



**FORMACIÓN PARA LA MEDIACIÓN DE CONFLICTOS COMUNITARIOS EN EL
BARRIO JURADO DEL MUNICIPIO DE PAMPLONA, NORTE DE SANTANDER**

PRESENTADO POR:

AYLIN TATIANA GALLEGO RUÍZ

COD: 1.094.281.838

DANIELA MARMOLEJO GONZÁLEZ

COD: 1.006.520.446

RICARDO ANDRÉS NIÑO MENDOZA

COD: 1.093.762.636

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

LICENCIATURA EN CIENCIAS SOCIALES Y DESARROLLO LOCAL

PAMPLONA

2022



**FORMACIÓN PARA LA MEDIACIÓN DE CONFLICTOS COMUNITARIOS EN EL
BARRIO JURADO DEL MUNICIPIO DE PAMPLONA, NORTE DE SANTANDER**

PRESENTADO POR:

AYLIN TATIANA GALLEGO RUÍZ

COD: 1.094.281.838

DANIELA MARMOLEJO GONZÁLEZ

COD: 1.006.520.446

RICARDO ANDRÉS NIÑO MENDOZA

COD: 1.093.762.636

ASESOR

MAURICIO ALBERTO MOGOLLON VERA

PRESENTADO A

MG. LUIS RAMIRO PORTILLA FLÓREZ

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

LICENCIATURA EN CIENCIAS SOCIALES Y DESARROLLO LOCAL

PAMPLONA

2022



Agradecimientos.

Ricardo Andrés Niño Mendoza

Agradezco a quienes han sido puentes en este largo camino para lograr esta meta. A mis compañeras que siempre estuvieron ahí pese a los impases, a mis docentes de último semestre que con su disposición fueron importantes para cumplir mis sueños. Y por último a DANNA ISABELLA NIÑO G.

Tatiana Gallego Ruíz

Agradezco a Dios por permitirme terminar un logro más para poder alcanzar la gran meta.

Agradezco a mis docentes, a nuestro supervisor y a todas las personas implicadas en el desarrollo de este maravilloso proyecto. Agradezco de todo corazón a mis compañeros Ricardo y Daniela por su compañerismo y amistad, por su ayuda y la dedicación que tuvieron al realizar este proyecto; muchos éxitos en sus vidas profesionales.

Daniela Marmolejo González

Principalmente a Dios, y afirmó enormemente que Dios da sus peores batallas a sus mejores guerreros, sin tener paz espiritualmente y encomendarme a él todos los días, estos no habrían sido lo mismo. Así mismo, a mis docentes, quienes son testigos del paso a paso por esta etapa universitaria, aquellos que compartieron sus experiencias de vida y en un espacio de sus clases nos hicieron reír y aconsejaron de corazón, de verdad, eso también es vocación. Al señor del



restaurante, quienes alimentaron un alma llena de sueños y metas, quienes dieron en su alimento energía y amor para darme fuerzas. A mis amigos, que empezamos juntos, pero, me les adelanté, me hace feliz haberlos conocido, me abrieron las puertas de sus casas, me abrieron su ser para compartir risas, salidas, exposiciones, secretos, consejos y más, me apoyaron inmensamente y hoy más que nunca les voy a recordar, siempre. Solo queda mis más sinceros agradecimientos y buenos deseos en cada uno de los momentos de sus vidas, los llevo en mi mente y corazón.



Dedicatoria

Ricardo Andrés Niño Mendoza

esto va dedicado a quien nació un 27 de abril de 1992, en especial a Lucy C. Mendoza M, que permitió que esto fuese posible.

Tatiana Gallego Ruíz

Le dedico con todo mi cariño y amor este trabajo a mis padres, que han sido y siempre fueron un apoyo incondicional a lo largo de mi carrera y mi formación como persona, a mi compañero de vida y a mis hijas que son lo más importante en mi vida, son mi motivación constante; sin ellos nada de esto hubiese sido posible.

Daniela Marmolejo González

Este proyecto de investigación va dirigido aquellos motores de vida que han estado en mi vida, constantes, siempre presentes, con palabras que reconfortaron y alentaron mi alma desde la distancia, al ser que me dio la vida y mis ganas de vivirla MERCEDES GONZÁLEZ HERNANDEZ, al guía que me dio la oportunidad de conocer esta hermosa ciudad donde también dejó su descendencia académica PABLO EMILIO MARMOLEJO LOZADA, por mi llenaría este espacio de nombres y recuerdos que surgen por ser un espacio de ellos y para ellos, así que esto también es para ti, abuelito VALO ¡Lo logramos, alcanzaste a verme graduada! Me viste crecer y emprender mi camino y hoy te agradezco enormemente por compartir un poco de tu sabiduría. A



mi hermana, que me regalo un terroncito de su amor, esto también es para ustedes PAO Y GABI, al amor, aquel que es incondicional, aquel que está y prevalece en las buenas, malas y en las peores, aquel ser que se llena de cariño, gestos y de buenos deseos para que continúes realizándote personal y profesionalmente, esto también es para ti FELIPE ARIAS. Por último, a mí, soy la protagonista de esta valiosa etapa llena de altos y altibajos. La Daniela que empezó en primer semestre, no es la misma a la que culmina un logro más en su vida, sigue siendo independiente, capaz, amorosa, optimista, brillante, un poco más decidida y arriesgada, porque de eso se trata la vida, arriesgarse y saltar. Asumiendo los retos más significativos con la mejor disposición y ganas de continuar venciendo barreras junto con su fiel compañera, testigo de sus más grandes aventuras, querida POPPY, gracias, ¡Lo hicimos!



CONTENIDO

Resumen.....	9
Abstract.....	9
Introducción	11
CAPITULO I	
1.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	12
1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	13
2.OBJETIVOS.....	14
2.1 Objetivo General.....	14
2.2 Objetivos específicos.....	14
3.JUSTIFICACIÓN.....	15
CAPITULO II	
4. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
5. MARCO TEÓRICO.....	26
6. MARCO CONCEPTUAL.....	33
7. MARCO CONTEXTUAL.....	36
8. MARCO LEGAL.....	40
CAPITULO III	
9. MARCO METODOLÓGICO.....	42
9.1 Paradigma de la investigación.....	42
9.2 Tipo de investigación	42
9.3 Informantes e informantes claves	43



9.4 Definición de categorías y/o variables.....	44
9.5 Técnicas e Instrumentos.....	45
CAPITULO IV	
10. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN SOCIAL.....	47
10.1 Presentación	47
10.2 Justificación.....	47
10.3 Objetivos de la propuesta.....	48
10.4 Metodología.....	48
10. 5 Actividades.....	49
10.6 Cronograma de actividades	54
CAPITULO V	
11. ANALISIS DE RESULTADOS.....	55
CAPITULO VI	
12. CONCLUSIONES.....	76
13. RECOMENDACIONES.....	77
14. BIBLIOGRAFÍA.....	79
15. ANEXOS.....	82



RESUMEN

El proyecto de investigación se dirige a los habitantes del barrio y de la Vereda El Jurado del Municipio de Pamplona, Norte de Santander, en la cual, se ha aplicado un contacto directo con la comunidad tanto de adultos, jóvenes e incluso la población catalogada como adulto mayor. Por otro lado, se propuso formar a los ciudadanos sobre los mecanismos alternativos de solución de conflictos, y este mismo como eje fundamental donde se buscó incentivar y mejorar las relaciones interpersonales de las y los individuos que habitan en la mencionada comunidad.

Por lo tanto, se implementaron estrategias en intervención comunitarias lideradas por un profesional en el área del derecho que cuentan con los cursos establecidos por el Gobierno Nacional catalogadas con las siglas mecanismos alternativos de solución de conflictos (MASC), técnicas expositivas sobre la resolución de conflictos, logrando así que la población de adultos mayores apliquen en su diario vivir las estrategias planteadas para que de esa forma la convivencia entre ciudadanos eleve los valores sociales que hoy en día van evolucionando y perdiendo su esencia.

ABSTRACT

The research project is aimed at the inhabitants of the neighborhood and the Vereda El Jurado in the municipality of Pamplona, Norte de Santander, in which direct contact has been applied with the community of adults, young people and even the population classified as Elderly. On the other hand, it was proposed to train citizens on alternative conflict resolution



mechanisms, and this itself as a fundamental axis where it was sought to encourage and improve the interpersonal relationships of the individuals who live in the aforementioned community.

Therefore, community intervention strategies were implemented led by a professional in the area of law who have the courses established by the National Government cataloged with the acronym alternative dispute resolution mechanisms (MASC), expository techniques on conflict resolution , thus achieving that the population of older adults apply in their daily lives the strategies proposed so that in this way the coexistence between citizens elevates the social values that today are evolving and losing their essence.

PALABRAS CLAVES: Mecanismos, resolución de conflictos, comunidad, intervención.



INTRODUCCIÓN

En nuestra actualidad los conflictos surgen como una constantemente en los diversos ámbitos sociales, comprendiendo que el mismo, hace parte del diario vivir de los seres humanos. en ese orden de ideas, esta realidad no es ajena en el Municipio de Pamplona Norte de Santander, más exactamente en el barrio jurado, donde su comunidad rururbano y por observación directa, se evidenció el conflicto social de forma permanente, por ello, se propone la idea de formar a los ciudadanos en todo lo referente a los mecanismos y resolución de conflictos, partiendo de un diagnostico aplicado a la comunidad mencionada donde su resultado nos arroja que los conflictos interpersonales son uno de sus mayores problemas. Por consiguiente, el objetivo principal va radicado en las estrategias sociales que nos permitirán darles una resolución pacífica a los conflictos en el sector, comprendiendo que la necesidad de fortalecer el tejido social es de vital importancia para la construcción de una cultura de paz.

Partiendo de lo anterior, nutrimos la investigación presente referenciando lo pertinente de todo aquello que nos aporta la teoría conflictos, mediación de conflictos, formación ciudadana, paz negativa, paz positiva y comunidad. Por ende, se estableció un soporte teórico contundente, lo que nos permitirá realizar una intervención social eficiente con resultados óptimos y sobre todo duraderos.



CAPITULO 1.

1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.

El proyecto de investigación acerca de la resolución de conflictos se lleva a cabo en el barrio Jurado del Municipio de Pamplona norte de Santander, se propone formar a los ciudadanos sobre los mecanismos alternativos de solución de conflictos, y este mismo como eje fundamental lo que se busca es auspiciar y mejorar las relaciones interpersonales de las y los individuos que habitan en la mencionada comunidad. Por consiguiente, la formación para la mediación de conflictos comunitarios se dio a través de un diagnóstico aplicado en la comunidad del Jurado, en cual se realizó una serie de preguntas en las cuales la comunidad señaló que los conflictos interpersonales son uno de sus mayores problemas.

Por consiguiente, donde se busca ejecutar dicho proyecto es catalogado como suburbano, señalado por la alcaldía municipal como zona de riesgo por remoción de tierras, carente de servicios básicos y sin transporte público. Teniendo en cuenta los diferentes aspectos que viven y afrontan la comunidad, se estableció como objetivo principal formar a los individuos del sector en la solución de conflictos, de tal forma se plantea; identificar los principales conflictos que aquejan la comunidad, capacitar a los ciudadanos sobre los MASC y por establecer las soluciones pertinentes a los conflictos. En ese orden de ideas y lo que se espera en una primera medida, es que la comunidad asimile las estrategias formativas dadas a la solución de conflictos, y apropiándose de la misma. Por otra parte, a la hora de presentarse un conflicto, lo esperado tiene que ver con la aplicación de las estrategias de mediación.



1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué manera se podrían implementar los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos en la comunidad del barrio Jurado del Municipio de Pamplona?

1.2 Sub preguntas:

- ¿Qué tipo de estrategia se podría implementar para dar a conocer los mecanismos de solución de conflictos?
- ¿Qué herramienta es útil para la identificación de los diferentes tipos de conflictos en el Barrio Jurado del Municipio de Pamplona, Norte de Santander?
- ¿Qué didácticas se pueden utilizar hacia la comunidad del barrio Jurado para la capacitación en temáticas de resolución de conflictos?
- ¿En qué mejora las actividades lúdicas a la comunidad del Barrio Jurado del Municipio de Pamplona para enriquecer sus conocimientos en la mediación de conflictos?
- ¿Cuál fue el mecanismo de resolución de conflictos más destacado por la comunidad del barrio Cristo Rey durante la ejecución del proyecto de Investigación?



2. OBJETIVOS.

2.1 Objetivo General

Desarrollar una estrategia formativa para la gestión de mediación de conflictos comunitarios en el sector del barrio Jurado del Municipio de Pamplona

2.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar los diferentes tipos de conflictos presentes en la comunidad del sector barrio Jurado del Municipio de Pamplona.
- Capacitar a la comunidad del sector barrio Jurado del Municipio de Pamplona en temáticas relacionadas con el conflicto y la mediación.
- Ejecutar actividades lúdicas para fomentar la mediación de conflictos en el ámbito comunitario con habitantes del sector barrio Jurado del Municipio de Pamplona.
- Examinar el tipo de mecanismo de resolución de conflictos más acertado para la comunidad del barrio Jurado del Municipio de Pamplona en la ejecución del proyecto de investigación.



3. JUSTIFICACIÓN

Este proyecto de investigación va dirigido para que los habitantes del barrio Jurado del Municipio de Pamplona, para abrir espacios donde sea protagonista la formación y la resolución de conflictos a través de los mecanismos alternativos, estableciendo una conciencia clara, precisa y concisa en la interpretación de las problemáticas sociales que allí se presentan diariamente en aras de mejorar su convivencia. Por tanto, el interés por fomentar y promover la mediación de conflictos y la resolución de estos dentro de la comunidad general de dicho barrio permite tener un acercamiento positivo entre los individuos resaltando las buenas normas de comunicación y convivencia ciudadana.

Así mismo, la creación de este proyecto radica en la necesidad social que prevalece en la comunidad, dicha necesidad en la cual está basado en la ejecución de una serie de preguntas que se les otorgó de manera amable responder a los habitantes de la comunidad se identificó a través de dicha encuesta la necesidad que progresivamente se ha convertido en un problema para las personas del barrio Jurado donde se identifica como problema central las dificultades para una buena comunicación y convivencia que se han convertido con el pasar de los años en un obstáculo para las personas pertenecientes a esta pequeña localidad de la ciudad.

