es establecer a partir de su experiencia y conocimientos de la Institución, los conflictos o problemas suscitados al interior de la misma, las principales causas o fuentes que los generan, y los mecanismos que actualmente se tienen establecidos para su solución; por lo cual, su participación es de gran importancia para el desarrollo del proyecto. Los resultados de esta entrevista servirán como fuente para orientar los procesos de arreglo directo o mediación que promuevan la solución pacífica de conflictos.

Características de la Entrevista:

La presente entrevista goza de total confidencialidad y los datos que se originen con ocasión de esta, serán únicamente usados para los fines de la investigación, guardando reserva de su nombre.

Por lo anterior se pregunta, desea participar de la presente entrevista de manera voluntaria, comprende con claridad la finalidad de la misma, y, por lo tanto, ¿concede su consentimiento para el desarrollo ésta?

Si, de acuerdo, doy mi consentimiento para la aplicación de la entrevista y comprendo su finalidad.

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

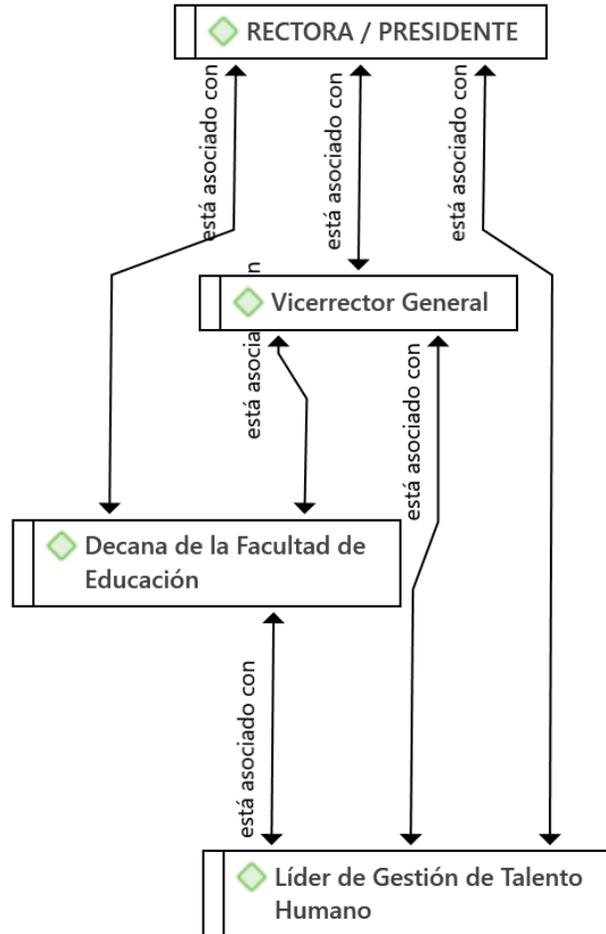
Preguntas:

1. ¿Qué cargo ocupa dentro de la Institución? Directivo 4 (se omite esta información, para proteger los datos del entrevistado)
2. ¿Conoce usted el significado de conflicto? Conflicto puede definirse como un conjunto de situaciones que genera enfrentamiento de intereses, aspiraciones o necesidades entre personas o grupos. En situaciones de conflicto cada grupo o individuo utiliza distintos medios para alcanzar sus propios objetivos.
3. ¿Cuáles cree usted, que son los conflictos que se presentan al interior de la Institución? Considero que pueden presentarse diversas clases de conflictos como los interpersonales, intrapersonales y por supuesto: organizacionales.
4. ¿Se presentan conflictos en su entorno?, ¿Cómo los soluciona? El hecho de pertenecer a una organización en la cual converge un gran número de colaboradores, con personalidades y caracteres distintos, hace inevitable que en algún momento se puedan presentar conflictos. Lo ideal es aplicar el reglamento interno de trabajo articulado con los mecanismos de resolución de conflictos y de la mano con órganos como el Comité de Convivencia Laboral.
5. ¿Qué tipo de mecanismos para la solución de conflictos se encuentran establecidos en la Institución? Considero que, de acuerdo con el reglamento interno de trabajo, los valores y las políticas institucionales, se puede determinar que la institución facilita la aplicación de mecanismos como la Mediación y la Conciliación. Adicionalmente, UNINAVARRA cuenta con un Centro de Conciliación del Consultorio Jurídico, Comité de Convivencia Laboral y líneas de ayuda desde el área de Bienestar.
6. ¿Ha vivenciado algún tipo de conflicto durante el tiempo que lleva vinculado en la Institución? Hasta el momento considero que no he vivenciado conflictos en la institución.
7. ¿Qué opinan sus compañeros de trabajo, sobre la forma en que se solucionan los conflictos al interior de la Institución? Mis compañeros de trabajo tienen conocimiento de la existencia del reglamento interno de trabajo y son conscientes que su aplicación en parte garantiza una solución ante diversos conflictos que puedan presentarse. Usualmente tienen un pensamiento institucional que los conlleva a aceptar e identificarse con la manera en que la organización soluciona los conflictos que puedan presentarse.
8. ¿Desde sus conocimientos y su posición dentro de la Institución, cómo sugiere que sean resueltos los conflictos que se suscitan al interior de la misma? Considero que la resolución de los conflictos debe darse de acuerdo a la gravedad de las mismas y dependiendo de la manera en que se producen, ya sean interpersonales, intrapersonales u organizacionales. Por ejemplo, en los conflictos interpersonales se pueden aplicar técnicas pacíficas como la negociación o la conciliación.
9. ¿Conoce la Mediación? Si. Es un mecanismo de resolución de conflictos, la cual se realiza con la mediación asistida de un tercero. Las partes buscan una solución para su conflicto de manera conjunta y el mediador interviene para facilitar la comunicación de los involucrados.

Anexo 5

Análisis de Resultados de las Entrevistas Semiestructuradas

1. Cargo que representa.

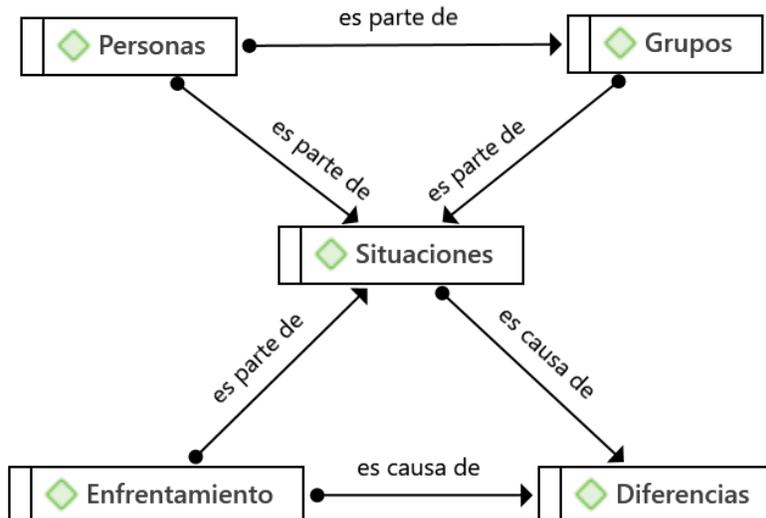


UNINAVARRA está conformada mediante una organización jerárquica en la que cada uno de sus procesos cumplen un papel muy importante con su respectivo líder; en este sentido, se realizó esta entrevista de tipo mixta, ya que descriptivamente se desea documentar y esclarecer la situación en la que se encuentra la población estudiada en el periodo de tiempo investigado, según lo visualizan los directivos entrevistados; analíticamente queremos que los entrevistados nos describan desde su perspectiva el porqué de esta situación y qué hipótesis o recomendaciones se generan a partir de sus respuestas abiertas en esta encuesta.

Como podemos observar en la red presentada, estos cuatro entrevistados cuya calidad en UNINAVARRA es de directivos con cargos de altos mandos, se encuentran estrechamente relacionados (están asociados entre sí para un determinado fin), ya que la institución al ser de carácter organizacional cuenta con una jerarquía, y de esta forma, la toma de decisiones para la creación de una unidad de mediación es mediante estos altos organismos. De esta forma se desea establecer y determinar cuál es la visión que tienen los líderes principales de UNINAVARRA y cuál es su conocimiento general respecto a la resolución de conflictos.

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

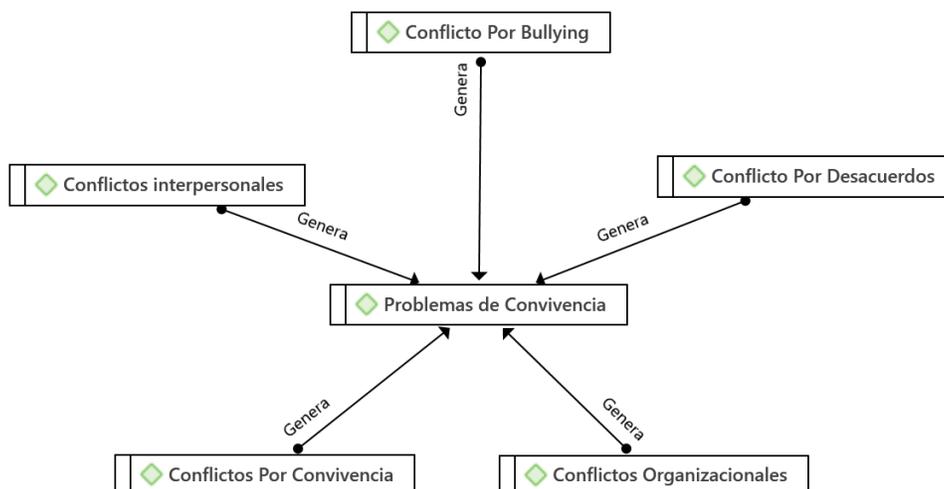
2. ¿Conoce usted el significado de conflicto?



Los entrevistados coinciden mayoritariamente en que el conflicto es generado entre dos personas o un grupo de personas las cuales tienen unas diferencias que generan situaciones de discusión o enfrentamiento, que nacen de opiniones divididas, acciones contradictorias a lo debido y generan malestar en la convivencia de los actores que, entre ellos, buscan alcanzar su propio objetivo con la intención de “ganar” el conflicto a su beneficio.

Se plantean también que el conflicto se genera o se incrementa principalmente debido a que no se ha logrado un buen acercamiento que permita conducir a un feliz término de solución debido a que los intereses son distintos y lleva a una disputa que genera malestar en la situación. De esta forma, podemos observar que las definiciones planteadas por los entrevistados convergen entre sí, permitiendo obtener una definición correcta de lo que se define como conflicto y demostrando que tienen claridad sobre lo que significa.

3. Tipos de conflicto en la institución



MEDIACIÓN PARA LA PAZ

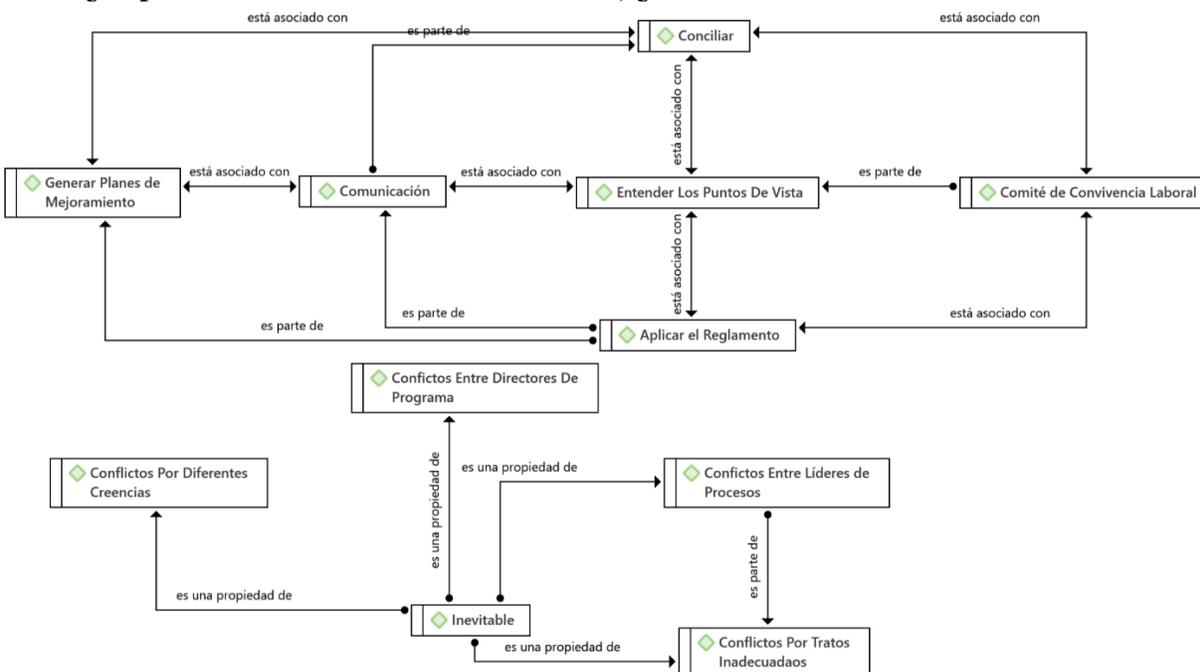
Esperando identificar la percepción de los directivos de la institución referente a los conflictos que se presenta en UNINAVARRA y así establecer el panorama de ellos mismos en el ambiente conflictivo de la institución, nos percatamos que en una visión general y compartida entre los entrevistados estos actos de conflicto generan un problema en la convivencia, llevando al malestar en el ambiente laboral o estudiantil.

Las observaciones planteadas en la presente encuesta, según los directivos, uno de los conflictos que se presentan al interior de UNINAVARRA son dados por desacuerdos entre las partes, donde plantean detonantes por reclamaciones realizadas por los diferentes actores: directivos, decanos, profesores, estudiantes y colaboradores; también se plantean conflictos organizacionales, donde se describen el desconocimiento en su mayoría de las funciones o de los mecanismos a los que se deben acudir para determinado accionar dentro de la institución.

Por otra parte, los entrevistados concuerdan entre ellos de que los estudiantes, en su mayoría, son los protagonistas de los conflictos, asociados al desarrollo de sus actividades académicas, y posterior a ellas, otras como problemas de convivencia y el bullying entre ellos; lo que según manifiestan, generan un mal clima académico desde cada programa.

También en concordancia de dos de los entrevistados, se permite establecer, que teniendo en cuenta que cada persona tiene diferentes puntos de vista, ya sean culturales, de creencias religiosas o políticas, es muy difícil entrar en un conjunto, comunidad o grupo de personas en la cual todos estén de acuerdo o compartan el mismo pensamiento, en su mayoría, se presentaran conflictos y no habrá una institución que se salve de no tenerlos; por ende, es de suma importancia el cómo se manejan y no verlos de forma negativa para la institución si no, por el contrario, de forma positiva.

4. ¿Se presentan conflictos en su entorno?, ¿Cómo los soluciona?



Como se mencionaba en la pregunta anterior, al pertenecer a un grupo de personas o una organización donde todos tenemos pensamientos, personalidades y características distintas, se

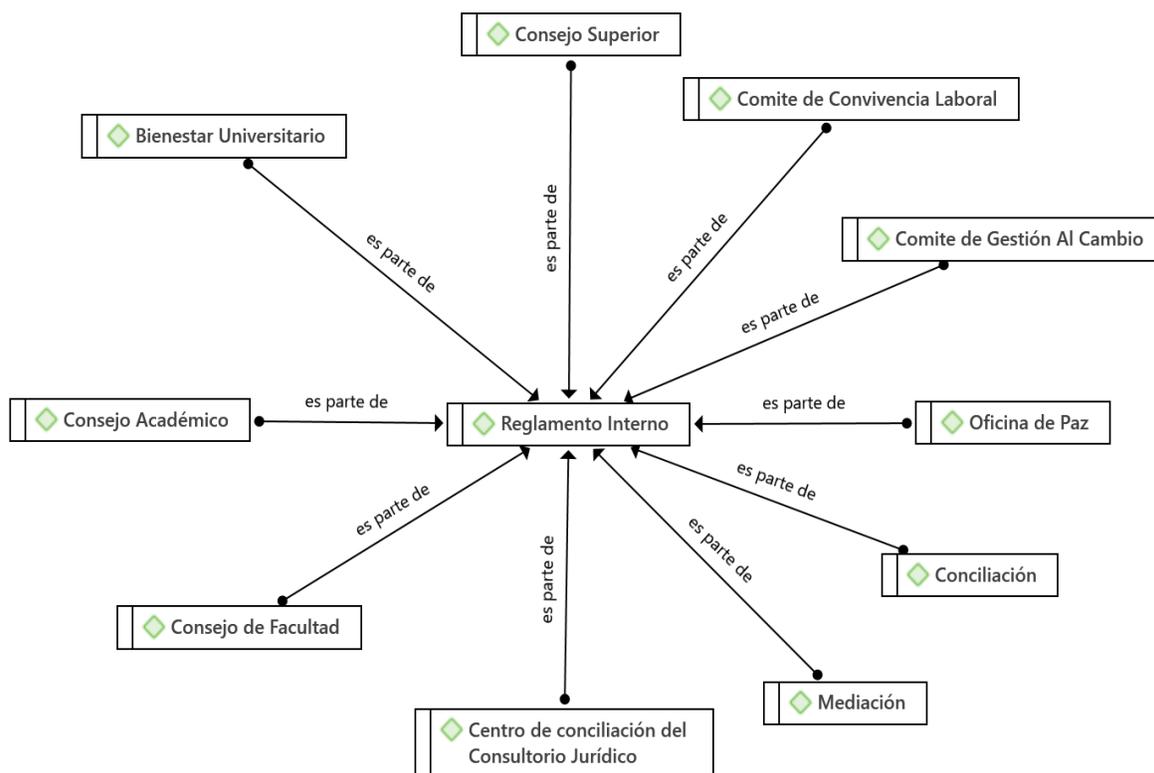
MEDIACIÓN PARA LA PAZ

hace inevitable carecer de conflictos, es por esto, que el total de los entrevistados coinciden afirmativamente en que se presentan conflictos dentro de la organización desde los diferentes actores que conviven dentro la misma siendo estos los conflictos ya identificados anteriormente según las diferentes perspectivas de los entrevistados.

Teniendo claro esto, los entrevistados como método de solución para los conflictos presentados en UNINAVARRA, coinciden en que debe haber una comunicación asertiva entre los implicados y establecer una actitud conciliadora para dar un feliz término al conflicto que se expone. También coinciden en que, al ser una organización, lo ideal es articular esta comunicación con el reglamento interno que está estipulado, tener en cuenta las reglas establecidas para los diferentes tipos de faltas que se hayan podido cometer y tener claridad de los conductos regulares de cada una de ellas dependiendo cual se presente para seguir en hilo conductor de la solución.

Para esto, es importante observar los diferentes puntos de vista de los implicados en el conflicto, crear un ambiente cómodo para facilitar el proceso de comunicación, teniendo en cuenta sus principios y valores que son parte importante y poder encaminarse a las soluciones, compromisos y planes de mejora.

5. ¿Qué tipo de mecanismos para la solución de conflictos se encuentran establecidos en la Institución?



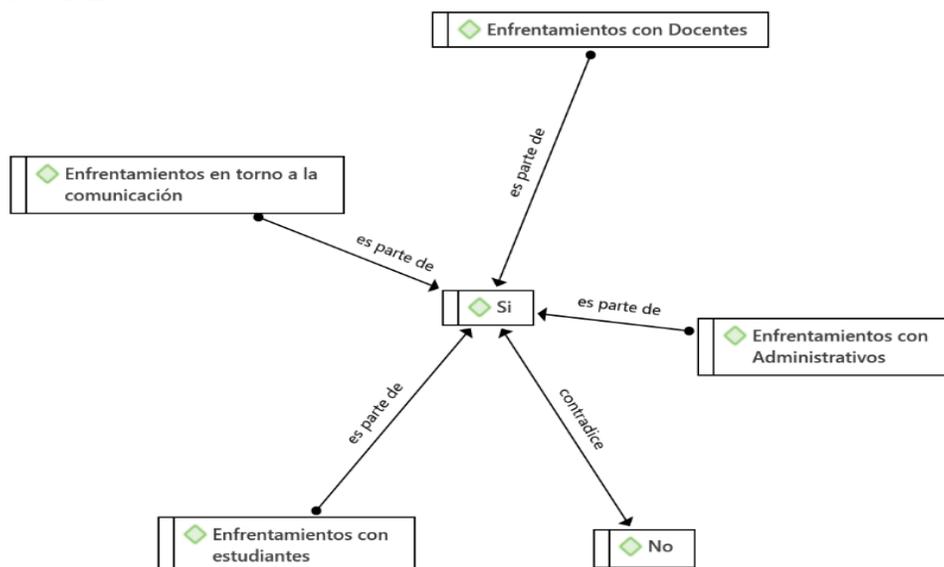
Los reglamentos internos establecidos en la UNINAVARRA es el mecanismo para la solución de conflictos con el que los entrevistados coinciden en que es el medio por el cual se pueden establecer las soluciones, sanciones y procedimientos a los conflictos presentes; ya que institucionalizó el

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

comité de gestión al cambio desde el Modelo de Innovación Académico Administrativo de UNINAVARRA, que es un grupo que vela porque se generen alternativas importantes para la mediación de conflictos, la oficina de paz que está ubicada en el sistema de gestión de la cultura de paz, centro de conciliación del consultorio jurídico que realiza asesorías gratuitas y está dispuesta a toda la comunidad UNINAVARRISTA, se tiene un Consejo de Facultad por cada programa académico y un Consejo Académico y Consejo Superior que son las instancias a las cuales se acuden cuando los conflictos son de una mayor gravedad.

Por otra parte, manifiestan que la UNINAVARRA cuenta con la dependencia de “Bienestar Universitario” que desde su programa plan padrino, ayuda individual o grupalmente a alumnos, docentes y colaboradores psicológica o socialmente los conflictos que se puedan presentar. Todas estos son los mecanismos que los entrevistados aportan desde los reglamentos internos y que permiten un ambiente de conciliación y mediación de conflictos ya que están estipulados para toda la comunidad UNINAVARRISTA y están al alcance de todos y cada uno de ellos.

6. ¿Ha vivido algún tipo de conflicto durante el tiempo que lleva vinculado en la Institución?