El sector conocido como “Barrio Jurado” ubicado en la ciudad de Pamplona, Norte de Santander es conocido como un sector suburbano donde se pueden evidenciar diferentes problemas tanto económicos, políticos y sociales. En primera instancia en este sector la mayoría de sus habitantes son de pocos recursos y hay familias que si tienen para el arriendo no tienen



para la comida, en segundo lugar la comunidad está abandonada por el Estado y la alcaldía de la ciudad; aunque no es un barrio de difícil acceso no existe transporte público ni un puesto de salud además que algunas de sus calles no están del 100% terminadas y por última estancia el problema más visible el social donde la convivencia y la comunicación son muy difíciles de lograr.

Dicha necesidad de esta comunidad se presencia desde hace mucho tiempo, las problemáticas de comunicación y de convivencia surgen cuando su número de habitantes comenzó a crecer; las raíces de dichos problemas sociales se radican en: disputas por territorio, abandono estatal, poca comunicación y algunas celebraciones tradicionales que no se pueden llevar a cabo según sus pobladores por la envidia e irrespeto por parte de algunos habitantes del lugar.



CAPITULO II

4. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Los trabajos presentados a continuación corresponden a la revisión bibliográfica de algunos antecedentes académicos similares al actual proyecto, los cuales sirven como referentes tanto teóricos, como metodológicos, así como conceptuales a la hora de fijar una organización más concreta en el presente trabajo. Así mismo estos corresponden a las categorías internacional, nacional y local, lo cual da un contexto del estado de los tópicos a abordar en cuanto su aspecto académico y como el presente proyecto titulado “formación para la mediación de conflictos comunitarios en el barrio jurado del Municipio de Pamplona, Norte de Santander” puede aportar conocimiento al campo de la acción comunitaria y la mediación en situaciones de conflicto en comunidades periféricas.

4.1 Antecedentes internacionales

Un primer antecedente es el trabajo desarrollado por Camaño et al (2019) titulado “La mediación y justicia en la solución pacífica de conflictos en Ecuador” de la Universidad regional autónoma de los andes, en Ecuador. Este trabajo el cual utiliza una metodología mixta se enfoca en el análisis del por qué y el cómo se presentan fenómenos relacionados con el conflicto dentro de las comunidades ecuatorianas, siento para esto importaste una visión longitudinal y descriptiva, partiendo de conceptos bases como la definición de mediación, importancia de la



paz, el conflicto como factor natural dentro de las relaciones humanas y como abordar la solución de situaciones conflictivas a través de un trabajo no solo situacional si no preventivo, apuntando a un cultura de paz.

En este sentido el aporte de este trabajo radica en que la experiencia propone la inclusión de nuevas experiencias más allá de las tradicionales para la mediación de los conflictos, dada que en contexto es necesario reinstaurar el pensamiento que se tiene en cuanto a los conflictos, sus causas y soluciones. A pesar de que el trabajo ecuatoriano se enfoca más en el factor legislativo y centros de mediación, ejemplifica la necesidad de la actualización tanto de métodos como de puntos de vista de los conflictos dentro de las poblaciones, para que estos puedan ser tanto mediados como prevenidos; entender entonces de esta manera las situaciones que puedan llevar al conflicto aportan no solo un pensamiento frente al que hacer si no a su vez el cómo generar procesos integrales y duraderos en cuanto al tejido social y relaciones comunitarias.

Un segundo trabajo internacional es el de Farías Alvarado (2018) llamado “Twitter como vía para mediar los conflictos sociales: análisis del caso Conga, Perú.” De la Universidad de Piura, en Perú. Para este trabaja la autora se enfoca en un conflicto en específico, en este caso en el causado en la comunidad de Conga, el cual se desarrolla a raíz del conflicto de intereses entre la comunidad y la empresa encargada de la explotación de recursos mineros en la zona, ante esto las estrategias para la mediación se enfocan en la red social de Twitter, la cual sirvió como plataforma para la expresión de múltiples individuos, compartir distinta información, así como también dar la oportunidad de entender el fenómeno por distintas personas, dado que una de la



principales características para resolver un conflicto es entenderlo de distintas maneras para proporcionar soluciones reales e integrales.

El aporte del trabajo peruano al presente trabajo de investigación recae en la innovación respecto a cómo se puede interactuar en las distintas partes de un conflicto, el usos de las plataformas virtuales actuales, en donde muchos se sienten más cómodos o seguros de opinar sus puntos de vista, puede servir de punto de partida para el análisis inicial del conflicto, siendo pues la tecnología en este caso un aliado tanto para diagnosticar como para generar campañas informativas tanto para prevenir el conflicto como para interactuar de una manera más abierta con individuos que muchas veces no tienen una voz visible dentro de sus comunidades, pero que a su vez suelen ser afectados por múltiples problemáticas dentro de estas.

Un tercer antecedente internacional es el presentado por López Uribe (2021) titulado “Beneficios de la inclusión en la Legislación Ecuatoriana de la mediación multipartes como mecanismo para la resolución de conflictos sociales” de la Universidad Central del Ecuador. En este trabajo se presenta la premisa del impacto que puede tener un conflicto según de la manera que el mismo se trata y el tiempo de reacción en que se aborda el mismo, teniéndose pues que en gran parte la afectación que puedan tener este tipo de fenómenos, depende de cómo se traten. En este sentido se plantea el uso de distintos mediadores de los conflictos, no solo para la mediación de un proceso activo si no a su vez de la prevención desde distintos puntos de vista de situaciones que pueden provocar una problemática social.



Este proyecto aporta el presente trabajo en el sentido de tener en cuenta múltiples mediadores para el conflicto, ya que no solo se deben tener como centro la prevención o la concientización de cómo lidiar con situaciones problemáticas dentro de las comunidades, si no que a su vez es necesario que se generen procesos desde la administración o entes locales que permitan tanto la prevención como la mediación constante dentro de las comunidades, estos esfuerzos concentrados entonces permitirían el mejor manejo de situaciones que puedan generar situaciones conflictivas dentro de los ciudadanos y a su vez crear dentro de las comunidades una conexión tanto entre las personas que lo rodean como con las instituciones gubernamentales que provean el apoyo necesario para reconstruir el tejido social.

4.2 Antecedentes nacionales

Un primer antecedente es el presentado por Londoño y Sánchez (2020) llamado “La Universidad gestora de procesos de desarrollo local y fortalecimiento de redes: la experiencia de una intervención comunitaria en Cali Colombia” de la Universidad Cooperativa de Colombia. En este trabajo se presenta a la formación en cultura ciudadana como el mejor medio para la construcción de tejido social y la prevención de conflictos dentro de las comunidades, siendo pues el trabajo por la convivencia un factor fundamental para la superación de las desigualdades sociales dentro de las distintas comunidades, así como afrontar los hechos de violencia que históricamente han afectado a distintos grupos den la ciudad de Cali.



Este trabajo aporta al actual una visión en cuanto a la importancia de la prevención del conflicto, a través de la mejora o construcción de relaciones interpersonales dentro de las comunidades, en este sentido se debe trabajar no solo en estrategias para la mediación, sino a través de actividades para la construcción o reconstrucción de tejido social se pueda anticipar a muchos conflictos, generándose pues a través de comunidades unidas y solidarias, grupos menos propensos a los conflictos o más abiertos a la solución de los mismo, dicho esto se debe trabajar en estrategias alternas en este proyecto que permita esta unión o la reafirmación de las relaciones sociales como modo integral de aportar a la comunidad y generar una mejora en la cultura ciudadana.

Un segundo antecedente nacionales es el trabajo de Martínez (2018) llamado “La formación en convivencia: papel de la mediación en la solución de conflictos. Educación y humanismo” de la Universidad del Norte. En este trabajo se presenta la experiencia en un grupo de adolescentes como nicho focal para la reproducción de conductas de solución de conflictos desde la escuela a las comunidades de las cuales provienen los chicos, utilizándose para este objetivo un enfoque comprensivo-interpretativo que dio como resultado que para la acción efectiva tanto para la mediación como para la prevención del conflicto se deben trabajar desde distintos ángulos, como padres de familia, instituciones educativas, grupos sociales y comunidad en general, para desde los jóvenes generar conductas que se mantengan y repliquen en cuanto a la mediación de conflictos.



En este sentido, el trabajo de Martínez, provee de evidencia para el trabajo con la población joven de las comunidades, con las cuales es especialmente importante un acompañamiento múltiple, ante lo cual para ser efectivo el trabajo en este tipo de población, es necesario vincular no solo a la comunidad y a los padres, si no a las instituciones educativas, dado que la población de menor edad es la que replica las conductas que puedan ser nocivas para la convivencia dentro de los grupos, es fundamental que se les dé más importancia a este tipo de individuos en las comunidades, tanto para construir conductas que generen costumbres sanas, así como para la reproducción de las mismas en los hogares y círculos sociales de los niños y adolescentes.

Un tercer trabajo que sirve como antecedente para el presente proyecto es el de Galvis (2018) titulado “Lineamientos para la estrategia pedagógica de paz en la mediación del conflicto intercultural y comunicativo, desde la Escuela de Perdón y Reconciliación, en actores del problema minero-ambiental de la provincia de Soto Norte” de la UNAB, para este se presenta una estrategia pedagógica para la construcción de paz, ante el contexto de la explotación minera y las condiciones que se presentan en cuando a las distintas dinámicas entre la industria y la población afectada por esta actividad en relación al medio ambiente, teniendo como resultado esta investigación cualitativa la implementación de espacios de diálogos y construcción entre las partes, primero analizándose mediante entrevistas y observación directa para generar espacios objetivos de conversación, basados en los hechos y no en los intereses e influencias.



El aporte de la investigación de Galvis al presente trabajo radica en la necesidad del uso de las herramientas correctas para la lectura social de las comunidades, tanto para diagnosticar las principales falencias y focos de posible conflicto, como para generar los espacios para la solución de los mismos. Es entonces que entender orgánicamente el origen y los puntos de vista de las situaciones que se pueden presentar dentro de las comunidades, dado que solo de esta manera se puede garantizar un correcto esfuerzo por solucionar integralmente las problemáticas, y no solo desde una visión sesgada o falta de inequidad para alguna de las partes, situación que puede hacer que se repitan los conflictos cuando no se tratan de una correcta manera, o los factores problemáticos siguen estando activos entre los individuos de las comunidades.

4.3 Antecedentes regionales

El primer antecedente regional es el trabajo de García Guerrero (2020) llamado “La mediación social: hacia la formación de un trabajador social comprometido en la construcción de cultura de Paz” de la Universidad Francisco de Paula Santander, en el cual se presenta el punto de la mejora de las relaciones sociales a partir no solo del contexto si no en cuanto a la calidad de los profesionales que se encargan de las iniciativas y los proyectos dentro de las comunidades, planteando la necesidad de nuevas visiones en torno a la capacidad del factor humano que interviene en la sociedad y como este en su trabajo debe reflejar no conductas repetitivas, si no ideas nuevas y propositivas que no solo pretendan mejorar realidades genéricas si no que tengan



la capacidad de leer correctamente los contextos y adaptar las iniciativas a las características de las comunidades.

En este sentido este trabajo aporta una visión menos sistémica de la construcción del proyecto, haciendo pues fijar la mirada no en respuestas preestablecidas si no en la humanización y concientización de una intervención social con base en el entendimiento, la creación de un vínculo entre la población y los futuros docentes encargados del proyecto, para que de este modo los objetivos planteados se puedan desarrollar más allá del papel y el cumplimiento de requisitos, y se pueda cimentar en la relaciones humanas reales, dado que la base para que este tipo de proyectos se puedan mantener es que las personas ajenas que pretendan trabajar en las comunidades, puedan tener confianza y credibilidad por parte de los individuos para obtener resultados óptimos y duraderos.

Un segundo antecedente regional es el trabajo de García y Rincón (2019) llamado “Construcciones sociales en torno a las ciudadanías: una mirada a su concepto y práctica” de la Universidad Francisco de Paula Santander, en el cual se enfoca la construcción de tejido social a través de las intersubjetividades relacionadas al contexto y a su vez a los cambios en las problemáticas sociales y los conceptos con los que estos se abordan, dado que la manera en que se conciben las interacciones dentro de la ciudadanía, dándose pues como resultado una aproximación a cómo abordar a las poblaciones, tanto desde las iniciativas de la academia como desde las instituciones gubernamentales correspondientes al trabajo dentro de la comunidad.



Este trabajo aporta al proyecto actual desde el punto de vista de cómo visualizar el trabajo dentro de las comunidades desde una epistemología diversa, dejando claro pues que hay que observar los distintos conceptos y concepciones frente al trabajo en comunidades y como intervenir en estas, conocer las distintas dinámicas que se construyen académicamente frente a la definición de ciudadanía, siendo pues distintos factores los cuales pueden variar la concepción de una problemática social, como lo puede ser lo económico, lo social, lo cultural, lo político, siendo pues esta multivisión necesaria tanto para lidiar con los problemas que se presenten en las comunidades, así como una correcta prevención de los mismos.

Finalmente, un último antecedente a nivel de la región es el trabajo de Contreras (2020) titulado “Análisis del programa de conciliación en equidad como estrategia de justicia comunitaria para el acceso a la justicia y el fortalecimiento de la convivencia pacífica en Barrancabermeja - Santander durante el período 2015-2019” de la UNAB, en este se presentan una serie de estrategias que apunta la acción en cuanto a la mediación para la equidad en Barrancabermeja, midiendo esta investigación de tipo cualitativo tanto la receptividad del proyecto como la apropiación del mismo en la ciudadanía, trabajando directamente con el organismo de conciliación PACE, analizando su labor y observando el trabajo y las características del mismo, recomendándose el uso de una guía llamada “caja de herramientas” para procedimientos de construcción de paz y dialogo en las comunidades.