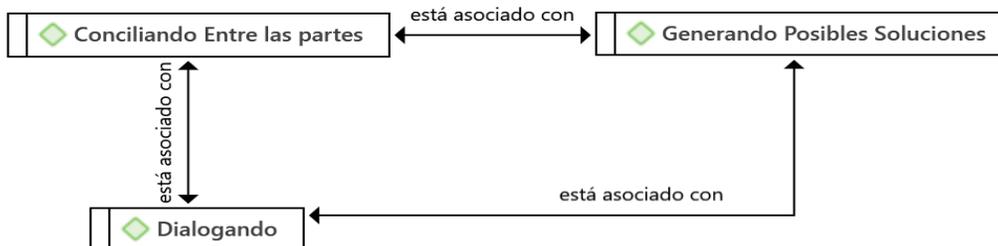
Para la pregunta “¿Ha vivido algún tipo de conflicto durante el tiempo que lleva vinculado en la Institución?” obtenemos respuestas divididas, por una parte evidenciamos dos respuestas afirmativas en las que se plantean haber vivido conflicto entre los mismos directivos con los demás miembros de la Fundación Universitaria Navarra, es decir, con los alumnos, colaboradores y docentes; Es comprensible si partimos desde la premisa que se tiene de que ante un conflicto o una inconformidad debemos acudir a los altos mandos de la organización, ya que son los encargados de liderar los procesos; de esta forma es que surge la necesidad de un ambiente independiente a estas premisas ya que pueden desviar la atención en los objetivos institucionales y retrasar algunos procesos que se estén llevando a cabo.

Así es como en su misma respuesta afirmativa se plantea que estos casos giran en torno a la comunicación y se deben buscar las mejores estrategias para lograr tener una comunicación asertiva, ya que a veces se omite o distorsiona y debemos evitarlo.

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Por otra parte, tenemos dos respuestas negativas, dos de los directivos que no han vivenciado ningún tipo de conflicto durante el tiempo de vinculación a la UNINAVARRA, aun manifestando anteriormente que es inevitable no entrar en conflicto con otras personas, debido a las diferencias ideológicas, culturales, políticas, religiosas etc. Aunque es importante anotar, que, dentro de su misma negativa, manifiestan no tener conflictos problemáticos si no, que también se pueden dar conflictos argumentativos dentro de su ejercicio profesional, es decir, de aportes o puntos de vista respecto a determinado tema en específico en el ámbito laboral, donde se discuten y argumentan los diferentes saberes para determinado fin y dar cumplimiento a un objetivo.

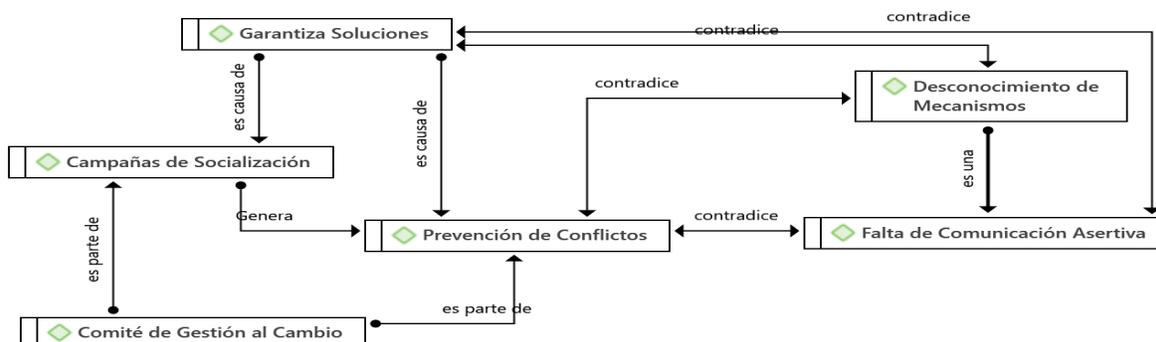
7. ¿De ser afirmativa su respuesta, cómo lo resolvió?



Partiendo de las dos respuestas afirmativas por parte de los cuatros directivos, se presenta un escenario común dentro de lo ya apreciado en las diferentes respuestas a las preguntas pasadas, donde todas las respuestas que dieron solución al conflicto vivenciado por cada uno están asociadas entre sí, llevando a un feliz término para las partes involucradas y dando así feliz término al conflicto.

Es importante apreciar que a pesar de conocer y manifestar muchos de los mecanismos que tiene UNINAVARRA para la resolución de conflictos, al momento de resolverlos, solo se toma el del diálogo, que lleve a una conciliación entre las partes y generen unas soluciones que nos encaminen a un feliz término del conflicto. Es de anotar también que, teniendo muchos mecanismos conocidos por estos mismos, ninguno manifiesta acudir a alguno de ellos o hacer alusión a una mediación entre partes.

8. ¿Qué opinan sus compañeros de trabajo, sobre la forma en que se solucionan los conflictos al interior de la Institución?



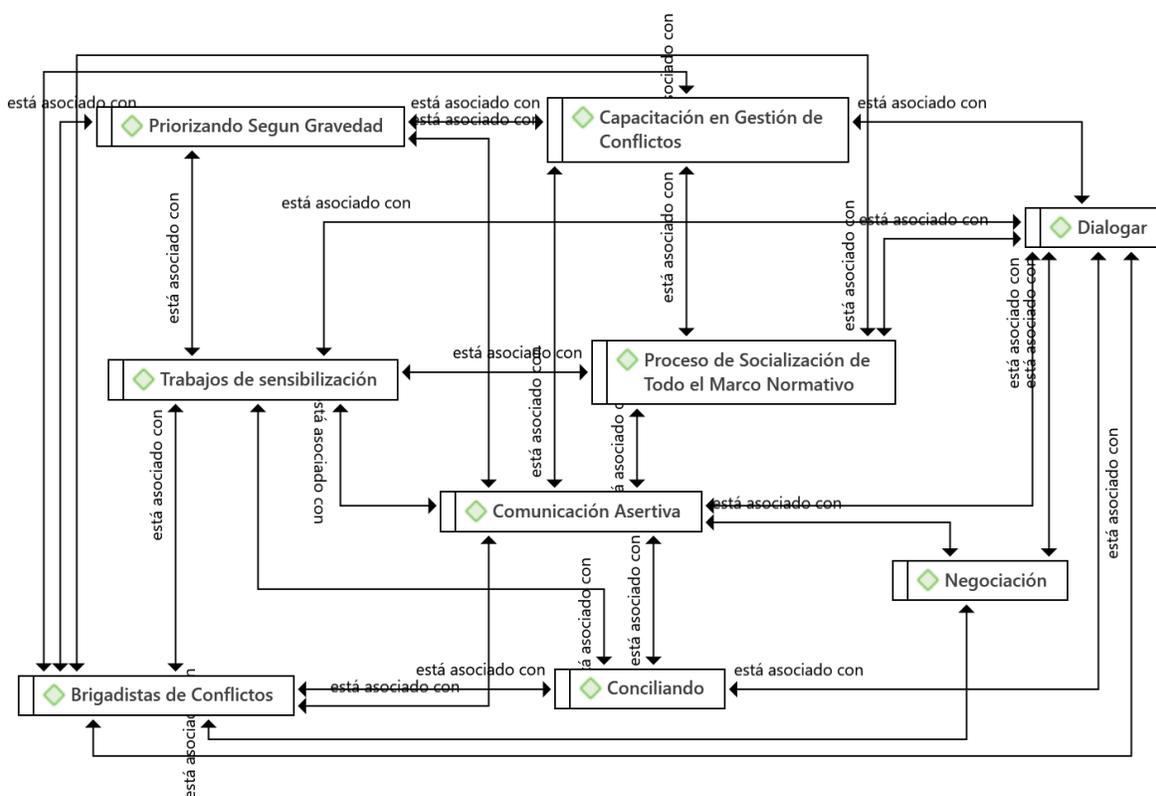
Los entrevistados declaran que en UNINAVARRA se tiene total conocimiento de los procedimientos con base en el reglamento interno, lo que lleva a garantizar las soluciones esperadas por parte de los implicados en dicho conflicto; también exteriorizan por parte de ellos mismos, que informan a la comunidad uninavarrista de los procesos formales que se tienen

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

establecidos y hasta llegan a revelar que el comité de gestión al cambio está próximo a realizar campañas de socialización y resocialización de sus funciones para ayudar a prevenir los conflictos.

De este modo, adquirimos un producto de soluciones ajenas a lo que se objetiva en esta investigación, un organismo que sea de la misma organización, pero al mismo tiempo actúe como un tercero ante los conflictos presentados, donde en apoyo con los diferentes mecanismos ya manifestados, y diferentes comités ya institucionalizados por el reglamento, mejore la comunicación y se evite o de feliz término a los conflictos.

9. ¿Desde sus conocimientos y su posición dentro de la Institución, cómo sugiere que sean resueltos los conflictos que se suscitan al interior de la misma?



En esta red se muestran las diferentes sugerencias para la solución de conflictos que se presentan o se presenten al interior de la organización, mostrando que todas y cada una están estrechamente asociadas entre sí, ya que se relacionan y nos conducen al camino de la solución del conflicto ya sea pasando de una de ellas a otras o generando soluciones optimas que permiten el fin principal.

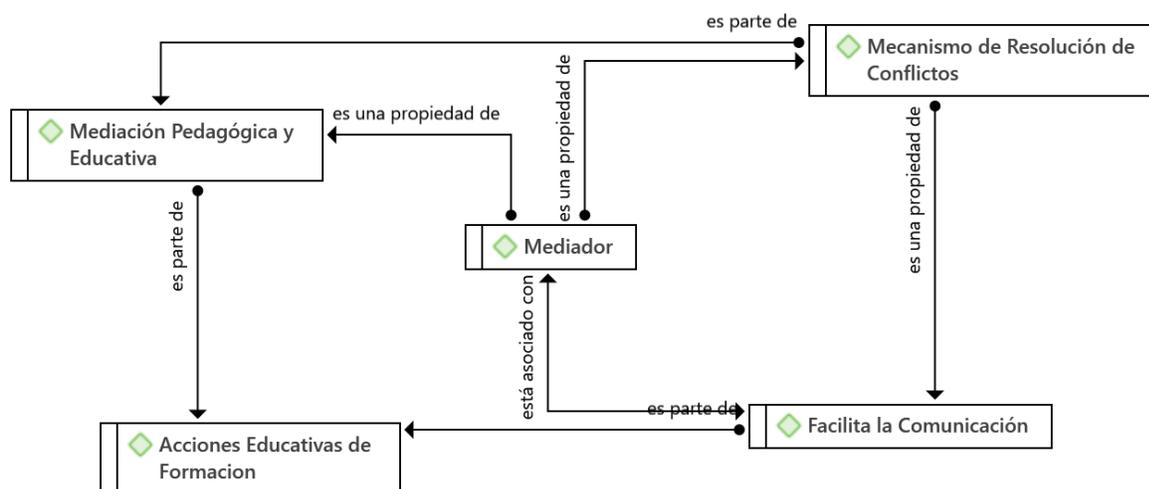
La creación de brigadistas de conflictos propuesto por uno de los directivos no es más que protagonistas capacitados que mediante una comunicación asertiva y el diálogo permitan una conciliación efectiva que beneficie a los implicados.

Recordando que se ha hablado bastante del reglamento interno, se propone un proceso de socialización de todo el marco normativo, para que se tenga en cuenta este importante ítem que ha sido protagonista en esta investigación como lo son las reglas que se deben tener muy en cuenta al momento de vincularse a la institución.

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Estas acciones, se suman al propósito y a la propuesta principal de esta investigación, como lo es la creación de la Unidad de Mediación, ya que al estar estrechamente relacionados todos estos conceptos y sugerencias, alimenta positivamente la estructura principal de la unidad y fortalece su esperado inicio, teniendo una base fundamental de la visión actual que se tiene ante la resolución de conflictos y proceder a obtener las oportunidades de mejora.

10. ¿Conoce la Mediación?



Los cuatro directivos coinciden positivamente al momento de definir cada uno el sistema de la mediación, donde expresan correctamente que es un sistema de resolución de conflictos mediante el cual, a través de un tercero imparcial, llamado mediador, se llega a un acuerdo entre dos o más personas implicadas, y así conseguir la esperada solución. De esta forma también se facilita la comunicación y se mantiene un ambiente conciliador gracias a que la persona encargada de mediar entre las partes evidencia un entrenamiento o capacitación previa para poder manejar la situación que en varias ocasiones se presenta de forma exaltada, violenta o no pacífica dependiendo el nivel de gravedad del conflicto.

Agregan también, que conociendo que este mecanismo de resolución de conflictos es muy efectivo y conciliador para encontrar soluciones entre las partes, en su experiencia no conocen de instituciones u organizaciones que cuenten físicamente con este mecanismo, donde también se pueda contar con una mediación pedagógica y se adopte una apropiación formativa, estableciendo acciones educativas que propicien la formación de los seres humanos.

De esta forma encontramos que indirectamente ven en la mediación un mecanismo importante para tener en cuenta organizacionalmente que permita fortalecer y prevenir en el ambiente laboral, educativo y social, los conflictos ante las eventuales diferencias presentadas en los seres humanos y específicamente los miembros vinculados a UNINAVARRA. Estableciendo la necesidad de un espacio en el que prime la comunicación y se escuchen las partes para mediar una solución.

Anexo 6

Derechos de Petición Radicados

Derecho de Petición Dirección de Justicia de Neiva

Neiva, 18 de octubre de 2021

Señores
DIRECCIÓN DE JUSTICIA
 Municipio de Neiva
 Centro Comercial Los Comuneros
 Ciudad

<p style="text-align: center;">ALCALDIA DE NEIVA</p> <p>Al contestar cite radicado:R-03001-202135886-CONTROL Id: 499685 Fecha: 19-octubre-2021 07:56:46 Dependencia : DIRECCION C Destino: NELSON PATIÑO PERDOMO DIRECTOR TECN. Serie: PQRS SubSerie: Tipo Documental: PETICION - VENTANILLA</p>

Ref. Solicitud de Información, Derecho de Petición Art. 23 Constitución Política.

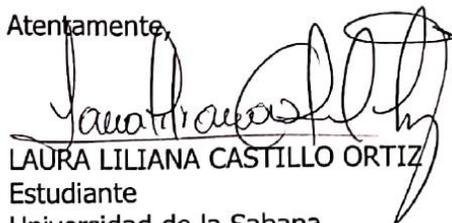
Reciba un cordial saludo,

Con ocasión al proyecto de investigación que adelantamos en el marco de la Maestría en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas de la Universidad de la Sabana, denominado Mediación para la Paz en una Institución de Educación Superior del Sur de Colombia, comedidamente solicito su valiosa colaboración con el fin de informarnos si en la actualidad dentro de tan honorable entidad, se adelantan procesos de Mediación o se brinda la prestación del servicio de Mediación como Mecanismo Alternativo de Solución de Conflictos y de ser así y si es posible, nos puedan suministrar el procedimiento y formatos establecidos para tal fin, así como la normatividad que regule dicha actividad.

La anterior información será usada únicamente con fines académicos e investigativos.

Agradecemos de antemano su valiosa atención y quedamos atentas a su respuesta.

Atentamente,


 LAURA LILIANA CASTILLO ORTIZ
 Estudiante
 Universidad de la Sabana.

Notificación de respuesta: lauracaor@unisabana.edu.co

Derecho de Petición Casa de la Justicia Municipal - Neiva

Handwritten:
G. 43 dms
19/10/21

Neiva, 18 de octubre de 2021

Señores

CASA DE LA JUSTICIA MUNICIPAL
Municipio de Neiva
Calle 2 C No.28-14 Barrio Los Parques
Ciudad

Ref. Solicitud de Información, Derecho de Petición Art. 23 Constitución Política.

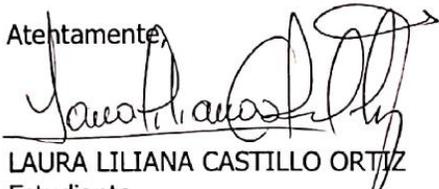
Reciba un cordial saludo,

Con ocasión al proyecto de investigación que adelantamos en el marco de la Maestría en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas de la Universidad de la Sabana, denominado Mediación para la Paz en una Institución de Educación Superior del Sur de Colombia, comedidamente solicito su valiosa colaboración con el fin de informarnos si en la actualidad dentro de tan honorable entidad, se adelantan procesos de Mediación o se brinda la prestación del servicio de Mediación como Mecanismo Alternativo de Solución de Conflictos y de ser así y si es posible, nos puedan suministrar el procedimiento y formatos establecidos para tal fin, así como la normatividad que regule dicha actividad.

La anterior información será usada únicamente con fines académicos e investigativos.

Agradecemos de antemano su valiosa atención y quedamos atentas a su respuesta.

Atentamente,



LAURA LILIANA CASTILLO ORTIZ
Estudiante
Universidad de la Sabana.

Notificación de respuesta: lauracaor@unisabana.edu.co

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Derecho de Petición Cámara de Comercio de Neiva

Neiva, 18 de octubre de 2021

Señores

CAMARA DE COMERCIO DE NEIVA

Municipio de Neiva

Carrera 5 No. 10-38 Barrio Centro

Ciudad

CAMARA DE COMERCIO DEL HUILA

Radicado: CCNE21-0316

Fecha: 19/10/2021 7:12 am

Recibe: IMELDA CALDERON USECHE

Firma: 

** DocuFlow(R) **

Ref. Solicitud de Información, Derecho de Petición Art. 23 Constitución Política.

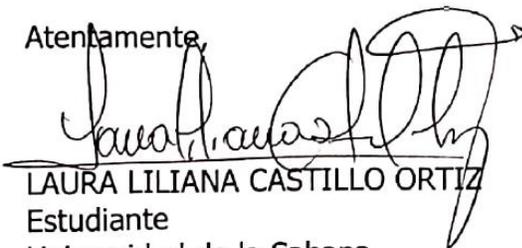
Reciba un cordial saludo,

Con ocasión al proyecto de investigación que adelantamos en el marco de la Maestría en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas de la Universidad de la Sabana, denominado Mediación para la Paz en una Institución de Educación Superior del Sur de Colombia, comedidamente solicito su valiosa colaboración con el fin de informarnos si en la actualidad dentro de tan honorable entidad, se adelantan procesos de Mediación o se brinda la prestación del servicio de Mediación como Mecanismo Alternativo de Solución de Conflictos y de ser así y si es posible, nos puedan suministrar el procedimiento y formatos establecidos para tal fin, así como la normatividad que regule dicha actividad.

La anterior información será usada únicamente con fines académicos e investigativos.

Agradecemos de antemano su valiosa atención y quedamos atentas a su respuesta.

Atentamente,



LAURA LILIANA CASTILLO ORTIZ

Estudiante

Universidad de la Sabana.

Notificación de respuesta: lauracaor@unisabana.edu.co

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Derecho de Petición Casa de la Justicia Municipal – Bogotá D.C.

Neiva, 27 de octubre de 2021

Señores

CASA DE LA JUSTICIA MUNICIPAL

Bogotá D.C.

Ref. Solicitud de Información, Derecho de Petición Art. 23 Constitución Política.

Reciba un cordial saludo,

Con ocasión al proyecto de investigación que adelantamos en el marco de la Maestría en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas de la Universidad de la Sabana, denominado Mediación para la Paz en una Institución de Educación Superior del Sur de Colombia, comedidamente solicito su valiosa colaboración con el fin de informarnos si en la actualidad dentro de tan honorable entidad, se adelantan procesos de Mediación o se brinda la prestación del servicio de Mediación como Mecanismo Alternativo de Solución de Conflictos y de ser así y si es posible, nos puedan suministrar el procedimiento y formatos establecidos para tal fin, así como la normatividad que regule dicha actividad.

La anterior información será usada únicamente con fines académicos e investigativos.

12/11/21 20:09

Correo: Laura Liliana Castillo Ortiz - Outlook

Registro exitoso de petición

avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co <avisoinformativo_sdqs@alcaldiabogota.gov.co>

Mié 27/10/2021 12:16

Bogotá D.C., 27 de octubre de 2021.

Señor(a)

LAURA LILIANA CASTILLO ORTIZ

NEIVA

Asunto: Registro exitoso de petición - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha

Cordial saludo peticionario(a):

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., le informa que su petición se ha registrado con éxito en el sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha con el número Distrital 3488542021, del 27 de octubre de 2021, siendo asignada a SECRETARIA DE SEGURIDAD.

Derecho de Petición Ministerio de Justicia y del Derecho

Solicitud Cordial1 mensaje

Laura Liliana Castillo Ortiz <secretariageneral@uninavarra.edu.co>
Para: @minjusticia.gov.co

1 de junio de 2022, 14:53

Estimado Doctor Jesús, reciba un cordial saludo,

-) Comedidamente solicito su valiosa colaboración y apoyo, en el suministro de la información correspondiente a la Mediación, con el fin de fortalecer el proyecto de Investigación que actualmente nos encontramos desarrollado en UNINAVARRA, sobre dicho mecanismo alternativo de solución de conflictos.

Igualmente, aprovecho para consultarle, si para brindar el servicio de mediación a la comunidad a través de nuestro Consultorio jurídico, se debe adelantar algún trámite previo de autorización ante el Ministerio de Justicia o algún ente gubernamental.

De antemano, mil y mil gracias.

MJD-EXT22-0022267 - 01 junio 20221 mensaje

Ministerio de Justicia <no_reply@minjusticia.gov.co>
Para: secretariageneral@uninavarra.edu.co, consultoriojuridico@uninavarra.edu.co

1 de junio de 2022, 14:53

Señor(a): Señor. LAURA CASTILLO

Fecha: 01 junio 2022

Gracias por escribirnos.

Por favor ingrese al siguiente link: <https://vuv.minjusticia.gov.co/Publico/FindIndexWeb>. Ingrese el Radicado: **MJD-EXT22-0022267** con la contraseña **JKGVvv6JLM** para consultar el estado de su radicación.

Ministerio De Justicia Y Derecho

[CII 53 #13-27 Bogotá D.C.](#)

Teléfono: 4443001

Anexo 7

Respuestas Derechos de Petición

Respuesta Derecho de Petición Dirección de Justicia de Neiva

 <p>MUNICIPIO DE NEIVA NIT. 891180009-1</p>	<p>OFICIO</p>	<p>FOR-GDC-01</p> <p>Versión: 01</p> <p>Vigente desde: Marzo 19 del 2021</p>	 <p>Primero Neiva mipg modelo integrado de planeación y gestión</p>
--	---------------	--	--

Oficio No. DJM- 7814
Neiva, 23 de Octubre de 2021

Señor (a):
LAURA LILIANA CASTILLO ORTIZ
ESTUDIANTE UNIVERSIDAD DE LA SABANA
Correo: lauracaor@unisabana.edu.co
Ciudad

Asunto: Respuesta a Derecho de Petición-Solicitud de Información del procedimiento que regulan los conflictos de convivencia y formatos establecidos para tal fin.
Radicación: Control ID 499685.