En este sentido, el trabajo de contreras aporta a la presente investigación desde un punto de vista funcional en cuanto a cómo se toma el trabajo que ya realizan organizaciones



gubernamentales en cuanto a la mediación y formación para la misma, en cuanto a lo que de estas se puede aprender o mejorar, así mismo observar las distintas herramientas o guías que tiene el gobierno nacional para este tipo de proyectos, pero que muchas veces no se encuentran ejecutadas o simplemente se desconocen por falta de una gestión pedagógica de las mismas, rescatar, implementar y renovar este tipo de estrategias es entonces fundamental para cualquier proyecto que quiera no solo proponer si no a su vez, contextualizarse ante los esfuerzos realizados anteriormente y la tarea de construir sociedades hacia la paz no sean a partir de ejercicios aislados si no encadenados en cuanto a los trabajos realizados y la continuación de los mismos.

5. MARCO TEÓRICO

5.1 Teoría de conflictos

El conflicto se presenta como una constante de las sociedades y se da entre los sujetos de una manera frecuente, según Maldonado y Velásquez (2008) el conflicto es una “constante sociológica pues está presente en todas las sociedades y grupos humanos. Contrario a lo planteado por los funcionalistas, los teóricos del conflicto consideran que el conflicto puede llevar a la definición de problemas y a la transformación” (p.198), así mismo esta característica del conflicto genera a través del cambio desigualdades que al no poder ser asimiladas genera la transformación mencionada, cuya aparición posterior de un nuevo conflicto genera una nueva transformación. Así mismo Concha (2009) se afirma que “Las concepciones antropológicas del



hombre son un criterio hermenéutico y práxico de la historia y las civilizaciones. En ese entender no hay una sola historia, sino historias” (P.63) En este sentido el conflicto genera no solo una visión, si no múltiples, dependiendo de la perspectiva de sujeto que lo viva.

Así mismo Bilbao y Dauder (2003) explican que “se considera que el conflicto es inevitable y no necesariamente negativo; también se considera que las variables individuales tienen un peso mucho menor que las situacionales y, en cualquier caso, están mediatizadas por ellas” (p.1) en este sentido el conflicto se puede enfocar en cuanto al nivel de afectación, ya sea entre dos individuos, un grupo o distintos grupos, se pueden constituir en contextos sociales, políticos, culturales, económicos, ecológicos, religiosos, entre otros; ante lo cual la naturaleza del mismo recae en un sinfín de factores que pueden darle continuidad o limitar el campo de afectación o las características de dicho conflicto.

A su vez el conflicto se ve generado por que a los individuos no se les supla cierta necesidad o necesidades, lo cual frecuentemente se debe más que a un factor natural a un factor externo, el cual generalmente es encontrado en la interacción con otros individuos, ante lo cual lidiar con el cómo se abordan este tipo de situaciones se puede traducir en la búsqueda de la paz, y no la ausencia de los conflictos. “La Paz por medios pacíficos tiene que ser afrontada con mucha racionalidad y profundo respeto por el hombre y sus necesidades básicas (bienestar, libertad, identidad y sobrevivencia)” (p.65), la búsqueda de una solución más integral a los conflictos debe ir entonces más allá de la consecución de las necesidades y a su vez intereses



personales, y trascender a un análisis complejo en cuanto a las interacciones grupales y sociales, como señala Concha (2009):

los Estudios sobre el desarrollo, se proyecta ir más allá de la satisfacción de las necesidades humanas básicas, buscando propuestas y estrategias para desarrollar y potenciar esas mismas necesidades; aquí vuelven a la escena los Estudios para la paz, pero esta vez en su versión positiva, centrándose en la reducción de la violencia estructural y cultural (p.66)

Desde una perspectiva funcionalista vs materialista el conflicto aporta un papel dinámico a la segunda, en donde el motor histórico es generado por la desigualdad que genera el conflicto, en Maldonado y Velásquez (2008) se señala que “Desde la perspectiva funcionalista se estudia el proceso de armonía y orden; mientras que los materialistas han centrado sus esfuerzos en la teoría del conflicto, la cual busca comprender y explicar los procesos sociales como la guerra, la violencia (p.199) siendo en este sentido no solo inevitable, si no necesario en las sociedades el conflicto (a una escala superior, más allá del personal) para superar desigualdades y generar el progreso social, a constan del cambio frecuente que surge con la búsqueda de la equidad y superar las necesidades.

5.2 Mediación de conflictos

La mediación de conflicto parte del hecho que para lograr equidad se debe entender los hechos y buscar una solución plausible para las partes, aunque en muchos casos esta es muy difícil



de observar, dado que alcanzar un pensamiento objetivo en una discusión resulta complejo al tener los individuos nociones distintas frente a una misma situación Arriagada (2002) explica que “llegamos a consensos de la realidad social a través del compartir nuestro “conocimiento” por medio de varios procesos sociales que organizan esta realidad y que “la hacen objetiva” (p. 90), en este sentido la mediación se construye en cuanto a la visión compartida socialmente frente a lo que es justo o adecuado, lo cual busca la objetividad precisamente en el pensamiento colectivo, dado que todo conflicto implica al menos dos antagonistas, el conflicto es inherente a las comunidades, como señalan Cebola et al (2013) “El conflicto es inherente a la coexistencia social y por eso es importante que el ciudadano pueda percibir cuáles son los mecanismos disponibles para resolver sus disputas” (p.27).

A su vez el acto de la mediación responde tanto a una parte objetiva, así como a la humanización del proceso y la empatía por los involucrados, Saucedo (2015). explica que “La Mediación es uno de los métodos alternos de solución de controversias (MASC) más utilizados alrededor del mundo. Es un procedimiento noble ya que pone especial atención a los sentimientos, emociones e intereses de las personas” (p.110). Existen distintos tipos de mediación ante los conflictos, los cuales pueden ser más o menos positivos dependiendo de la manera en que se ejecuten o sea imparcial y participativa la voluntad de los involucrados; respecto a una correcta mediación para un proceso exitoso el mismo Saucedo (2015) expone las siguientes características:



- Las partes actúan juntas y cooperativamente, es decir, trabajan unidas para alcanzar la solución;
- Las partes cuentan con el control del procedimiento y es su decisión la que prevalece
- Se benefician todas las partes con la solución que ellas mismas acordaron;
- La decisión a la que arriban las partes pondrá fin a su controversia atendiendo sus propios intereses. (p.111)

A su vez el contexto juega un papel sumamente importante en la mediación de los conflictos, dado que las necesidades de los individuos y sus acciones o intenciones varían a raíz de suplir dichas necesidades, o en medida que estas mismas son vulneradas, para Cebola et al (2013) “los medios que satisfacen las necesidades humanas son bienes que, por su naturaleza, son limitados y sin proporción en relación a todas aquellas necesidades. Así, nace el conflicto de intereses” (p.28), a su vez los conflictos de intereses componen un problema en la interlocución dentro de la mediación de conflictos, ante lo cual la idea de lo socialmente aceptado en una comunidad genera muchas veces las decisiones a favor o en contra de un individuo; Arriagada (2002) explica que “Esta característica peculiar de nuestra cultura hace que dentro de las definiciones de significado que hacemos esté por sobre todo la necesidad de que algo o alguien nos obligue a hacer determinada cosa para cumplir” (p.91) queriendo decirse con esto de la necesidad de la ley o un sistema de normas para definir situaciones de conflicto.

Por otra parte la mediación extraoficial, más allá de los acuerdos legales se presenta como una visión más abierta y humana ante los conflictos, que articula el pensamiento pluralista, la



conversación y la concertación como principales fortalezas para concertar acuerdos y puntos de vista en común ante problemas ya sean interpersonales o comunales, Saucedo (2015) señala que “mediación es un método alternativo: Es decir, un procedimiento en el cual no existe la necesidad de la intervención de los órganos jurisdiccionales, salvo los casos en que se requiera la ejecución forzosa del convenio resultado de las negociaciones” (p.117) en este sentido el negociador debe ser una persona idónea para no polarizarse, remplazando la acción de la justicia y remplazándola por un conducto para el acuerdo, y no para juzgar, como señala Saucedo (2015):

El mediador sólo facilita la comunicación entre las partes, para que tomen el control del mismo y arriben voluntariamente a un acuerdo. La mediación representa una verdadera evolución del ser humano a partir de la idea de que es capaz de conducir su vida y sus relaciones (p.117)

5.3 Formación ciudadana

La formación ciudadana se compone en cuanto a cómo el individuo se asocia a sí mismo y a los demás con el hecho de estar en una sociedad y lo que implica ser “ciudadano” en la misma, en cuanto a lo cual según Gutiérrez y Pulgarín (2009) a partir de lo “social, económico, político, cultural, ambiental, tecnológico y espacial, emerge la democracia como posibilidad para alcanzar mejores niveles de calidad de vida y de bienestar general” (p.34), siendo pues el ejercicio de la ciudadanía uno directamente relacionado con las sociedades democráticas. por su parte respecto a la formación ciudadana Ramírez Gómez (2011) la describe como “los derechos y deberes



ciudadanos, los mecanismos de participación, las acciones para hacerlos efectivos, así como la respectiva estructura del poder público, temas que deben ser referente para todo ciudadano” (p.195).

Por otra parte, la formación ciudadana se articula en cuanto a las colectividades, dado que el ciudadano existe en sociedad, la formación del mismo se articula con base en esta. En una comunidad donde sus individuos se relacionan con base la ciudadanía según Elizalde y Donoso (1998) “visualizan nuevos caminos, surgen esperanzas respecto a su desarrollo, aflora la democracia, se expanden las energías colectivas; el tema de la participación brota, se abre paso, se manifiesta, se hace un tema para el conjunto de la sociedad” (p.3), de igual forma Ramírez Gómez (2011) explica que la formación ciudadana “se constituye entonces en pilar de un Estado constitucional y democrático, debido a que tiene por finalidad promover y hacer efectiva la misma Carta Política, esto es, llevar a cabo el programa político que ha establecido la misma sociedad” (p.197).

A su vez la formación ciudadana más allá de una serie de normas constitucionales que pueden regir a personas miembros de un país, también abraza a distintos individuos que proceden de otros lugares, etnias o tradiciones, y va más allá del concepto de un “ciudadano territorial”, generando un nuevo concepto de ciudadano y por ende de formación para el mismo, según Gutiérrez y Pulgarín (2009) “Esta ciudadanía posibilita y prioriza la incorporación de los valores, de la norma y de la política en individuos y colectivos; asume y analiza los cambios sociales, políticos, tecnológicos, culturales, económicos, ambientales y territoriales que hoy acontecen”



(p.41), este sentido de formación ciudadana entonces más allá de las posibilidades del individuo, habilita a las personas a la construcción de comunidades pluriculturales, pero que provean de un sentido de pertenencia a sus miembros, que su vez asumen la responsabilidad de retribuir al grupo y a trabajar por la mejora de los ambientes colectivos, independientemente de las diferencias.

Por su parte, otros autores consideran que la formación ciudadana esta directamente ligada a los deberes constitucionales, Ramírez Gómez (2011) señala que “Una formación ciudadana que desarrolle los lineamientos constitucionales permitirá generar cohesión social y cultura política, en el sentido de crear identidad a partir de los valores y principios del macro proyecto político común constitucional” (p.202), aunque este concepto puede ser cuestionado dado que el sentido de individuo dentro de la comunidad debe ser natural y no generado como deber, teniéndose esto que surgir de la interacción y la búsqueda de la construcción de tejido social, y no como algo impuesto o de carácter obligatorio, ya que como mencionan Elizalde y Donoso (1998) “Los derechos universales y la igualdad resultante están orientados en el debido respeto a un otro abstracto, generalizado y desencarnado'. El universalismo que es alcanzado en un esquema tal es 'sustitutivista' antes que 'interactivo'” (p.6).

6. MARCO CONCEPTUAL

6.1 Conflicto



Para Bilbao y Dauder (2003) “El conflicto tiene una presencia constante en cualquier contexto en el que hay diferentes unidades; éstas pueden ser personas, grupos, departamentos, etc. Lo cual hace que todos tengamos una noción intuitiva de lo que es un conflicto” (p.1) , es decir que el conflicto hace parte constante de las sociedades humanas y es natural para los sujetos, así mismo Maldonado y Velásquez (2008) mencionan que “Los teóricos de conflicto afirman que para entender plenamente la sociedad se deben analizar los procesos de conflicto, desorden, desacuerdos y de hostilidad entre los diversos grupos sociales” (p.198) mientras que Simmel y Ceballos (2010) habla de “una sociología del conflicto a partir del antagonismo o la hostilidad como un aspecto central no ya de la vida o la existencia humana, sino de la propia experiencia del ser” (p.14).

6.2 Paz negativa

Según de Vera (2016) “La «paz negativa» se definiría como simple ausencia de guerra y violencia directa” dejándose fuera del análisis otros factores como la justicia social, los derechos humanos o la búsqueda de equidad; así mismo señala que Jiménez Bautista (2009) “El concepto de paz negativa se define en cuanto a falta de conflictos armados, de violencia expresa. Esta es la primera idea sobre el tema que nos viene a la cabeza” (p.146), mientras que Galtung (1985) la menciona como La paz como una unidad interior frente a una amenaza exterior, de esta afirmación Jiménez Bautista (2009) explica que:



De este concepto han surgido las luchas que han caracterizado la historia de Occidente durante siglos, al igual que la concepción político-militar de todas las épocas. Los aparatos militares surgen como una necesidad de defensa y conquista de la paz, y tienen sus expresiones en el desarrollo del militarismo y el armamentismo (nivel nacional), y del imperialismo, expansión colonial y política de pactos y alianzas contra amenazas enemigas (nivel internacional). (p.147).

6.3 Paz positiva

En Jiménez Bautista (2009) se define como “paz positiva (ausencia de violencia estructural o indirecta: propia de las estructuras sociales que soportan algún tipo de desigualdad social)” (p.146), por su parte Trifu (2018) menciona que el “concepto de paz positiva se ha alejado de la perspectiva original de integración de la sociedad humana y se suele entender actualmente como ausencia de violencia estructural. En un esfuerzo por contribuir hacia la integración del pensamiento de paz” (p.29). por otra parte, un concepto inicial de la paz positiva de Galtung se aclara en el trabajo de Bautista (2021):

el propio Galtung había pedido que se estableciera una paz positiva entendida como un proceso siempre inconcluso, más que como un estado final consumado. Una de las críticas más duras que hemos realizado consiste en argumentar que la aceptación de la paz imperfecta reduce potencialmente la idea de paz, pues «si aceptamos la paz imperfecta,



aceptamos un cierto nivel de injusticia y rechazamos la utopía como motor de transformación y neutralización social (p.9).

6.4 Comunidad

Mateo y Quintero (2013) Explican que “Aproximarse a un término como comunidad es algo complejo, y las ciencias sociales se le han enfrentado desde diferentes disciplinas. Posiblemente, sin este acercamiento interdisciplinar (geografía, sociología, antropología, economía, derecho...) (p.11)” en este sentido hablar de comunidad debe verse apoyado en el contexto en la cual se quiera definir a la misma. En una aproximación más clara Jacob (2001) señalan que:

en Emile Durkheim (1898, 1964), a propósito de la solidaridad, y en Max Weber (1964) existe esta idea de comunidad como unión de intereses, que conlleva cooperación y solidaridad. Weber, quien enfatiza la dimensión subjetiva del concepto, mantiene la dicotomía entre comunidad y asociación, relacionando el sentimiento subjetivo de pertenencia, el compromiso con el otro (p.21)

7. MARCO CONTEXTUAL

El actual proyecto tiene como contexto principal el entorno del barrio Jurado, el cual se encuentra ubicado en el Municipio colombiano de Pamplona, Norte de Santander; localizado en



el sur occidente del departamento, este está situado en las coordenadas 72°39' de longitud al oeste de Greenwich y a 7°23' de latitud norte a 2.200 metros sobre el nivel del mar (alcaldía de Pamplona, s.f.). Ubicada a 75 kilómetros de la capital de Norte de Santander, Pamplona es una de las poblaciones más longevas de Colombia, siendo su fundación registrada en el año 1549; sus límites espaciales colindan con los Municipios de Cucutilla, Pamplonita, Mutiscua, Chitagá, Labateca, y el departamento Santander.

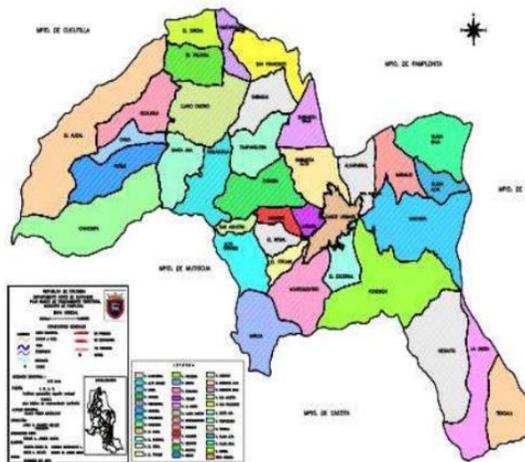


Imagen 1. Mapa de Pamplona. Fuente: Informe preliminar Municipio de Pamplona (2019)

Este poblado creado a mediados del siglo XVI, recibió inicialmente el nombre de “Nueva Pamplona del Valle del Espíritu Santo” llamada de esta manera por sus fundadores Pedro de Ursúa y Ortún Velasco de Velásquez en honor a la ciudad homónima capital de la provincia de Navarra, España.



7.1 Población

Según la alcaldía de Pamplona (s.f.) el Municipio cuenta con alrededor de 76.983 habitantes, ubicados el 8% en el área rural y el 92% en el área urbana. Repartidos en una extensión territorial de 1.176 km², dentro de los cuales se encuentran 56 veredas; debido al fenómeno de expansión urbanística muchas de las áreas antiguamente rurales del Municipio han pasado a formar parte del casco urbano, situación que se ha hecho más notoria en los últimos años. A su vez Pamplona al ser una ciudad universitaria centra su economía en torno a la prestación de servicios; siendo los principales el hospedaje y los servicios de alimentación; así mismo lo relacionado con centros nocturnos como bares y discotecas, locales de productos para la educación como papelerías, tiendas en productos especializados y servicios varios. De igual forma la producción tradicional de productos de panadería, dulces y “colaciones”.

Según CONSORNOC (2014) la mayoría de los puestos de trabajo en la ciudad se ubican en la informalidad debido a la gran influencia que ha tenido la crisis económica venezolana lo que resulta en una inestabilidad en la economía del Municipio; esta básicamente se mantiene gracias a la Universidad de Pamplona la cual cada semestre alberga alrededor de 24.000 estudiantes provenientes de distintas regiones del territorio nacional, debido a las facilidades económicas que ofrece el Municipio. Según CONSORNOC en Pamplona cerca el 14% de sus ciudadanos se encuentran en condición de pobreza, siendo la población de la zona rural la más afectada.

7.2 Educación:



El Municipio de Pamplona tradicionalmente se ha articulado como un punto central en la región en el ámbito de la educación; tanto por contar con la Universidad de Pamplona, una de las más importantes del departamento, la cual aporta un contexto de academia a la población en general, al verse inmersa la población en este ámbito, así mismo cuenta con una serie de instituciones educativas de educación primaria, secundaria y media las cuales se dan en el entorno tanto público como privado, teniéndose una gran oportunidad de elegir entre distintas instituciones según la posibilidad económica y la locación de los estudiantes. Dichas instituciones han sido tradicionalmente influenciadas por la fe católica, dado que los primeros fundadores de las instituciones en el Municipio pertenecían a órdenes católicas.

A su vez las instituciones educativas de Pamplona cuentan en su gran mayoría con una recepción mixta de estudiantes, siendo solo el colegio “la presentación” el único que aún mantiene una tradición en cuanto a solo recibir estudiantes femeninas. Del mismo modo Pamplona cuenta con un gran nivel académico en sus instituciones, siendo muchos de sus estudiantes resaltados en la presentación de las pruebas SABER, siendo algunas de sus instituciones de las más altas en cuanto a puntajes en el departamento, esto no solo a nivel privado sino también en el sector público, pudiéndose definir la oferta de educación en Pamplona una con buenos estándares tanto a nivel acceso, así como de calidad.



8. MARCO LEGAL

Dentro del marco de la constitución colombiana la consolidación de la sociedad mediante la convivencia y el trabajo social está planteada como una de las bases de nuestro país, en el artículo primero de la constitución resalta la nación como “democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general” (constitución política de Colombia, 1991, artículo 1), siendo en este sentido el actual proyecto encausado lo planteado en la carta magna colombiana, estableciéndose el manejo de los conflictos como una herramienta social para dignificar tanto a los individuos como a las comunidades desde el marco del respeto y brindar las herramientas para que el mismo se establezca como parte del ejercicio cívico y por ende en pro de la democracia y el bien común de los ciudadanos.

Así mismo en el artículo segundo de la constitución señala que “Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan” (constitución política de Colombia, 1991, artículo 2), en este sentido la formación para la correcta mediación de los conflictos se hace indispensable como medio para que los ciudadanos puedan acceder a mejorar sus condiciones de vida y lograr una convivencia pacífica en sociedad, estableciéndose mediante este artículo constitucional que acciones como las planteadas en el presente trabajo contribuyen tanto para la labor cívica como para los fines esenciales del estado planteados constitucionalmente.



Por otra parte, la formación al ciudadano garantiza la articulación del mismo como miembro activo y no pasivo en la búsqueda y construcción de sociedades en paz, ya que como se plantea en el artículo 67 de la constitución “La educación formara al colombiano en el respeto a los derechos humanos, a la paz y a la democracia; y en la práctica del trabajo y la recreación, para el mejoramiento cultural, científico, tecnológico y para la protección del ambiente” (constitución política de Colombia, 1991, artículo 67), es entonces que el presente trabajo, como herramienta pedagógica de intervención social va en pro de lo planteado en este artículo, buscando mediante la formación garantizar los derechos de los ciudadanos proporcionándoles las herramientas necesarias para que estos asuman el cambio en sus realidades y constituyan mediante acciones de paz y tolerancia el correcto ejercicio de la democracia.

A su vez en el código nacional de seguridad y convivencia planteado en la ley ley1801 de 2016 se señala “Promover el uso de mecanismos alternativos, o comunitarios, para la conciliación y solución pacífica de desacuerdos entre particulares” (ley 1801, 2016, artículo tercero) siendo pues lo correspondiente a el presente proyecto correspondiente y bajo lo establecido en esta ley, dado que se plantean mecanismos de mediación a través del correcto manejo de los conflictos dentro de las comunidades, siendo esto no solo un método de afrontar el conflicto si no de prevenir los efectos negativos del mismo, promoviendo pues la convivencias comunal y la generación de condiciones óptimas para la paz y la convivencia.

Finalmente, como parte del marco legal en el cual se articula el presente proyecto se menciona la ley 2166, 2021 la cual plantea que “El desarrollo de la comunidad y el desarrollo



humano sostenible debe construirse con identidad cultural, sustentabilidad, equidad y justicia social, participación social y política, promoviendo el fortalecimiento de las comunidades, la sociedad civil, la familia, y sus instituciones democráticas” (ley 2166, 2021, artículo tercero), siendo lo establecido para el presente trabajo acorde a esta ley y por ende sustentado por la misma , dado que el sentido de la formación en cuanto al manejo de conflictos hace parte de las estrategias para contribuir al fortalecimiento de las comunidades y el trabajo cívico que como finalidad tienen mejorar el ejercicio democrático dentro de la comunidad y de esta manera mejorar las condiciones de vida de los ciudadanos.

CAPITULO III

9. MARCO METODOLÓGICO

9.1 Paradigma de la investigación

Mixto.

9.2 Tipo de investigación

Para este proyecto de intervención social se plantea la investigación acción como base para desarrollar la propuesta, dado que como mencionan Vidal y Rivera (2007) “La investigación-acción es una forma de investigación que permite vincular el estudio de los problemas en un contexto determinado con programas de acción social, de manera que se logren de forma simultánea conocimientos y cambios sociales” (p.1), en este sentido para aportar a



formación para la mediación de conflictos entre los habitantes del barrio Jurado se plantea desde la investigación acción generar una serie de actividades que promuevan tanto actividades pedagógicas para el manejo de los conflictos, como material didáctico que guíe a la comunidad en procesos de formación hacia la paz, así como una mediación para el mejoramiento de las relaciones entre los habitantes y las entidades encargadas de velar por disminuir las situaciones de conflicto-, en este sentido se desarrollaran las etapas correspondientes a este tipo de investigación según las señala Lewin (1992):

- Identificación del problema.
- Establecimiento del plan de acción.
- Ejecución de la acción.
- Evaluación del efecto de la acción
- Resultados de la investigación

9.3 Informantes e informantes claves

Para este proyecto se contará la participación de los habitantes del barrio Jurado, donde se aplicaran las actividades a desarrollarse y se verificara según lo establecido en el modelo metodológico la eficiencia de las mismas, por otra parte otro sector informante serán las instituciones encargadas de la mediación de conflictos en el sector (organizaciones gubernamentales y no gubernamentales) las cuales permitan dar datos consistentes del estado de las relaciones interpersonales, los conflictos y las maneras en que los mismos se presentan en la



población, para determinar la manera de actuar o mejorar la estrategias implementadas con anterioridad en el barrio, generando un ejercicio integral que permita alcanzar los objetivos propuestos por la iniciativa de intervención social.

9.4 Definición de categorías y/o variables

Categoría	Subcategorías	Objetivo
Relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> -Estado de las relaciones en el barrio. -Histórico de conflictos interpersonales en la zona. 	<ul style="list-style-type: none"> -Identificar el estado de las relaciones entre los habitantes del barrio Jurado. -Analizar los archivos bibliográficos y trabajos previos sobre las relaciones interpersonales en el sector del barrio Jurado.
Mediación de conflictos	<ul style="list-style-type: none"> -Principales factores de conflicto. -Estrategias de mediación. 	<ul style="list-style-type: none"> -Diagnosticar las posibles causas de conflicto que se pueden presentar entre los habitantes del barrio Jurado. -Definir las principales estrategias para mediar ante los posibles conflictos en la comunidad.
Formación ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> -Formación en mediación. -Prevención del conflicto. 	<ul style="list-style-type: none"> -Desarrollar jornadas pedagógicas en cuanto a la prevención y mediación de posibles conflictos en el barrio Jurado. -Crear material didáctico que permita la implementación de planes de formación



		frente a la mediación de conflictos en la comunidad del barrio Jurado.
--	--	--

Tabla 1. Definición de categorías. Autoría propia.

9.5 Técnicas e Instrumentos

Revisión bibliográfica

En esta etapa se desarrollará mediante una revisión bibliográfica en cuanto a la formación para la mediación de conflictos; en este sentido se consolidará la información encontrada y organizada a través de una ficha bibliográfica y una ficha de síntesis, que den cuenta de los aportes y la revisión de la documentación correspondiente para la pertinencia de la herramienta didáctica al proyecto.

Prueba diagnóstica

En cuanto a el estado de conocimientos referente a la mediación de conflictos se realizará una prueba diagnóstica que dará cuenta del estado de conocimientos de los grupos a trabajar en torno a la historia de Pamplona, siendo pues esto sumamente importante dado que será el punto de partida comparativo a la hora de medir el impacto en cuanto al conocimiento adquirido una vez aplicado el proyecto de intervención social. Así mismo al finalizar el proceso de aplicación de la herramienta se realizará otra prueba en los grupos la cual dará cuenta del avance entre la prueba inicial y la final, siendo este enfoque comparativo uno de los indicadores en cuanto a la efectividad del proyecto.



Encuesta

Por medio de la modalidad de encuestas se buscará analizar la percepción que tienen las personas correspondientes a los grupos en los cuales se desarrollara la actividad en relación a la importancia de la formación para la mediación de conflictos desde los individuos , así como en las comunidades; siendo esto una herramienta para valorar tanto las perspectivas reales como la influencia de estos contextos en el pensamiento de los individuos; así mismo se aplicará como actividad de cierre una nueva encuesta que permita descubrir si dichas percepciones cambiaron o se mantuvieron una vez desarrollado el proyecto de intervención social.