Reciba un Cordial Saludo,

En atención al asunto de la referencia, esta Dirección de Justicia Municipal se permite manifestarle de antemano que por tratarse de un asunto previsto en la Ley 1801 de 2.016, que establece las medidas correctivas a aplicar por parte de la autoridad de policía mediante el Proceso Único de Policía según lo preceptuado en el Título III Artículo 213 y subsiguientes, especialmente lo dispuesto en el Artículo 223 Ibidem donde se establecen las siguientes actuaciones procesales:

1. Iniciación de la acción
2. Citación a las partes
3. Audiencia Pública
4. Recursos
5. Cumplimiento o ejecución de la orden de policía.

Bajo estos parámetros, es importante señalar que el proceso se someterá al flujo documental y disponibilidad del Inspector de conocimiento, sin perjuicio de los diferentes requerimientos que se puedan suscitar en el transcurso del referido proceso, y No se resolverá como Derecho de Petición, en los términos consagrados en la primera parte de la ley 1437 de 2.011, desarrollada por la ley 1755 de 2.015.

Atentamente,

Mar 14/12/2021 16:20

Para: Laura Liliana Castillo Ortiz <lauracaor@unisabana.edu.co>

 2 archivos adjuntos (3 MB)

FOR-GGOJ-16 PETICIÓN CONCILIACIÓN (2).doc; FOR-GGOJ-22 ACTA DE CONCILIACIÓN (2).doc;

INSPECCIÓN SEXTA DE POLICÍA URBANA

Neiva, 14 de diciembre de 2021

Señor(a):

LAURA LILIANA CASTILLO ORTIZ

lauracaor@unisabana.edu.co

Asunto. Respuesta a su Consulta. Id 499685

Cordial saludo:

En atención a su requerimiento de la referencia, y para dar respuesta al mismo, comedidamente le informo que la Ley 1801 de 2016, definió y reguló cómo medio de policía la mediación policial, enmarcándolo en sus artículos 149, 154 y 231 al 234; así mismo, en virtud de la competencia asignada a los Inspectores de Policía en el artículo 206 de la norma en cita y atendiendo el posterior artículo 223 el cual regula el trámite del proceso verbal abreviado, en el cual la autoridad de policía realiza la invitación a conciliar al quejoso y al presunto infractor a resolver sus diferencias, es menester informarle que allí se establece el procedimiento por el cual nos encontramos facultados los Inspectores de Policía, así mismo, la alcaldía del municipio de Neiva cuenta con formatos establecidos por el Sistema Integrado de Gestión y de los cuales se pueden obtener los formatos requeridos ^[1] y de lo cual se adjuntan a la presente respuesta el formato de FOR-GGOJ-16 PETICIÓN CONCILIACIÓN y FOR-GGOJ-22 ACTA DE CONCILIACIÓN.

Atentamente,

Inspector Sexto de Policía Urbano.

[1] <https://www.alcaldianeiva.gov.co/Gestion/Paginas/Sistema-Integrado-de-Gestion.aspx>

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Respuesta Derecho de Petición Casa de la Justicia Municipal – Bogotá D.C.



Bogotá, D.C., miércoles 17 de noviembre de 2021

Doctora
LAURA LILIANA CASTILLO ORTIZ
 KR 12 28A 03
 lauracaor@unisabana.edu.co
 Ciudad

Asunto: RESPUESTA RADICADO ORFEO 20215410552431

Respetada Doctora Castillo,

La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia (SDSCJ) recibió el 27 de octubre de 2021 el radicado asociado en el asunto, mediante el cual usted solicita información relacionada con establecer si en la actualidad en la Alcaldía de Bogotá, y de manera específica en la SDSCJ, se adelantan procesos de Mediación o se brinda la prestación del servicio de Mediación como Mecanismo Alternativo de Solución de Conflictos y de ser así, suministrar el procedimiento y formatos establecidos para tal fin, así como la normatividad que regule dicha actividad. Esta información para ser usada con fines académicos.

En este sentido, es importante mencionarle que la SDSCJ posee como uno de sus pilares fundamentales, la organización y fortalecimiento del Acceso a la Justicia y dentro de sus estrategias se encuentran la conciliación en equidad y la mediación profesional, con presencia en diferentes localidades; su fin primordial es acercar a los ciudadanos los servicios de justicia formal, no formal y comunitaria, de manera efectiva, ágil, integral, amable y gratuita, propiciando la difusión y aplicación de los mecanismos alternativos de solución de conflictos.

Dicha labor la realizamos a través de las Unidades de Mediación y conciliación (UMC), que en la actualidad cuentan con 23 años de trayectoria y que a partir de los cambios constitucionales de 1991, donde se realizaron modificaciones en la concepción del Estado que a través del Artículo 116 estableció por primera vez que los particulares pudieran ser investidos transitoriamente de la función de administrar justicia y con el surgimiento de los mecanismos alternativos de solución de conflictos (inciso 1, Artículo 8 de la ley 270 de 1996) en diciembre de 1998 nacieron como Unidades.

En 1996 se generó desde la administración distrital y específicamente desde la Secretaría de Gobierno un programa denominado Centros de Mediación y Conciliación Distritales, que posteriormente en diciembre de 1998, cambió de nombre a Unidades de Mediación y conciliación (UMC), nombre que actualmente mantiene, pero que desde el año 2016 con la Creación de la SDSCJ

mediante el decreto 413 de 2016 hacen parte de esta Secretaría y desde donde se presta el servicio de mediación profesional y se cuenta con una estrategia de fortalecimiento y acompañamiento a los actores de justicia comunitaria (AJC), donde obviamente se encuentran los conciliadores en equidad y el rol fundamental del equipo es realizar el acompañamiento técnico, jurídico y psicosocial a dichos actores.

Es de anotar que la Resolución 301 del 26 de julio de 2018 otorgó a las UMC la misión promover en la ciudadanía la construcción de la convivencia pacífica y promocionar su sostenibilidad mediante la difusión, promoción y aplicación de medios alternativos para el abordaje pacífico de conflictos en el ámbito local. En este sentido la labor de la UMC y sus funcionarios se hace efectiva con múltiples procedimientos con los que se atienden a las comunidades, siendo uno de ellos la mediación profesional, para abordar de forma pacífica los conflictos con la intervención de un tercero imparcial y la aplicación de herramientas pedagógicas y técnicas que permitan abordar sus diferencias, para reestablecer las relaciones entre las personas y promover el acceso a la justicia y la convivencia pacífica.

Así entonces, a continuación, referenciamos los temas que son abordados por la mediación profesional y por los conciliadores en equidad, estos últimos como Agentes de Justicia Comunitaria - AJC, inscritos a nuestra estrategia de fortalecimiento, lo que hace que su labor voluntaria este coordinada con nuestro quehacer y misionalidad.

1. Mediación Profesional aborda los siguientes temas:

PROPIEDAD HORIZONTAL Y ENTRE VECINOS CONFLICTO FAMILIAR

- Alcances

- a) Temas de convivencia, una vez agotado el comité de convivencia en el conjunto
- b) Cuando implique hechos de pautas de convivencia
- c) Desde la lógica de la convivencia entre vecinos (barrios tradicionales)

Alcances a) Pautas de crianza b) Disposición de tareas y roles del hogar c) Acuerdos previos al proceso formal de separación

- Restricción

· Casos que no hayan pasado por los protocolos de la ley 675 y los comités de propiedad horizontal.
 Restricción · Aspectos relacionados por la definición establecida como violencia intrafamiliar ·
 Presencia de violencia física, emocional y económica

Av. Calle 26 # 57-83
 Torre 7 Tel. 3779595
 Código Postal: 111321
 www.scj.gov.co



Av. Calle 26 # 57-83
 Torre 7 Tel. 3779595
 Código Postal: 111321
 www.scj.gov.co



MEDIACIÓN PARA LA PAZ



SECRETARÍA DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Radicado No. 20213100728472
Fecha: 2021/11/17 06:14:20 PM
Anexos: 5 FORMATOS Folios: 4
Asunto: RESPUESTA RADICADO ORFEO 2021541055
Destinatario: LAURA LILIANA CASTILLO ORTIZ
Radicador: MAURICIO DIAZ PINEDA
Asociado: 20215410552431



ARRENDAMIENTO RELACIONES DE CONVIVENCIA CON ÉNFASIS EN UNA DEUDA PARTICULAR

- Alcances

a) Solicitud acuerdo de pagos atrasados servicios públicos y cánones de arrendamiento

b) Reglas de uso del inmueble arrendado

c) Acuerdos para el manejo adecuado del bien inmueble arrendado

- Restricción

· Solicitudes de desalojo

· Deudas mayores a 4 salarios mínimos

· No mediables deudas directamente con la empresa prestadora del servicio, acueducto, vanti, Condensa, claro etc.

RELACIONES DE CONVIVENCIA CON ÉNFASIS EN UNA DEUDA PARTICULAR

- Alcances

En cuanto a las deudas, se podrán recibir con o sin soporte.

- Restricción

Deudas mayores a 4 salarios mínimos \$ 3.796.00 No deudas con bancos

No deudas del Icetex

ENTORNOS ESCOLARES

- Alcances:

- Conflictos de convivencia entre estudiantes cuando se halla agotado comité de convivencia al interior del Colegio.

- Restricciones:

- Que exista denuncia ante la Fiscalía

Av. Calle 26 # 57 -83
Torre 7 Tel. 3779595
Código Postal: 111321
www.scj.gov.co



SECRETARÍA DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Radicado No. 20213100728472
Fecha: 2021/11/17 06:14:20 PM
Anexos: 5 FORMATOS Folios: 4
Asunto: RESPUESTA RADICADO ORFEO 2021541055
Destinatario: LAURA LILIANA CASTILLO ORTIZ
Radicador: MAURICIO DIAZ PINEDA
Asociado: 20215410552431



- No podrá condicionarse el ingreso de los estudiantes a clase por parte de Colegio con la realización de una audiencia de Mediación Profesional

2. Conciliación en equidad, afronta los conflictos relacionados con:

ARRENDAMIENTO VIVIENDA URBANA, RURAL Y LOCAL COMERCIAL: Fecha para entrega de inmueble arrendado, pago cánones de arrendamiento y servicios públicos.

DINERO: Deudas relacionadas con préstamo de dinero entre personas naturales.

CONTRATOS: Incumplimiento arreglo de electrodomésticos, obras locativas, elaboración de muebles.

CONVIVENCIA FAMILIAR Y COMUNITARIA · Incidentes simples, rumores, malos entendidos, comentarios en entornos sociales y familiares, sin agresiones físicas.

Ahora bien, es importante mencionar que debido a la emergencia sanitaria contamos con dos modalidades de atención en mediación profesional, virtual y presencial y en conciliación en equidad de manera virtual, antes de dicha emergencia el servicio era prestado de manera presencial en el 100% de los casos.

Por último, en cuanto a los procedimientos y formatos establecidos en la actualidad nos encontramos en un proceso de actualización de los mismos, en ese sentido anexamos los que se encuentran en uso, haciendo salvedad que pronto sufrirán modificaciones. En ese orden, les compartimos el procedimiento de sensibilización y mediación profesional, formato de invitación, formato de acta de mediación, formato de asistencia y formato de inasistencia

Espero que la información suministrada resuelva sus inquietudes, quedo atento a cualquier otra inquietud.

Cordialmente,

DIRECCION DE ACCESO A LA JUSTICIA

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Documentos anexos a la Respuesta:

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	PD-AJ-2
	Documento:	Mediación Profesional	Versión:	4
			Fecha Aprobación:	16/08/2018
			Fecha de Vigencia:	Página 1 de 15
			16/09/2021	

OBJETIVO	Abordar, orientar y acoger al ciudadano desde los canales presenciales y no presenciales los diversos tipos de conflictos con la intervención de un tercero imparcial y la aplicación de herramientas pedagógicas y técnicas que permitan afrontar sus diferencias, para restablecer las relaciones entre las personas y promover el acceso a la justicia y la convivencia pacífica.
-----------------	--

ALCANCE	
Este procedimiento inicia con la remisión del caso a la UMC por los canales presenciales y no presenciales, continúa con la acogida, orientación e información al usuario acerca del alcance de la mediación y su manifestación de si acepta o no el procedimiento de mediación, sigue con el agendamiento de la audiencia, prosigue con el inicio de la audiencia, donde nuevamente se indica a las partes los alcances del procedimiento, si aceptan la mediación, avanza con su desarrollo y finaliza con la organización, documentación y el registro de información del caso atendido tanto por canales presenciales y no presenciales.	

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	F-AJ-386
	Documento:	Invitación a Mediación	Versión:	1
			Fecha Aprobación:	23/05/2018
			Fecha de Vigencia:	28/05/2018

Bogotá D.C., N°. Registro: 14-

Señor (a) es (as)

Bogotá D. C.

La Unidad de Mediación y Conciliación de la Localidad Los Mártires y el/la señor/a _____, le invitan a asistir a una **MEDIACIÓN PROFESIONAL** con el propósito de abordar de forma pacífica el conflicto relacionado con _____

Lo anterior, con la intención de resolver los conflictos por medio del diálogo y llegar a acuerdos justos y equitativos en poco tiempo.

La **mediación** se llevará a cabo el día _____ (____) del mes de _____ del año _____, a las _____, en la siguiente dirección:

Carrera 21 N° 14 – 75, Piso 2.

Este proceso es gratuito y contribuirá a mejorar sus relaciones, propiciando el acceso a la justicia y la convivencia pacífica.

Le solicitamos por favor hacerse presente diez minutos antes de la hora programada con su documento de identidad.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	F-AJ-789
	Documento:	Constancia de Inasistencia Modalidad No Presencial	Versión:	1
			Fecha Aprobación:	17/09/2020
			Fecha de Vigencia:	Página 1 de 1
			17/09/2020	

No. de Registro:	Fecha: D/M/A	MODALIDAD: Presencial / No presencial
Nombre de la UMC:		Hora:
Tipo de Constancia: Inasistencia /		No. De Registro Link de la Reunión

En la fecha y hora señaladas, se presentaron en la Unidad de Mediación y Conciliación, para llevar a cabo audiencia de **MEDIACIÓN VIRTUAL**, las siguientes personas: Por la parte convocante: **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX** identificada con Cédula de ciudadanía No. **XXXXXXXXXXXXXX**, para participar en una mediación profesional relacionada con el conflicto **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**. La mediación estaba programada para el día **XXXXXXXXXXXXXX**, a las **X:00 () A.M. () P.M.**, por la plataforma TEAMS, sin embargo, no se pudo realizar por la **INASISTENCIA** de la Señora **XXXXXXXXXXXXX**, en calidad de convocada. La señora **XXXXXXXXXXXXX** informa que la señora **XXXXXXXXXXXXX** fue citada previamente, además le hizo llamada, informando que no iba a asistir.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	F-AJ-381
	Documento:	Acta de Mediación Profesional	Versión:	1
			Fecha Aprobación:	23/05/2018
			Fecha de Vigencia:	Página 1 de 2
			22/06/2018	

UNIDAD DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN (UMC)
LOCALIDAD _____

Dirección de la UMC:		Teléfono:
Tipo de Mediación:	Interpersonal	Familiar
Día	_____ del mes	_____ del año 20
Registro N°:		
<input type="checkbox"/> Tiene formato de acogida <input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO		

1. Asistentes:

Nombre (s)	Nombre (s)
Apellido (s)	Apellido (s)
Identificación	Identificación
Dirección	Dirección
Teléfono	Teléfono

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	Código:	F-AJ-382
	Documento:	Certificado de Asistencia	Versión:	1
			Fecha Aprobación:	23/05/2018
			Fecha de Vigencia:	Página 1 de 1
			22/06/2018	

Bogotá D.C.,
N°. Registro:
Hora:

La Unidad de Mediación y Conciliación de la localidad de _____ certifica que, en la fecha y hora anotadas, se hizo presente el/la señor/a _____ identificado/a con documento de identidad número _____ de _____. **Asistió** a la Unidad de Mediación y Conciliación de _____, a una mediación profesional _____

En constancia de lo anterior, firma

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Respuesta Derecho de Petición Ministerio de Justicia y del Derecho

MJD-OFI22-0022099

MJD-OFI22-0022099



Bogotá D.C., 23 de junio de 2022

Señor
LAURA LILIANA CASTILLO ORTIZ
 Fundación Universitaria Navarra
 Secretaria general
 Calle 10 No. 6 - 41
 secretariageneral@uninavarra.edu.co
 Neiva - Huila



Contraseña:SS5G2U3uuy

Asunto: Información sobre Mediación - Respuesta a petición bajo radicado MJD-EXT22-0022267.

Cordial saludo señora Castillo,

La Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos del Ministerio de Justicia y del Derecho recibió su petición el 01 de junio de los corrientes, misma que fue radicada con el código MJD-EXT22-0022267, por medio de la cual solicita información sobre la Mediación y además, pregunta "si para brindar el servicio de mediación a la comunidad a través (sic) de nuestro Consultorio jurídico, se debe adelantar algún trámite previo de autorización ante el Ministerio de Justicia o algún ente gubernamental".

En atención a la pregunta formulada nos permitimos recordar que, en estricto sentido legal, la Mediación no es un mecanismo alternativo de solución de conflictos, toda vez que no está contemplada en el listado que contiene la Ley 446 de 1998 o el Decreto 1818 de 1998.

Haciendo un poco de historia se debe recordar que, una vez promulgada la Constitución de 1991 y frente a la posibilidad contenida en su artículo 116 por medio de la cual se confinó facultades jurisdiccionales a los particulares, se inició en el país un debate sobre estos mecanismos alternativos a la ruta judicial ordinaria; es así como en muchos espacios se discuten temas como cuáles se deben implementar en el país, cómo hacerlo, qué efectos jurídicos tienen, cuáles requisitos se deben exigir, y cómo deben articularse, entre otros.

Por esa época se revisan experiencias internacionales similares y al final, se decidió que se adoptaría la Conciliación con los efectos jurídicos ya conocidos; figura que en otras latitudes es llamada Mediación. A partir de entonces, el país a vivido un proceso de formalización y empoderamiento de esta institución, ejemplo de ello es que se convirtió en requisito de procedibilidad para poder adelantar muchos procesos ante la justicia ordinaria.

Durante muchos años, la normativa nacional guardó silencio sobre la figura de la mediación, razón por la cual se ha tratado como un contrato de transacción, que es ley para las partes, pero no hace tránsito a cosa juzgada o presta mérito ejecutivo, es decir, no produce los efectos jurídicos de los mecanismos alternativos de solución de conflictos.

Bogotá D.C., Colombia

Calle 53 No. 13 - 27 • Teléfono (57) (1) 444 3100 • www.minjusticia.gov.co



Sin embargo, en los últimos lustros se han expedido leyes especiales que la contemplan, por ejemplo, el Decreto 2137 de 2015 por medio del cual se le atribuyen facultades mediadoras a la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, la Ley 1620 de 2013 que crea el Sistema Nacional de Convivencia Escolar, la Ley 906 de 2004 mediante la cual se prevé la mediación en el procedimiento penal, o más recientemente, el Código Nacional de Policía y Convivencia o Ley 1801 de 2016.

Por este motivo, y con el objetivo de trazar lineamientos de política pública sobre la materia, el Gobierno Nacional ha adelantado dos (2) estudios que permiten ver el estado de arte de la Mediación en cuatro (4) ciudades capitales con experiencias en la materia (Bogotá, Cali, Medellín y Cartagena) y en ocho (8) municipios PDET de categorías 4, 5 y 6, copia de los cuales se anexa a la presente respuesta.

Respecto a la posibilidad de atender a la comunidad de Neiva desde su consultorio jurídico a través de esa institución jurídica, consideramos que es posible, siempre y cuando se haga de manera gratuita, aclarando que los efectos jurídicos son los propios de un contrato transaccional, a través del cual las partes se obligan mutuamente, y siempre que se cumplan los requisitos establecidos en el artículo 1502 del Código Civil

Con lo anterior esperamos haber dado respuesta a sus inquietudes; cualquier información o requerimiento adicional será atendido con gusto, para ello la invitamos a comunicarse con esta dependencia a través del correo gestión.documental@minjusticia.gov.co.

Cordialmente,

Documentos anexos a la Respuesta:



Centro de Conciliación, Arbitraje y Amigable Composición

VIGILADO Ministerio de Justicia y del Derecho

**ESTUDIO DE LA MEDIACIÓN RURAL EN COLOMBIA
 CONTRATO 0544 DE 2021 INFORME FASE III**
**ESTUDIO DE MEDIACIÓN EN
 BOGOTÁ, CALI, MEDELLÍN, CARTAGENA
 2014-2018**

FASE IV RESULTADOS, DIAGNÓSTICO Y RECOMENDACIONES

Ministra de Justicia y del Derecho
 Director Métodos
 Supervisión Técnica

Dra. Margarita Cabello Blanco
 Dr. Carlos José González Hernández
 Dr. Edgar Ricardo Serrano Navarro
 Dr. Jesús Arcángel Alonso

Anexo 8**Respuestas Consejos de Facultad, procesos disciplinarios UNINAVARRA****Consejo de Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales**

20 de septiembre de 2021, 12:44

Para: Laura Liliana Castillo Ortiz <secretariageneral@uninavarra.edu.co>

**FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
DIRECCIÓN PROGRAMA DERECHO**

Neiva, 20 de septiembre de 2021

Estimada Dra.

LAURA LILIANA CASTILLO ORTIZ

Fundación Universitaria Navarra -UNINAVARRA

Presente

Cordial saludo,

Respetuosamente me permito informar que revisados los archivos del Consejo de Facultad, se evidencia que:

1. Mediante Acuerdo No. 067 de 2019 se autorizó el archivo de una investigación disciplinaria de una estudiante de especialización (Se adjunta).
2. Actualmente el Consejo de Facultad aperturó dos procesos disciplinarios contra estudiantes de pregrado, que actualmente se encuentran activos.
3. No reposan archivos en donde el colegiado se haya declarado inhibido de aperturar una investigación.

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Consejo de Facultad de Ingenierías

Para: Laura Liliana Castillo Ortiz <secretariageneral@uninavarra.edu.co>

20 de septiembre de 2021, 16:12

**Facultad de Ingenierías
Apoyo a la Decanatura**

Neiva, 20 de septiembre de 2021

Estimada
Laura Liliana Castillo Ortiz
Secretaria General
Fundación Universitaria Navarra - UNINAVARRA

Cordial saludo,

En atención a su solicitud y una vez verificado los archivos del Consejo de la Facultad de Ingeniería me permito informar:

1. No se adelanta ningún proceso disciplinario en contra de un estudiante de los programas de Ingeniería Ambiental e Ingeniería Industrial.
2. No reposan actos administrativos ni actas de Consejo de Facultad en la cual el colegiado antes mencionado se inhibe de abrir investigaciones disciplinarias.

Quedo atento ante cualquier inquietud.

Agradezco la atención prestada.