La observación

Esta se hace relevante debido a la necesidad de precisamente una observación concreta en cuanto al avance y los factores que puedan afectar o tenerse en cuenta a la hora de aplicarse las actividades del presente proyecto; según Piza et al (2019 “Suele utilizarse cuando se quiere explorar contextos, culturas o aspectos de la vida social en general, describir las actividades que se desarrollan en las distintas sociedades, comprender procesos, vínculos entre las personas, identificar problema (p.457), en este sentido el método e observación se articula a su vez para medir el impacto de las herramientas tanto del trabajo grupal, a su vez que se construye el conocimiento desde el individuo hacia el equipo. Siendo pues correspondiente a esta parte el uso de diarios de campo que darán cuenta de los acontecido y observado en la aplicación del proceso.



CAPITULO IV

10. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN SOCIAL

10.1 Presentación

El presente trabajo de intervención social desarrolla una serie de actividades que pretenden la formación para la mediación de conflictos comunitarios en el barrio Jurado del Municipio de Pamplona, Norte de Santander, siendo la población focal en la cual se desarrolla el mismo la de los habitantes del Jurado. En este sentido se desarrollaran 3 momentos de interacción directa con los ciudadanos, en donde se buscara tanto vincular a las personas con la importancia de la mediación de conflictos, tanto a nivel personal como grupal, así como vincular a la comunidad a los principales procesos de mediación de conflictos utilizándose dicha parte la utilización de herramientas didácticas desarrolladas para este trabajo de intervención social, cuya utilización no solo se cierra a este proyecto si no para la continuidad de acciones similares en la zona.

10.2 Justificación

La actual iniciativa de intervención social se plantea desde la necesidad de generar procesos de integración social que partan de la consolidación de factores en común entre los ciudadanos que permitan la mediación de conflictos con base en una territorialidad, en este sentido se propone la construcción de una identidad cultural como este punto de cohesión en la comunidad. Así mismo la mediación de conflictos planteada a través del entendimiento de las



realidades puede proveer a los habitantes del sector del barrio la santa cruz la oportunidad de desarrollar un pensamiento crítico en torno a cómo se concibe así mismo y de igual forma a los demás y su dinámica dentro del Municipio; viéndose pues la mediación de conflictos como un proceso de construcción comunal hacia una dinámica sociocultural de tolerancia y búsqueda de la paz.

10.3 Objetivos de la propuesta

- Sensibilizar a los habitantes del barrio Jurado del Municipio de Pamplona en cuanto a la importancia la mediación de conflictos comunitarios en el barrio Jurado del Municipio de Pamplona.
- Generar un proceso de apropiación y contextualización de los distintos mecanismos de mediación y convivencia en los habitantes del barrio Jurado del Municipio de Pamplona.
- Integrar a la concepción los habitantes del barrio Jurado del Municipio de Pamplona la importancia de la tolerancia y búsqueda de la paz.

10.4 Metodología

Para este proyecto de intervención social se plantea la investigación acción como base para desarrollar la propuesta, dado que como mencionan Vidal y Rivera (2007) “La investigación-acción es una forma de investigación que permite vincular el estudio de los



problemas en un contexto determinado con programas de acción social, de manera que se logren de forma simultánea conocimientos y cambios sociales” (p.1), en este sentido para aportar a formación para la mediación de conflictos entre los habitantes del barrio Jurado se plantea desde la investigación acción generar una serie de actividades que promuevan tanto actividades pedagógicas para el manejo de los conflictos, como material didáctico que guíe a la comunidad en procesos de formación hacia la paz, así como una mediación para el mejoramiento de las relaciones entre los habitantes y las entidades encargadas de velar por disminuir las situaciones de conflicto-, en este sentido se desarrollaran las etapas correspondientes a este tipo de investigación según las señala Lewin (1992):

- Identificación del problema.
- Establecimiento del plan de acción.
- Ejecución de la acción.
- Evaluación del efecto de la acción
- Resultados de la investigación

10.5 Actividades

Jornada de presentación y socialización de la propuesta a la comunidad

En esta primera actividad introductoria se presentarán los puntos principales del proyecto a la comunidad, dando a conocer los objetivos y las ventajas de la formación en cuanto a la mediación de conflictos dentro del barrio Jurado. Esta primera etapa de acercamiento no solo



informará a las personas respecto al proyecto y la manera en que se desarrollará, si no que a su vez dará el espacio para generar lasos de empatía con la comunidad, lo cual es fundamental para el desarrollo integral del proyecto, siendo pues la finalidad del mismo no solo un apartado metodológico, sino un trabajo humano que pueda permitir el aprendizaje significativo en los habitantes, una experiencia de construcción de tejido social y la confianza de los ciudadanos hacia los miembros de la comunidad educativa que toma como objeto de estudio estas comunidades y sus habitantes.

Aplicación de encuestas de percepción.

En esta actividad se desarrollará una encuesta de percepción en cuanto a los posibles conflictos que se puedan presentar en la comunidad del barrio Jurado, sienta este instrumento un elemento diagnostico que pueda dar información respecto al cómo perciben los ciudadanos las situaciones específicas planteadas a través de las encuestas. Así mismo las preguntas se plantearán a través de una escala de Likert, así mismo se ajusta al formato de encuesta presentado en la plataforma Google Forms expuesto los anexos del presente documento, el uso de esta plataforma se justifica dada la necesidad de estrategias para minimizar el trabajo con material físico dada la actual necesidad de bioseguridad.

- Formato encuesta:



**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
LICENCIATURA EN CIENCIAS SOCIALES Y DESARROLLO LOCAL**

PROYECTO DE INTERVENCIÓN SOCIAL:

**FORMACIÓN PARA LA MEDIACIÓN DE CONFLICTOS COMUNITARIOS EN EL
BARRIO JURADO DEL MUNICIPIO DE PAMPLONA, NORTE DE SANTANDER**

Formato de encuestas a los ciudadanos del barrio Jurado de Pamplona, Norte de Santander

La siguiente encuesta se desarrolla como instrumento diagnóstico para medir la percepción en cuanto a escenarios específicos de conflicto en los habitantes del barrio Jurado, a continuación, se presentarán una serie de interrogantes en las cuales se deberá señalar la opción que considere más adecuada según su opinión respecto a lo planteado.

1. ¿Considera adecuado el uso de la fuerza en la resolución de conflictos?

- Totalmente de acuerdo.
- De acuerdo.
- Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.



2. **¿Considera importante la participación de un tercero en conflictos de dos personas?**

- Totalmente de acuerdo.
- De acuerdo.
- Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.

3. **¿Considera que las instituciones gubernamentales tienen un papel importante en la resolución de conflictos en la comunidad?**

- Totalmente de acuerdo.
- De acuerdo.
- Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.

4. **¿Considera que en su comunidad se presentan conflictos de nivel ambiental?**

- Totalmente de acuerdo.
- De acuerdo.
- Ni en acuerdo ni en desacuerdo



En desacuerdo.

Totalmente en desacuerdo.

5. **¿Considera que todo conflicto termina en acciones negativas?**

Totalmente de acuerdo.

De acuerdo.

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo.

Totalmente en desacuerdo.

6. **¿Considera necesaria la formación para la mediación de conflictos en su comunidad?**

Totalmente de acuerdo.

De acuerdo.

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo.

Totalmente en desacuerdo.

7. **¿Considera que dentro de su comunidad el conflicto se presenta como una constante?**



- () Totalmente de acuerdo.
- () De acuerdo.
- () Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- () En desacuerdo.
- () Totalmente en desacuerdo.

Reunión de sensibilización respecto a el concepto de “otredad” y el respeto al prójimo.

Para esta actividad se reunirá a un grupo de habitantes del barrio Jurado, con los cuales se realizará una charla respecto al concepto de “otredad” donde se buscará que el mismo sea entendido y definido por los habitantes de la comunidad, siendo para esto necesario contemplar escenarios en los cuales la frase “ponerse en los zapatos del otros” será contemplada a través de un juego de rol, donde los ciudadanos se representaran situaciones en las cuales dramaticen conflictos de intereses con dos puntos de vista igualmente validos pero que generen una disputa, para d este modo hacer énfasis en los distintos paralelismos del como pensar desde el prójimo, sientto esto fundamental para la formación en cuanto a la mediación de conflictos que se puedan presentar.

Cronograma

AÑO 2022	Mes	1	2	3	4	5	6
ACTIVIDAD							
Diagnostico comunitario							
Selección del tema							



Para esta actividad, primera de acercamiento con los habitantes del barrio Jurado, se plantearon los principales puntos ante la JAC en cuanto al proyecto de intervención social, como se llevaría a cabo y de qué manera el mismo sería relevante y aportaría a los miembros de este sector, generando en este primer momento aceptación por parte de los miembros de la junta y comprometiendo el proyecto de intervención a los objetivos pautados en la propuesta, teniéndose como resultado las siguientes condiciones basados en el contexto del barrio:

- Las actividades a realizarse debieron ser realizadas de manera individual, dada la condición de los habitantes de la zona y la imposibilidad para generar espacios con grupos, respecto a responsabilidades y horarios de los involucrados, tomándose pues la iniciativa por parte de los investigadores y los miembros de la JAC que se disminuirían el total de las actividades planteadas primeramente para poder abordar una mayor cantidad de ciudadanos de manera individual.
- La dinámica personalizada de las actividades procurara una mayor personalización del abordaje al ciudadano, ya que, al ser las actividades presentadas de manera individual, el contexto en el que las mismas se presentaran responde a las necesidades de la persona con la cual se esté trabajando en cada ocasión, haciendo esto más pertinente a la hora de construir un lazo interpersonal y de mejora social con base en lo planteado en las metodologías de la investigación acción participativa.



Evidencias de la actividad



Imagen 2. Evidencias actividad 1. fotografías propias.

Jornada de presentación y socialización de la propuesta a la comunidad barrio

Jurado.

En esta actividad, similar a la desarrollada con los miembros de la JAC, se presentó de manera individual a los habitantes del barrio los objetivos y metodología de trabajo del proyecto de intervención social en el cual se les propuso participar de manera voluntaria, comprometiendo a los ciudadanos a iniciar el ciclo de actividades de formación en cuanto a la mediación de conflictos dentro de la comunidad, siendo para esto importante explicarles de que manera este tipo de aprendizajes son relevantes para mantener las relaciones interpersonales dentro de los individuos que conviven en esta comunidad, tanto a nivel familiar como vecinal, ante esto la comunidad aceptó de manera positiva la intervención y relacionó con una actitud de apoyo y confianza a los investigadores que lideraron la propuesta.

¿Que se observó?



- La comunidad fue muy abierta tanto a la charla con los investigadores, así como también a la explicación de los puntos a trabajar dentro del barrio, siendo positiva la experiencia e iniciando con el pie derecho las relaciones dentro de este espacio, acción correspondiente a lo enmarcado en cuanto a la intervención y espacios de confianza necesarios en la IAP.
- Los ciudadanos mostraron interés en el tema de la formación para la mediación de conflictos, siendo abiertos respecto al tema y tomándolo de una manera abierta y no invasiva dentro de sus espacios, dado el contexto en que se presentó la información (de manera personal, dentro de sus hogares) el trabajo con las personas de volvió más ameno dado que estaban dentro de sus propios espacios, lo cual favoreció la interacción entre los actores de la investigación.

¿Que se logró?

- El compromiso de los miembros de la comunidad a participar dentro del proyecto.
- Entablar un proceso de relación amena y de amabilidad con las personas pertenecientes a la comunidad del barrio Jurado.

Evidencias de la actividad



Imagen 3. Evidencias actividad 2. fotografías propias.

Aplicación de encuestas de percepción.

A continuación, se presentará el resultado de la aplicación de las encuestas de percepción realizadas a 15 habitantes del barrio Jurado:



Pregunta sin título1. ¿Considera adecuado el uso de la fuerza en la resolución de conflictos?

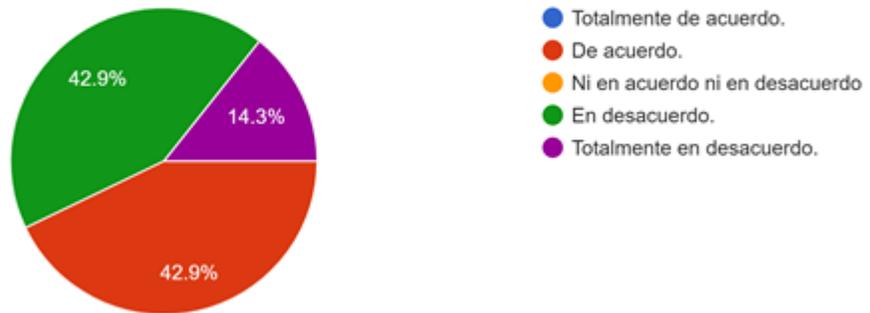


Gráfico 1. Gráfico estadístico pregunta 1. Autoría propia.

2. ¿Considera importante la participación de un tercero en conflictos de dos personas?

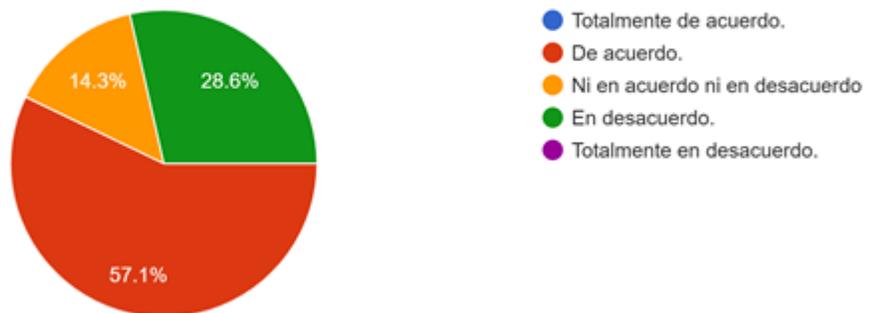


Gráfico 2. Gráfico estadístico pregunta 2. Autoría propia.



3. ¿Considera que las instituciones gubernamentales tienen un papel importante en la resolución de conflictos en la comunidad?

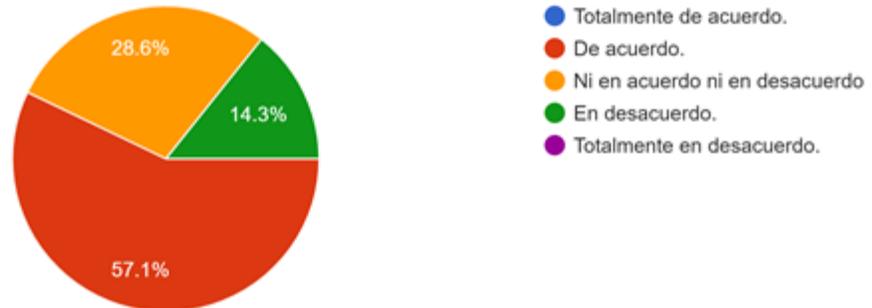


Gráfico 3. Gráfico estadístico pregunta 3. Autoría propia.

4. ¿Considera que en su comunidad se presentan conflictos de nivel ambiental?

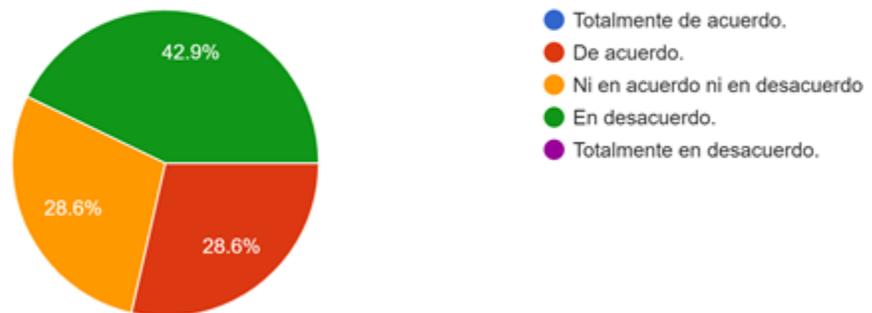


Gráfico 4. Gráfico estadístico pregunta 4. Autoría propia.



5. ¿Considera que todo conflicto termina en acciones negativas?

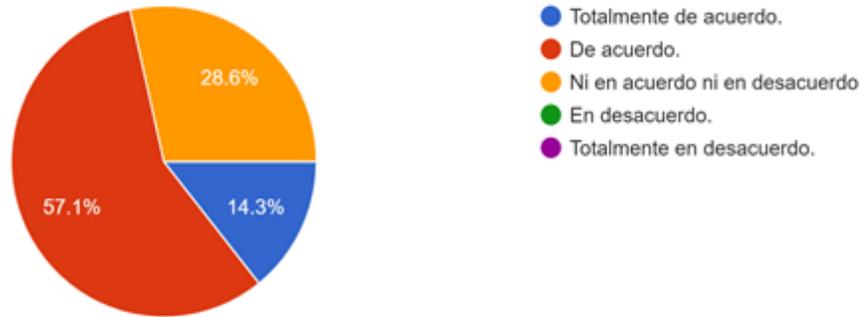


Gráfico 5. Gráfico estadístico pregunta 5. Autoría propia.

6. ¿Considera necesaria la formación para la mediación de conflictos en su comunidad?

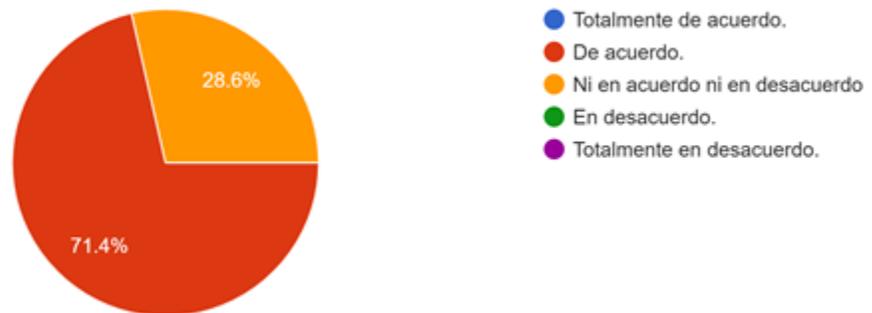


Gráfico 6. Gráfico estadístico pregunta 6. Autoría propia.



7. ¿Considera que dentro de su comunidad el conflicto se presenta como una constante?

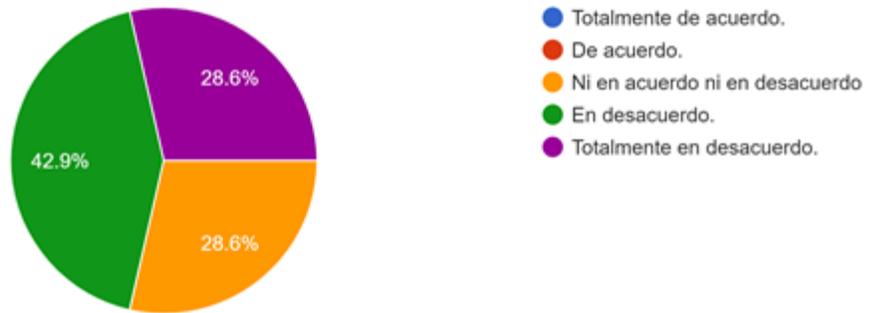


Gráfico 7. Gráfico estadístico pregunta 7. Autoría propia.

Análisis de la encuesta.

A continuación, se referenciarán las principales conclusiones que se pueden afirmar tras el análisis de las gráficas de las encuestas realizadas en el barrio Jurado:

- En el primer interrogante se puede asegurar que la mayoría de los habitantes encuestados no considera la violencia como un método de resolver un conflicto, aunque a su vez un porcentaje bastante alto si considera esta un medio para dicho propósito, siendo pues este un pensamiento más cultural que formativo en esta población, dada su condición periférica/rural.
- En el segundo interrogante se puede asegurar que entre los encuestados la gran mayoría piensa que ante un conflicto la intervención de terceros es necesaria, siendo



pues notoria la inclinación de estos hacia la mediación por una persona neutral en un conflicto de intereses.

- El tercer interrogante señala que entre los encuestados la mayoría está de acuerdo en que los entes gubernamentales son importantes tanto para la mediación como resolución de conflictos, dando este pensamiento la oportunidad de un trabajo en mediación más cercano con la personería municipal o los entes encargados de este tipo de actividades en la zona.
- Con base en el cuarto interrogante se puede señalar que la mayoría de encuestados afirma que no se presentan conflictos ambientales en la zona, aunque cierto porcentaje si señala la presencia de este tipo de conflictos, las respuestas pueden estar influenciadas en cuanto al desconocimiento del concepto de conflicto en sus distintas representaciones sociales.
- La quinta interrogante señala que la gran mayoría de encuestados considera que el conflicto conlleva a situaciones negativas, lo que puede significar el mal trabajo en el manejo de conflicto y la falta de formación ante el mismo en la comunidad.
- La sexta interrogante arroja el resultado de que la gran mayoría de encuestados considera necesario en su comunidad un proceso de formación en cuanto a la mediación del conflicto, lo cual hace más positiva la actual propuesta de intervención social.



- La séptima y final interrogante señala que dentro de la comunidad del barrio el Jurado el conflicto no es visto por sus habitantes como una constante, siendo pues este un punto a trabajarse en las actividades próximas en el desarrollo del actual proyecto.

Evidencias de la actividad



Imagen 3. Evidencias actividad 2. fotografías propias.

Reunión de sensibilización respecto a el concepto de “otredad” y el respeto al prójimo.

Para esta actividad, la cual también se desarrolló de manera individual se desarrollaron una serie de conversaciones desde los hogares de las personas en cuanto al concepto del otro y de la “otredad”, generando una serie de ideas en torno a la visión del otro dentro de un conflicto, como una situación puede tener distintos puntos de vista y como estos no tienen por qué ser



malos o bueno, si no que percepciones distintas pueden tener razón al mismo tiempo, en este sentido se trabajó la idea de ponerse en los zapatos del prójimo a la hora de pensar en los demás, generando un ejercicio de sensibilización, generándose a su vez una contextualización en los casos de cada individuo en donde se planteaba un escenario problemático en cada contexto personal y como el mismo podría tener distintas aristas en cuando a los puntos de vista de los demás , resaltándose los valores del respeto y la importancia del mismo para la solidaridad.

¿Que se observó?

- Los ciudadanos entienden el concepto de otredad y su importancia cuando se contextualiza en escenarios externos, pero les fue un poco más difícil cuando se ejemplifica en situaciones como la política o los conflictos propios de las personas.
- Los ciudadanos identifican los principales valores en cuanto a la convivencia, pero los mismo perdían peso al situarse en situaciones de conflicto en contextos propios.

¿Que se logró?

- Se pudo generar un proceso de concientización en cuanto a la otredad, y el como a pesar de que el punto de vista propio tenga un gran peso al responder ante una situación de conflicto, es necesario el analizar el punto de vista del otro.
- Se logró interiorizar en los ciudadanos que el dialogo como herramienta para la resolución de conflictos no implica cambiar del punto de vista propio ni entrar en un



estado de desventaja, si no respetar la visión ajena y entender que por medio de la empatía se pueden generar mejores procesos de convivencia y evitar situaciones problemáticas que generen representaciones del conflicto como la violencia en todas sus formas.

Evidencias fotográficas.



Imagen 4. Evidencias actividad 3. fotografías propias.



Conversatorio con funcionario local sobre los medios legales de mediación a través de las instancias del gobierno.

En esta actividad se intentó de manera continua realizar el acercamiento con los funcionarios de la administración municipal para que realizaran su acompañamiento en esta parte del proyecto de intervención, más sin embargo no se logró una respuesta por parte de algún funcionario, por lo cual no se pudo cumplir este paso y se decidió continuar con las actividades, a continuación, se presenta la fotografía de la petición de participación que se redactó y envió como evidencia del proceso, así como su respectivo sello de recibido y radicado:



Primera Jornada de formación “como ser un mediador en la comunidad”.

En este ejercicio se realizaron una serie de capacitaciones a los individuos de manera personal, en donde se les dieron nociones primarias de como interceder ante un conflicto de manera efectiva, para evitar que el mismo conlleve a representaciones violentas del mismo, en este sentido se partió de 3 momentos claves para guiar el proceso de mediación:

- **Identificación del conflicto:** en este espacio se indicó la importancia de reconocer el conflicto como una parte natural de las personas en las sociedades, dado que el mismo se presenta continuamente debido a los intereses y puntos de vista, ante lo cual se debe entender las distintas maneras en que el mismo se presenta en las relaciones interpersonales y como identificar el mismo, dado que no todo conflicto conlleva situaciones físicas, si no que por el contrario este puede variar en muchas formas.
- **Puntos de vista y contexto:** se les indicó a los ciudadanos las distintas maneras de observar un conflicto y como este se desvía según las personas involucradas, como su nivel de afectación puede más allá de los actores principales de la situación problemática, y a su vez la importancia de un análisis contextual en donde se desarrollan las acciones, dado que dicho contexto es fundamental a la hora de entender cómo se llevan a cabo ese tipo de fenómenos.
- **Resolución del conflicto:** en este espacio de la actividad se trabajó en los métodos de resolución del conflicto como la mediación, el dialogo, la intervención de un tercero o las instancias legales cuando el mismo sobrepasa el espacio interpersonal, siendo esto



sumamente importante para que el individuo pueda interceder ante este tipo de fenómenos sociales.

¿Que se observó?

- Los ciudadanos se mostraron interesados en los distintos tipos de representaciones del conflicto y la violencia, dado que manifestaron no saber que ciertas situaciones eran consideradas violentas, como por ejemplo la violencia psicológica, de género o estructurada.
- Muchos de los habitantes solo relacionaban el conflicto con situaciones de violencia, ante lo cual se mostraron satisfechos al entender el concepto.
- Los ciudadanos indicaron un alto grado de interés al aprender maneras en las cuales pueden actuar en un conflicto, tanto para interceder en la resolución del mismo, así como a la hora de analizarlos por sus causas y contexto.

¿Que se logró?

- Los ciudadanos aprendieron a entender el conflicto como una parte normal de las relaciones humanas, en donde se debe procurar por solucionar por vías de dialogo este tipo de situaciones y no ignorarlas.



- Las personas comprendieron los distintos tipos de representaciones violentas y a modo de reflexión procuraron hacer cambios en sus acciones diarias con los demás a raíz de lo aprendido.

Evidencia de la actividad:



Imagen 6. Evidencias actividad 5. fotografías propias.

Creación y entrega de flyers sobre cómo evitar que el conflicto genere violencia.

En esta actividad los investigadores crearon una serie de material gráfico (flyers) los cuales contenían conceptos generales sobre el conflicto y como trabajar ante el mismo, el cual posteriormente fue suministrado a la comunidad participante del proyecto, como insumo tanto



informativo como elemento de refuerzo a la formación en mediación que se desarrolló en el barrio, siendo pues importante complementar la información con este tipo de herramientas didácticas. A continuación, se evidencias fotos de dicho material como prueba de la actividad:

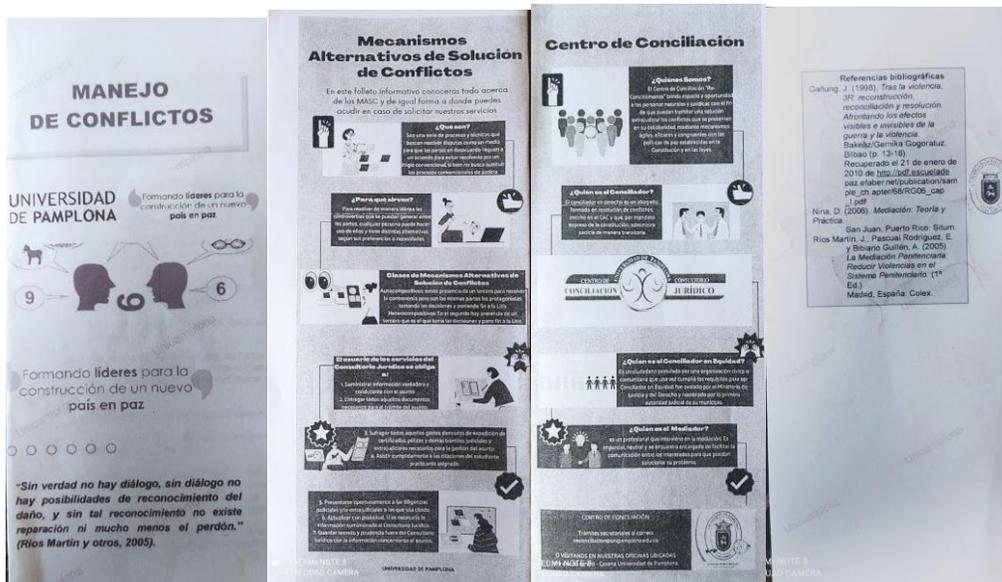


Imagen 7. Evidencias actividad 6. fotografías propias.