El lun, 20 sept 2021 a las 11:46, Laura Liliana Castillo Ortiz (<secretariageneral@uninavarra.edu.co>) escribió:
[El texto citado está oculto]

--

Cordialmente,



Profesional Apoyo a Decanatura - Facultad de Ingenierías
Fundación Universitaria Navarra - UNINAVARRA
(057-8) 8722049 - (057-8) 8711199 - (057-8) 8740089

<http://www.uninavarra.edu.co/>
Carrera 10 No. 6 - 33 B/ Altico
Sede - Parque Navarra
Neiva, Huila - Colombia

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Consejo de Facultad de Ciencias de la Salud

**CONSEJO DE FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD**

Neiva, 22 de septiembre 2019

Señores
CONSEJO ACADEMICO
 Fundación Universitaria Navarra – UNINAVARRA

Ref. Informe.

Cordial saludo,

En atención a su petición del día 20 de septiembre del año en curso, mediante la cual solicitan informe sucinto acerca de los procesos disciplinarios adelantados por cada Consejo, en los cuales decidieron inhibirse de abrir investigación disciplinaria o poner fin a una investigación disciplinaria.

Me permito Informar de manera respetuosamente que en los siguientes casos se puso fin a la investigación disciplinaria por optar medidas como MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS, de acuerdo al artículo 118 del acuerdo 012 del 2015 y el ARTÍCULO 4 MEDIACIÓN del acuerdo 019 de 2018 (19 de junio).

Estudiantes graduados:

-
-

Procesos en los cuales se adelantan una investigación Disciplinaria, estando los estudiantes activos:

-

Sin otro en particular, agradezco su atención.

Cortésmente,

ORIGINAL FIRMADO

Presidente Consejo de Facultad
 Ciencias de la Salud

Anexo 9

**Proyecto de Acuerdo, por medio del cual, se crea la Unidad de Mediación de la Fundación
Universitaria Navarra – UNINAVARRA**

**PROYECTO DE ACUERDO XXX DE 202X
(xx DE xxx)**

“Por el cual se crea la Unidad de Mediación de la Fundación Universitaria Navarra – UNINAVARRA”

EL CONSEJO SUPERIOR DE LA FUNDACIÓN UNIVERSITARIA NAVARRA

En uso de sus atribuciones legales y en especial las conferidas mediante el Acuerdo 005 de 2011 -
Estatuto General de la Fundación, y

CONSIDERANDO

Que según lo dispuesto en el artículo 30° del Acuerdo 005 de 2011 – Estatuto General de UNINAVARRA-, el Consejo Superior es el máximo órgano de dirección de la Fundación.

Que el literal c) del artículo 32° del Acuerdo 005 de 2011 – Estatuto General de UNINAVARRA-, consagra que es función del Consejo Superior *“definir la estructura académica, administrativa y financiera de la Fundación, previo concepto favorable de la Asamblea de Fundadores”*.

Que la Fundación Universitaria Navarra – UNINAVARRA en atención al rol que le corresponde a las Instituciones de Educación Superior en la sociedad, ha orientado sus esfuerzos en la contribución desde su actuar de una cultura de paz y una sociedad más justa y equitativa.

Que conforme a lo anterior, el Consejo Académico mediante el Acuerdo 019 de 2018 adoptó y reglamentó la Mediación como mecanismo alternativo de solución de conflictos de carácter disciplinario estudiantil, de conformidad con lo establecido en el artículo 118° del Acuerdo 012 de 2015 – Reglamento Académico y Estudiantil.

Que a su vez, el Consejo Académico mediante el Acuerdo 018 de 2018 creó el curso MAESTROS DE PAZ como un curso del Componente Flexible Institucional y a través de la Unidad de Extensión se da origen al Diplomado en Maestros de Paz dirigidos a la comunidad, a profesores y colaboradores administrativos de UNINAVARRA, que han permitido consolidar una cultura de paz y convivencia organizacional y ciudadana que propenda por sanas prácticas, desarrollo de competencias y adquisiciones de valores que contribuyan a generar aprendizajes basados en el respeto y la resolución de conflictos de manera pacífica.

Que UNINAVARRA, dentro de los cursos del Componente Flexible Institucional y Básico Institucional, tiene establecidos los cursos de Derechos Humanos y Constitución Política Convivencia y Paz respectivamente, con el fin de propender por una Cultura de Paz fundamentada en el respeto por los Derechos Humanos.

Que mediante el Acuerdo 010 de 2019 el Consejo Superior creó la Oficina de Paz como una Unidad Administrativa adscrita a la Facultad de Educación de carácter asesora y consultiva de las autoridades colegiadas y unipersonales de la Institución, del entorno y del país, sobre aspectos relacionados con la paz y demás temas y estrategias que permitan contribuir a la consolidación de una cultura de paz, inclusiva, democrática e intercultural en UNINAVARRA, en la región y el país.

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Que en razón a las acciones adelantadas por la Oficina de Paz, la Fundación Universitaria Navarra – UNINAVARRA obtuvo de ICONTEC la certificación del Sistema de Gestión de Cultura de Paz Organizacional.

Que las Investigadoras Laura Liliana Castillo Ortiz y Leidy Johanna Díaz Sánchez, en el desarrollo del Proyecto de Investigación denominado “Diseño e Institucionalización de la Unidad de Mediación Para la Paz en una Institución de Educación Superior del Departamento del Huila”, como resultado del diálogo de saberes desarrollado por el Equipo Gestor UNINAVARRA encontraron necesario proponer al Consejo Superior, crear una Unidad de Mediación como mecanismo institucional para la solución de conflictos que promueva la Cultura de Paz al interior de la Fundación Universitaria Navarra – UNINAVARRA y definir la estructura de la misma.

Que para efectos de establecer los conceptos de Mediación, los Principios de la Mediación y tipos de conflicto, las investigadoras tomaron como referencia las definiciones dadas por (Iungman, 1996, p.2) citado por (Urrutia y Moreno, 2017); Diaz. R (2016) y los autores Rondón y Martin (2017).

Que la Fundación Universitaria Navarra – UNINAVARRA entiende que para la contribución a una Cultura de Paz se hace necesario fomentar la reflexión, el diálogo y la consolidación de sanas prácticas de armonía social en espacios de respeto por los derechos humanos, la justicia y la aplicación de la resolución pacífica de conflictos a través de mecanismos alternativos como la mediación.

Que para la Fundación Universitaria Navarra – UNINAVARRA-, la mediación se constituye en una alternativa efectiva y útil para solucionar los conflictos no sólo de carácter disciplinario estudiantil, sino también conflictos internos institucionales entre colaboradores, profesores, estudiantes y directivos que puedan originarse.

Que según el Manual para la formación y capacitación en mediación comunitaria (CESUP 2014), el proceso de mediación debe regirse por ciertos principios que garantizan la adecuada gestión y resolución de las controversias, siendo indispensable a su vez que, el mediador se caracterice por poseer algunas cualidades que permitan facilitar el manejo del conflicto.

Que el Consejo Superior, en sesión de la fecha, según Acta xxx, previo concepto favorable de la Asamblea de Fundadores, consideró pertinente crear la Unidad de Mediación como mecanismo institucional para la solución de conflictos que promueva la Cultura de Paz al interior de la Fundación Universitaria Navarra – UNINAVARRA.

En mérito de lo expuesto,

ACUERDA

ARTÍCULO 1°. CREACIÓN. Crear la Unidad de Mediación de la Fundación Universitaria Navarra – UNINAVARRA.

ARTÍCULO 2°. MISIÓN. En concordancia con la Misión de la Fundación Universitaria Navarra – UNINAVARRA-, la Unidad de Mediación tiene como propósito contribuir a la consolidación de una Cultura de Paz mediante el fomento de la reflexión, el diálogo y la consolidación de sanas prácticas de armonía social en espacios de respeto por los derechos humanos, la justicia y la aplicación de la resolución pacífica de conflictos a través de la mediación como mecanismo alternativo.

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

ARTÍCULO 3°. VISIÓN. La Unidad de Mediación de la Fundación Universitaria Navarra – UNINAVARRA se propone lograr un reconocimiento regional y nacional por su liderazgo en la contribución de una Cultura de Paz organizacional consolidada, generadora de entornos laborales y estudiantiles armoniosos y favorecedora de relaciones interpersonales sanas y respetuosas.

ARTÍCULO 4°. ESTRUCTURA. La Unidad de Mediación como mecanismo institucional para la solución de conflictos que promueve la Cultura de Paz, estará articulada a la Oficina de Paz y el Comité de Gestión del Cambio de la Fundación Universitaria Navarra – UNINAVARRA y su programa Maestros de Paz y al Consultorio Jurídico y Centro de Conciliación de la Fundación Universitaria Navarra – UNINAVARRA – “Martin Luther King”.

PARÁGRAFO ÚNICO. Para el efecto, la Unidad de Mediación contará con un espacio físico propio que brinde a las partes un ambiente facilitador para la solución de conflictos, en términos de comodidad, comunicación y conexión personal positiva y de calidad.

ARTÍCULO 5°. LA MEDIACIÓN. Entiéndase como mediación al mecanismo alternativo de solución de conflictos donde el tercero neutral, que no tiene poder sobre los disputantes, ayuda a que éstos, en forma cooperativa, encuentren una solución a su conflicto. El mediador o tercero neutral será el encargado de crear un clima de colaboración, de reducir la hostilidad y de conducir el proceso a su objetivo³.

ARTÍCULO 6°. PRINCIPIOS. La Fundación Universitaria Navarra – UNINAVARRA acoge los principios que regirán el proceso de mediación⁴, a saber:

6.1 Voluntariedad. Las partes deberán participar por su propia decisión y no por obligación.

6.2 Confidencialidad. No podrá divulgarse la información relacionada con los asuntos de la mediación.

6.7 Honestidad. El mediador deberá excusarse de participar en una mediación, cuando reconozca que sus capacidades, limitaciones o intereses personales pueden afectar el procedimiento.

6.3 Neutralidad. El mediador deberá mantener al margen sus propias preferencias o inclinaciones durante todo el procedimiento.

6.4 Imparcialidad. El mediador no podrá tomar partido respecto a los mediados, por lo que deberá actuar libre de favoritismo, brindando un trato sin diferencia alguna, quedando prohibidas las alianzas con alguno de ellos.

6.5 Equidad. El mediador deberá generar condiciones de igualdad entre los mediados para que arriben a acuerdos mutuamente beneficiosos.

6.6 Legalidad. Sólo podrán ser objeto de mediación los conflictos derivados de los derechos que se encuentren dentro de la libre disposición de los mediados.

ARTÍCULO 7°. EL MEDIADOR. Entiéndase como mediador al tercero neutral, imparcial e independiente que interviene en el conflicto con el propósito de facilitar un encuentro entre las partes, lograr un mejor entendimiento del conflicto y alcanzar un acuerdo mutuo que ponga fin a la controversia de manera pacífica.

³ (Iungman, 1996, p.2) citado por (Urrutia y Moreno, 2017)

⁴ Diaz (2016),

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

ARTÍCULO 8°. REQUISITOS PARA SER MEDIADOR. Serán mediadores de la Unidad de Mediación los estudiantes que hayan cursado y aprobado la asignatura del Componente Flexible Institucional Maestros de Paz, los estudiantes de Derecho que hayan cursado y aprobado el curso Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, los profesores, colaboradores o estudiantes que realicen el curso virtual de Formación de Mediadores que ofrece la Fundación Universitaria Navarra – UNINAVARRA, a través de la Unidad de Extensión.

ARTÍCULO 9°. CALIDADES DEL MEDIADOR. Atendiendo los principios de la mediación, el mediador de la Unidad de Mediación de la Fundación Universitaria Navarra – UNINAVARRA, deberá ser:

9.1 Empático. El mediador contará con la capacidad de entender la posición de las partes que intervienen en el conflicto, así como sus sentimientos y necesidades, lo que permitirá que éstas se sientan escuchadas y comprendidas.

9.2 Respetuoso. El mediador deberá ser respetuoso del conflicto y de la postura de las partes intervinientes.

9.3 Confiable. El mediador tendrá la capacidad de generar confianza en las partes, permitiendo que estas manifiesten sus sentimientos y posiciones sin ser invalidadas o cuestionadas.

9.4 Comunicador. El mediador tendrá la capacidad de interactuar y escuchar a las partes e indagar respecto a las necesidades, posturas y deseos de cada una, lo que le permitirá lograr un entendimiento del conflicto.

9.5 Facilitador. El mediador tendrá la habilidad de persuadir a las partes facilitando entre ellas la obtención de un acuerdo que resuelva sus diferencias de manera pacífica a través del diálogo.

9.6 Neutral e imparcial. El mediador tendrá la capacidad de acompañar y facilitar el proceso de mediación objetivamente, sin beneficiar o apoyar los intereses de una de las partes, brindando un trato igualitario y garantizando que sean las mismas partes quienes impulsan el acuerdo.

ARTÍCULO 10°. CONFLICTOS SUSCEPTIBLES DE MEDIACIÓN⁵. La Unidad de Mediación de la Fundación Universitaria Navarra – UNINAVARRA, podrá conocer de los siguientes conflictos:

10.1 Conflictos de poder. Aquellos generados en oposición a las normas.

10.2 Conflictos de relación. Aquellos presentados cuando uno de los sujetos del conflicto es superior jerárquico o emocional al otro.

10.3 Conflictos de rendimiento. Aquellos relacionados con el incumplimiento al Plan de Estudios del correspondiente programa o cuando el estudiante presenta dificultades en equilibrar sus necesidades formativas y lo que la Institución o el profesor le ofrece.

10.4 Conflictos de carácter disciplinario estudiantil. Aquellos acontecidos en el marco de una conducta establecida el Acuerdo 012 de 2015 – Reglamento Académico y Estudiantil-, como constitutiva de falta disciplinaria a la luz del Régimen Disciplinario estudiantil.

10.5 Conflictos interpersonales o Conflictos Interuniversitarios. Aquellos ajenos al marco educativo que son un reflejo manifiesto de la sociedad.

⁵ Rondón y Martin (2017), comparten con Viñas (2004)

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

10.6 Conflictos institucionales. Aquellos generados dentro de la Institución y que están relacionados con las diferencias de poder de sus integrantes.

10.7 Conflictos laborales. Aquellos generados en el entorno laboral, aplica para colaboradores y docentes.

10.8. Conflictos de Inclusión. Aquellos que se generen con ocasión de las capacidades especiales de algún integrante de la comunidad Universitaria.

PARÁGRAFO PRIMERO. Los conflictos establecidos en el presente artículo son de carácter enunciativo, por tanto, si en el desarrollo de las relaciones interpersonales se llegasen a suscitar otro tipo de conflictos, los mismos podrán ser presentados ante la Unidad de Mediación, previo análisis de la Oficina de Paz o el Comité de Gestión del Cambio y el Comité de Convivencia Laboral (para asuntos entre colaboradores) y los Consejos de Facultad (para asuntos entre estudiantes y estudiantes y colaboradores) de la Fundación Universitaria Navarra – UNINAVARRA.

PARÁGRAFO SEGUNDO. Cuando las personas en conflicto no deseen acudir a la Unidad de Mediación para la resolución de conflictos, el proceso será trasladado a la Autoridad Competente y se dejará registro en el Acta de No Mediación.

ARTÍCULO 11°. PROCEDIMIENTO Y PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL. Adóptense como parte del Proceso de Gestión Documental de la Unidad de Mediación, los procedimientos y formatos adjuntos en el anexo 1. A través del Sistema de Gestión de Calidad y bajo el liderazgo de la Oficina de Paz y el Comité de Gestión del Cambio, podrán diseñarse otros documentos que requieran para el adecuado funcionamiento de la Unidad de Mediación.

ARTÍCULO 12°. RECONOCIMIENTO: Reconocer el aporte intelectual de la Investigadora Laura Liliana Castillo Ortiz y Leidy Johanna Díaz Sánchez en el diseño y elaboración de este Acuerdo.

ARTÍCULO 13 °. PROMOTORES UNIDAD DE MEDIACIÓN: La Dirección de Bienestar Universitario, a través del Programa Plan Padrino Ser Maestro y demás integrantes de la Comunidad UNINAVARRA que conozcan de la existencia de conflictos dentro de la Institución, promoverán la Mediación como mecanismo institucional para la resolución de estos, de igual manera, informarán sobre dicha situación a la Oficina de Paz y el Comité de Gestión del Cambio.

PARÁGRAFO: Incorporar dentro de los puntos del orden del día de la Inducción y Reinducción a Estudiantes, Docentes, Administrativos y en las Escuelas de Padres, la socialización de la existencia de la Unidad de Mediación como mecanismo institucional para la solución de conflictos al interior de UNINAVARRA.

ARTÍCULO 14°. VIGENCIA. El presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su expedición.

PÚBLIQUENSE Y CÚMPLASE

Dado en Neiva, a los xxxx (xxx) días del mes de xxx del año dos mil veintidós (2022).

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Presidenta - Consejo Superior

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Secretaria - Consejo Superior

Anexo 10

Propuesta de modificación al contenido programático curso Maestros de Paz**1. Justificación**

Educar para la paz en las instituciones educativas, como lo indica (Elizo, 2018), “*es tener como referente los Derechos Humanos, es educar para disfrutar de entornos educativos pacíficos, pero también es gestionar los conflictos que se producen en las instituciones educativas, a través de la mediación*”. (p.211), por lo anterior, dicha educación implica promover y fomentar la reflexión, el diálogo y la consolidación de sanas prácticas de armonía social, comprendiendo las implicaciones del conflicto y reconociendo la importancia de la formación en el respeto y protección de los derechos humanos. Bajo este entendido, la educación superior tiene el desafío de contribuir a la consolidación de una cultura de paz mediante la implementación de una educación integral que tenga como pilar fundamental el diálogo y la resolución pacífica de los conflictos.

De otra parte, entendiendo la mediación como “*un procedimiento de resolución de conflictos donde el tercero, neutral, que no tiene poder sobre los disputantes, ayuda a que éstos, en forma cooperativa, encuentren una solución a su disputa. El mediador o tercero neutral será el encargado de crear un clima de colaboración, de reducir la hostilidad y de conducir el proceso a su objetivo*” (Lungman, 1996, p.2) citado por (Urrutia y Moreno, 2017), se hace necesario incluir la mediación en los contenidos temáticos del curso Maestros de Paz, con una dedicación de 20 Horas de Acompañamiento y 4 horas de Trabajo Independiente, con el propósito de orientar la formación como mediadores capacitados en la identificación de conflictos y en servir como facilitadores de resolución pacífica de los mismos a través de este mecanismo.

Así, los estudiantes del curso Maestros de Paz tendrán la capacidad de contar con las herramientas necesarias para identificar los conflictos y gestionar su transformación, comprender los desafíos del mediador y el rol que asume como facilitador en la gestión del conflicto entre las partes y reconocer la importancia de la mediación en el proceso de educación para la paz y la transformación social como apuesta de la educación superior.

2. Propuesta de Estructura Curricular a Incluir

No.	Nombre	HORAS	
		HA*	TI*
1	La Mediación como mecanismo alternativo de solución de conflictos <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mecanismos alternativos de solución de conflictos ✓ Mediación ✓ Autocomposición ✓ El mediador, su rol y desafíos ✓ Modelos de mediación ✓ Etapas de la mediación ✓ Resultado de la mediación 	14	2
4	La mediación en la educación superior <ul style="list-style-type: none"> ✓ Desafíos de la educación superior ✓ Educar para la paz ✓ Transformación social 	6	2

* HA: Horas de Acompañamiento. TI: Trabajo Independiente

Anexo 11

Diseño Curso Formación de Mediadores

El Curso Formación de Mediadores, ya se encuentra diseñado y publicado en la Plataforma Moodle, para efectos de la presente investigación, podrá accederse a través del siguiente enlace <https://endidacticas.milaulas.com/my/courses.php> digitando el usuario: unisabana y la contraseña: Unisabana_22*, es de mencionar, que este usuario estará activo hasta la fecha de sustentación del proyecto, puesto que posterior a ello, será inhabilitado, toda vez que, el curso es para uso exclusivo de los estudiantes, docentes y administrativos de la Comunidad de UNINAVARRA que deseen hacer parte de su equipo de Mediadores.

Propuesta para el desarrollo del curso Formación de Mediadores - modalidad virtual, presentado a la Vicerrectoría de Posgrados y Extensión.

- 1. Unidad Académica o Administrativa de Origen:** Documento producto del desarrollo del Proyecto de investigación denominado “Diseño e Institucionalización de la Unidad de Mediación para la Paz en una Institución de Educación Superior del Departamento del Huila” desarrollado por las investigadoras Leidy Díaz – Docente del programa de Ingeniería Ambiental y Laura Castillo – Secretaria General, en el marco de la Maestría en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas de la Universidad de la Sabana.

Facultad: Educación

- 2. Nombre: Formación de Mediadores**
- 3. Tipo: Curso Virtual**
- 4. Determinación de las necesidades (Justificación):**

El conflicto se encuentra intrínseco en el desarrollo social de todo individuo, puesto que como lo menciona Rondón y Martín (2017), es “un proceso natural de la sociedad y un fenómeno necesario para la vida humana” (p.1), teniendo en cuenta que, como ser social éste se enfrenta en su cotidianidad al manejo de las relaciones interpersonales que, en algunas ocasiones, pueden verse afectadas por el surgimiento de conflictos, puesto que como lo indica Vinyamata (2003) citado por Rondón y Martín (2017) las partes inmersas en este, al presentar dificultades para conciliar sus intereses, buscan defenderse generando así actitudes hostiles y discrepancias ante la ausencia de soluciones que satisfagan a las dos partes.

De otra parte, Rondón y Martín (2017) señalan que el conflicto puede ser “un factor positivo para el cambio y el crecimiento personal e interpersonal o un factor negativo de destrucción, según la forma de regularlo” (p.1), por tanto, se torna relevante identificar y comprender su génesis con el propósito de transformar la concepción negativa que éste pueda generar y dar paso a la aceptación y reconocimiento de diferentes escenarios y oportunidades positivas que puede brindar el desarrollo de capacidades para manejar un conflicto.

La mediación, como mecanismo alternativo de solución de conflictos, brinda a las partes inmersas en controversias que, a través de la orientación y acompañamiento de un tercero neutral, que no ostenta poder alguno sobre éstos, “en forma cooperativa, encuentren una solución a su disputa. El mediador o tercero neutral será el encargado de crear un clima de colaboración, de reducir la hostilidad y de conducir el proceso a su objetivo” (Lungman, 1996, citado por Urrutia y Moreno, 2017).

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

De esta manera, se constituye en una gran herramienta de transformación de conflictos, mediante la cual el mediador asume un rol muy importante al momento de interceder en su resolución, siendo el responsable de facilitar el encuentro entre las partes, lograr un mejor entendimiento del conflicto y alcanzar un acuerdo mutuo que ponga fin a la controversia de manera pacífica.