Segunda Jornada de formación “como ser un mediador en la comunidad”.

Para esta segunda jornada de formación se realizó con los habitantes una actividad didáctica, en la cual se les presentaron una serie de casos donde se tenía que identificar el conflicto que se desarrollaba en el contexto presentado y como interceder ante el mismo, siendo pues este tipo de ejercicios prácticos una herramienta fundamental para que las personas realmente integren los conocimientos que se les presentan a su pensamiento y sirvan como una herramienta de acción real en posibles escenarios futuros.

¿Que se observó?

- Los ciudadanos vinculados a la actividad demostraron afinidad en cuanto al proceso de contextualización de los conflictos, dado que como estos se presentaron en entornos familiares, las personas se sentían cómodas al hablar del cómo abordar los conflictos y posibles soluciones no solo a través de lo aprendido en el proceso de formación, si no a su vez en sus propios conceptos.
- Se denotó un avance en cuanto al entendimiento de los conflictos y sus actores, dado que en este ejercicio las personas demostraron un manejo de vocabulario nuevo y expresiones relacionadas al manejo de situaciones problemáticas, lo que demuestra una efectividad del proceso al que se vincularon.

¿Qué se logró?



- A través de esta actividad se pudo corroborar la efectividad del proceso de formación ciudadana en la mediación de conflicto, fruto de las actividades anteriores, donde en resultado conjunto se demostró un avance tanto en el interés como en el conocimiento nuevo adquirido sobre este tipo de trabajo en la comunidad.
- Los ciudadanos quedaron satisfechos y vieron el resultado de su dedicación y tiempo en cuanto al presente trabajo de intervención social y manifestaron sentirse satisfechos y agradecidos por haber formado parte en esta iniciativa desarrollada en el barrio Jurado, en donde no solo se consiguió poder generar aprendizaje si no que se creó un ambiente de empatía entre investigadores y ciudadanos de la zona, siendo estos partícipes de su propio aprendizaje y cambio social, tal y como se plantean las IAP como finalidad.

Evidencia de la actividad:



Imagen 8. Evidencias actividad 7. fotografías propias.



CAPITULO VI

12. Conclusiones

En el recorrido del actual proyecto de intervención social se pudo evidenciar la eficacia de las IAP a la hora de trabajar en formación ciudadana, inicialmente uno de los objetivos del proyecto el cual fue diagnosticar los diferentes tipos de conflictos presentes en la comunidad del sector barrio Jurado se pudo desarrollar por medio de las encuestas y las charlas realizadas con las personas pertenecientes a la comunidad, entregando esto tanto un contexto de las falencias conceptuales en cuanto al conflicto así como en los conflictos en si que se presentan en la comunidad, lo que a su vez permitió iniciar los esfuerzos por capacitar a la comunidad del sector del barrio Ejecutándose una serie de actividades lúdicas para fomentar la mediación de conflictos en el ámbito comunitario, ante lo cual se establecieron una serie de pautas para lograr dicho cometido.

Así mismo al ser las actividades de maneras individuales se consiguió encontrar el tipo de estrategia más acertada para enseñar los mecanismos de resolución de conflictos para la comunidad del barrio Jurado, siendo esto de mucha utilidad tanto para la comprensión, como para la apropiación de los conocimientos, así como para desarrollar relaciones empáticas con las sociedad y empoderarlos en su propio aprendizaje, del mismo modo se logró desarrollar de una manera efectiva esta estrategia al contar con el apoyo completo de los participantes quienes sacaron su tiempo y si disposición a la hora de participar, lo que generó una experiencia integral y mucho más amena, lográndose los resultados esperados, al ser las personas tan atentas a la



información el proyecto resulto ser beneficioso tanto para los investigadores como para la población.

Finalmente en cuanto al objetivo general del presente proyecto, “Desarrollar una estrategia formativa para la gestión de mediación de conflictos comunitarios en el sector del barrio Jurado del Municipio de Pamplona” se puede dar como logrado, dado que a través del enfoque individual se consiguió con éxito la formación para la mediación, siendo pues evidente a través de las actividades que contextualizar en escenarios individuales basados en los ciudadanos y su propia visión caso de conflicto y como solucionarlos generó que los mismos entendieran en sus términos el cómo se tratan este tipo de situaciones y cómo proceder ante las mismas, siendo pues este enfoque interpersonal uno mediante el cual tanto investigadores como población se sintieron más cómodos y lograron alcanzar el aprendizaje, dándose en la actividad final un evidente avance frente el estado inicial de saberes de los miembros de la comunidad, concluyéndose el proyecto de intervención social de manera satisfactoria para todos los implicados y con el compromiso de aplicar lo aprendido en su vida cotidiana.

13. Recomendaciones

Como recomendaciones finales y para futuros proyectos de intervención similares se recomienda en lo posible manejar como parte de los planes de acción un enfoque personal e individual dentro de la visión de formación, dado que este tipo de experiencia no solo demostró ser efectiva en cuanto el aprendizaje si no que a su vez muestra una contribución a la creación de



lasos entre el investigador y la población, esto, en el marco de las IAP, se convierte en un componente fundamental para que los propios ciudadanos se sientan no como un objeto del proyecto, si por el contrario para que logren constituirse como artífices de su propio conocimiento, lectores de su contexto y ejes de cambio no solo en sus vidas si no en la de su comunidad.

Finalmente se recomienda complementar este tipo de actividades personalizadas con interacción comunal, en el caso del actual proyecto no fue posible desarrollarse debido a las condiciones de la comunidad y la contingencia sanitaria que aún se presenta a momento en las comunidades, por lo cual se recomienda tener interacciones grupales como manera de tener una experiencia más integral y que puedan dar nuevos resultados en cuanto a los procesos de formación comunitaria, así como también tener en cuenta el contexto, en este caso la periferia/rural como actor en el concepto de conflicto y la manera en que las personas aprenden, ya que por lo general este tipo de población es más empática y abierta hacia los demás, lo cual puede ser una fortaleza a la hora de intervenir.



14. BIBLIOGRAFÍA

Alcaldía de Pamplona (2019) Informe preliminar municipio de Pamplona Municipio de Pamplona. Mapa. Recuperado de: http://pamplona-nortedesantander.gov.co/NuestraAlcaldia/SaladePrensa/PublishingImages/Paginas/INFO_RME-PRELIMINAR-DE-RENDICI%C3%93N-DE-PRIMER-INFANCIA,-INFANCIA,-ADOLESCENCIA-Y-JUVENTUDES-/INFORME.pdf

Alcaldía de Pamplona. (s.f.). Información del municipio. Alcaldía de pamplona : <http://pamplona-nortedesantander.gov.co/MiMunicipio/Paginas/Informacion-del-Municipio.aspx>

Arriagada, C. G. J. (2002). Mediación social: Construcción social de un significado. *Theoria*, 11(1), 89-96.

Bautista, F. J. (2021). Paz positiva versus Paz imperfecta: el poder de la verdad. *Revista de Cultura de paz*, 5.

Bilbao, R. D., & Dauder, S. G. (2003). Introducción a la teoría del conflicto en las organizaciones. Madrid, Spain: Universidad Rey Juan Carlos, Servicio de Publicaciones.

Camaño, N., Palacios, S. J. M., & Páez, S. D. (2019). La mediación y justicia en la solución pacífica de conflictos en Ecuador. *Negotium: revista de ciencias gerenciales*, 15(44), 62-70.

Cebola, C. M., Diz, F. M., & Irujo, J. M. E. (2013). La mediación (pp. 273-p). Madrid: Marcial Pons.

Concha, P. C. (2009). Teoría de conflictos de Johan Galtung. *Revista de paz y conflictos*, 2, 60-81.

CONSORNOC (2014). Cartilla Pamplona. II Laboratorio de Paz. Corporación nueva sociedad de la región nororiental de Colombia. Norte de Santander, Colombia

Constitución Política de Colombia [Const]. Art. 1. 4 de julio de 1991 (Colombia).



Constitución Política de Colombia [Const]. Art. 2. 4 de julio de 1991 (Colombia).

Constitución Política de Colombia [Const]. Art. 67. 4 de julio de 1991 (Colombia).

Contreras, J. (2020). Análisis del programa de conciliación en equidad como estrategia de justicia comunitaria para el acceso a la justicia y el fortalecimiento de la convivencia pacífica en Barrancabermeja - Santander durante el período 2015-2019. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.12749/12447>.

de Vera, F. H. (2016). La construcción del concepto de paz: paz negativa, paz positiva y paz imperfecta. Cuadernos de estrategia, (183), 119-146.

Elizalde, A., & Donoso, P. (1998). Formación en cultura ciudadana. In Conferencia preparada para el Primer Seminario Nacional de Formación Artística y Cultural. Organizado por el Ministerio de Cultura y realizado en Santafé de Bogotá del (Vol. 27).

Farías Alvarado, M. C. (2018). Twitter como vía para mediar los conflictos sociales: análisis del caso Conga, Perú. Universidad de Piura, en Perú

Galvis, J. P. (2018). Lineamientos para la estrategia pedagógica de paz en la mediación del conflicto intercultural y comunicativo, desde la Escuela de Perdón y Reconciliación, en actores del problema minero-ambiental de la provincia de Soto Norte. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.12749/2534>.

García Guerrero, D. (2020.). La mediación social: hacia la formación de un trabajador social comprometido en la construcción de cultura de Paz. Universidad Francisco de Paula Santander.

García, C. y Rincón, N. (2019). Construcciones sociales en torno a las ciudadanías: una mirada a su concepto y práctica. Investigación & Desarrollo.

Galtung, J. (1985), Sobre la paz, Barcelona: Fontamara

Gutiérrez Tamayo, A. y Pulgarín Silva, M. (2009). Formación ciudadana: ¿utopía posible!”, Revista Educación y Pedagogía, Medellín, Universidad de Antioquia, Facultad de Educación, vol. 21, núm. 53, pp. 33-48.

Jacob, M. K. (2001). Hacia una redefinición del concepto de comunidad-cuatro ejes para un análisis crítico y una propuesta. Revista de psicología, 10(2), ág-49.



Jiménez Bautista, F. (2009). Hacia un paradigma pacífico: la paz neutra.

Lewin, K. (1992). La investigación-acción y los problemas de las minorías. AA. VV., La investigación-acción participativa. Inicio y desarrollo, Biblioteca de Educación de Adultos, 6, 13-25.

Ley 1801 de 2016. Por la cual se expide el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana. Artículo tercero. 07 de agosto de 2016.

Ley 2166 de 2021. Por la cual se deroga la ley 743 de 2002, se desarrolla el artículo 38 de la constitución política de Colombia en lo referente a los organismos de acción comunal y se establecen lineamientos para la formulación e implementación de la política pública de los organismos de acción comunal y de sus afiliados, y se dictan otras disposiciones. Artículo tercero. 2016.

Londoño, M. C. E., & Sánchez, A. L. (2020). La Universidad gestora de procesos de desarrollo local y fortalecimiento de redes: la experiencia de una intervención comunitaria en Cali Colombia. Universidad Cooperativa de Colombia, Cali, Colombia

López Uribe, C. A. (2021). Beneficios de la inclusión en la Legislación Ecuatoriana de la mediación multipartes como mecanismo para la resolución de conflictos sociales (Bachelor's thesis, Quito: UCE).

Maldonado, A. M., & Velásquez, G. G. (2008). La teoría del conflicto en la sociedad contemporánea. Espacios públicos, 11(21), 196-221.

Martínez, M. (2018). La formación en convivencia: papel de la mediación en la solución de conflictos. Educación y humanismo, 20(35), 127-142.

Mateo, A., & Quintero, J. (2013). El concepto de comunidad y el Trabajo Social. Espacios Transnacionales, 1(1), 10-16.

Ramírez Gómez, A. A. (2011). Aproximación a un concepto constitucional de escuela de formación ciudadana. Opinión Jurídica, 10(20), 193-203.

Sauceda, J. B. P. (2015). Cultura de paz y resolución de conflictos: la importancia de la mediación en la construcción de un estado de paz. Ra Ximhai, 11(1), 109-131.

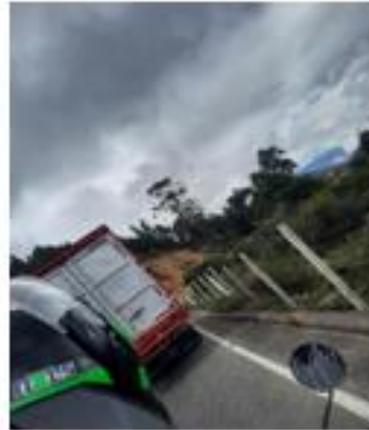
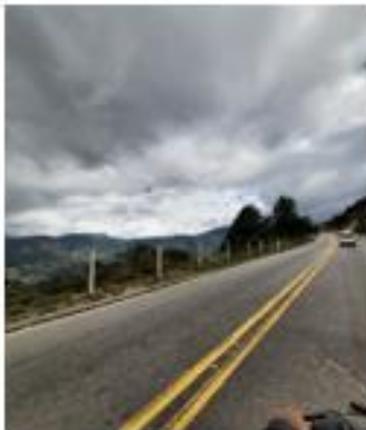
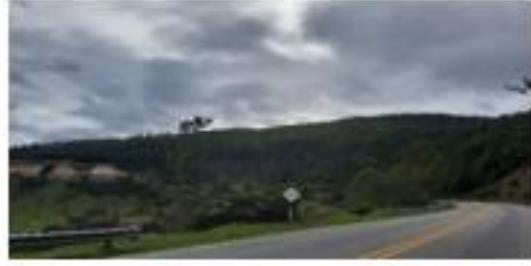
Simmel, G., & Ceballos, E. (2010). El conflicto. *Sociología del antagonismo*.