En virtud de lo anterior, se hace necesario fortalecer en el mediador sus capacidades y habilidades de negociación e intervención del conflicto, de tal forma que cuente con elementos y herramientas adecuadas para hacer frente a éste, identificando el problema central, los efectos y las causas que conllevaron a su surgimiento, logrando con ello persuadir a las partes y facilitar la transformación positiva de las diferencias presentadas que en algunos casos se perciben como irreversibles.

Así, es trascendental capacitar a quien fungirá como mediador en aquellas habilidades y destrezas necesarias para favorecer y facilitar el manejo positivo y pacífico de los conflictos, a través del fortalecimiento de la comunicación proactiva y el manejo de las emociones de las partes inmersas en discrepancias, de tal suerte que sea posible orientar adecuadamente el proceso de mediación y que de éste resulte un acuerdo entre las partes que ponga fin efectivamente al conflicto.

5. Objetivo:

Objetivo General:

Formar mediadores capacitados para identificar los conflictos y fungir como facilitadores en la solución de éstos de manera pacífica a través de la mediación.

Objetivos Específicos:

- ✓ Brindar las herramientas necesarias para identificar los Conflictos y gestionar su transformación
- ✓ Capacitar en técnicas y habilidades requeridas para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales, el manejo de emociones y la transformación positiva del conflicto.
- ✓ Fortalecer las capacidades de comunicación proactiva como elemento transformador del conflicto.
- ✓ Profundizar en los aspectos relacionados con la mediación, los desafíos del mediador y el rol que asume como facilitador en la gestión del conflicto entre las partes.
- ✓ Comprender la importancia de la mediación en el proceso de educación para la paz y la transformación social como apuesta de la educación superior.

6. Presentación general de la formación continua:

Las investigadoras Leidy Díaz y Laura Castillo, colaboradoras de la Fundación Universitaria Navarra – UNINAVARRA, presentan el **CURSO DE MEDIACIÓN**, con el fin de proporcionar las herramientas necesarias para desarrollar el pensamiento crítico y las habilidades en la solución de problemas, a aquellas personas interesadas en ser facilitadores en la resolución de conflictos a través de la Mediación.

La formación en mediación se desarrollará a nivel teórico y práctico a través de la Plataforma Virtual definida por la Institución. En cada unidad temática, se abordarán aspectos conceptuales y se realizarán ejercicios que permitan verificar adquisición de las competencias y resultados de aprendizaje previstos para el curso. El curso tendrá una duración de 48 horas y está dirigido a aquellas personas que deseen formarse como mediadores.

Dentro de sus unidades temáticas se aborda:

- a) El Conflicto y su transformación
- b) Comunicación proactiva como elemento transformador del conflicto
- c) La Mediación como mecanismo alternativo de solución de conflictos
- d) La mediación en la educación superior.

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

7. **Población Objetivo:** Profesionales, estudiantes, docentes, personal administrativo y público en general interesado en la mediación como mecanismos de resolución de conflictos.

8. Estructura Curricular:

a. Unidades Temáticas o Módulos

No.	Nombre	HORAS	
		TP	TI
1	El Conflicto y su transformación ✓ Definición de conflicto ✓ Clases de conflicto ✓ Etapas del conflicto ✓ Análisis del conflicto ✓ Transformación del conflicto	10	2
2	Comunicación proactiva como elemento transformador del conflicto ✓ Comunicación proactiva ✓ El lenguaje ✓ Emociones, percepciones y posiciones ✓ Validación de emociones ✓ Construir desde la diferencia	10	2
3	La Mediación como mecanismo alternativo de solución de conflictos ✓ Mecanismos alternativos de solución de conflictos ✓ Mediación ✓ Autocomposición ✓ El mediador, su rol y desafíos ✓ Modelos de mediación ✓ Etapas de la mediación ✓ Resultado de la mediación	14	2
4	La mediación en la educación superior ✓ Desafíos de la educación superior ✓ Educar para la paz ✓ Transformación social	6	2
TOTAL		40	8

9. **Duración en horas:** 48 HORAS = Formación autónoma – CURSO 100% Virtual

10. Metodología:

El Curso de Mediación tendrá una formación virtual con una duración de 48 horas que se desarrollarán en 4 módulos o unidades. La formación incluye el desarrollo de ejercicios que buscan contextualizar al estudiante a través de la puesta en práctica de los conceptos y temáticas vistos a lo largo del curso.

El proceso de enseñanza-aprendizaje se enmarca en la propuesta metodológica de capacitación - acción, de tal manera que el estudiante se convierte, en un primer momento, en parte activa del proceso formativo haciendo el estudio, análisis y discusión de los contenidos y sus conceptos (capacitación). En un segundo momento, el estudiante realizará la aplicación de ejercicios que le permitan poner en práctica y aterrizar los temas desarrollados en el curso (acción). El Trabajo Independiente estará a cargo y bajo la responsabilidad de cada participante, en lo referente a lecturas de textos disponibles en el curso.

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

11. Perfil de los docentes:

Asignatura o Modulo	Perfil del docente
Comunicación proactiva como elemento transformador del conflicto	Psicólogo con experiencia en intervención de conflictos, técnicas de negociación y manejo de emociones y relaciones interpersonales.
El Conflicto y su transformación	Abogado con diplomado en Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos y con experiencia en procesos de mediación y/o conciliación
La Mediación como mecanismo alternativo de solución de conflictos	
La mediación en la educación superior	Abogado con posgrado en Docencia Universitaria y con experiencia en Cultura de Paz

12. Desarrollo Unidades Temáticas o Módulos del Curso

Unidad 1 El Conflicto y su transformación

En esta unidad se trabajarán los siguientes temas:



EL CONFLICTO Y SU TRANSFORMACIÓN

DESARROLLO:

1. DEFINICIÓN DE CONFLICTO

Como seres sociales, los individuos enfrentan en su cotidianidad el manejo de las relaciones interpersonales, las cuales en algunas ocasiones pueden verse afectadas por el surgimiento de conflictos relacionados con las diferencias existentes entre los pensamientos, opiniones, necesidades, conocimientos o perspectivas.

De esta manera, el conflicto se encuentra intrínseco en el desarrollo social de todo individuo, por tanto, se hace necesario contar con los elementos necesarios para hacer frente a éste, de modo que se logre transformar positivamente las diferencias presentadas que en algunos casos se perciben como irreversibles.

Algunos autores que han desarrollado investigaciones en torno al Conflicto han definido el mismo de la siguiente manera:

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Para Fisas (1998) citado por Castro (2018) el conflicto es “*un proceso interactivo que se da en un contexto determinado. Es una construcción social, una creación humana, diferenciada de la violencia (puede haber conflictos sin violencia, aunque no violencia sin conflicto), que puede ser positivo o negativo según cómo se aborde y termine, con posibilidades de ser conducido, transformado y superado.*” (p.1)

Alvarado (2003), citado por Arias (2017), afirma que el término «conflicto» proviene de la palabra latina *conflictus* que quiere decir chocar, afligir, infligir; que conlleva a una confrontación o problema, lo cual implica una lucha, pelea o combate. El conflicto, además, puede aparecer como resultado de la incompatibilidad entre conductas, objetivos, percepciones y/o afectos entre individuos y grupos que plantean metas disímiles”. (p.58)

Para Rondón y Martín (2017), el conflicto es “*un proceso natural de la sociedad y un fenómeno necesario para la vida humana, pudiendo ser un factor positivo para el cambio y el crecimiento personal e interpersonal o un factor negativo de destrucción, según la forma de regularlo.*” (p.1)

Así, el conflicto es la base y el producto del intercambio social, en consecuencia, en los diferentes ámbitos en los que un individuo se desempeña pueden generarse situaciones consideradas conflictivas (familiar, personal, social, laboral, educativo, etc.).

2. CLASES DE CONFLICTO

Según los autores Rondón y Martín (2017), el conflicto puede ser clasificado en cinco grandes categorías:

- **Conflictos de poder:** Son los conflictos generados en oposición a las normas.
- **Conflictos de relación:** Es cuando uno de los sujetos del conflicto es superior jerárquica o emocionalmente al otro.
- **Conflictos de rendimiento:** Son los relacionados con el currículum, en los que el alumno puede presentar dificultades en equilibrar sus necesidades formativas y lo que el centro/profesorado le ofrece.
- **Conflictos interpersonales o conflictos interuniversitarios:** Son los conflictos ajenos al marco educativo, pero que son un reflejo manifiesto de la sociedad.
- **Conflictos institucionales:** Son aquellos que se generan dentro de las instituciones, en este caso, educativas y que están relacionados con las diferencias de poder de sus integrantes.

Ver vídeo (ejemplo)



MEDIACIÓN PARA LA PAZ

3. ETAPAS DEL CONFLICTO

Identificar la etapa en la que se encuentra un conflicto se constituye en un elemento esencial al momento de analizar el mismo y orientar los esfuerzos en su transformación positiva.

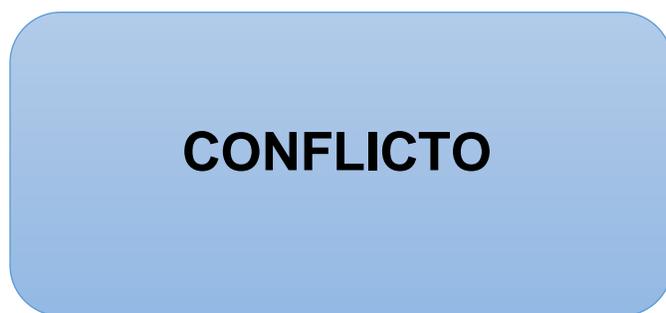
De esta manera, se han identificado las siguientes etapas⁶:

1. **Preconflicto:** Corresponde al periodo de gestación de las condiciones objetivas que desencadenan el conflicto.
2. **Escalamiento:** Es el estado de conciencia de los intereses opuestos e incompatibles, generador de emociones relacionadas con situaciones conflictivas.
3. **Crisis:** Es la cima del conflicto y la etapa más difícil de intervención. En esta etapa se genera la confrontación abierta del conflicto.
4. **Desescalamiento:** Es la disminución o estancamiento del conflicto.
5. **Resultado:** Es el producto de la disposición de las partes para transformar el conflicto. El resultado dependerá de la gestión del conflicto que permita llegar o no a un Acuerdo que satisfagan los intereses de ambas partes.
6. **Postconflicto:** Es el producto de la gestión del conflicto. Esta etapa corresponde al fin del conflicto.

4. ANÁLISIS DEL CONFLICTO

Actividad.

Escribir 5 palabras que considere relacionadas al concepto de conflicto:



1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Por regla general, el conflicto suele ser asociado a aspectos que el individuo considera negativos, por esta razón se torna relevante identificar y comprender la génesis de este con el propósito de transformar esta concepción y dar paso a la aceptación y reconocimiento de diferentes escenarios y oportunidades positivas que puede brindar el desarrollo de capacidades para manejar un conflicto.

⁶ Manual para la formación y capacitación en mediación comunitaria, 2014

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

“La asociación que establecemos entre “conflicto” y “violencia” es también equívoca, porque equipara dos fenómenos, dos expresiones del descontento individual o social, que no son similares. La violencia es sólo una de las consecuencias posibles del conflicto, pero de ninguna manera la única, ni la más común, aunque sí quizá la más ostensible y llamativa, sobre todo en las disputas políticas”. (Paszucki, 2013. P. 31)

5. TRANSFORMACIÓN DEL CONFLICTO

Para transformar el conflicto es indispensable identificar el problema central, los efectos y las causas que conllevaron a su surgimiento. Para tal fin, se hace necesario dar respuesta a los siguientes interrogantes:

- ¿Cuál es el problema central?
- ¿Cuáles son sus causas?
- ¿Qué efectos produce en cada parte?
- ¿Cuáles son sus intereses y necesidades?
- ¿Cómo los hace sentir?
- ¿En qué están dispuestos a ceder?

En este sentido, el abordaje y manejo del conflicto permitirá propiciar oportunidades de:

- Fortalecer las relaciones interpersonales
- Manejar emociones
- Cambiar perspectivas y posiciones
- Facilitar el trabajo en equipo
- Dinamizar el liderazgo y participación

EVALUACIÓN:

1. Defina con sus propias palabras el significado de conflicto.
2. Según los autores Rondón y Martín ¿Cómo puede ser clasificado un conflicto?

Respuesta: Se puede clasificar en conflictos de poder, conflictos de relación, conflictos de rendimiento, conflictos interpersonales o conflictos interuniversitarios y conflictos institucionales.

3. ¿Qué aspectos se deben tener en cuenta al momento de transformar un conflicto?
4. ¿En qué consiste la etapa de escalonamiento del conflicto?

Respuesta: Es el estado de conciencia de los intereses opuestos e incompatibles, generador de emociones relacionadas con situaciones conflictivas.

5. ¿Qué oportunidades brinda el abordaje y manejo del conflicto?

Respuesta: Permite fortalecer las relaciones interpersonales, manejar emociones, cambiar perspectivas y posiciones, facilitar el trabajo en equipo y dinamizar el liderazgo y participación.

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Unidad 2 Comunicación proactiva como elemento transformador del conflicto

En esta unidad se trabajarán los siguientes temas:



DESARROLLO:

1. COMUNICACIÓN PROACTIVA

La comunicación permite transmitir un mensaje entre un emisor y un receptor, de modo que funge un papel transcendental en el desarrollo de las relaciones interpersonales. De esta manera, se constituye en una herramienta importante al momento de transformar positivamente un conflicto.

John Paul Lederach señala los supuestos clave que vinculan la comunicación con el trabajo de transformación de conflictos:

- El conflicto es un evento cultural socialmente construido. Los conflictos no les pasan a las personas; éstas son participantes activas en la creación de situaciones e interacciones que luego experimentan como conflictos.
- El conflicto resulta de un proceso de interacción basado en la búsqueda y la creación de significados compartidos.
- Dicho proceso de interacción se encuentra arraigado en la percepción de las personas y sus interpretaciones, expresiones e intenciones; éstas provienen de su sentido común.
- El sentido común de una persona, su experiencia acumulada y su conocimiento son la base primaria de la manera como crea, entiende y responde al conflicto (Lederach, 1992, p. 9).



MEDIACIÓN PARA LA PAZ

La comunicación proactiva implica que, al momento de comunicarse tanto el emisor como el receptor dispongan de elementos indispensables para comprender e interpretar adecuadamente el mensaje transmitido, y, por tanto, conlleven a la modificación de actitudes y comportamientos.

La simetría bidireccional es un factor de prevención de conflictos, ya que tiene como finalidad la comprensión mutua, que busca el equilibrio entre el sistema de la organización y el resto de los sistemas o subsistemas de su entorno. Esta es una comunicación proactiva. El modelo simétrico bidireccional es aquella comunicación que se traduce en un diálogo que deberían llevar las organizaciones, Gruñid y Hunt (1984) citado por Paszucki (2013). La comunicación es el pilar fundamental del proceso y, para abordar cualquier intento de resolución o de prevención del conflicto, debemos utilizar las técnicas comunicacionales.

2. EL LENGUAJE

El lenguaje utilizado en este ejercicio de interacción resulta importante a la hora de transmitir emociones o necesidades, teniendo en cuenta que el uso inadecuado de éste implica en la mayoría de los casos una comunicación deficiente que trasciende hacia la generación de un conflicto.

Así, en la mayoría de los casos el conflicto se encuentra fundamentado en diferentes emociones que experimentan las partes involucradas en éste, lo que implica la necesidad de aprender acerca del manejo de emociones con el propósito de propiciar escenarios de solución de conflictos, pues es claro que cuando se está ante una situación en la que los intereses propios se encuentran enfrentados con los ajenos, se reacciona impulsado por la emoción que genera dicha situación.

3. EMOCIONES, PERCEPCIONES Y POSICIONES

“Las emociones se generan a partir de un acontecimiento interno o externo y, luego de un proceso mental evaluador, se expresan en respuesta hacia éstos. La emoción nos predispone para la acción, fundamentalmente adaptativa para con el entorno”. (Paszucki, p.37)

Conforme a lo anterior, la base de una buena comunicación es la escucha activa en virtud de la cual se transmite a cada una de las partes interés sobre el mensaje que desea expresar.

“Cuando se dice de alguien que es “conflictivo”, la imagen que nos queda de esa persona es claramente negativa, suponemos que no tiene disposición para colaborar, que acaso disfruta generando situaciones incómodas o violentas, y que es, con toda seguridad, arisca y poco amable. Esta percepción casi automática está condicionada por nuestra cultura y por el sentido que el término “conflicto” tiene dentro de ella. En contraposición, valoramos el consenso, el acuerdo y la actitud cooperativa por encima de otros comportamientos, de modo que rara vez nos detenemos a considerar que ni todo conflicto es destructivo, ni siempre tiene como objetivo dañar al adversario, ni es acaso evitable”. (Paszucki, p.45)

Identificar lo que motiva la postura u opinión frente a determinada situación permite comprender que la existencia de ideales o pensamientos diferentes no conlleva necesariamente a la generación de un conflicto, sino que, por el contrario, brinda la posibilidad de reconocer que cada persona en medio de su individualidad forma diferentes perspectivas que pueden convergir y enriquecer nuestras propias experiencias personales.

“Mientras haya mecanismos y formas que lo regulen, el conflicto puede ser considerado útil, en la medida en que la diferencia que lo motiva permita la evolución y la transformación de las relaciones entre las partes”. (Paszucki, p.46)

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

4. VALIDACIÓN DE EMOCIONES

Validar las emociones ajenas permite alcanzar un acercamiento adecuado a las partes inmersas en conflicto, de modo que facilita su intervención y transformación positiva.

A continuación, se relacionan algunas técnicas para transmitir empatía e interés a las partes y propiciar la escucha activa⁷:

- **Parafrasear:** Implica utilizar palabras propias encaminadas a verificar el contenido de la información suministrada por las partes con el fin de lograr una mayor comprensión.
- **Resumir:** Permite sintetizar las ideas, emociones, posiciones y percepciones transmitidas por las partes en sus intervenciones.
- **Preguntar:** Posibilita aclarar o explicar determinada información manifestada por las partes de modo que sea posible identificar intereses y necesidades puntuales. Se recomienda utilizar preguntas abiertas, toda vez que permite ampliar ideas y posturas.
- **Reformular:** Transforma el significado de las intervenciones de las partes, permitiendo modificar la connotación del conflicto. De esta manera se replantean las posiciones y perspectivas de las partes analizándolas desde un escenario neutral e imparcial.
- **Reconocer:** Implica validar las emociones e intereses del otro aun cuando sean contrarios a los intereses propios.

La implementación de estas técnicas en el proceso de transformación positiva del conflicto facilita el encuentro de las partes en la búsqueda de un Acuerdo que permita su resolución pacífica.



⁷ Manual para la formación y capacitación en mediación comunitaria, 2014. p.46

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

5. CONSTRUIR DESDE LA DIFERENCIA

Una vez se logra el reconocimiento y validación de las emociones e intereses ajenos, las partes inmersas en el conflicto podrán, con ayuda de un tercero, identificar los aspectos generadores de controversia que tienen en común y aquellos en los que difieren, siendo posible tomarlos como punto de partida al momento de analizar el conflicto y transformarlo positivamente, de modo que se facilite adoptar un Acuerdo que lo resuelva.



EVALUACIÓN

1. ¿Qué papel tiene la comunicación en la solución de conflictos?
2. ¿En qué consiste la técnica del parafraseo?

Respuesta: Implica utilizar palabras propias encaminadas a verificar el contenido de la información suministrada por las partes con el fin de lograr una mayor comprensión.

3. ¿Qué implica la comunicación proactiva?

Respuesta: Que al momento de comunicarse tanto el emisor como el receptor dispongan de elementos indispensables para comprender e interpretar adecuadamente el mensaje transmitido, y, por tanto, conlleven a la modificación de actitudes y comportamientos.

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Unidad 3 La Mediación como mecanismo alternativo de solución de conflictos

En esta unidad se trabajarán los siguientes temas:



DESARROLLO:

1. MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Los mecanismos alternativos de solución de conflictos se constituyen en una herramienta útil al momento de gestionar las controversias suscitadas entre las partes, teniendo en cuenta que brindan diferentes métodos y estrategias de intervención del conflicto orientadas a buscar su solución.

De esta manera, las partes pueden acudir a estos mecanismos de conformidad con las necesidades existentes, de modo que, puedan resolver sus diferencias con la ayuda de un tercero, que según el método escogido puede ser orientador en la búsqueda de un acuerdo que satisfagan los intereses de ambas partes o, por el contrario, ser quien decide la forma de solucionar el conflicto.

Estos mecanismos ofrecen a las partes la posibilidad de resolver sus conflictos sin necesidad de acudir ante la vía judicial, consolidándose en herramientas alternativas que permiten la solución de controversias de manera expedita y eficaz.

En la actualidad existen diversos mecanismos alternativos de resolución de conflictos, como lo son el arreglo directo, la conciliación, el arbitraje, la amigable composición, la mediación, la negociación, entre otros.

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

2. MEDIACIÓN

El presente curso está enfocado en la mediación como mecanismo para resolver conflictos, en donde existen dos partes enfrentadas, las cuales deciden de manera voluntaria acudir a una tercera persona imparcial denominada mediador, quien ha recibido formación previa en materia de mediación, con el fin de lograr un acuerdo satisfactorio que solucione de manera consensuada el conflicto que aqueja ambas partes (Torrego, 2003) citado por (Elizo, 2018).

Kressel y Pruitt (1985) citados por Borrego (2017) describen el proceso de mediación *“como la intervención de una tercera parte neutral que sirve de ayuda a que dos o más disputantes alcancen un acuerdo en el curso de una negociación”* (p.87).

“La mediación facilita el diálogo entre las partes intervinientes en un conflicto, que a través de un tercero imparcial que no influye en la resolución del conflicto, logran un acuerdo aceptado mutuamente” (González, 2018).

3. AUTOCOMPOSICIÓN

La mediación corresponde a un mecanismo de solución de conflictos de autocomposición en la medida que son las mismas partes quienes voluntariamente gestionan el conflicto y acompañados por un tercero llegan a un acuerdo que lo solucione, en el marco del diálogo, el respeto y la coordinación de intereses contrapuestos.

El proceso de mediación se rige por los siguientes principios:

- Voluntariedad
- Confidencialidad.
- Neutralidad
- Imparcialidad
- Equidad
- Legalidad
- Honestidad

4. EL MEDIADOR, SU ROL Y DESAFÍOS

El tercero interviniente en el proceso de mediación se denomina mediador y corresponde a aquella persona neutral, imparcial e independiente que intercede en el conflicto con el propósito de facilitar un encuentro entre las partes, lograr un mejor entendimiento del conflicto y alcanzar un acuerdo mutuo que ponga fin a la controversia de manera pacífica.

Como lo ha dicho Paszucki *“en el proceso de Mediación, la habilidad del mediador consiste en adoptar el rol de “testigo” y así identificar y exponer los supuestos que las mantienen posicionadas”, “así, cuando las partes en conflicto no se mueven de su posición durante la negociación, el objetivo del mediador es generar cierto nivel de incertidumbre para que nuevas ideas tengan lugar”*. (p.40)

De esta manera, el mediador funge un rol muy importante al momento de llevar a cabo el proceso de mediación, pues está a su cargo la capacidad de persuasión a las partes en aras de facilitar la consolidación de un Acuerdo que satisfaga sus pretensiones e intereses.

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Para ello, el mediador tiene el desafío de promover la comunicación proactiva entre las partes, de modo que logre clarificar percepciones, identificar intereses y remover posiciones generadoras de controversia, permitiendo transmitir las necesidades reales de las partes y así, conducir el diálogo hacia la transformación positiva del conflicto.

En este sentido, el objetivo del mediador es *“ayudar a las personas a incrementar su capacidad de percibir la realidad de modo diferente, para así lograr que se superen ciertas posiciones hasta llegar a que sus intereses y necesidades alcancen un punto intermedio satisfactorio”*. (CESUP: Centro de Seguridad Urbana y Prevención SC (2014).

Por lo anterior, el mediador debe contar con ciertas cualidades que faciliten el desempeño de su rol al momento de intervenir un conflicto, a saber:

- **Empático:** El mediador contará con la capacidad de entender la posición de las partes que intervienen en el conflicto, así como sus sentimientos y necesidades, lo que permitirá que éstas se sientan escuchadas y comprendidas.
- **Respetuoso:** El mediador deberá ser respetuoso del conflicto y de la postura de las partes intervinientes.
- **Confiable:** El mediador tendrá la capacidad de generar confianza en las partes, permitiendo que estas manifiesten sus sentimientos y posiciones sin ser invalidadas o cuestionadas.
- **Comunicador:** El mediador tendrá la capacidad de interactuar y escuchar a las partes e indagar respecto a las necesidades, posturas y deseos de cada una, lo que le permitirá lograr un entendimiento del conflicto.
- **Facilitador:** El mediador tendrá la habilidad de persuadir a las partes facilitando entre ellas la obtención de un acuerdo que resuelva sus diferencias de manera pacífica a través del diálogo.
- **Neutral e imparcial:** El mediador tendrá la capacidad de acompañar y facilitar el proceso de mediación objetivamente, sin beneficiar o apoyar los intereses de una de las partes, brindando un trato igualitario y garantizando que sean las mismas partes quienes impulsan el acuerdo.

5. MODELOS DE MEDIACIÓN

El mediador debe estar en la capacidad de determinar el modelo de mediación a implementar según la necesidad de cada caso. A continuación, se relacionan los tres principales modelos de mediación:

	MODELO TRADICIONAL (HARVARD)	MODELO TRANSFORMATIVO (BUSH Y FOLGER)	MODELO CIRCULAR – NARRATIVO (SARA COBB)
MEDIACIÓN	Negociación colaborativa asistida por un tercero para resolver un problema.	Oportunidad para desarrollar el potencial de cambio de las personas al descubrir sus propias habilidades.	Procesos para llegar acuerdos mediante la permuta de la narrativa de confrontación por una historia alternativa que posibilite el cambio.
COMUNICACIÓN	Se centra en contenidos verbales, diálogo y comunicación bilateral efectiva.	Se centra en el proceso relacional.	Incluye el contenido y la relación: qué se dice, cómo se dice y en qué contexto.
MEDIADOR	Facilita la comunicación, con su experiencia en dirigir la discusión.	Facilita la transformación de la relación.	Busca transformar la historia y la relación.
CONFLICTO	Obstáculo para la satisfacción de intereses o necesidades.	Oportunidad de transformación.	Historia interpersonal de malestar y confrontación donde mi identidad y mi “yo” han quedado mal posicionados.

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

	MODELO TRADICIONAL (HARVARD)	MODELO TRANSFORMATIVO (BUSH Y FOLGER)	MODELO CIRCULAR – NARRATIVO (SARA COBB)
MÉTODOS	Aireación del conflicto: catarsis o descarga de emociones asociadas al conflicto. Neutralidad: imparcialidad y equidistancia del mediador. Ir del caos al orden.	Empoderamiento, coprotagonismo y preguntas circulares.	Reflexión y comprensión. Reconocer y aumentar las diferencias. Legitimar a las personas. Generar nuevos significados y contexto de confianza.
METAS	Lograr el acuerdo y disminuir diferencias entre las partes.	Modificar la relación entre las partes.	Cambiar el significado. Transformar la historia. Lograr acuerdo, si es posible

Fuente: M. Suares (1999), citado por CESUP: Centro de Seguridad Urbana y Prevención SC (2014).

6. ETAPAS DE LA MEDIACIÓN

El proceso de mediación se lleva a cabo de conformidad con las siguientes etapas:

- **Apertura del proceso:**

Da inicio el proceso de mediación. En esta etapa el mediador da la bienvenida a cada una de las partes y realiza su presentación. Para el efecto, es necesario realizar una introducción a las partes sobre la mediación como mecanismo de solución de conflictos, su naturaleza, los principios que la rigen, el papel del mediador y la forma en que se adelantará la diligencia.

A su vez, se establecen las reglas a seguir durante todo el proceso. Asimismo, se aclaran las dudas existentes entre las partes. El mediador deberá acudir a su habilidad para transmitir empatía, neutralidad y confidencialidad hacia las partes, de modo que facilite el manejo de sus emociones y la claridad de sus intereses y necesidades.

- **Intervención de las partes:**

En esta etapa se da el uso de la palabra a cada una de las partes con el fin de escuchar su versión de los hechos generadores del conflicto y de esta manera, identificar emociones, posiciones y perspectivas.

La comunicación juega un papel muy importante en esta etapa, puesto que a partir de la narración de los hechos es posible alcanzar un mejor entendimiento del conflicto. El mediador deberá aplicar la escucha activa y el parafraseo como técnicas de comunicación, de modo que sea posible generar empatía entre las partes y facilitar su acercamiento.

Adicionalmente, el mediador apoyará la identificación del problema central que generó el conflicto y las necesidades de las partes, logrando así, determinar los asuntos en controversia sobre los cuales se debe enforzar la mediación. Para tal fin, el mediador podrá preguntar sobre asuntos que considere relevantes.

- **Análisis del conflicto y generación de opciones para su solución:**

En esta etapa, el mediador recopilará las ideas expresadas por cada una de las partes con el fin de analizar el conflicto y presentar posibles soluciones para el mismo.

A su vez, facilitará la negociación entre las partes orientándolas en la escogencia de la mejor opción de solución que satisfaga sus pretensiones.

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

- **Construcción del Acuerdo/Finalización del proceso de mediación:**

El Mediador deberá verificar que el Acuerdo al que arriben las partes resuelva el problema de fondo con el fin de evitar que éste se presente nuevamente.

Una vez el mismo sea acordado y aceptado por las partes deberá consignarlo en la correspondiente Acta.

En esta etapa, el mediador debe apoyar a las partes en la elaboración del Acuerdo al que llegaron tras el proceso de mediación, especificando los compromisos y obligaciones asumidas por cada una de las partes. Adicionalmente, el mediador deberá realizar un seguimiento al cumplimiento de lo pactado.

7. RESULTADO DE LA MEDIACIÓN

La adopción del Acuerdo que ponga fin al conflicto dará por terminado el proceso de mediación, previa suscripción del Acta. En el caso en que no sea posible llegar a un Acuerdo, el mediador deberá dejar constancia de dicha situación.



EVALUACIÓN

1. Menciona tres principios que rigen el proceso de mediación.
2. A partir del siguiente caso, expone cómo abordarías el proceso de mediación.

Caso: La Empresa XX se había enrolado en lo que hoy se conoce como lugares de trabajo “libres de humo”, pasando a ser una de las pioneras en este aspecto. Al momento de tomar la decisión, contaba con la estadística del departamento de Recursos Humanos, en lo relativo al ausentismo del personal por razones de enfermedad. Las afecciones respiratorias, (gripes frecuentes, bronquitis, neumonías y otras) ocupaban un porcentaje alarmante como causal de faltas al trabajo. Varios jefes departamentales eran fumadores, pero Juan era particularmente adictivo y fumaba en la oficina, en

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

las horas de trabajo y también en los momentos del almuerzo y/o el café. Por lo que en su área los empleados a su cargo no cuidaban este aspecto. Juan es llamado por la Gerencia, junto a otros jefes departamentales y se les comunica que a partir de ese día el cigarrillo estaba prohibido, y que los contraventores serían sancionados. También se pasa una circular a RR. HH recomendando que los aspirantes a un trabajo en la Empresa no debían ser fumadores. Juan amenaza con plantear el tema en la justicia, ya que se siente afectado en sus derechos individuales y discriminado laboralmente.

3. ¿Cómo es la comunicación en el proceso de mediación bajo el modelo tradicional?

Respuesta: Se centra en contenidos verbales, diálogo y comunicación bilateral efectiva.

4. Indique y defina tres cualidades que debe tener el mediador.

Unidad 4 La mediación en la educación superior

En esta unidad se trabajarán los siguientes temas:



DESARROLLO:

1. DESAFÍOS DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR

Colombia ha sido un País golpeado por diversos conflictos ocasionados no sólo por los grupos alzados la margen de la Ley, sino por los diversos tipos de violencia generados en sus prácticas sociales.

Desde la implementación del Proceso de Paz, Colombia ha velado por promover una Cultura de Paz y es así, que mediante la Ley 1732 de 2014 y el Decreto 1038 de 2015, se estableció la Cátedra de la Paz como asignatura obligatoria en todos los establecimientos educativos de preescolar, básica y media de carácter oficial y privada y voluntaria para las Instituciones de Educación Superior en el ejercicio de su autonomía universitaria, con el fin de fomentar en los estudiantes la reflexión, el diálogo y la consolidación de sanas prácticas de armonía social en espacios de respeto por los derechos humanos, la justicia y la aplicación de resolución pacífica de conflictos.

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

2. EDUCAR PARA LA PAZ

Educar para la paz en las instituciones educativas, como lo indica (Elizo, 2018), “*es tener como referente los Derechos Humanos, es educar para disfrutar de entornos educativos pacíficos, pero también es gestionar los conflictos que se producen en las instituciones educativas, a través de la mediación*”. (p.211)

Ver vídeo (ejemplo)



Es necesario que, al interior de las Instituciones Educativas, se sumen esfuerzos tanto de estudiantes y docentes, como de autoridades universitarias, con el fin de establecer estrategias que fomenten la protección de los derechos humanos, a través de la implementación de la mediación pedagógica de manera más democrática y menos autoritaria, que generen espacios que posibiliten la reflexión y la resolución pacífica de conflictos (Medrano, 2015).

3. TRANSFORMACIÓN SOCIAL

Bajo este entendido, la educación tiene un papel muy importante en la transformación social, pues tiene el desafío de contribuir a la consolidación de una cultura de paz mediante la implementación de una educación integral que tenga como pilar fundamental el diálogo y la resolución pacífica de los conflictos, es por ello, que la mediación se constituye en un mecanismo que articula la Cultura de Paz, con la convivencia escolar.

“La educación para la paz tiene que ver con el fortalecimiento de la democracia, ya que en la medida en que los conflictos, que surgen inevitable y naturalmente en la sociedad, se puedan resolver de forma no violenta, las personas podrán expresarse más libremente y hacer valer sus derechos, y fortalecer así una sociedad en la que se respeta y valora la diversidad”. (CESUP: Centro de Seguridad Urbana y Prevención SC, 2014, p. 115)

Conforme a lo anterior, se destaca la importancia que ostenta la mediación teniendo en cuenta que proporciona a las partes inmersas en un conflicto la posibilidad de resolver y gestionar sus diferencias pacíficamente y por sí mismas, de modo que el acuerdo al que arriban es el resultado de un ejercicio comunicativo en el marco de un espacio idóneo facilitado por un tercero neutral y capacitado denominado mediador.

Por consiguiente, la resolución de conflictos mediante este mecanismo alternativo propicia escenarios armónicos y consolida una cultura de paz en virtud de la cual se alcanza una convivencia pacífica entre los diferentes actores de la sociedad.



EVALUACIÓN

1. En un texto no inferior a dos páginas, responda la siguiente pregunta: ¿Cómo considera que la mediación aporta a la consolidación de una cultura de paz en la Educación Superior?

Referencias bibliográficas del curso:

- Castro Álvarez, F. (2018). Conflicto como motor de cambio y su impacto en la cultura de paz. Irene, Estudios de Paz y Conflictos (1), 61-78.
- Arias-Cardona, A.M., y Arias Gómez, M. (2017). Conflicto y educación superior: narrativas y vivencias de jóvenes universitarios estudiantes de ciencias sociales y humanas. Rev. CES Psico, 11(1), 56-68. <https://doi.org/10.21615/cesp.11.1.5>
- Rondón García Luis Miguel y Martín Cristauro Verónica. (2017) Conflictos sociales y mediación universitaria en el espacio europeo de educación superior. <https://riuma.uma.es/xmlui/handle/10630/12955>
- Paszucki, S. (2013). Casos y cosas de mediación (1a edición. ed.). Córdoba: Brujas.
- Lederach, J. P. (1992). Enredos, pleitos y problemas: una guía práctica para ayudar a resolver conflictos. Guatemala: Semilla.
- Elizo, S. P. (2018). Calidad y mejora de la educación: mediación en instituciones educativas. Tendencias Pedagógicas (31), 207-226. <http://dx.doi.org/10.15366/tp2018.31.012>
- Borrego Gutiérrez, M. (2017). La mediación como instrumento para la solución de los conflictos en las organizaciones. *Capital Humano*, 30(316), 87-89.
- González, M. H. (2018). Educar para la paz, una tarea de todos. Mediación escolar. Cotidiano - Revista de La Realidad Mexicana, 67-77.
- CESUP: Centro de Seguridad Urbana y Prevención SC (2014). Manual para la formación y capacitación en mediación comunitaria, 2014. https://www.academia.edu/30446216/Manual_para_la_formaci%C3%B3n_y_capacitaci%C3%B3n_en_Mediaci%C3%B3n_Comunitaria
- Medrano, A. A. (2015). Los retos de la educación superior: entre la formación académica y la convivencia solidaria. El derecho a una cultura de paz. *Reencuentro* (70), 97 - 112. <https://doaj.org/article/322f610f99654c3d8c725072f4f98dc4>

Anexo 12

Comunicación Corporativa

Brochure:

CONFLICTO Y MEDIACIÓN

¿Que es un conflicto?

Un conflicto, es un proceso natural de la sociedad y un fenómeno necesario para la vida humana, pudiendo ser un factor positivo para el cambio y el crecimiento personal e interpersonal o un factor negativo de destrucción, según la forma de regularlo. (Rondón y Martín, 2017, p.1)

¿Conoces los mecanismos para resolver los conflictos, institucionalizados en UNINAVARRA?

Si no los conoces, aquí te los diremos:

La primera forma para solucionar los conflictos es el arreglo directo, sin embargo, en UNINAVARRA se implementó la Mediación como mecanismo institucional para resolver los conflictos, por lo cual, todas las dependencias de la Institución abordarán los conflictos a través de este mecanismo, acudiendo a la Unidad de Mediación ubicada en nuestro **Consultorio Jurídico Martin Luther King**.

¿Qué es la Mediación?

La Mediación, es un procedimiento de resolución de conflictos donde el tercero, neutral, que no tiene poder sobre los disputantes, ayuda a que éstos, en forma cooperativa, encuentren una solución a su disputa. El mediador o tercero neutral será el encargado de crear un clima de colaboración, de reducir la hostilidad y de conducir el proceso a su objetivo" (lungman, 1996, p.2) citado por (Urrutia & Moreno, 2017).

¿Sabías que...

... la Cultura de Paz Institucional, se fortalece a través de la Mediación?

La mediación promueve la cultura de paz, pues a través de este mecanismo se busca dar solución a cualquier tipo de conflicto y promover la no violencia en cualquiera de sus formas, a través del respeto por los derechos humanos, el diálogo y la comunicación.

No lo olvides, en **UNINAVARRA** resolvemos los conflictos a través de la Unidad de Mediación
Contáctanos: mediacion@uninavarra.edu.co



MEDIADORES



¿Sabías que...

...el Mediador, es el encargado de "ayudar a las partes a elaborar un acuerdo que responda a sus necesidades e intereses.

Asiste a las partes para identificar tanto las áreas de coincidencia como las zonas de discrepancia. Utiliza su propio estilo, pericia profesional y experiencia de vida. Acopia información, desarrolla asuntos a tratar, y determina la estrategia para lograr un acuerdo viable" (Lungman, 1996, p.4).

Los mediadores de la Unidad de Mediación de UNINAVARRA son:

- **Estudiantes** que hayan cursado y aprobado la asignatura del Componente Flexible Institucional Maestros de Paz durante el periodo 2022-1
- **Estudiantes de Derecho** que hayan cursado y aprobado el curso Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos
- **Profesores, colaboradores o estudiantes**, que realicen el curso virtual de Formación de Mediadores que ofrece la Fundación Universitaria Navarra – UNINAVARRA, a través de la Unidad de Extensión.

¿Dónde puedes inscribirte para ser Mediador?

Si cumples alguno de los anteriores requisitos, puedes inscribirte para ser Mediador de la Unidad de Mediación de **UNINAVARRA**, a través del correo mediacion@uninavarra.edu.co, envíanos tu cédula, el programa y el semestre que actualmente estás cursando.

¿Sabías que...

... la Cultura de Paz Institucional, se fortalece a través de la Mediación?

La mediación promueve la cultura de paz, pues a través de este mecanismo se busca dar solución a cualquier tipo de conflicto y promover la no violencia en cualquiera de sus formas, a través del respeto por los derechos humanos, el diálogo y la comunicación.

*No lo olvides, en
UNINAVARRA resolvemos
los conflictos a través de la
Unidad de Mediación
Contáctanos: [mediacion@
uninavarra.edu.co](mailto:mediacion@uninavarra.edu.co)*

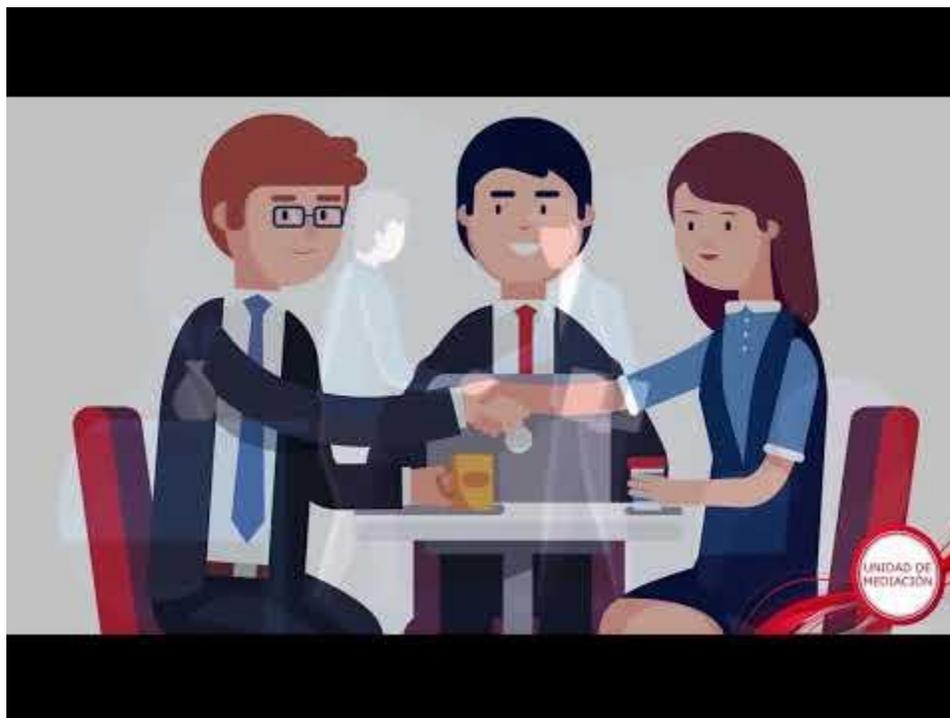
Cartilla Virtual:

<https://www.flipsnack.com/FD6C9B66AED/unidad-de-mediacion-uninavarra.html>

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Videos:

Video 1. Conflictos y Mediación UNINAVARRA: <https://youtu.be/bhyMaoawnn0>



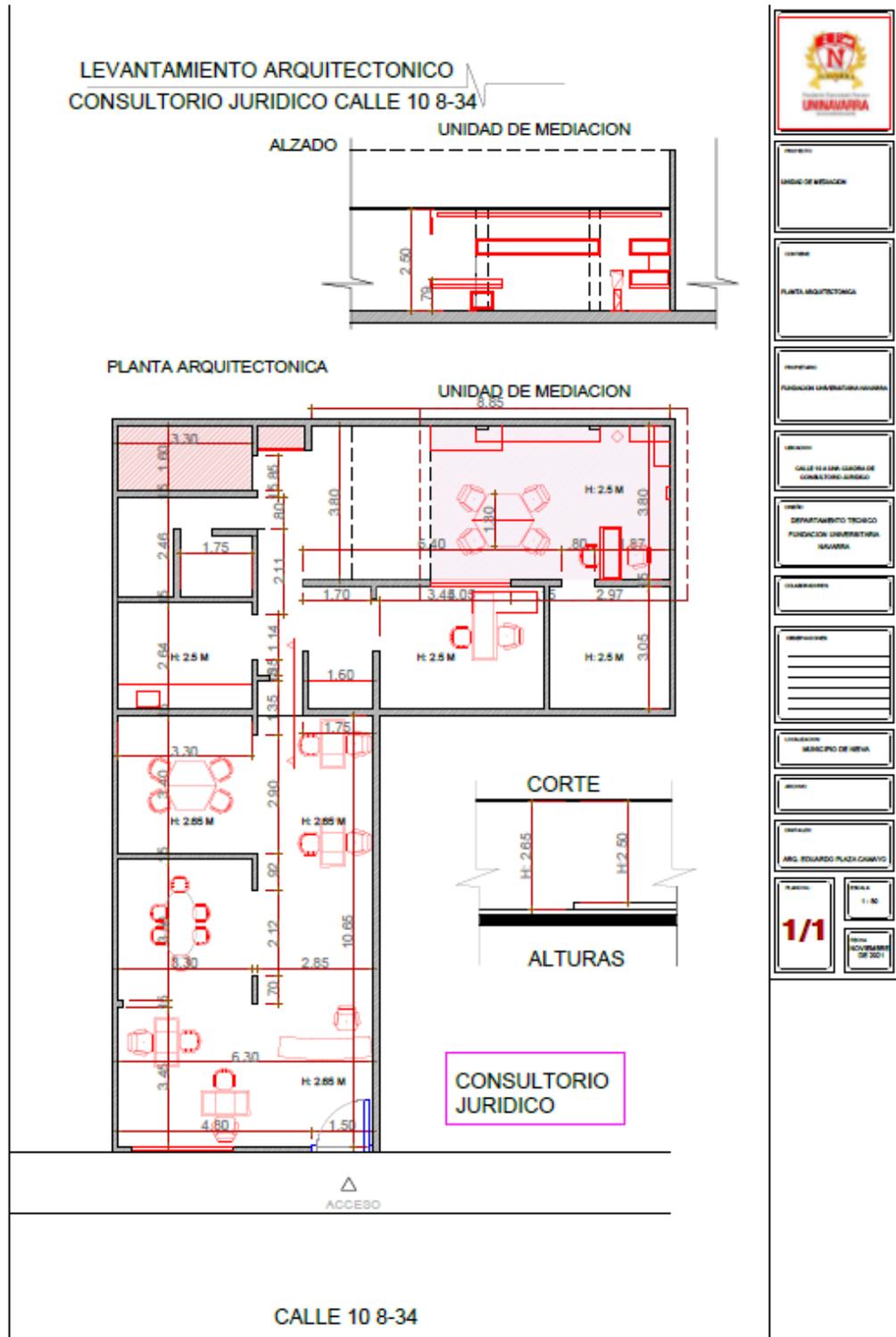
Video 2. Mediadores UNINAVARRA: <https://youtu.be/DCbyn82BjXc>



Anexo 13

Diseño Unidad de Mediación

Plano Unidad de Mediación y Ubicación en Consultorio Jurídico:



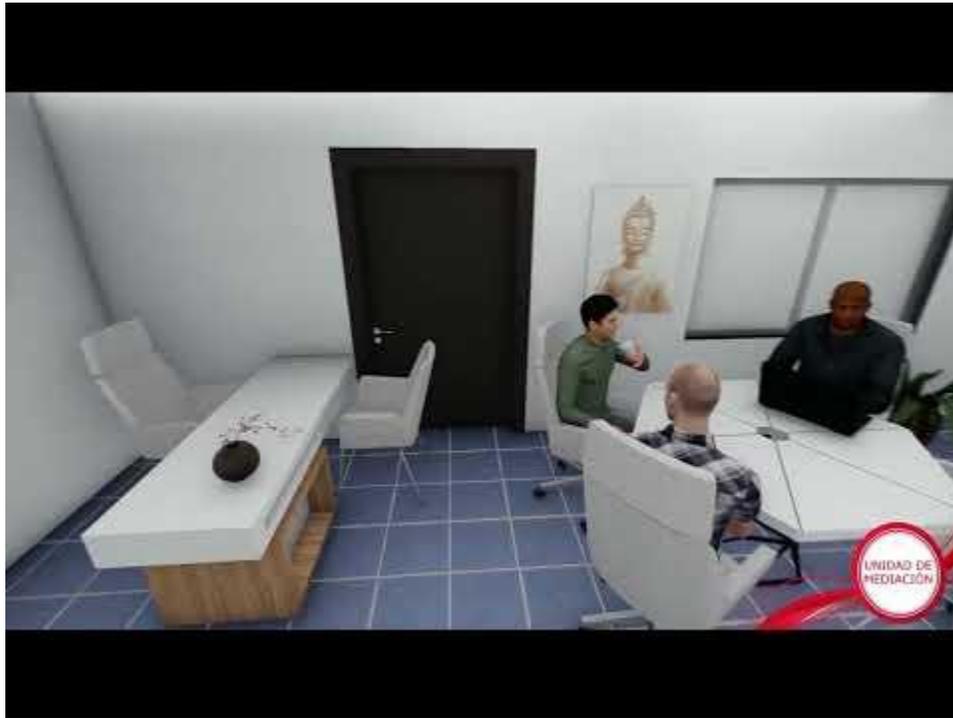
MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Rendes:



MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Video Diseño Unidad de Mediación: [https://youtu.be/ XJhKGKGyHc](https://youtu.be/XJhKGKGyHc)



Anexo 14

Concepto jurídico Dirección Jurídica UNINAVARRA



**LA SUSCRITA DIRECTORA JURÍDICA
DE LA FUNDACIÓN UNIVERSITARIA NAVARRA - UNINAVARRA**

Institución Universitaria con personería jurídica reconocida mediante la Resolución 10570 del 22 de noviembre de 2011 del Ministerio de Educación Nacional

CERTIFICA QUE:

El proyecto de Acuerdo "Por el cual se crea la Unidad de Mediación de la **Fundación Universitaria Navarra – UNINAVARRA**", en virtud del trámite establecido en el Procedimiento para la Generación de Normas (SG-PR-02), fue presentado ante este despacho, obteniendo **concepto jurídico favorable** para ser sometido a trámite de aprobación ante el Consejo Superior.

El citado proyecto de Acuerdo, fue promovido por Laura Liliana Castillo Ortiz y Leidy Johanna Díaz Sánchez, como producto del desarrollo del Proyecto de Investigación denominado "Diseño e Institucionalización de la Unidad de Mediación Para la Paz en una Institución de Educación Superior del Departamento del Huila" ejecutado en el marco de la Maestría en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas de la Universidad de La Sabana, extensión Huila.

Este certificado se expide en Neiva (H), a los veintiocho (28) días del mes de junio del año dos mil veintidós (2022).


DIANA MARCELA ORTÍZ DÍAZ
Directora Jurídica

Anexo 15

Documentos Proceso de Gestión Documental Unidad de Mediación

Formulario de Solicitud

LOGO INSTITUCIONAL	UNIDAD DE MEDIACIÓN UNINAVARRA	CÓDIGO	
	FORMULARIO DE SOLICITUD DE MEDIACIÓN	VERSIÓN	
		FECHA	

FECHA DE RADICACION	
---------------------	--

DATOS DEL CONVOCANTE			
NOMBRE			
CEDULA		EDAD:	
PROGRAMA O ÁREA A LA QUE PERTENECE		TIPO DE VINCULACIÓN CON UNINAVARRA	
CELULAR- WHATSAPP		DIRECCIÓN DOMICILIO	
CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL			

DATOS DEL CONVOCADO			
NOMBRE			
CEDULA		EDAD:	
PROGRAMA O ÁREA A LA QUE PERTENECE		TIPO DE VINCULACIÓN CON UNINAVARRA	
CELULAR- WHATSAPP		DIRECCIÓN DOMICILIO	
CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL			

(*Si son más de un convocado, por favor diligencie detrás de esta página la misma información solicitada)

FECHA EN QUE INICIÓ EL CONFLICTO: _____

HECHOS

PRETENSIONES

PRUEBAS

MANIFIESTA BAJO LA GRAVEDAD DE JURAMENTO QUE NO HA RADICADO OTRA SOLICITUD DE MEDIACIÓN SOBRE LOS MISMOS HECHOS.

FIRMA CONVOCANTE: _____ C.C. _____

Nombre de quien diligencia _____ Teléfono _____

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Formato de Audiencia de Mediación

LOGO INSTITUCIONAL	FORMATO AUDIENCIA DE MEDIACIÓN		
FECHA:		HORA:	
LUGAR:			
IDENTIFICACIÓN DEL MEDIADOR			
NOMBRE:			
CALIDAD:			
IDENTIFICACIÓN:		TELÉFONO:	
IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES			
CONVOCANTE			
NOMBRE:			
IDENTIFICACIÓN:		TELÉFONO:	
DOMICILIO:			
CORREO ELECTRÓNICO:		VÍNCULO CON UNINAVARRA	
ZCONVOCADO			
NOMBRE:			
IDENTIFICACIÓN:		TELÉFONO:	
DOMICILIO:			
CORREO ELECTRÓNICO:		VÍNCULO CON UNINAVARRA	
ANTECEDENTES DEL CONFLICTO			
HECHOS:			
INTERVENCIÓN DE LAS PARTES:	Se concede la palabra a las partes quienes manifiestan que:		
	1.	El(la) señor(a) _____ indica que,	
	2.	El(la) señor(a) _____ indica que,	
ZINTERVENCIÓN DEL MEDIADOR:	Escuchadas las partes y determinado el conflicto existente entre éstas, el Mediador toma la palabra con el fin de proponerles las siguientes soluciones a su controversia: 1. _____ 2. _____		
ACUERDO: (Claro, Expreso y Exigible)	Finalizadas las anteriores intervenciones, las partes de manera libre y voluntaria han decidido establecer el siguiente Acuerdo que pondrá fin al conflicto: _____ _____		

No siendo otro el objeto de la presente diligencia se termina y firma por quienes en ella intervinieron.

Por el mediador,

Por las partes;

Mediador Unidad de Mediación

C.C./T.I. _____ C.C./T.I. _____

Debe incluirse la firma de Acudientes (en caso de que alguna de las partes sea menor de edad), o del Apoderado (en caso de que asista con abogado)

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Formato de Constancia de no Acuerdo

LOGO INSTITUCIONAL	FORMATO CONSTANCIA DE NO ACUERDO		
FECHA:		HORA:	
LUGAR:			
IDENTIFICACIÓN DEL MEDIADOR			
NOMBRE:			
CALIDAD:			
IDENTIFICACIÓN:		TELÉFONO:	
IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES			
CONVOCANTE			
NOMBRE:			
IDENTIFICACIÓN:		TELÉFONO:	
DOMICILIO:			
CORREO ELECTRÓNICO:		VÍNCULO CON UNINAVARRA	
CONVOCADO			
NOMBRE:			
IDENTIFICACIÓN:		TELÉFONO:	
DOMICILIO:			
CORREO ELECTRÓNICO:		VÍNCULO CON UNINAVARRA	
NOMBRE:			
IDENTIFICACIÓN:		TELÉFONO:	
IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES			
NOMBRE:			
IDENTIFICACIÓN:		TELÉFONO:	
DOMICILIO:			
NOMBRE:			
IDENTIFICACIÓN:		TELÉFONO:	
DOMICILIO:			

El suscrito Mediador certifica que, una vez escuchadas las intervenciones de las partes y propuestas las diferentes alternativas de solución por parte del Mediador, no ha sido posible lograr un Acuerdo que satisfaga a las partes y permita dar fin al conflicto relacionado con:

Igualmente, se les informa a las partes involucradas en el conflicto que, con ocasión al No Acuerdo, podrán acudir a la siguiente instancia:

Para constancia se firma en la ciudad de Neiva, a los ____ días del mes de ____ del año ____.

Firma Mediador
Unidad de Mediación

Procedimiento para la Audiencia de Mediación

LOGO INSTITUCIONAL	PROCEDIMIENTO DE AUDIENCIA DE MEDIACIÓN	Código	
		Versión	
		Fecha	

1. OBJETIVO

Definir el procedimiento a seguir durante la Audiencia de Mediación que se adelante a través de la Unidad de Mediación de la Fundación Universitaria Navarra – UNINAVARRA.

2. ALCANCE

El presente procedimiento inicia con la instalación de la Audiencia de Mediación, comprendiendo las etapas que se llevarán a cabo durante su desarrollo y finaliza con la adopción del Acuerdo que pone fin al conflicto o en caso de no alcanzar el mismo, con la constancia de NO Acuerdo.

3. DEFINICIONES

3.1 Mediación. Mecanismo alternativo de solución de conflictos de autocomposición, en virtud del cual las partes con ayuda de un tercero imparcial y neutral gestionan por sí mismas la solución pacífica de un conflicto, en el marco del diálogo, el respeto y la coordinación de intereses contrapuestos.

3.2 Mediador. Tercero neutral, imparcial e independiente que interviene en el conflicto con el propósito de facilitar un encuentro entre las partes, lograr un mejor entendimiento del conflicto y alcanzar un acuerdo mutuo que ponga fin a la controversia de manera pacífica.

3.3 Audiencia. Reunión durante la cual las partes intervinientes en un conflicto con el apoyo de un tercero llamado mediador gestionarán la solución de su controversia.

3.4 Acuerdo. Resultado final del proceso de mediación por medio del cual las partes intervinientes en el conflicto de manera voluntaria ponen fin al mismo.

4. CONSIDERACIONES GENERALES

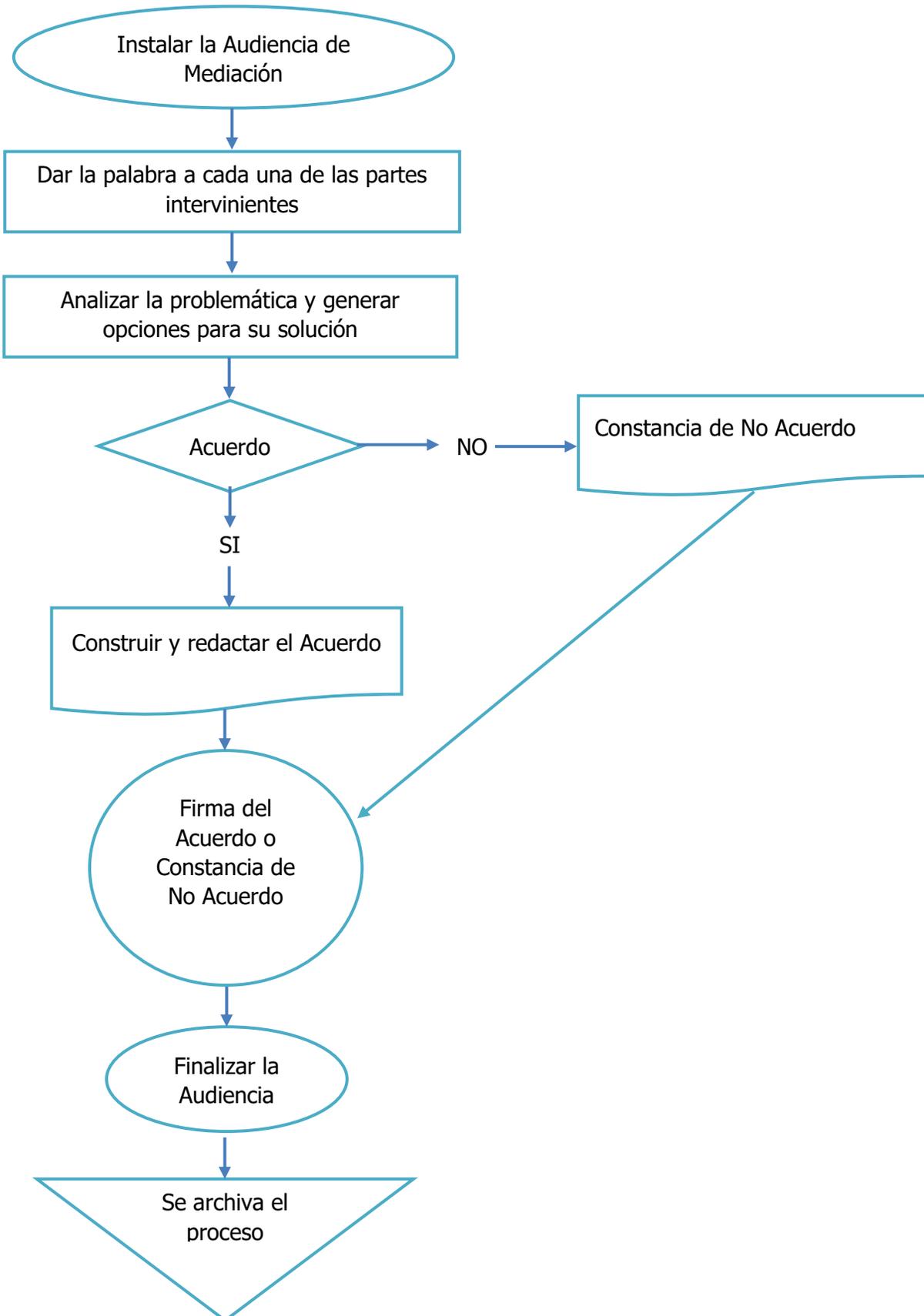
4.1 El encargado de orientar la audiencia será el Mediador designado previamente por la Unidad de Mediación, de conformidad con la naturaleza del conflicto a mediar.

4.2 La labor del Mediador durante la audiencia de mediación no será otra que la de facilitar el encuentro entre las partes y las condiciones para que éstas de manera voluntaria y por sí mismas arriben a un acuerdo que ponga fin a un conflicto.

4.3 Previo al inicio de la Audiencia el Mediador que la orienta deberá indicar a las partes las reglas de interacción y convivencia que deberán cumplir durante su desarrollo.

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

5. FLUJOGRAMA DEL PROCESO:



MEDIACIÓN PARA LA PAZ

6. DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LAS ACTIVIDADES

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	INDICADOR	META
1	Instalar la Audiencia de Mediación	Mediador	N/A	El Mediador dará apertura a la audiencia, dando la bienvenida a las partes, realizando su presentación, indicando una breve introducción al proceso y explicando la naturaleza de la mediación, su papel como mediador, los principios de la mediación y la forma en que la misma se llevará a cabo.	#Audiencias Instaladas/#Audiencias presentadas*100	100% de Audiencias Instaladas
2	Dar la palabra a cada una de las partes intervinientes	Mediador	Solicitud de sometimiento del conflicto ante la Unidad de Mediación	El Mediador dará el uso de la palabra a cada una de las partes intervinientes en el conflicto con el fin de que expongan su versión de los hechos.	N/A	N/A
3	Analizar la problemática y generar opciones para su solución	Mediador	N/A	Una vez escuchada la versión de las partes, el Mediador deberá recopilar las ideas expresadas con el fin de analizar el conflicto y presentar posibles soluciones para el mismo, facilitando a las partes su negociación.	#negociaciones acordadas/#Audiencias presentadas*100	100% de negociaciones de las Audiencias Instaladas
4	Construir y redactar el Acuerdo	Mediador	N/A	El Mediador deberá verificar que el Acuerdo al que arriben las partes resuelva el problema de fondo con el fin de evitar que éste se presente nuevamente. Una vez el mismo sea acordado y aceptado por las partes deberá consignarlo en la correspondiente Acta.	#Acuerdos de las Audiencias Instaladas / #Audiencias presentadas*100	100% de Acuerdos construidos de las Audiencias instaladas
5	Finalizar la Audiencia	Mediador	N/A	La adopción del Acuerdo que ponga fin al conflicto dará por terminada la Audiencia, previa suscripción de la correspondiente Acta. En el caso en que no sea posible llegar a un Acuerdo, la suscripción de la Constancia de No Acuerdo dará por finalizada la Audiencia.	#Acuerdos de las Audiencias finalizadas / #Audiencias presentadas*100	100% de Acuerdos de finalización de Audiencias presentadas

Procedimiento para la conformación de la lista de mediadores y designación de mediador

LOGO INSTITUCIONAL	PROCEDIMIENTO PARA LA CONFORMACIÓN DE LA LISTA DE MEDIADORES Y DESIGNACIÓN DE MEDIADOR	Código	
		Versión	
		Fecha	

1. OBJETIVO

Definir el procedimiento a seguir para la conformación de la lista de mediadores y designación del mediador para los casos que se presenten ante la Unidad de Mediación de la Fundación Universitaria Navarra – UNINAVARRA.

2. ALCANCE

El presente procedimiento inicia con la inscripción del mediador ante la Unidad de Mediación, comprendiendo las etapas de análisis de requisitos, conformación de la lista de mediadores y designación de mediador para los casos que se presenten ante la Unidad de Mediación.

3. DEFINICIONES

3.1 Mediación. Mecanismo alternativo de solución de conflictos de autocomposición, en virtud del cual las partes con ayuda de un tercero imparcial y neutral gestionan por sí mismas la solución pacífica de un conflicto, en el marco del diálogo, el respeto y la coordinación de intereses contrapuestos.

3.2 Mediador. Tercero neutral, imparcial e independiente que interviene en el conflicto con el propósito de facilitar un encuentro entre las partes, lograr un mejor entendimiento del conflicto y alcanzar un acuerdo mutuo que ponga fin a la controversia de manera pacífica.

3.3 Lista de mediadores. Relación de mediadores habilitados para llevar a cabo procesos de mediación ante la Unidad de Mediación de la Institución.

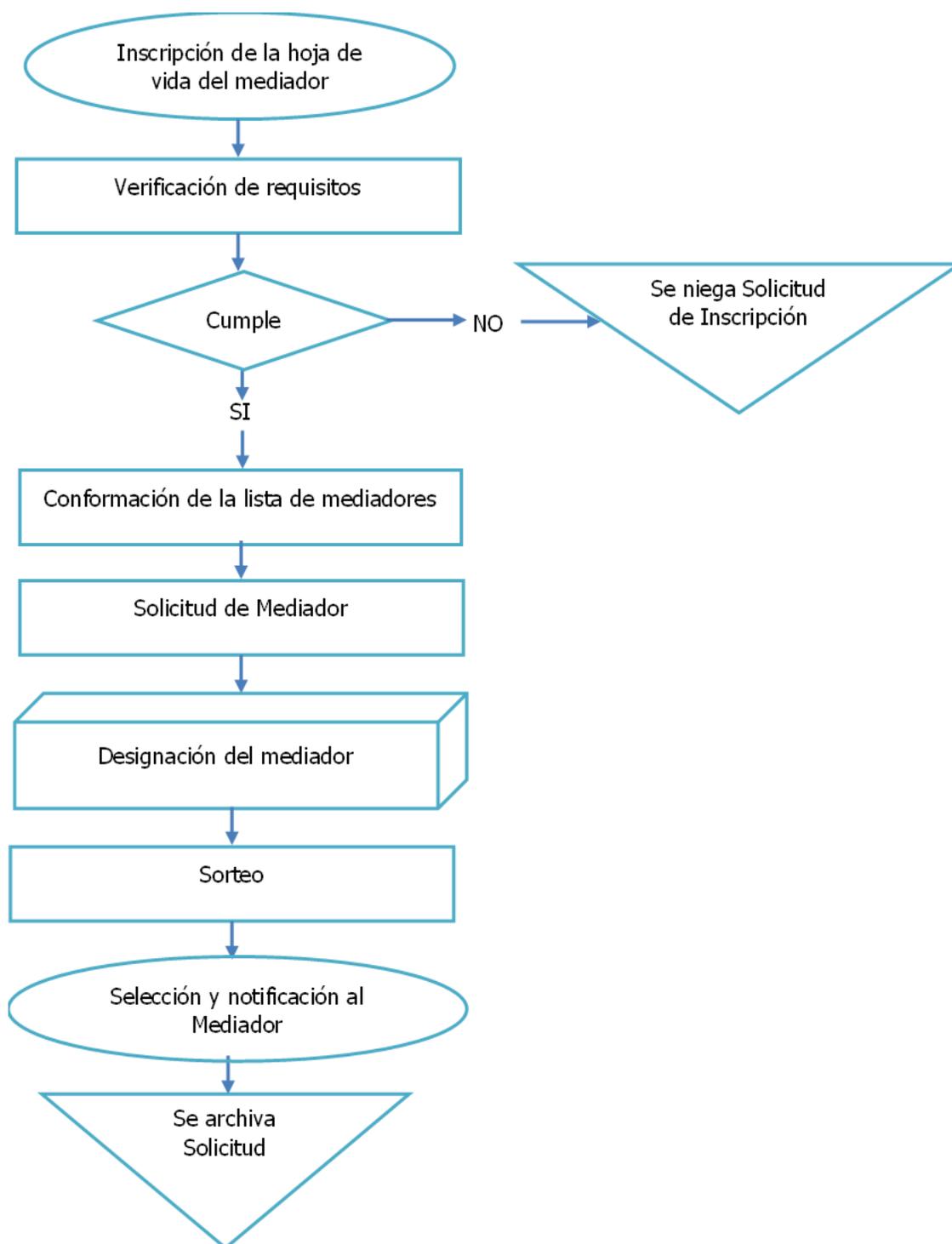
4. CONSIDERACIONES GENERALES

4.1 Podrán ser mediadores de la Unidad de Mediación los estudiantes que hayan cursado y aprobado la asignatura del Componente Flexible Institucional Maestros de Paz, y los docentes y/o colaboradores que cuenten con formación en el Programa Maestros de Paz de la Fundación Universitaria Navarra – UNINAVARRA.

4.2 La inscripción ante la Unidad de Mediación se realizará por el mediador interesado que cumpla con los requisitos dispuestos para conformar la lista de mediadores de forma libre y voluntaria.

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

5. FLUJOGRAMA DEL PROCESO



MEDIACIÓN PARA LA PAZ

6. DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LAS ACTIVIDADES

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Inscripción de la hoja de vida del mediador	Aspirante	N/A	El mediador interesado en integrar la lista de mediadores inscribirá su hoja de vida ante la Unidad de Mediación de UNINAVARRA.
2	Verificación de requisitos	Unidad de Mediación	Acuerdo por medio del cual se crea la Unidad de Mediación	La Unidad de Mediación verificará el cumplimiento de los requisitos establecidos para ser mediador. La inscripción cuya hoja de vida no cumpla con requisitos, será negada.
3	Conformación de la lista de mediadores	Unidad de Mediación	N/A	Una vez se verifique el cumplimiento de los requisitos establecidos para ser mediador, se conformará la lista de mediadores de la Unidad de Mediación incluyendo en ella a los aspirantes admitidos. La inscripción en la lista de mediadores tendrá vigencia siempre y cuando se encuentre activo el vínculo del mediador con la Institución (estudiante, docente y/o colaborador) según corresponda. La lista de mediadores se clasificará según su calidad así: Lista “A”: La integrarán los mediadores que ostenten la calidad de estudiantes. Lista “B”: La integrarán los mediadores que ostenten la calidad de docentes y/o colaboradores.
4	Designación del mediador	Unidad de Mediación	N/A	Se llevará a cabo mediante sorteo. En todo caso, se tendrán en cuenta la clasificación de la lista “A” o “B” según los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> • La naturaleza del asunto a mediar. • La calidad de las partes intervinientes en el conflicto.
5	Selección de mediador	Unidad de Mediación	N/A	Una vez designado el mediador, le será notificado el proceso e informada la fecha para la audiencia de Mediación.

Procedimiento para la Mediación de Conflictos disciplinarios estudiantiles

LOGO INSTITUCIONAL	PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN DE CONFLICTOS DISCIPLINARIOS ESTUDIANTILES	Código	
		Versión	
		Fecha	

1. OBJETIVO

Definir el procedimiento para someter la solución de un conflicto de carácter disciplinario estudiantil mediante el mecanismo de la mediación a través de la Unidad de Mediación de la Fundación Universitaria Navarra – UNINAVARRA.

2. ALCANCE

El presente procedimiento inicia con la etapa de solicitud de sometimiento de un conflicto de carácter disciplinario estudiantil ante el mecanismo alternativo de mediación a través de la Unidad de Mediación de la Fundación Universitaria Navarra – UNINAVARRA y termina con la suscripción del Acuerdo que ponga fin al conflicto o en caso de no ser posible finalizarlo, la constancia de NO Acuerdo.

3. DEFINICIONES

3.1 Mediación. Mecanismo alternativo de solución de conflictos de autocomposición, en virtud del cual las partes con ayuda de un tercero imparcial y neutral gestionan por sí mismas la solución pacífica de un conflicto, en el marco del diálogo, el respeto y la coordinación de intereses contrapuestos.

3.2 Mediador. Tercero neutral, imparcial e independiente que interviene en el conflicto con el propósito de facilitar un encuentro entre las partes, lograr un mejor entendimiento del conflicto y alcanzar un acuerdo mutuo que ponga fin a la controversia de manera pacífica.

3.3 Acuerdo. Resultado final del proceso de mediación por medio del cual las partes intervinientes en el conflicto de manera voluntaria ponen fin al mismo.

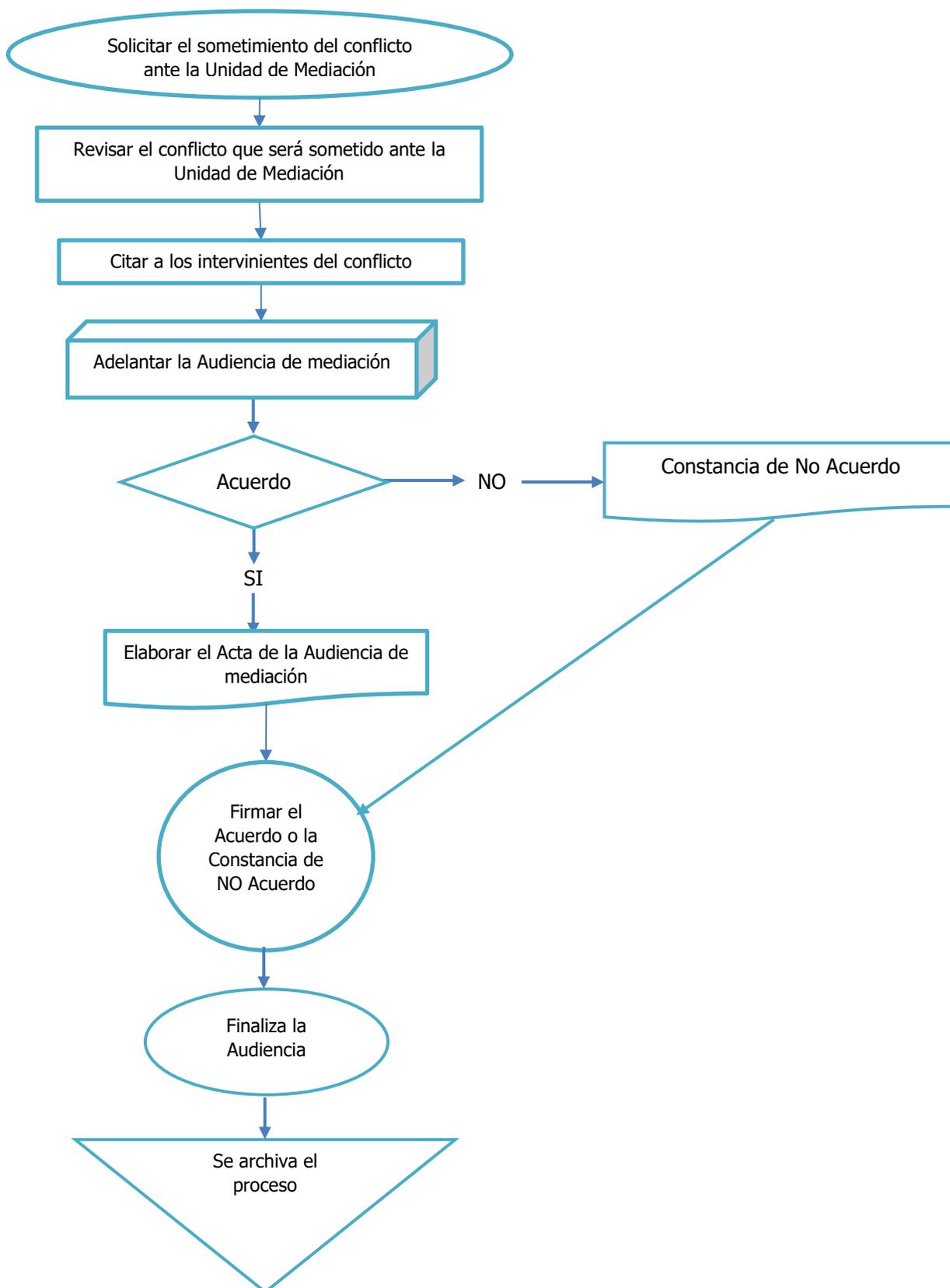
4. CONSIDERACIONES GENERALES

4.1 En los conflictos de carácter disciplinario estudiantil actuará como mediador el Decano de la correspondiente Facultad a la cual se encuentre adscrito el programa del o los estudiantes intervinientes en el conflicto.

4.2 El conflicto de carácter disciplinario estudiantil podrá ser sometido a mediación a través de la Unidad de Mediación previo inicio del proceso disciplinario y/o hasta antes de formular y comunicar cargos al estudiante. En ningún caso procederá la mediación una vez notificado el pliego de cargos.

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

5. FLUJOGRAMA DEL PROCESO



MEDIACIÓN PARA LA PAZ

6. DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LAS ACTIVIDADES

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	INDICADOR	META
1	Solicitar el sometimiento del conflicto ante la Unidad de Mediación	Consejo de Facultad	Oficio de solicitud	El Consejo de Facultad siendo el competente de la acción disciplinaria estudiantil podrá solicitar el Decano el sometimiento del conflicto a mediación a través de la Unidad de Mediación.	#Solicitudes sometidas/ #Solicitudes presentadas*100	100% de Solicitudes presentadas
2	Revisar el conflicto que será sometido ante la Unidad de Mediación	Decano	Reglamento Académico y Estudiantil/ Solicitud de sometimiento ante la Unidad de Mediación	Una vez presentada la solicitud el Decano deberá realizar la revisión y análisis del caso objeto de mediación.	#Solicitudes analizadas/ #Solicitudes presentadas*100	100% de Solicitudes analizadas
3	Citar a los intervinientes del conflicto	Decano/Unidad de Mediación	Reglamento Académico y Estudiantil/ Acuerdo 019 de 2018	El Decano citará a las partes que intervienen en el conflicto, indicando fecha, hora y lugar para llevar a cabo la audiencia de mediación.	# citaciones efectivas / # total de citaciones proyectadas*100	100% de citaciones proyectadas
4	Adelantar la Audiencia de mediación	Decano/Unidad de Mediación	Reglamento Académico y Estudiantil/ Acuerdo 019 de 2018	A través de la Unidad de Mediación el Decano en su rol de mediador llevará a cabo la audiencia de mediación.	#Audiencias adelantadas/#Audiencias presentadas*100	100% de Audiencias Adelantadas
5	Elaborar el Acta de la Audiencia de mediación o Elaborar Constancia de NO Acuerdo	Decano/Unidad de Mediación	Reglamento Académico y Estudiantil/ Acuerdo 019 de 2018	De la Audiencia de mediación se levantará un Acta en la cual se consignen de manera clara y precisa el acuerdo al cual lleguen las partes para dar fin al conflicto. En caso de no lograr un Acuerdo que ponga fin al conflicto, se levantará una constancia que certifique tal situación.	#Actas de acuerdos desarrolladas / presentadas *100	100% de Actas de acuerdos
6	Firmar el Acuerdo o Firmar la Constancia de NO Acuerdo	Decano/Unidad de Mediación y Partes intervinientes	Reglamento Académico y Estudiantil/ Acuerdo 019 de 2018	Una vez elaborada el Acta de la Audiencia de mediación o la Constancia de NO Acuerdo según sea el caso, el mediador procederá a dar lectura para conocimiento de las partes y posterior suscripción.	#Acuerdos de las Audiencias finalizadas / #Audiencias presentadas*100	100% de Acuerdos de finalización de Audiencias presentadas

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

Procedimiento para la mediación de otros conflictos

LOGO INSTITUCIONAL	PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN DE OTROS CONFLICTOS	Código	
		Versión	
		Fecha	

1. OBJETIVO

Definir el procedimiento para la resolución de los conflictos de poder, de relación, de rendimiento, interpersonales o interuniversitarios, institucionales, laborales y demás conflictos a través del mecanismo de la mediación en la Unidad de Mediación de la Fundación Universitaria Navarra – UNINAVARRA.

2. ALCANCE

El presente procedimiento inicia con la etapa de solicitud de sometimiento del conflicto ante el mecanismo alternativo de mediación a través de la Unidad de Mediación de la Fundación Universitaria Navarra – UNINAVARRA y termina con la suscripción del Acuerdo que ponga fin al conflicto o en caso de no ser posible finalizarlo, la constancia de NO Acuerdo.

3. DEFINICIONES

3.1 Mediación. Mecanismo alternativo de solución de conflictos de autocomposición, en virtud del cual las partes con ayuda de un tercero imparcial y neutral gestionan por sí mismas la solución pacífica de un conflicto, en el marco del diálogo, el respeto y la coordinación de intereses contrapuestos.

3.2 Mediador. Tercero neutral, imparcial e independiente que interviene en el conflicto con el propósito de facilitar un encuentro entre las partes, lograr un mejor entendimiento del conflicto y alcanzar un acuerdo mutuo que ponga fin a la controversia de manera pacífica.

3.3 Acuerdo. Resultado final del proceso de mediación por medio del cual las partes intervinientes en el conflicto de manera voluntaria ponen fin al mismo.

3.4 Conflictos de poder. Aquellos generados en oposición a las normas.

3.5 Conflictos de relación. Aquellos presentados cuando uno de los sujetos del conflicto es superior jerárquica o emocionalmente al otro.

3.6 Conflictos de rendimiento. Aquellos relacionados con el incumplimiento al Plan de Estudios del correspondiente programa o cuando el estudiante presenta dificultades en equilibrar sus necesidades formativas y lo que la Institución o el docente le ofrece.

3.7 Conflictos interpersonales o Interuniversitarios. Aquellos ajenos al marco educativo que son un reflejo manifiesto de la sociedad.

3.8 Conflictos institucionales. Aquellos generados dentro de la Institución y que están relacionados con las diferencias de poder de sus integrantes.

3.9 Conflictos laborales. Aquellos generados en el entorno laboral, aplica para colaboradores y docentes.

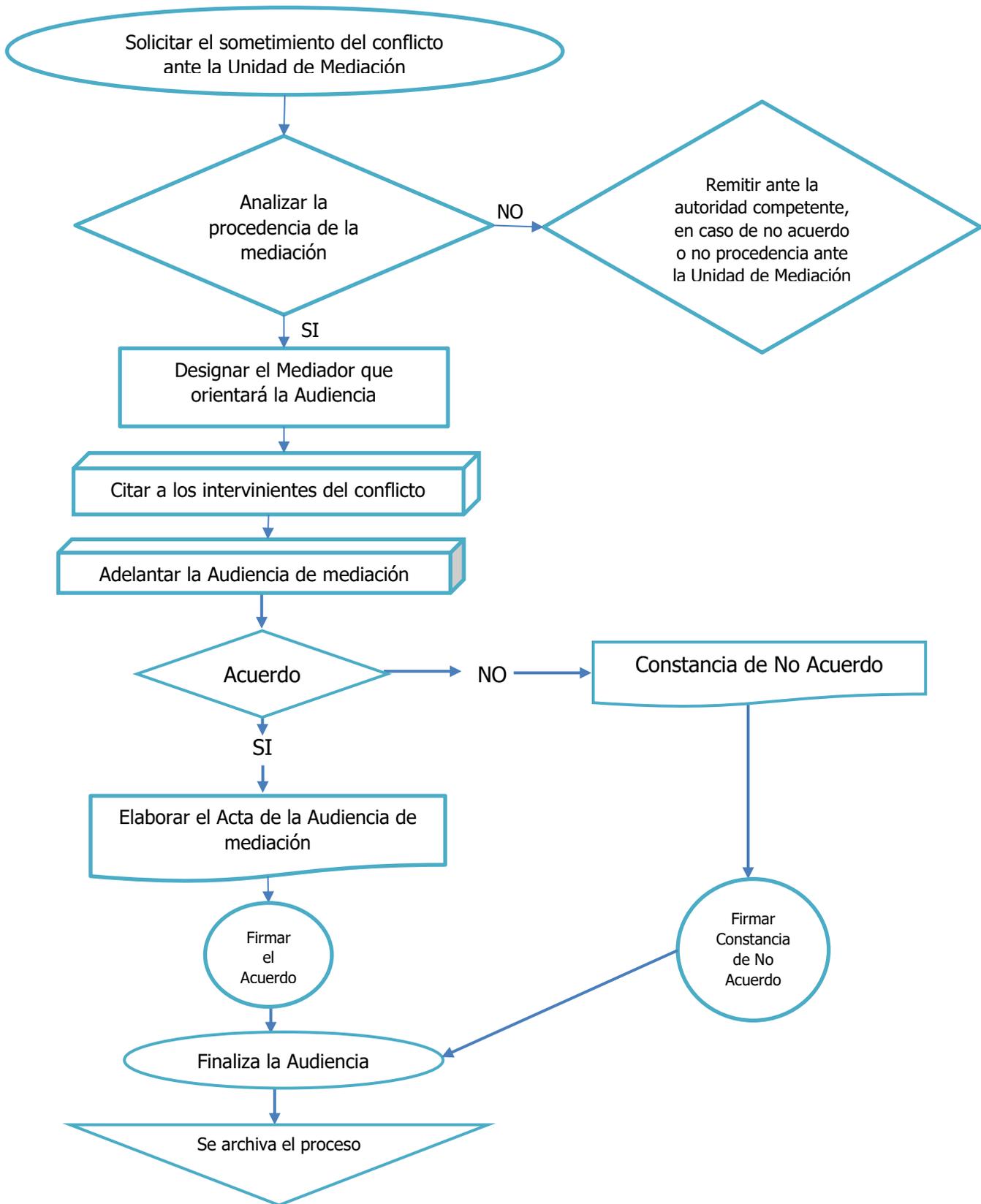
4. CONSIDERACIONES GENERALES

4.1 El mediador será designado por la Unidad de Mediación de conformidad con la naturaleza del conflicto y la calidad de las partes intervinientes en el mismo.

4.2 Cuando se presente un conflicto que no se enmarque en los descritos en el presente procedimiento, el mismo podrá ser sometido ante la Unidad de Mediación siempre y cuando el análisis realizado por la Oficina de Paz, el Comité de Convivencia Laboral o el Consejo de Facultad (según la calidad de las partes) así lo determine.

MEDIACIÓN PARA LA PAZ

5. FLUJOGRAMA DEL PROCESO:



MEDIACIÓN PARA LA PAZ

6. DESCRIPCIÓN NARRATIVA DE LAS ACTIVIDADES

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	INDICADOR	META
1	Indagar si se intentó el Arreglo directo	Oficina de Paz/ Comité de Convivencia Laboral/ Consejo de Facultad	N/A	Antes de solicitar el sometimiento del conflicto ante la Unidad de Mediación, se debe indagar con los involucrados si se intentó el arreglo directo.	#Total de situaciones de arreglo directo /# Total de conflictos presentados *100	25% situaciones de arreglo directo
2	Solicitar el sometimiento del conflicto ante la Unidad de Mediación	Oficina de Paz/ Comité de Convivencia Laboral/ Consejo de Facultad	Oficio de solicitud	La autoridad competente al momento de conocer el conflicto y de estimar su sometimiento al mecanismo de mediación, deberá presentar solicitud por escrito ante la Unidad de Mediación.	# Solicitudes ante la Unidad de Mediación/# Total de conflictos presentados *100	100% Solicitudes ante la Unidad de Mediación
3	Analizar la solicitud de mediación del conflicto	Unidad de Mediación	N/A	Una vez presentada la solicitud la Unidad de Mediación analizará si el asunto a conocer se enmarca en los tipos de conflictos sobre los cuales tiene competencia para conocer.	# Solicitudes analizadas/# Total Solicitudes ante la Unidad de Mediación *100	100% Solicitudes analizadas
4	Designar el Mediador que orientará la Audiencia	Unidad de Mediación	Lista de Mediadores	La Unidad de Mediación luego de verificar su competencia para conocer el asunto, designará de su lista de mediadores, al Mediador encargado de orientar la audiencia, de conformidad con la naturaleza del conflicto y la calidad de las partes intervinientes en el mismo.	N/A	N/A
5	Citar a los intervinientes del conflicto	Mediador	N/A	El Mediador designado por la Unidad de Mediación citará a las partes que intervienen en el conflicto, indicando fecha, hora y lugar para llevar a cabo la audiencia de mediación.	# citaciones de audiencia/# Total Solicitudes ante la Unidad de Mediación *100	100% Citaciones
6	Adelantar la Audiencia de mediación	Mediador	N/A	El día y hora establecido, el mediador llevará a cabo la audiencia de mediación con la participación de todas las partes involucradas en el conflicto, las cuales deberán asistir de manera libre y voluntaria.	#Audiencias adelantadas /#Audiencias presentadas*100	100% de Audiencias adelantadas
7	Elaborar el Acta de la Audiencia de mediación o Elaborar Constancia de No Acuerdo	Mediador	N/A	De la Audiencia de mediación se levantará un Acta en la cual se consignen de manera clara y precisa el acuerdo al cual lleguen las partes para dar fin al conflicto. En caso de no lograr un Acuerdo que ponga fin al conflicto, se levantará una constancia que certifique tal situación.	#Actas de acuerdos desarrolladas / Audiencias adelantadas *100	100% de Actas de acuerdos
8	Firmar el Acuerdo o Firmar la Constancia de No Acuerdo	Mediador y Partes intervinientes	N/A	Una vez elaborada el Acta de la Audiencia de mediación o la Constancia de NO Acuerdo según sea el caso, el mediador procederá a dar lectura para conocimiento de las partes y posterior suscripción.	#Acuerdos de las Audiencias finalizadas / #Audiencias presentadas*100	100% de Acuerdos de finalización de Audiencias
9	Remitir ante la autoridad competente, en caso de no acuerdo o no procedencia ante la Unidad de Mediación	Unidad de Mediación	Oficio de solicitud	Una vez presentada la solicitud la Unidad de Mediación analizará si el asunto a conocer se enmarca en los tipos de conflictos sobre los cuales tiene competencia para conocer.	N/A	N/A