15.2 EVIDENCIAS BARRIO / VEREDA EL JURADO









Viernes 29 de Abril del 2022 Barrio el Jurado







15.3 VALIDADORES

FORMATO DE VALIDACION DE EXPERTOS DE LOS INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.

El siguiente documento presenta los instrumentos de investigación para el proyecto de intervención social titulado “FORMACIÓN PARA LA MEDIACIÓN DE CONFLICTOS COMUNITARIOS EN EL BARRIO JURADO DEL MUNICIPIO DE PAMPLONA, NORTE DE SANTANDER”. A continuación, se presentará un breve cuestionario de datos generales del evaluador, así como los objetivos generales y específicos del proyecto, seguido por los 2 instrumentos utilizados con la población en el presente proyecto, teniéndose al final de cada instrumento un formato calificativo independiente y su correspondiente espacio para los comentario y posibles mejoras para cada instrumento presentado.

OBJETIVOS

Objetivo General

Desarrollar una estrategia formativa para la gestión de mediación de conflictos comunitarios en el sector del barrio Jurado del Municipio de Pamplona

Objetivos Específicos

- Diagnosticar los diferentes tipos de conflictos presentes en la comunidad del sector barrio Jurado del Municipio de Pamplona.



- Capacitar a la comunidad del sector barrio Jurado del Municipio de Pamplona en temáticas relacionadas con el conflicto y la mediación.
- Ejecutar actividades lúdicas para fomentar la mediación de conflictos en el ámbito comunitario con habitantes del sector barrio Jurado del Municipio de Pamplona.
- Examinar el tipo de mecanismo de resolución de conflictos más acertado para la comunidad del barrio Jurado del Municipio de Pamplona en la ejecución del proyecto de investigación.
- Valorar el impacto en cuanto a la apropiación y contextualización del patrimonio histórico en habitantes del Municipio a raíz de la implementación de la herramienta didáctica.

Datos generales del evaluador.

Apellidos y nombres del informante (Experto):

Diego Gerardo Acevedo Jaimes

Grado Académico.

Lic. Ciencias sociales y desarrollo local



Instrumento numero 1

La siguiente encuesta se desarrolla como instrumento diagnóstico para medir la percepción en cuanto a escenarios específicos de conflicto en los habitantes del barrio Jurado, a continuación, se presentarán una serie de interrogantes en las cuales se deberá señalar la opción que considere más adecuada según su opinión respecto a lo planteado.

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FALCULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
LICENCIATURA EN CIENCIAS SOCIALES Y DESARROLLO LOCAL**

PROYECTO DE INTERVENCIÓN SOCIAL:

**FORMACIÓN PARA LA MEDIACIÓN DE CONFLICTOS COMUNITARIOS EN EL
BARRIO JURADO DEL MUNICIPIO DE PAMPLONA, NORTE DE SANTANDER**

Formato de encuestas a los ciudadanos del barrio Jurado de Pamplona, Norte de Santander

8. **¿Considera adecuado el uso de la fuerza en la resolución de conflictos?**

() Totalmente de acuerdo.

() De acuerdo.

() Ni en acuerdo ni en desacuerdo

() En desacuerdo.



Totalmente en desacuerdo.

9. **¿Considera importante la participación de un tercero en conflictos de dos personas?**

Totalmente de acuerdo.

De acuerdo.

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo.

Totalmente en desacuerdo.

10. **¿Considera que las instituciones gubernamentales tienen un papel importante en la resolución de conflictos en la comunidad?**

Totalmente de acuerdo.

De acuerdo.

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo.

Totalmente en desacuerdo.

11. **¿Considera que en su comunidad se presentan conflictos de nivel ambiental?**

Totalmente de acuerdo.

De acuerdo.

Ni en acuerdo ni en desacuerdo



En desacuerdo.

Totalmente en desacuerdo.

12. **¿Considera que todo conflicto termina en acciones negativas?**

Totalmente de acuerdo.

De acuerdo.

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo.

Totalmente en desacuerdo.

13. **¿Considera necesaria la formación para la mediación de conflictos en u comunidad?**

Totalmente de acuerdo.

De acuerdo.

Ni en acuerdo ni en desacuerdo

En desacuerdo.

Totalmente en desacuerdo.

14. **¿Considera que dentro de su comunidad el conflicto se presenta como una constante?**

Totalmente de acuerdo.

De acuerdo.



() Ni en acuerdo ni en desacuerdo

() En desacuerdo.

() Totalmente en desacuerdo.

Formato de validación instrumento numero 1

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					x
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					x
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					x
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					x
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					x
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					x

Indique con una X la rúbrica correspondiente a cada indicador del anterior instrumento en la siguiente tabla:



Observaciones:

Aplicable (x) No aplicable ()

.....

Instrumento numero 2

En esta segunda actividad se desarrollará una serie de entrevista dentro de la comunidad en cuanto a la mediación de conflictos comunitarios, en la cual se indagará sobre el conocimiento general sobre los conflictos que tiene la población, así como también la manera en la cual suelen lidiar con ellos y cuáles son los conflictos más comunes en los cuales se ven involucrados los habitantes del barrio. De esta manera las entrevistas servirán como punto de partida para abordar a la población y modificar la calidad/cantidad de información con la cual se desarrollará el proyecto, ajustándose al nivel de conocimiento y situaciones propias de la comunidad, siendo a su vez estas entrevistas un parámetro comparativo al final del proyecto donde se verá el avance desde un comienzo del abordaje comunal hasta el final del proyecto.



UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
LICENCIATURA EN CIENCIAS SOCIALES Y DESARROLLO LOCAL
PROYECTO DE INTERVENCIÓN SOCIAL:

**FORMACIÓN PARA LA MEDIACIÓN DE CONFLICTOS COMUNITARIOS EN EL
BARRIO JURADO DEL MUNICIPIO DE PAMPLONA, NORTE DE SANTANDER**

**Formato de entrevista diagnósticas a los ciudadanos del barrio El jurado de Pamplona,
Norte de Santander**

Presentación

A continuación, se presentarán un formato de entrevista, el cual servirá como herramienta de recolección de datos en cuanto al estado de conocimiento sobre el concepto de conflicto, estrategias de mediación y conflictos frecuentes dentro de la comunidad en los pobladores del barrio El Progreso del Municipio de Pamplona, Norte de Santander, dichas entrevistas servirán como insumo para para ajustar el plan de acción del proyecto y dar un enfoque integral en cuanto al proceso de formación que se desarrollara con los ciudadanos de la comunidad. Teniendo presente lo anterior las siguientes preguntas están establecidas teniendo como finalidad la fácil comprensión de las interrogantes, así como tener claridad en las respuestas requeridas:

1. ¿Qué entiende por la palabra conflicto?
2. ¿Qué tipos de conflictos conoce?
3. ¿Conoce usted dinámicas para mediar con el conflicto?
4. Cuando se encuentra frente a un conflicto (propio o ajeno) ¿Cómo suele reaccionar?



5. ¿Cuáles cree que son los principales conflictos entre los habitantes de su comunidad?
6. ¿Cuáles cree que son los conflictos que se desarrollan fuera de su comunidad?
7. ¿Piensa que los conflictos interpersonales se pueden solucionar por medio de terceros?
¿Por qué?
8. ¿Piensa que los conflictos ambientales, políticos, económicos y culturales son

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				x	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					x
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					x
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					x
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					x
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				x	

responsabilidad del gobierno o de los ciudadanos? ¿Por qué?

Formato de validación instrumento numero 2

Indique con una X la rúbrica correspondiente a cada indicador del anterior instrumento en la siguiente tabla:



FORMATO DE VALIDACION DE EXPERTOS DE LOS INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.

El siguiente documento presenta los instrumentos de investigación para el proyecto de intervención social titulado “FORMACIÓN PARA LA MEDIACIÓN DE CONFLICTOS COMUNITARIOS EN EL BARRIO JURADO DEL MUNICIPIO DE PAMPLONA, NORTE DE SANTANDER”. A continuación, se presentará un breve cuestionario de datos generales del evaluador, así como los objetivos generales y específicos del proyecto, seguido por los 2 instrumentos utilizados con la población en el presente proyecto, teniéndose al final de cada instrumento un formato calificativo independiente y su correspondiente espacio para los comentario y posibles mejoras para cada instrumento presentado.

OBJETIVOS

Objetivo General

Desarrollar una estrategia formativa para la gestión de mediación de conflictos comunitarios en el sector del barrio Jurado del Municipio de Pamplona

Objetivos Específicos

- Diagnosticar los diferentes tipos de conflictos presentes en la comunidad del sector barrio Jurado del Municipio de Pamplona.



- Capacitar a la comunidad del sector barrio Jurado del Municipio de Pamplona en temáticas relacionadas con el conflicto y la mediación.
- Ejecutar actividades lúdicas para fomentar la mediación de conflictos en el ámbito comunitario con habitantes del sector barrio Jurado del Municipio de Pamplona.
- Examinar el tipo de mecanismo de resolución de conflictos más acertado para la comunidad del barrio Jurado del Municipio de Pamplona en la ejecución del proyecto de investigación.
- Valorar el impacto en cuanto a la apropiación y contextualización del patrimonio histórico en habitantes del Municipio a raíz de la implementación de la herramienta didáctica.

Datos generales del evaluador.

Apellidos y nombres del informante (Experto):

Carlos Edgardo Gallego

Grado Académico.

Licenciado en Pedagogía Infantil

Instrumento numero 1



La siguiente encuesta se desarrolla como instrumento diagnóstico para medir la percepción en cuanto a escenarios específicos de conflicto en los habitantes del barrio Jurado, a continuación, se presentarán una serie de interrogantes en las cuales se deberá señalar la opción que considere más adecuada según su opinión respecto a lo planteado.

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FALCULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
LICENCIATURA EN CIENCIAS SOCIALES Y DESARROLLO LOCAL

PROYECTO DE INTERVENCIÓN SOCIAL:

FORMACIÓN PARA LA MEDIACIÓN DE CONFLICTOS COMUNITARIOS EN EL BARRIO JURADO DEL MUNICIPIO DE PAMPLONA, NORTE DE SANTANDER

Formato de encuestas a los ciudadanos del barrio Jurado de Pamplona, Norte de Santander

15. **¿Considera adecuado el uso de la fuerza en la resolución de conflictos?**

- () Totalmente de acuerdo.
- () De acuerdo.
- () Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- () En desacuerdo.
- () Totalmente en desacuerdo.



16. **¿Considera importante la participación de un tercero en conflictos de dos personas?**

- Totalmente de acuerdo.
- De acuerdo.
- Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.

17. **¿Considera que las instituciones gubernamentales tienen un papel importante en la resolución de conflictos en la comunidad?**

- Totalmente de acuerdo.
- De acuerdo.
- Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.

18. **¿Considera que en su comunidad se presentan conflictos de nivel ambiental?**

- Totalmente de acuerdo.
- De acuerdo.
- Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.



19. **¿Considera que todo conflicto termina en acciones negativas?**

- Totalmente de acuerdo.
- De acuerdo.
- Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.

20. **¿Considera necesaria la formación para la mediación de conflictos en u comunidad?**

- Totalmente de acuerdo.
- De acuerdo.
- Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.

21. **¿Considera que dentro de su comunidad el conflicto se presenta como una constante?**

- Totalmente de acuerdo.
- De acuerdo.
- Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.



Formato de validación instrumento numero 1

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X

Indique con una X la rúbrica correspondiente a cada indicador del anterior instrumento en la siguiente tabla:

Observaciones:



Aplicable () No aplicable ()

.....

Instrumento numero 2

En esta segunda actividad se desarrollará una serie de entrevista dentro de la comunidad en cuanto a la mediación de conflictos comunitarios, en la cual se indagará sobre el conocimiento general sobre los conflictos que tiene la población, así como también la manera en la cual suelen lidiar con ellos y cuáles son los conflictos más comunes en los cuales se ven involucrados los habitantes del barrio. De esta manera las entrevistas servirán como punto de partida para abordar a la población y modificar la calidad/cantidad de información con la cual se desarrollará el proyecto, ajustándose al nivel de conocimiento y situaciones propias de la comunidad, siendo a su vez estas entrevistas un parámetro comparativo al final del proyecto donde se verá el avance desde un comienzo del abordaje comunal hasta el final del proyecto.

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FALCULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
LICENCIATURA EN CIENCIAS SOCIALES Y DESARROLLO LOCAL

PROYECTO DE INTERVENCIÓN SOCIAL:

FORMACIÓN PARA LA MEDIACIÓN DE CONFLICTOS COMUNITARIOS EN EL BARRIO JURADO DEL MUNICIPIO DE PAMPLONA, NORTE DE SANTANDER

Formato de entrevista diagnosticas a los ciudadanos del barrio El jurado de Pamplona, Norte de Santander



Presentación

A continuación, se presentarán un formato de entrevista, el cual servirá como herramienta de recolección de datos en cuanto al estado de conocimiento sobre el concepto de conflicto, estrategias de mediación y conflictos frecuentes dentro de la comunidad en los pobladores del barrio El Progreso del Municipio de Pamplona, Norte de Santander, dichas entrevistas servirán como insumo para para ajustar el plan de acción del proyecto y dar un enfoque integral en cuanto al proceso de formación que se desarrollara con los ciudadanos de la comunidad. Teniendo presente lo anterior las siguientes preguntas están establecidas teniendo como finalidad la fácil comprensión de las interrogantes, así como tener claridad en las respuestas requeridas:

9. ¿Qué entiende por la palabra conflicto?
10. ¿Qué tipos de conflictos conoce?
11. ¿Conoce usted dinámicas para mediar con el conflicto?
12. Cuando se encuentra frente a un conflicto (propio o ajeno) ¿Cómo suele reaccionar?
13. ¿Cuáles cree que son los principales conflictos entre los habitantes de su comunidad?
14. ¿Cuáles cree que son los conflictos que se desarrollan fuera de su comunidad?
15. ¿Piensa que los conflictos interpersonales se pueden solucionar por medio de terceros?
¿Por qué?
16. ¿Piensa que los conflictos ambientales, políticos, económicos y culturales son responsabilidad del gobierno o de los ciudadanos? ¿Por qué?



Formato de validación instrumento numero 2

Indique con una X la rúbrica correspondiente a cada indicador del anterior instrumento en la siguiente tabla:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	

Observaciones:
