

**La Mediación Comunitaria Como Estrategia De Resolución De Conflictos Intergrupales
Para Contribuir En La Convivencia Ciudadana Del Barrio El Olivo, En Pamplona.**

Melani Beleño Camacho

José Alejandro Jajoy Tandioy

Pedro Luis Ruíz Beltrán

Universidad de Pamplona

Facultad de Ciencias de la Educación

Licenciatura en Ciencias Sociales y Desarrollo Local

Proyecto de Intervención Social: 164313

Mg. Luis Ramiro Portilla

Pamplona

28 de julio de 2023

**La Mediación Comunitaria Como Estrategia De Resolución De Conflictos Intergrupales
Para Contribuir En La Convivencia Ciudadana Del Barrio El Olivo, En Pamplona**

Melani Beleño Camacho

CC 1005241115

José Alejandro Jajoy Tandioy

CC 1116812514

Pedro Luis Ruíz Beltrán

CC 1124050512

Asesora del trabajo:

MG. Luz Piedad Mantilla Guerrero

Trabajo de Grado como requisito para optar por el título de Licenciado en Ciencias Sociales y
Desarrollo Local

Facultad de Ciencias de la Educación, Universidad de Pamplona

Proyecto de Intervención Social

Mg. Luis Ramiro Portilla

2023

Tabla de contenido

Contenido	
Resumen.....	10
Introducción	12
CAPÍTULO 1: EL PROBLEMA	14
1.1 Descripción del Problema	14
1.2 Formulación del Problema	15
1.3 Objetivos	16
1.3.1 Objetivo General.....	16
1.3.2 Objetivos Específicos	16
1.4 Justificación.....	16
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	19
2.1 Antecedentes de la Investigación	19
2.1.1 Antecedentes Internacionales	19
2.1.2 Antecedentes Nacionales.....	23
2.1.3 Antecedentes Locales	26
2.2 Bases teóricas	30
2.2.1 Convivencia	30
2.2.2 La Mediación.....	32
2.2.3 Conflicto	40
2.3 Marco Conceptual	41
2.4 Marco Contextual.....	44
2.5 Marco Legal	46
3. CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	55
3.1 Paradigma.....	55
3.2 Tipo de Investigación	55
3.3 Informantes Claves.....	56
3.4 Definición de Categorías.....	57
3.5 Técnicas e instrumentos	58
3.5.1 Observación directa	58
3.5.2 Entrevista FODA	58
3.6 Instrumentos Para La Recolección De La Información:	59

3.7 Validación y Confiabilidad	61
4. CAPÍTULO IV: PROPUESTA.....	62
4.1 Presentación	62
4.2 Justificación.....	63
4.3 Objetivos	63
4.3.1 Objetivo General.....	63
4.3.2 Objetivos específicos.....	64
4.4 Metodología	64
4.4.1 Estrategia de Trabajo	65
4.5 Cronograma de Trabajo.....	68
5. CAPÍTULO V: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	74
5.1 Resultados	74
5.1.1 Resultado de la aplicación de entrevistas	74
6. CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	88
6.1 Conclusiones	88
6.2 Recomendaciones.....	88
REFERENCIAS.....	90
ANEXOS	97

Listado de Figuras

Ilustración 1 Ubicación geográfica del barrio El Olivo, Pamplona	45
Ilustración 2 ¿Qué percepción tiene usted de las relaciones comunitarias en el barrio?	79
Ilustración 3 ¿Qué tipo de conflictos considera usted que se manifiestan habitualmente en el barrio?	80
Ilustración 4 ¿De qué manera solucionan los conflictos en el barrio?	81
Ilustración 5 ¿Sabe usted qué es la convivencia comunitaria?	82
Ilustración 6 ¿Considera usted que es necesario que se mejore la convivencia en el barrio?	83
Ilustración 7 ¿Está conforme con la gestión realizada desde la junta de acción comunal?	84
Ilustración 8 ¿Estaría usted de acuerdo con que se realicen actividades de convivencia comunitaria en el barrio?	86
Ilustración 9 ¿Y cree usted que a través de estas actividades se puedan mejorar las relaciones comunitarias en el barrio?	87

Listado de Tablas

Tabla 1 Informantes Clave.....	57
Tabla 2 Categorías	57
Tabla 3 Entrevista semiestructurada	60
Tabla 4 Actividades Propuestas	65
Tabla 5 Respuestas de Entrevistas parte 1	75
Tabla 6 Respuestas de Entrevistas Parte 2	77

Agradecimientos

Primeramente, damos infinitas gracias a Dios por habernos acompañado y guiado a lo largo de nuestra carrera, gracias por darnos la fuerza y la voluntad para culminar esta etapa de nuestras vidas y gracias por darnos salud para lograr alcanzar nuestros objetivos. Para él, toda la gloria, la honra y el honor.

Gracias a la Universidad de Pamplona, al programa de Ciencias Sociales, a todos los profesores que lo conforman y a nuestros queridos compañeros de carrera. Gracias por su colaboración, compromiso y dedicación.

Le damos gracias a nuestra asesora de trabajo de grado, Luz Piedad Mantilla Guerrero, por su ayuda y apoyo absoluto para la realización de este proyecto, agradecemos también a la comunidad del barrio El Olivo por abrirnos las puertas y creer en nosotros, gracias a la presidenta de JAC (junta de acción comunal) por toda la orientación, los consejos, la ayuda y el apoyo en este arduo proceso. Gracias a cada uno de ellos por contribuir a nuestro crecimiento personal, nuestro aprecio es para ustedes.

Por último, queremos agradecer a nuestras familias, especialmente a nuestros padres por la ayuda y el apoyo incondicional durante todo este proceso de formación, sin ellos nada de esto sería posible. Muchas gracias por la comprensión y la paciencia que nos dan, también por el esfuerzo que hacen para que nosotros estemos acá. Y gracias también, por todo el amor que nos brindan. Esto es por ustedes.

¡Muchas gracias por todo!

Dedicatoria

Doy gracias a Dios, creador del cielo y de la tierra, por su infinita bondad y amor, por haberme permitido llegar hasta este punto de mi vida, por todas las bendiciones recibidas y por la vida misma. Gracias por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte durante todo este período de estudio.

Dedico con todo mi corazón este proyecto de grado a mis padres, principalmente a mi madre Liliana Camacho por su impresionante esfuerzo, dedicación, comprensión y paciencia que me ha dado. Agradezco enormemente por el apoyo recibido en cada momento de este proceso formativo y profesional, por estar siempre al pendiente de mí, por brindarme su confianza y ayuda en los momentos más difíciles. Gracias a ti madre, por el amor incondicional. Siempre serás mi motivación.

A mi familia, especialmente a mi abuela por todo el amor y apoyo a lo largo de este camino. A Angelo's por motivarme a seguir este camino y por su amor incondicional.

A mis compañeros de proyecto que desde un inicio estuvieron conmigo en este proceso, gracias por cada uno de los momentos compartidos, por las alegrías y dificultades que pasamos juntos, por el esfuerzo y compromiso dedicado. Gracias por el apoyo compañeros.

Quiero agradecer a cada persona que ha puesto un granito de arena en mí, que de una u otra manera han influido positivamente en este proceso. A quienes han participado de manera directa o indirecta en la construcción de este triunfo.

Este logro es el fin de una etapa de mi vida, pero el comienzo de otra mucho más grande en donde seguiré aprendiendo y esforzándome para cumplir todos mis propósitos.

¡Muchas gracias por todo!

Melani Beleño Camacho

Dedicatoria

Es oportuno expresar en este espacio algunas palabras de agradecimiento primeramente hacia Dios quien condujo mis pasos por buen camino y me sostuvo en todo este tiempo a lo largo de la carrera.

De igual manera agradezco a todas las personas que de alguna u otra manera contribuyeron en este proceso de aprendizaje y de formación como profesional, agradezco a mi madre quien fue la mujer que me dio la vida.

También agradezco a mi hermana, pues jugó un papel fundamental desde el inicio hasta el final, lo que me permitió llegar hasta este punto.

A mis compañeros de la carrera que desde un principio estuvieron junto a mí en este proceso y finalmente a todas y todos los profesores que a lo largo del programa aportaron conocimientos y estrategias para mi vida y para mi desempeño como un profesional de las Ciencias Sociales y Desarrollo Local.

A todas y todos muchas gracias.

Pedro Luis Ruíz Beltrán

Resumen

El tema de investigación de este proyecto es la mediación comunitaria como estrategia de resolución de conflictos intergrupales para contribuir en la convivencia ciudadana del barrio El Olivo, en Pamplona Norte de Santander. El objetivo principal es identificar las características y ventajas de la mediación comunitaria, mejorar la convivencia, proponer recomendaciones en el uso de la mediación y promoverla como mecanismo de resolución de conflictos mediante distintas actividades, capacitaciones, charlas y estrategias didácticas. Este trabajo se realizó bajo la metodología de un paradigma cualitativo el cual es desarrollado mediante la investigación acción. De acuerdo con este enfoque se diseñan los instrumentos para la recolección de datos, como lo son la entrevista semiestructurada y la observación directa. La población a investigar fue la comunidad del barrio El Olivo, en el cual participaron aproximadamente 20 personas de manera activa durante todo el proceso.

Por último, la finalidad de este proyecto es utilizar la mediación comunitaria para contribuir en el mejoramiento de la convivencia en el barrio El Olivo, de manera que los habitantes de la comunidad aprendan a solucionar sus conflictos de manera pacífica, a conocer sus roles y a reconocer la importancia que tiene la convivencia dentro y fuera del barrio.

Palabras claves: mediación comunitaria, convivencia ciudadana, comunidad, resolución y conflictos.

Abstract

This research project is based on community mediation as a strategy to solve inter-group conflicts contributing to the coexistence of the habitants from the neighborhood "El Olivo" in Pamplona Norte de Santander. This project aims to identify the characteristics and advantages of community mediation, improve the coexistence and suggest the implementation of mediation fostering it as a mechanism to solve conflicts through different activities, trainings, talks, and didactic strategies.

This work was carried out under the methodology of a qualitative paradigm which is developed through action research. The instruments such as semi-structured interviews and direct observation were made according to this approach. The population of the current research was the community "El Olivo" neighborhood, in which approximately 20 people actively participated throughout the process.

Finally, the purpose of this project is to use community mediation to contribute to the improvement of coexistence in the "El Olivo" neighborhood, so that the inhabitants of the community get to know how to solve their conflicts peacefully, understand their roles, and recognize the importance of coexistence inside and outside the neighborhood.

Keywords: community mediation, citizen coexistence, community, resolution, conflicts.

Introducción

El presente proyecto de investigación tiene como objeto de estudio la mediación de conflictos como una estrategia de prevención para evitar altercados o desacuerdos entre los habitantes del barrio El Olivo en Pamplona, Norte de Santander. Este es un barrio localizado en la parte posterior del Hotel Cariongo, muy cerca de la Plazuela Almeida. No es un barrio comercial y escasean las oportunidades laborales. Durante nuestras jornadas de intervención social, no logramos identificar una estructura social sólida y concluimos que las personas de este barrio son muy individuales. Muchos de ellos desconocen los valores que deben primar en una comunidad como son la integración, la unidad y la solidaridad.

Mediante actividades de integración pedagógicas, estableceremos espacios de participación libres en el que se desarrollen valores positivos que den inicio a un proceso de construcción social acertado. La necesidad de nuestro trabajo es identificar todos los factores negativos que propician la aparición de conflictos que con el pasar del tiempo se complican progresivamente. Al determinar estos factores, podremos reconocer las dinámicas sociales que se presentan en este barrio. Nuestra propuesta incluye el estudio detallado de estos fenómenos negativos para proponer de forma adecuada soluciones eficaces. La resolución de conflictos aplicada de una forma prudente puede abrir las puertas de la restauración social.

A nivel nacional, son muchos los conflictos que se presentan en barrios marginados de las grandes ciudades. La educación empleada en escenarios de participación social ofrece herramientas que permiten descubrir la raíz de estos conflictos. Para que exista una sana convivencia, debe existir un ajustado sentido de justicia que se aplique a toda la comunidad. Nuestro primer paso hacia la dirección correcta será realizar un diagnóstico que nos permita visibilizar las percepciones de los habitantes del barrio. A partir de este diagnóstico,

conoceremos sus inconformidades, sus opiniones e ideas sobre la forma en que conviven unos con otros y las posibles soluciones que ellos mismos pueden plantear.

En definitiva, trabajaremos dentro de un contexto y entorno apropiado para aplicar la mediación como una estrategia idónea para lograr la resolución de conflictos. En el barrio El Olivo no existe un fuerte sentido de unidad, pero si hay una posibilidad de trabajar de la mano de los habitantes de este barrio para incentivar estos valores en la comunidad. La mediación ha sido reconocida por varios autores y expertos como un mecanismo eficaz que ayuda a cerrar estas brechas de desigualdad, injusticia y desacuerdos que se gestan dentro de una comunidad. El fundamento principal de todo nuestro trabajo es el estudio de la mediación como una estrategia de resolución de conflictos adecuada y como un sistema pedagógico que puede crear bases de reconciliación en esta zona de la ciudad de Pamplona, Norte de Santander.

CAPÍTULO 1: EL PROBLEMA

1.1 Descripción del Problema

Una de las problemáticas sociales más prominentes en Colombia son los conflictos intergrupales. A lo largo del territorio, se presentan conflictos en las distintas comunidades del país. Nuestro propósito con este proyecto de investigación es identificar las causas y razones de estos conflictos, para determinar posibles soluciones. De esta manera, orientamos nuestro trabajo a realizar charlas para fomentar buenos hábitos de convivencia ciudadana. Exploraremos diferentes mecanismos de resolución de conflictos como son: el diálogo, conversatorios, encuestas y reuniones con la junta de acción comunal del Barrio El Olivo.

En el barrio se presentan desacuerdos entre los miembros de la junta de acción comunal por ciertos intereses personales. El origen de los conflictos comienza cuando desconocemos los derechos del otro, lo que se entiende como un tipo de violencia, malestar social, económico, y cultural. Muchos de los habitantes tienen asperezas pues cada uno cuenta con sus propias aspiraciones, opiniones, y pretensiones personales. Lo que hemos podido observar es que los conflictos no son precisamente de gran escala, sino simples disputas entre los habitantes ya sea por puestos políticos, por aseo, por el acueducto, por la inseguridad, y también la infraestructura vial.

El autor Suarez Marines define al conflicto como: “Una incompatibilidad entre conductas, percepciones, objetivos, y/o afectos entre individuos y grupos, que definen sus metas como mutuamente incompatibles” Esto quiere decir, que los conflictos son básicamente una incompatibilidad de percepciones sobre alguna situación determinada. Los conflictos intergrupales son difíciles de manejar, pero es comprensible que existan diferencias entre los habitantes del barrio. Los afectos de los individuos se ven perjudicados ya que cada uno de ellos

tienen objetivos y deseos diferentes. Una solución para esta problemática es fomentar el diálogo, la libre participación, generar espacios de conversación y también ejercer la mediación para resolver estos conflictos.

El conflicto es inherente al ser humano ya que hace presencia constante en cualquier contexto en el que conviven y se relacionan un cierto número de personas. Sucede a menudo en sociedades, comunidades, barrios, familias, colegios, juntas de acción comunal y todo momento en el que haya interacción entre dos o más individuos. El conflicto es inevitable ya que la naturaleza tiene una tendencia clara hacia la competencia. Debemos intervenir de una manera en la que ellos no se sientan intimidados o juzgados por cualquier motivo existente. Lo que tenemos planeado es conversar directamente con ellos y solicitarles amablemente que se expresen sobre cualquier problema que pueda existir en su entorno.

En conclusión, la problemática que trabajaremos tiene como núcleo el estudio de los diferentes conflictos que se presentan en el barrio. Abordaremos esta problemática implementando la mediación, charlas, conversatorios, foros, y categorizando estos conflictos desde mayor a menor. Todo esto para tener claridad de lo que debemos hacer para tratar de subsanar todas estas dificultades sociales que se presentan en la comunidad ubicada en el barrio El Olivo. Una comunidad caracterizada por la presencia de personas que tienen escasos recursos económicos y que no son muy prestantes a la hora de participar. De todas maneras, aplicaremos todas las estrategias posibles.

1.2 Formulación del Problema

¿De qué manera se puede contribuir al fortalecimiento de la convivencia ciudadana en el barrio el Olivo en Pamplona, Norte de Santander?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Promover la convivencia ciudadana en habitantes del barrio el Olivo en Pamplona, Norte de Santander, a través de la mediación comunitaria como estrategia de resolución de conflictos.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar los conflictos existentes en el barrio el Olivo para diseñar una estrategia de trabajo que contribuya a la convivencia pacífica.
- Diseñar una estrategia de trabajo que permita implementar la mediación como mecanismo de resolución de conflictos en habitantes del barrio el Olivo.
- Proponer recomendaciones para mejorar la implementación de la mediación comunitaria como estrategia para la convivencia en el barrio el Olivo en Pamplona, Norte de Santander.

1.4 Justificación

Nuestro proyecto de investigación resulta ser muy conveniente para el campo de las ciencias sociales y para el progreso del barrio en cuestión. Los conflictos que se presentan en el barrio tienen origen en la necesidad que tienen los habitantes de destacar o competir por cierto puesto, cargo o prestigio. Entendiendo esto como una necesidad psicológica humana, podemos partir de estos conocimientos para implementar una pedagogía clara que resuelva en cierta medida estos conflictos. Este proyecto debería ser replicado en otros municipios del país, y en barrios que son mucho más peligrosos, para que se puedan determinar las causas de la desobediencia civil, que es un fenómeno que se manifiesta en diferentes tipos de violencia como el robo, secuestro, estafas entre otros.

Mediante las diferentes experiencias que adquiríamos al asistir a las casas de esta comunidad, aprendimos nuevas estrategias pedagógicas que incentivaron la búsqueda de armonía y paz por parte de los habitantes. Desde el principio, hemos impartido un mensaje de solidaridad, convivencia, y hemos enseñado sobre la mediación de conflictos. El autor Eduardo Vinyamata considera que el conflicto: “No es propio de la naturaleza humana, sino que surge como un error en el desarrollo de nuestras relaciones, de nuestra evolución como personas, como error, es susceptible de ser modificado y por lo tanto resuelto”. Esto quiere decir, que, de acuerdo con este autor, los conflictos surgen como error en el desarrollo de nuestras relaciones interpersonales en la forma como convivimos con los otros.

La convivencia comunitaria en este tipo de escenarios como lo son los barrios marginados puede ser muy difícil. Las características del barrio son las de un barrio periférico que no tiene fuentes de trabajo para que las personas puedan emplear sus capacidades productivas. En el barrio El Olivo se presentan casos de inseguridad ya que los habitantes de esta zona deben hacer lo necesario para sobrevivir. Esta escasez de bienes y propiedades, complica mucho más las relaciones interpersonales, causando así tensiones entre diferentes grupos familiares o dentro de la misma junta de acción comunal.

El político y ex alcalde de Bogotá, Antanas Mockus define a la convivencia como: “El reto de la convivencia es básicamente el reto de la tolerancia a la diversidad, y esta encuentra su manifestación más clara, en la ausencia de violencia” (2002) Esto resulta muy interesante, ya que con nuestro proyecto pretendemos reducir los índices de violencia que se presentan en varios contextos del barrio como intrafamiliar, social y política. La ausencia de violencia hace referencia a un barrio con mejores métodos de resolución de conflictos. Ya que, al erradicar estos

conflictos, se puede asumir el reto de esparcir tolerancia a la diversidad y determinar rutas para que estos conflictos no empeoren o lleguen a mayores.

En conclusión, nuestro proyecto se justifica en el hecho de que estableceremos parámetros que generen nuevas formas de mediación de conflicto. El autor Gómez afirma que: “Existe una distinción entre la mediación informal y formal. Todas las personas pueden ejercer esta mediación para resolver los conflictos. Mientras que el segundo es mucho más complejo y se requiere conocimientos y técnicas” Lo que podemos interpretar es que la mediación de conflictos no es exclusiva, para los profesionales psicólogos, sino que podemos aportar a los habitantes del barrio herramientas e instrumentos para que ellos puedan darle solución a los conflictos que se pueden presentar en su entorno. Es de esta manera que justificamos nuestro proyecto como conveniente, factible y necesario para establecer una sana convivencia entre la comunidad.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

2.1 Antecedentes de la Investigación

En relación con el uso de la mediación como herramientas para fortalecer la convivencia en los habitantes del barrio el Olivo, se han encontrado estudios, trabajos de grado y artículos que giran alrededor del presente proyecto pedagógico. A continuación, se explicarán cada uno de los antecedentes hallados (investigaciones en el extranjero, investigaciones nacionales e investigaciones locales) en la búsqueda sistematizada, documental y en investigaciones que se han realizado en torno a la temática planteada para servirnos como material de apoyo.

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Yanzapanta (2015) “La mediación comunitaria y los conflictos en los barrios de la ciudad de Ambato” Ecuador. Maestría en mediación arbitraje y solución de conflictos.

Universidad Técnica de Ecuador. Ambato, Ecuador 2015.

Este proyecto fue realizado por Abg. Lola Maricela Landázuri Yanzapanta (2015) en el grado de formación de maestría. El objetivo general de este trabajo de investigación de acuerdo con la autora Yanzapanta (2015) es: “Indagar sobre la mediación comunitaria enfocada a solucionar los conflictos en los barrios de la ciudad de Ambato” En el curso de su investigación, la autora resalta la importancia de la mediación familiar como vital para la prevención de conflictos. Esto es coherente con la concepción acertada de que la familia es una estructura que sirve como sustento a la sociedad. La autora también menciona la necesidad de descongestionar las autoridades judiciales al proponer alternativas de mediación de conflictos que no necesiten de la constante intervención de las autoridades.

Mediante el desarrollo de este trabajo de investigación y la metodología utilizada por la autora, se dan a entender diversos métodos alternativos para la solución de conflictos con el

propósito de hacerlos conocer y utilizarlos de maneras adecuada. La autora aporta lo siguiente: “Se reconoce el arbitraje, la mediación y otros procedimientos alternativos para la solución de conflictos. Estos procedimientos se aplicarán con sujeción a la ley, en materias en las que por su naturaleza se pueda transigir” Podemos determinar que es fundamental este proyecto en el área de las ciencias sociales porque busca fortalecer esos conflictos que se ven en la zona de influencia y darle solución a la comunidad.

Por lo anterior, este proyecto nos es de utilidad para nuestra propuesta ya que busca como mediador de conflictos en dar solución a una problemática, adyacente a la nuestra y también porque implementan la investigación acción participativa para que los involucrados en el proceso sean agentes activos de su transformación. En la búsqueda de la autora por nuevas alternativas de mediación de conflictos es posible determinar conceptos de resolución, de diálogo, justicia formal, que pueden ser empleados para reducir los casos de conflictos barriales en una ciudad latinoamericana como Ambato, donde al igual que en la ciudad de Pamplona existen barrios marginados con personas que requieren de estas alternativas.

Sánchez, Fabio (2013) “Mediación comunitaria como parte de la mediación en el ámbito civil: un punto de encuentro entre el derecho y el trabajo social” Facultad de trabajo social. Trabajo de fin de grado. Universidad Complutense de Madrid (2013)

Este trabajo de investigación elaborado por el autor Fabio Sánchez de la Universidad Complutense de Madrid tiene como objetivo general: “ahondar en el ámbito comunitario ya que en el principio podrá verse afectada por su traspaso a la mediación civil” de esta manera el autor estudia las diferentes normativas sociales culturales y mercantiles que han surgido recientemente en su país de origen como lo es España. El objeto de estudio de este investigador es la transición de la mediación desde un entorno comunitario informal caracterizado por las normas de

convivencia sectoriales hacia analizar y comprender la mediación de una perspectiva más formal dentro del ámbito judicial. Reconociendo a la mediación como una estrategia que reconstruye hechos del pasado para darles una solución pronta y efectiva.

Para realizar este trabajo, el autor Sánchez se apoyó en una metodología de observación directa y entrevistas con informantes claves. El autor categoriza los tipos de conflictos en: “vecinales, interculturales, en los espacios públicos, escolares, familiares entre otros” lo que permite recopilar y estructurar sus datos de una mejor manera para otorgarles una apropiada interpretación. De acuerdo con el autor: “El concepto de mediación comunitaria agrupa términos como conflicto/prevenición, individuos/comunidad, y participación de las partes involucradas” Lo define como un proceso de gestión entre dos partes. Siempre existirá un conflicto menor latente entre el individuo y su forma de relacionarse con la humanidad.

Por lo tanto, es conveniente aplicar la mediación comunitaria de una forma en que tenga en cuenta todas estas categorías y conceptos, aportando indicios de una búsqueda de resolución entre todos los habitantes del barrio. Este proyecto nos aporta en buena medida ya que tiene similitudes con el nuestro al tener como fundamento principal: la mediación comunitaria y sus impactos positivos dentro de estos ámbitos de barrio. Este trabajo de investigación indaga sobre las condiciones de formalidad e informalidad y como se aplica la justicia de manera correcta. Lo más idóneo es generar espacios de participación y gestionar instrumentos de resolución de conflictos para que la mediación sea trascendental.

Blanco, Martha (2009) “Mediación y sistemas alternativos de resolución de conflictos. Una visión jurídica” directora del Experto en Mediación. Universidad Complutense (2009)

Este trabajo de investigación realizado por la autora Martha Blanco tiene un enfoque legal en el que se identifica la resolución de conflictos como un escenario práctico del sistema judicial. Tal como se indicaba antes, la mediación de conflictos se asocia directamente con la justicia y la equidad. La mejor forma de resolver un altercado o desacuerdo es aplicando justicia para que ambas partes queden satisfechas. La autora menciona los mecanismos extrajudiciales de solución de conflictos y los describe como: “cualquier proceso diseñado para resolver una disputa sin el concurso de los tribunales de justicia” este es un mecanismo flexible y adaptable facilita la resolución de un conflicto sin llegar a instancias legales.

A partir de esta propuesta, la autora procede a definir diferentes elementos relacionados con la resolución de conflictos. El objetivo general de este trabajo es remediar en buena parte los mayores retos y dificultades del sistema judicial de su país de origen España. La autora define a la mediación como: “un proceso de carácter voluntario en el cual tercero, un mediador, de forma neutral, guía a las partes a la solución de un conflicto” esa es precisamente nuestra función: intermediarios que sin ningún prejuicio o sesgo analizarán los conflictos que se presentan en el barrio para proponer vías de solución que puedan construir una convivencia más armoniosa entre todos los individuos que habitan en este sector de la ciudad de Pamplona.

Dentro de la mediación, es necesaria la intervención de un tercero que tiene como función participar de tal forma que el conflicto en cuestión no sea minimizado, sino que sea anulado por completo, para que no se convierta en un pleito a mayor escala. Comprendiendo todos los conceptos aportados por este proyecto de investigación, podemos concluir que tiene mucha relevancia para nuestro proyecto pues la mediación comunitaria se considera como un procedimiento extrajudicial con una naturaleza pedagógica implícita. La mediación nos permite establecer una propuesta para darle solución a estos conflictos. Esta propuesta será presentada a

ambas partes y mediante el dialogo se podrán realizar acuerdos que permitan recuperar la paz dentro de esta comunidad.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Vera, Jennifer (2009) Red de mediación: generando Espacios Para la Promoción de la Convivencia y la Transformación de Conflictos en la Población del Barrio Claveriano. Universidad Pontificia Bolivariana. Floridablanca, Bucaramanga (2009)

Este trabajo de grado realizado por Jennifer Paola Vera Téllez (2009) nos presenta la labor social que realiza la empresa CEMEX en la zona de influencia donde se ubica su planta de producción, toda vez que cualquier empresa se encuentra en el deber de generar un impacto social de carácter positivo en las comunidades aledañas a su zona. El objetivo general de este trabajo de investigación es: “Consolidar un espacio de formación que permita la promoción de convivencia y la transformación del conflicto” en este trabajo de investigación se establece al diálogo como estrategia que permite la consolidación de escenarios pacíficos. La ventaja de estos escenarios pacíficos es que favorece la comunicación y el apoyo intergrupar.

El sector escogido para el desarrollo e implementación de dicha propuesta social fue el barrio Claveriano ubicado en la ciudad de Bucaramanga en el departamento de Santander. Este proyecto se socializó y ejecutó en conjunto con la comunidad adulta, adulta mayor y jóvenes de ese sector, lo que propició la generación de espacios que promovieron la sana convivencia y la mitigación de conflictos. Otro de los objetivos de la autora fue en sus propias palabras: “Proporcionar herramientas formativas para el aprendizaje y desarrollo de habilidades sociales” lo que se asocia directamente con la labor social y psicopedagógica que se manifiesta en la elaboración de este tipo de proyectos de investigación.

Esta investigación presenta una gran similitud con nuestro proyecto de intervención social y resulta de mucho valor, ya que presenta un antecedente nacional que nos puede orientar hacia la planificación y ejecución de nuestra propuesta. Este tipo de proyectos inician el proceso de conformación de redes que originan la mediación enfocada en el manejo de los conflictos y mejora de la convivencia en una determinada zona de influencia que para nuestro caso vendría a ser el barrio El Olivo en la ciudad de Pamplona, Norte de Santander. Los espacios de aprendizaje que generemos en la comunidad serán promotores de valores de convivencia y nuevas conductas asociadas con la resolución de conflictos.

Guerrero, Marcela (2018) Análisis del Proyecto de Convivencia “Convivir en Paz Sana la Mente”. En la I.E.D., Nueva Constitución Sección Bachillerato, Jornada Tarde. Tesis para obtener el grado de maestría en Educación en Énfasis. Bogotá, Colombia (2018)

Marcela del Socorro Guerrero Cuervo (2018) estudiante Universidad Externado de Colombia Facultad de Educación, nos habla que las competencias ciudadanas responden a un proceso o a un camino de formación que se comienza en la familia, pero se consolida en el escenario de la escuela de acuerdo con el ministerio de educación en la cartilla de estándares básicos de competencia ciudadana. (Revolución Educativa, Serie de guías No. 6, p. 8) Es decir el conjunto de conocimientos y habilidades cognitivas emocionales y comunicativas que articulados entre si hacen posible que el ciudadano actúe de manera constructiva en la sociedad democrática retomando el concepto de las competencias cómo saber hacer se trata de ofrecer a los niños y a las niñas herramienta necesaria para relacionarse.

La autora resalta la importancia de la prevención de los conflictos para poder reducirlos antes de que se conviertan en problemas graves. Para los autores Chaux, Lleras y Velásquez (2004) “Las competencias ciudadanas se evidencian en la práctica en lo que las personas hacen

la acción ciudadana ejercía de manera autónoma y no y no por imposición de otro eso nos quieren decir que el objetivo fundamental de la formación ciudadana” esto nos permite asegurar que la ciudadanía tiene una autonomía determinada y que en la práctica esta autonomía debe emplearse en la búsqueda de una sana convivencia por el bienestar de la comunidad.

Entendiendo la autonomía de los habitantes del barrio El Olivo tenemos como objetivo producir estos resultados.

Esta investigación nos ayuda a comprender de cierta manera la importancia de la convivencia, nos muestra que este proyecto nos servirá para comprender los cambios que se generan en la comunidad y ambientes que podría tener algunas actividades humanas para mejorar la convivencia. De acuerdo con la autora: “En las instituciones educativas se presentan diferentes conflictos, ya que en estas se amplían las interacciones sociales y afectivas entre los miembros de la comunidad educativa” esto nos da a entender que en las comunidades al igual que en las instituciones educativas ocurre la ampliación de estas interacciones sociales entorno a las diferentes características de los individuos.

Jiménez, Rosalba (2018) La mediación y resolución de conflictos una alternativa para minimizar los problemas de convivencia en la I.E.T.J Moisés Cabeza de Junco de Villanueva, Bolívar. Unidad de Post Grados. Universidad Tecnológica de Bolívar (2018)

Este trabajo de investigación se enfoca en la forma progresiva en que la violencia ha permeado los colegios en varias regiones del país. La autora Jiménez asegura que: “Los conflictos escolares, se presenta por la falta de tolerancia. La agresión verbal en forma de apodos conlleva a la agresión física” La autora plantea la tesis de que los estudiantes, al desconocer mejores formas de resolución de conflicto, recurren a manifestaciones de violencia que agravan seriamente la situación de convivencia en el entorno educativo. La propuesta de la autora es crear

una gestión institucional titulada: “La mediación una alternativa para minimizar el conflicto como factor negativo” lo que sugiere la posibilidad de instruir a los estudiantes como formadores.

La metodología de este proyecto de investigación fue “el enfoque mixto de tipo de estudio de caso” lo que nos da entender que la investigadora realizó las labores correspondientes y las pesquisas necesarias para abordar cada caso de bullying en la institución, desarrollando posteriormente un análisis de las causas de estos conflictos escolares. La autora estableció las siguientes categorías en las que se desenvuelven los estudiantes: “categoría problemas personales, problemas institucionales y problemas familiares” Esta categorización nos parece muy acertada ya que hace referencia a los tres ámbitos en que los estudiantes regularmente presentan conflictos: en cuestiones personales, en cuestiones académicas y en asuntos familiares.

Este es un proyecto de investigación encaminado en el ámbito de la educación. Por lo tanto, nos aporta mucho en nuestro proyecto. Como futuros profesores, resulta muy llamativo analizar este tipo de investigaciones ya que la convivencia dentro de las instituciones educativas es tan delicada como en los barrios urbanos. Dentro de los claustros educativos, los estudiantes deben interactuar unos con otros, en lo que debe ser una convivencia basada en el respeto. Lo que propone la autora de convertir a los estudiantes en formadores capaces de mediar en sus propios conflictos, puede fomentar la sana convivencia en estos espacios académicos y consideramos que puede emularse en el barrio El Olivo en la ciudad de Pamplona, Norte de Santander.

2.1.3 Antecedentes Locales

López, Toscano; Maya Taquez, B. E. (2021). Estrategias para la convivencia comunitaria con familias del barrio Jurado del municipio de Pamplona, Norte de

Santander. Trabajo de Grado Pregrado, Universidad de Pamplona. Repositorio Hualago
Universidad de Pamplona. Pamplona, Norte de Santander.

El objetivo general de este proyecto de investigación es: “Implementar el diálogo como una estrategia que permita la convivencia de los habitantes del barrio Jurado” el objeto de estudio de este proyecto fue la convivencia entendiéndola como un factor sociocultural que requiere de un fino equilibrio para evitar que se presenten cualquier tipo de conflictos entre los habitantes de la comunidad. Esta propuesta se realizó bajo el eje de las herramientas digitales. Los autores aseguran que: “Las debilidades de convivencia que se hallan en la sociedad deben ser fortificadas en la niñez” con lo que coincidimos y resaltamos la labor de la familia para reducir en buena parte los diferentes conflictos interpersonales que se presentan constantemente en los barrios del país.

La metodología de este proyecto de investigación fue el enfoque cualitativo que se utiliza para la recolección de datos específicos no numéricos, que fueron utilizados en la descripción del entorno del barrio Jurado. El paradigma cualitativo, junto a entrevistas, talleres, conversatorios y la observación directa les permitió a los autores de este proyecto estructurar datos que describieran fielmente la realidad. Para luego implementar el diálogo como una estrategia fundamental en la resolución de conflictos que ayuden a mejorar la convivencia a partir de estos datos descriptivos. Tal como lo mencionan los autores: “La observación directa desprende puntos positivos para la resolución de situaciones en discrepancia” ya que les brinda a los investigadores una visibilidad mayor de los problemas y conflictos a resolver.

Esta propuesta tiene como referentes teóricos a Álzate, Merino, Freire y Merry, los cuales tocan conceptos claves como el raciocinio social y valores ciudadanos tan necesarios para mejorar la convivencia entre los habitantes de dicho sector de influencia. Este proyecto de

intervención social resulta de mucha importancia para nuestro trabajo de investigación, pues en el encontramos un antecedente idóneo para el desarrollo de nuestra propuesta, debido a que lo podemos tomar como un antecedente local, es así como este antecedente nos resulta de utilidad para nuestro proyecto que se llevara a cabo en el barrio el Olivo, mediante estrategias de competencias comunicativas que ayuden a fortalecer la convivencia en el barrio.

Uribe, Leidy. Cote, Karenth (2021) Estrategias para fortalecer la integración comunitaria con los habitantes del barrio Juan XXIII del municipio de Pamplona, Norte de Santander. Trabajo de grado. Pamplona, Norte de Santander.

Este proyecto de investigación realizado el 9 de diciembre del año 2021, en la ciudad de Pamplona, tiene como finalidad la creación de un espacio de interacción en donde haya unión y un acercamiento por parte de la comunidad en la que se desarrolla dicha problemática. En este proyecto se plantean una serie de estrategias para lograr la integración de los habitantes de dicha zona de influencia. En este trabajo se traen a colación a autores como Robles y Jiménez, quienes hablan de las estrategias formativas para lograr una mayor integración comunitaria. Por otro lado, la metodología implementada en este proyecto es la investigación acción participativa por medio de la observación y la entrevista, la cual, coincide con nuestro proyecto.

El objetivo general de este proyecto de investigación es: “Desarrollar estrategias para fortalecer la integración comunitaria con habitantes del barrio Juan XXIII del municipio de Pamplona, Norte de Santander” Entendiendo a la integración comunitaria como una alternativa válida y oportuna para la resolución de conflictos ya que permite que las personas se asocien mutuamente y desarrollen valores comunitarios. Todo esto hace parte de un estudio profundizado sobre la realidad que presentan en las zonas periféricas para determinar los factores que debilitan el progreso social y favorecen la aparición de este tipo de conflictos. De acuerdo con los autores,

estos conflictos: “no les permite progresar ni desarrollar una vida digna y de calidad” lo que también ocurre en otros barrios periféricos de la ciudad como el barrio El Olivo.

En definitiva, son muchos los aportes de este trabajo de grado a nuestro trabajo ya que ambos proyectos están encaminados a: “La búsqueda de soluciones y estrategias que permitan minimizar las problemáticas evidencias en la investigación misma” La metodología de la investigación fue cualitativa y construida con la observación directa de los eventos, de las relaciones y las situaciones que se presentan en el barrio. Dentro de su comunidad el hombre es un sujeto social, ya que se crean relaciones sociales. Para que estas relaciones sociales sean productivas y se extiendan con el tiempo de forma positiva, es importante ejecutar este tipo de proyectos en los que se destacan los valores comunitarios, de tolerancia y adaptabilidad. Buscar la integración de la comunidad del barrio el Olivo también será nuestro objetivo.

Gómez, Eliana (2018) Convivencia comunitaria y apropiación del espacio público en el barrio Simón Bolívar de la ciudad de Pamplona. Maestría en Psicología comunitaria. Pamplona, Norte de Santander (2018)

El objetivo general de este proyecto de investigación es: “Comprender como la convivencia comunitaria se relaciona con la apropiación del espacio público” A partir de este proceso conocido como apropiación del espacio público se crean vínculos y relaciones afectivas que tejen un entorno donde los habitantes de la comunidad comparten unos con otros, ideas, opiniones, pensamientos, bienes y recursos. De acuerdo con la autora un colectivo: “posee un comportamiento único que se puede definir como un fenómeno social, cultural o comportamental” Lo que se puede interpretar como la definición de colectivo es la asociación de experiencias y percepciones.

La metodología del trabajo es un enfoque cualitativo porque según la autora: “Esta investigación está encaminada en la descripción de cualidades específicas de una comunidad” Todo esto apoyado en la revisión de un comportamiento colectivo, es decir como ocurren los incidentes diarios de la comunidad para poder categorizar estos problemas o conflictos y proponerles una solución que pueda aportar a la armonía y la mejora de la convivencia. De acuerdo con la estructura que conforma la autora los participantes de su investigación fueron: “niños, jóvenes, mujeres, y hombres que lleven mínimo dos años viviendo en la comunidad” lo que le permitió a la investigadora examinar las cualidades específicas de la comunidad, y como estos habitantes se apropiaban del espacio con sus diferentes experiencias interpersonales.

En conclusión, este proyecto de investigación que explora saberes y conocimientos del campo de la psicología colectiva, se relaciona directamente con nuestro proyecto ya que trabajaremos directamente con un colectivo teniendo en cuenta las percepciones y motivaciones de los individuos para poder identificar estos conflictos que se presentan en sus vidas cotidianas. El comprender sus comportamientos nos aporta una base para examinar de una manera ideal y conveniente. La autora de este proyecto de investigación: “propone el estudio del espacio público desde su dimensión social, porque permite conocer la forma mediante la cual las personas se apropian de los espacios” reconociendo a los individuos como productos de su entorno y como entes que reaccionan a sus dimensiones sociales y culturales.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Convivencia

Conceptualización de la convivencia:

La convivencia abarca todo un campo de significados y connotaciones que se resumen en la naturaleza que une a los individuos en grupos y que los hace vivir en armonía. De acuerdo con

Ortega (2007): “La convivencia trata de ajustarse a unos patrones de conducta que permiten la libertad individual al tiempo que protege la aceptación y el respeto a los demás” El autor destaca a la libertad individual como un aspecto de la personalidad que se somete a ciertas normas de convivencia que el individuo acepta para poder relacionarse con los demás de una manera mucho más sana y productiva. En una dimensión democrática, según Reimers (2006): “La convivencia se refiere a la participación y corresponsabilidad en el seguimiento y reproducción de los pactos que ordenan la vida en común” así como también, en la administración de los conflictos que ocurren en una comunidad.

Historia de la convivencia:

Desde que el ser humano abandonó su estilo de vida nómada y construyó los primeros asentamientos, ha tenido que recurrir a la armonía social como fundamento para establecer sanas relaciones con aquellos que le rodean. Como señala el autor Jiménez Romero (2005): “La convivencia es un arte que involucra aprendizaje. La convivencia implica a dos o más personas que son diferentes en su relación” esto quiere decir que a través de la historia de la humanidad el ser humano se ha adaptado a los parámetros sociales que se establecen al convivir con otras personas. Todo esto ha sido un proceso de aprendizaje sin principio ni final, que buscamos extender y aplicar de manera ideal con los habitantes del barrio El Olivo.

Competencias de la convivencia:

Para lograr una convivencia democrática son necesarios el respeto, la tolerancia y la solidaridad. Para Torres (2002): “No toda participación en común de determinadas cualidades de la situación o la conducta es comunidad” El ser tolerante implica que cada individuo es capaz de respetar las creencias, pensamientos, ideas, opiniones, costumbres y cultura de las demás personas, a pesar de no estar de acuerdo con ellas o compartirlas. Pero esto no quiere decir que

por el hecho de compartir un espacio ya se hayan integrado de tal manera que se consideren parte de una comunidad determinada. Y, por último, el ser solidario hace referencia a comprometerse con otras personas, compartiendo tanto sus necesidades como sus intereses y preocupaciones. Es actuar dando una ayuda desde la necesidad de entender al otro como parte de su evolución sociocultural.

Aplicación de la convivencia como parte esencial de la cultura:

La convivencia no se limita solo al entramado de compartir un lugar físico, sino al ser participe y reconocer que los que comparten ese espacio físico o escenario, deben intervenir en un sistema de normas y convenciones en regla a que la vida en conjunto sea lo mejor posible, evitando conflictos lo más que se pueda. De acuerdo con el autor López Gómez (2001): “Los temas transversales tienen un valor fundamental tanto para el desarrollo personal e integral de los alumnos, como para un proyecto de sociedad más libre y pacífica” Esto quiere decir que la convivencia tiene una alta aplicabilidad en varios campos sociales y que el ser humano asume normas de convivencia para poder construir lazos bondadosos de retribución social donde las personas se vean beneficiadas.

2.2.2 La Mediación

Conceptualización de mediación:

La mediación puede ser un proceso de resolución de conflictos en que las dos partes enfrentadas recurren o voluntariamente a una tercera persona imparcial que sería el mediador para llegar a un acuerdo satisfactorio esto es un proceso extrajudicial o a diferentes canales legales o convencionales de resolución de disputas es creativo porque mueve la búsqueda de soluciones que satisfagan las necesidades de las partes e implica no restringirse a lo que dice la ley. De acuerdo con el autor Rozenblum (1998):” La solución no es impuesta por terceras

personas como en el caso de los jueces o árbitros, sino que es creada por las partes” esto se puede interpretar como el definir a la mediación no como una operación que se impone, sino que se crea, fomenta y produce entre dos partes.

Historia de la mediación:

Los primeros antecedentes de la mediación datan desde que los primeros filósofos griegos expusieron las ideas sobre los conflictos presentes dentro de la misma sociedad. Fue en China que comienza a existir la figura de un tercero que vigila y regula cualquier tipo de crisis entre dos personas o más. Este tercero promueve la conciliación y funciona como un punto intermedio que aboga en favor de la armonía social. Como señala el autor Boqué (2003): “En todas las tradiciones culturales existe la figura de la persona-recurso amante de la paz que interviene en para rebajar las tensiones sociales” esto quiere decir que a través de la historia en diferentes culturas siempre ha existido un intercesor que ofrece recursos para aliviar los conflictos.

Características de la mediación:

La Mediación es uno de los Métodos de Resolución Alternativa de Conflictos, junto con la negociación, la conciliación, el arbitraje; los cuales se presentan como una opción diferente al juicio al momento de abordar un conflicto.

En particular, la mediación consiste en reuniones entre dos o más personas que necesitan resolver una disputa en común, asistidos por un mediador que actúa como tercero imparcial y que guía el diálogo entre las partes a través de técnicas comunicacionales. Por otro lado, en las mediaciones que se realizan y es obligatorio contar con el asesoramiento legal de un abogado particular o un defensor público.

El objetivo principal es el restablecimiento del vínculo entre las partes, quienes además tienen la posibilidad de decidir el contenido de un acuerdo que se adapte a sus necesidades y sea beneficioso para todos. La mediación contribuye a generar una cultura pacífica, ya que no trata a las partes como adversarios, sino como colaboradores en la resolución del conflicto, a través del diálogo, el entendimiento y la recuperación de las relaciones.

El Poder Judicial de la Provincia de Misiones brinda de manera gratuita este servicio, que facilita a las personas el poder decidir sobre sus propios conflictos.

 Voluntario: Las partes, estando debidamente informadas, deciden si desean participar o no, y pueden desistir de la mediación en cualquier momento del proceso. La mediación es voluntaria también para el mediador, quien puede finalizarla en el momento que crea oportuno o pedir una sustitución en su cargo.

 Colaborativo: Las reuniones de mediación implican necesariamente la cooperación de todas las partes en el abordaje del conflicto, ya que se basa en la negociación entre intereses que pueden ser comunes, diferentes u opuestos.

 No adversarial: En la mediación no se trata a las partes como oponentes sino como colaboradores y co-constructores de la solución para su conflicto. Es un método pacífico porque se basa en la comunicación, el entendimiento y la recuperación de las relaciones.

 Oral: Consiste en reuniones de diálogo entre dos o más personas que tienen un conflicto entre sí. Dependiendo del grado de violencia que exista en la relación, las reuniones pueden ser privadas o conjuntas.

 Flexible: Si bien el método de mediación tiene una estructura definida, dentro de ella se puede adaptar a las particularidades de cada caso. Es el mediador quien tiene la

responsabilidad de conducir el proceso y amoldarlo a las necesidades que presente cada situación.



Confidencial: Lo que se hable durante la mediación no puede hacerse público.

Para esto se firma un acuerdo de confidencialidad entre todos los presentes en la mesa de diálogo. Las excepciones a este convenio son los casos en que exista o se sospeche de maltrato o negligencia contra un menor o de la intención de cometer un delito.



Autocompositivo: Las partes del conflicto son protagonistas en la mediación. Son

ellas quienes deciden el contenido del acuerdo que se va a llevar a cabo a fin de resolver sus propios conflictos.

Sampedro dice: “La mediación es un proceso por medio del cual un tercero neutral trata, a través de la organización de intercambios entre las partes, de permitir a estas confrontar sus puntos de vista y buscar, con su ayuda, una solución al conflicto que las enfrenta” (Sampedro, 2010, p. 77) podemos afirmar que tenemos que tener en cuenta que las acciones que se haya cometido entre ambas partes busquen una solución a la problemática que se haya presentado y así tener una buena convivencia.

Competencia de la mediación:

La mediación se convierte en una doctrina de naturaleza social y legal en el punto más alto de la ilustración, justo en la misma época en que Estados Unidos proclama su independencia. Es a finales del siglo XVIII que los filósofos y los políticos determinan a la mediación como una herramienta diplomática eficaz. Desde esa época histórica, la mediación avanza hasta modernizarse junto al pensamiento de la civilización. El autor Grover afirma que: “A principios de los años 70, aparecieron dos movimientos que proporcionaron los ímpetus necesarios para generar el nacimiento de la mediación tal como la conocemos” Estos

movimientos fueron el escándalo Watergate y la guerra de Vietnam de mucha trascendencia histórica.

Ventajas de la mediación:

La mediación como estrategia de prevención y resolución de conflictos resulta de mucho valor a la hora de pretender interactuar e interceder en los diferentes escenarios en los cuales, debido a alguna u otra situación se presenta un problema de naturaleza conflictiva. Lo anterior se entiende mejor debido al hecho de que la mediación precisamente es una herramienta idónea que es implementada en la resolución de los conflictos como un mecanismo de diálogo y entendimiento entre las partes involucradas en determinada disputa. En ese orden de ideas y parafraseando a Herrera (2010). La mediación brinda entre otros beneficios:

- La disminución de las tensiones emocionales tanto en el trabajo como en la familia.
- Es de carácter voluntario y aunque no haya un acuerdo mutuo siempre estará sujeta a organismos superiores de autoridad que dictaminen una justicia imparcial.
- Tanto en el núcleo familiar como el laboral auspicia el valor de la responsabilidad.
- Debido a su carácter voluntario resulta más económico que optar por la vía judicial.
- Permite el restablecimiento de la comunicación y el dialogo entre las partes, lo que a su vez contribuye en la resolución de problemas grandes y pequeños.
- Suele salvaguardar las relaciones interpersonales al tempo que se generan acuerdo e ideas.

Debido a lo anterior mencionado vemos lo factible que resulta la implementación de la mediación como un mecanismo estratégico en la resolución de los conflictos.

Aplicación de la mediación:

Desde esos eventos históricos, surge en los movimientos populares un fuerte deseo de justicia. Se puede asegurar que esa búsqueda de justicia es el principio fundamental de todo ejercicio de mediación ya que siempre se busca que exista armonía y equilibrio entre ambas partes. En la década de los 90, la mediación trasciende desde la filosofía hacia los estrados legales y se convierte en una operación jurídica. Según el autor Martínez de Munguía (1999): “La mediación tiene una presencia muy importante en el sistema legal de los EEUU y muchos tribunales de justicia, tanto en el plano local como estatal, recurren ya cotidianamente a la mediación o al arbitraje” Esto quiere decir que la mediación se convierte en un instrumento efectivo para la solución de altercados.

Limitaciones en la aplicación de la mediación:

Tener en cuenta que estos “límites”, en lo personal, como mediador, me ha sido de utilidad al momento de evaluar la posibilidad de concretar una mediación, así como plantear líneas de trabajo dentro de la misma para pensar posibles intervenciones, en particular, aquellas que tienden a que las partes se vean como parte de un conflicto, reflexionar su co-responsabilidad en su construcción , el pensar escenarios donde la situación sea superada , que las partes reflexionen acerca de si el interés punitivo responde a los verdaderos intereses, o si es el momento adecuado para intentarla por la intensidad en el enfrentamiento.

Encontrados unos de estos límites antes o durante la mediación nos lleva a pensar posibles estrategias para superarlos y, en caso de ver que los mismos no puedan ser franqueados, quizá este no sea el procedimiento adecuado a ese conflicto y se deberían recorrerse otros caminos.

Insistimos en la idea que la mediación es sólo una herramienta más para gestionar los conflictos, no la única.

Con esto no pretendemos disminuir su importancia sino ponerla en su justo lugar para no esperar de ella más que lo que ella puede dar.

Creo que también es nuestra responsabilidad como mediadores conocer sus límites y aconsejar otros mecanismos cuando vemos que la herramienta no es adecuada, en lugar de forzar la misma para que dé respuesta una situación que requiere otro tipo de abordaje.

Consolidar la mediación implica también reconocer sus límites.

-  No verse parte del conflicto.
-  No estar dispuesto negociar.
-  Ausencia de demanda.
-  No querer modificar la situación conflictiva.
-  Defectos en el consentimiento.
-  Interés punitivo.
-  Probar la verdad de los hechos.
-  Sentar precedente legal.

Según el autor D'Angelo, “Pero la identidad personal, cultural, social permanece y evoluciona en una dialéctica contradictoria y de desarrollo. Por eso, la interpretación reproductiva del individuo y la sociedad solo sirve para provocar el estancamiento general en todos sus ámbitos: desde el educativo, ideológico, hasta el de las condiciones materiales de la existencia humana.” Nos da a entender que tenemos que aceptar las condiciones de las personas, para así poder comprender su pensamiento y poder lograr un buen convivir.

Recomendaciones para la implementación de la mediación:

Es debido a su carácter y el contexto social en el cual se implementa, la mediación tiende a ser tan compleja como el hombre mismo, es por ello que resulta preciso a la hora de impartir recomendaciones, tener en cuenta algunos aspectos importantes que se encuentran circunscritos en el término mismo de la mediación. Por consiguiente y parafraseando a Herrera (2010) menciona algunas recomendaciones importantes a tener en cuenta para la implementación de la mediación como los son:

- **La voluntariedad:** debido a que la mediación no debería catalogarse como algo infligido, como algo de carácter obligatorio a cumplir, sino que debe de ser una opción que se encuentra ahí, y que puede utilizarse principalmente para la solución de posibles desacuerdos surgidos de un conflicto.
- **Imparcialidad:** esta debe de ser una exigencia necesaria a tener en cuenta y la cual se le debe de pedir al personal que vaya a realizar su rol de mediador.
- **Neutralidad:** relacionada con la actitud del personal mediador frente al posible resultado del procedimiento de mediación.
- **Confidencialidad:** debe de ser obligatorio mantener una postura reservada sobre el contenido y el desarrollo del proceso de mediación.
- **Profesionalidad:** esta por parte de los mediadores, quienes deben de ser personas competentes en su trabajo para poder realizar de forma adecuada aquello que se les pide, estando comprometidos con su trabajo y su papel dentro de la sociedad, para de esta forma conseguir una sociedad más pacífica y humana.
- **Buena Fe,** debido a que el mediador debe partir de la presunción de que las partes involucradas en conflicto actúan con sinceridad, honradez y rectitud.

2.2.3 Conflicto

Conceptualización de conflicto:

El conflicto puede definirse como un desacuerdo que se presenta entre varias partes y que puede evolucionar hasta transformarse en un escenario de violencia. También puede entenderse como un enfrentamiento entre ideologías o distintas percepciones lo que a través de la historia de la humanidad ha producido guerras y batallas. El autor Julien Freund (1995) define al conflicto como: “Un enfrentamiento o choque intencional entre dos individuos o grupos de una misma especie que manifiestan una intención hostil” Es decir, estas hostilidades son choques que se representan de forma verbal o física. Todo esto corresponde al fin de una cierta armonía o paz.

Historia del conflicto:

Para el estudio y desarrollo de las ciencias sociales, siempre ha sido relevante comprender los orígenes del conflicto en la raza humana. La pregunta clave es por qué el ser humano tiene una tendencia natural y psicológica hacia al conflicto. Esta tendencia o impulso agresivo por dominar al otro, siempre ha existido desde la fuente primigenia de nuestros instintos más básicos. Por eso es conveniente mencionar la existencia de una ciencia llamada: “Conflictología” que según el autor Vinyamata (2005): “Es una ciencia disciplinaria y transversal del conflicto, estudia el cambio, la crisis, y la transformación de conflictos como sistemas integradores que cambian el ritmo de la historia” Esto quiere decir que los diferentes conflictos presentados a través de la historia han aportado técnicas y habilidades para su resolución.

Competencias del conflicto:

Un elemento clave en el estudio de los conflictos es lo que se conoce como incompatibilidad. Esto se entiende como, la disyuntiva que separa a dos personas o varios grupos

de seres humanos; son las diferencias ideológicas o de pensamiento que pueden alargar las distancias entre los seres humanos y arruinar su armonía. Sobre la incompatibilidad, el autor Aron (1982): “El conflicto es una oposición entre grupos e individuos por la posesión de bienes escasos o la realización de valores mutuamente compatibles” Estos valores pueden categorizarse como religiosos, costumbres, tradiciones o económicos. El conflicto es fértil entre dos grupos con diferencias marcadas que desconocen las técnicas o habilidades ideales para solucionar sus puntos de incompatibilidad.

Aplicación del concepto de conflicto:

Comprendemos que el conflicto es un mecanismo de cambio, usualmente este cambio es negativo o devastador. No obstante, la presencia de un conflicto también puede visibilizar los diferentes inconvenientes y los elementos de discordia que deben ser intervenidos de manera correcta para su pronto resolución. Dentro de la psicología social los conflictos son un prominente objeto de estudio. Esta es una disciplina encargada de estudiar el comportamiento humano y sus diferentes reacciones a los fenómenos sociales. El autor Farré (1999) afirma que: “El conflicto es el aspecto cognitivo de la agresividad que junto a la hostilidad componen el patrón de conducta de los seres humanos” Lo que concuerda con nuestra afirmación anterior que el conflicto puede visibilizar estos patrones de conducta.

2.3 Marco Conceptual

Mediación: La mediación es una técnica de resolución de conflictos en el cual las dos personas enfrentadas recurren voluntariamente a una tercera parte “imparcial” que servirá de mediador para que puedan llegar a un acuerdo satisfactorio. Es también, una necesidad cooperativa ya que promueve que en la solución ambas partes implicadas obtengan y ganen un

beneficio, y no solo una de ellas, además de que la solución no es impuesta por una ley, sino que es creada por las mismas partes (Armas, 2003).

Conflicto: Los conflictos son un desacuerdo de ideas, intereses y principios entre comunidades y personas (sienten que sus intereses son excluidos). También es visto como un proceso que expresa desacuerdos, insatisfacción y expectativas que no son efectuadas en un intercambio dentro de una comunidad (Rozenblum, 1998).

Comunicación: La comunicación es un proceso de ámbito social por medio del cual nos expresamos para con nuestros semejantes (otros ciudadanos), en ese sentido y parafraseando a (Duarte,2003) en (Brönstrup, Godoy y Ribeiro,2007). La comunicación es un acontecimiento, en donde existe un encuentro idóneo, un momento de encuentro entre dos pensamientos o dos intenciones que se producen por medio de dos o más individuos articulares, de modo que ambas partes adquieren un conocimiento a través del otro, pero preservan sus diferencias individuales.

Convivencia: El hombre por naturaleza es un ser social, necesita estar en conjunto con los demás y es ahí donde la convivencia resulta necesaria e indispensable para el desarrollo del sujeto en sociedad, no se puede desligar de ese simple hecho. “La convivencia como orden menor en la sociedad, tiene que ver con problemas internos de la comunidad, que no trascienden al conflicto de orden público” (Illera,2005, p.247). En ese sentido, la autora plantea que “el concepto de convivencia da cuenta de un fenómeno propio, aunque no exclusivo de lo humano, cual es el convivir, el vivir con. La existencia humana se lleva a cabo inevitable e inexorablemente en un contexto de convivencia”.

Comunidad: De acuerdo con el autor Zygmunt Bauman (2018) el concepto de comunidad puede concebirse como: “Un lugar cálido, un lugar cómodo, y acogedor. Es como un techo bajo el cual nos abrigamos de la lluvia pesada. Como un hogar delante del cual calentamos

las manos en un día helado” lo que se puede interpretar como el sentido de seguridad y percepción de protección que ofrece la comunidad para todos sus individuos que buscan refugio dentro de los conceptos de familiaridad, apoyo mutuo y solidaridad. El desarrollo de la comunidad comienza desde la satisfacción de la necesidad del ser humano en su búsqueda por unidad y comprensión.

Intergrupales: De acuerdo con los autores Turner y Giles la conducta intergrupala se puede comprender como: “una conducta influida en gran medida por el contexto macrosocial y supone la convergencia de procesos sociales” estos denominados procesos sociales incluyen aspectos sociales, políticos, económicos, históricos y culturales, además de psicológicos porque el estudio y análisis de una comunidad también incluye la forma en que los individuos se comportan en asociación uno con el otro además de cómo se comportan al ser observados y juzgados por los demás. Por lo tanto, estos procesos sociales tienen influencia en las conductas intergrupales.

Ciudadanía: El autor T.H. Marshall define a la ciudadanía como: “una condición que da acceso a derechos y poderes” entre estos derechos se encuentran la libertad de expresión y la igualdad ante la ley. También los ciudadanos tienen derechos a organizarse políticamente y deben acatar ciertas normas de convivencia además de un conjunto de deberes jurídicos y legales.

Resolución: El autor Frazer (1982) define a la resolución como un: “proceso que utiliza el conocimiento de una disciplina, sus técnicas y habilidades de esa disciplina, para salvar el espacio entre problema y solución” lo que se puede interpretar como la descripción de las distintas dimensiones con las que cuenta un proceso tan importante y tan complejo como lo es la resolución.

Estrategia: De acuerdo con los autores Thompson y Strickland (1998): “La estrategia es el patrón de los movimientos de la organización y de los enfoques de dirección que se usa para lograr objetivos organizacionales” esto se puede interpretar como la utilización de una estrategia como un patrón de conducta que se debe repetir por un individuo o grupo de personas para direccionar sus acciones en busca de lograr un objetivo.

2.4 Marco Contextual

Pamplona está ubicado en el departamento de Norte de Santander, fue esta la capital de la provincia de Pamplona encargada de la agricultura durante ya muchos años en turismo religioso como principal fortaleza y su agricultura, conocida en educación superior como la ciudad mitrada debido a que en ella se instauró la arquidiócesis de la Nueva Pamplona y la primera diócesis católica de la región nororiental de este país. La universidad de Pamplona se destaca por ser una universidad pública de esta región y sede principal de Pamplona en donde principalmente su población es de 559 habitantes. Localizada en la cordillera oriental de los Andes colombianos, con una altitud de 2200 m.s.n., en la zona sur occidental de Norte de Santander.

Su extensión territorial es de 1.177 km² y su temperatura promedio es de 14 grados Celsius y limita al norte con Pamplonita, al sur con Cacota, Chitagá, Labateca, y al occidente de Cucutilla.

Reseña histórica:

Pamplona tenía como nombre valle del espíritu santo, dado por Pedro de Urzúa y Ortún Velasco de Velázquez, que rendía homenaje a la capital de la provincia de Navarra (España), fundada el primero de noviembre de 1549, desde allí partieron las expediciones de fundar entre otras como Mérida, San Cristóbal y La Grita (Venezuela). Los indígenas de esta región fueron los chitareros y fueron los antiguos habitantes de la provincia de Pamplona llamados así por los

españoles, en razón a la generalizada costumbre que los hombres tenían de portar sujeta a la cintura un calabazo o totumo de chicha de maíz como le dijeran los españoles. Preguntando como se llamaba eso colgado a lo cual respondían que era un Chitarero, cuando la zona fue ocupada por Pedro de Urzúa y Ortún Velázquez en 1549, redujeron los primitivos pobladores de régimen de encomiendas alrededor de 100 grupos o Capitanejos fueron repartidos en 53 encomiendas por todo el territorio, según el investigador Jaramillo Uribe.

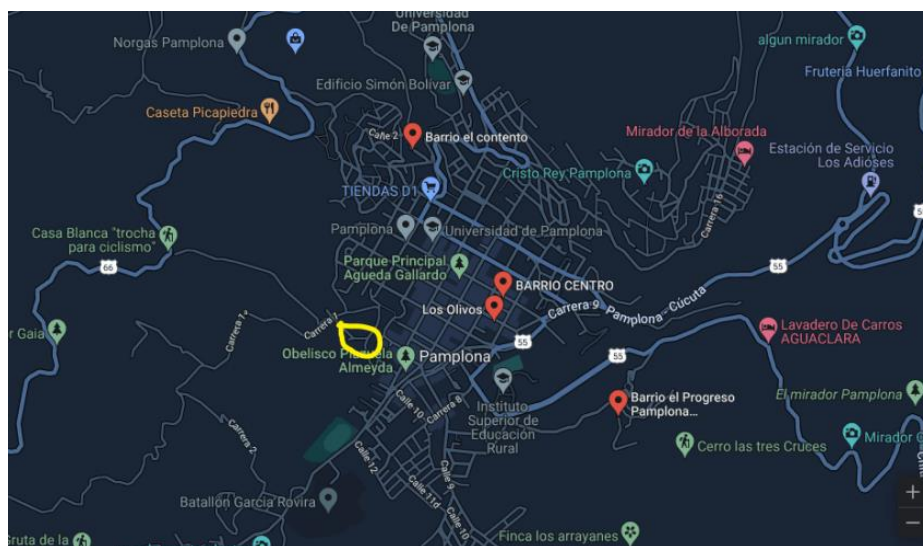


Ilustración 1 Ubicación geográfica del barrio El Olivo, Pamplona

El barrio El Olivo es una comunidad organizada que cuenta con JAC (Junta de Acción Comunal), que se encuentra ubicado subiendo por la parte de atrás del hotel Cariongo, abajo del barrio la Santa Cruz y finaliza en un lote baldío que tiene una cancha de tierra que los habitantes del barrio apodan “el potrero”, el cual es un sitio que no cuenta con buena iluminación y por lo tanto, se ha convertido en el lugar favorito para cometer actos ilícitos como el consumo de drogas y en un foco de inseguridad que conlleva al aumento de robos en la zona.

El barrio El Olivo es antiguo en Pamplona y no ha tenido cambios bruscos desde su fundación en su demografía hace más de 50 años. Las estructuras de las casas siguiendo siendo algo antiguas, muy pocas han sido modernizadas y todavía conserva algunas viviendas hechas en

material de baraque (barro). Tiene un aproximado de 70 casas en total que conforman en el barrio.

La dinámica social del barrio El Olivo, consiste en grupos poblacionales, que hacen parte de núcleos familiares, en los cuales se observa una gran cantidad de personas de la tercera edad quienes la mayoría de ellas se encuentran en casa descansando y, por otro lado, muy pocos jóvenes o niños que estudian en las diversas instituciones educativas cercanas al barrio. En los adultos, las mujeres trabajan en la informalidad, en casa con labores domésticas o muy pocas con trabajo estable, por su parte, los hombres se dedican a la construcción y también a la informalidad. En el barrio solo hay dos tiendas que manejan algunos artículos básicos de la canasta familiar. Actualmente en la entrada del barrio se está llevando a cabo la construcción de un edificio de 5 pisos que constará de apartamentos.

La junta de acción comunal está legalmente constituida, cuenta con personería jurídica, presidenta y demás cargos normativos. Por el momento los puestos de vicepresidente, tesorero y secretario están siendo ocupados de manera temporal mientras vuelven a organizarse, ya que los anteriores por diferencias con la presidenta decidieron renunciar. Por estas mismas diferencias gran parte de la población del barrio no pertenece a la junta de acción comunal, lo que hace difícil trabajar con la misma. Y, por último, no cuenta con un salón comunal, por lo cual las reuniones son llevadas a cabo en casas vecinas.

2.5 Marco Legal

Para respaldar nuestro proyecto de investigación, hemos investigado varias leyes que sustentan nuestra labor y se relacionan directamente con las distintas categorías de investigación. Toda esta normatividad hace parte del sistema jurídico colombiano y resulta de vital

trascendencia para la elaboración de nuestro proyecto de investigación. Hemos recopilado leyes sobre la resolución de conflictos, el cual concebimos como el núcleo de toda la investigación.

Legislación internacional

Existe una normatividad nacional e internacional muy clara conformada por distintas leyes y derechos, sin embargo, poseen la misma finalidad, la cual está encaminada hacia la protección de los derechos que gozan los niños, niñas, adolescentes y adultos. En el artículo 29 de la declaración universal de los derechos humanos encontramos el siguiente derecho correspondiente a la convivencia comunitaria.

1. Toda persona tiene deberes respecto a la comunidad, puesto que solo en ella puede desarrollar libre y plenamente su personalidad.
2. En el ejercicio de sus derechos y en el disfrute de sus libertades, toda persona estará solamente sujeta a las limitaciones establecidas por la ley con el único fin de asegurar el reconocimiento y el respeto de los derechos y libertades de los demás, y de satisfacer las justas existencias de la moral, del orden público y del bienestar general en una sociedad democrática.
3. Estos derechos y libertades no podrán, en ningún caso, ser ejercidos en oposición a los propósitos y principios de las Naciones Unidas.

Legislación nacional

En la Constitución Política de Colombia se contemplan los derechos fundamentales de todas las personas y en ejercicio con la convivencia se aprecian los siguientes artículos:

Artículo 2: 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 y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia

nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.

Artículo 38: Se garantiza el derecho de libre asociación para el desarrollo de las distintas actividades que las personas realizan en sociedad.

Capítulo 5 de los deberes y obligaciones, artículo 95: La calidad de colombiano enaltece a todos los miembros de la comunidad nacional. Todos están en el deber de engrandecerla y dignificarla. El ejercicio de los derechos y libertades reconocidos en esta Constitución implica responsabilidades. Toda persona está obligada a cumplir la Constitución y las leyes. Son deberes de la persona y del ciudadano:

2. Participar en la vida política, cívica y comunitaria del país.

Ley 906 de 2004 artículo 523: Código de Procedimiento Penal

Artículo 523. Concepto

La mediación es un mecanismo por medio del cual un tercero neutral, particular o servidor público designado por el Fiscal General de la Nación o su delegado, conforme con el manual que se expida para la materia, trata de permitir el intercambio de opiniones entre víctima y el imputado o acusado para que confronten sus puntos de vista y, con su ayuda, logren solucionar el conflicto que les enfrenta.

La mediación podrá referirse a la reparación, restitución o resarcimiento de los perjuicios causados; realización o abstención de determinada conducta; prestación de servicios a la comunidad; o pedimento de disculpas o perdón.

Podemos afirmar que este artículo 523, nos dice que la mediación o mediador siempre tiene que estar presente en el ámbito de una problemática, ya que el papel que juega el mediador es poder darles una solución a ambas partes, y así pues llegar a un posible procedimiento donde la problemática que se haya generado se pueda solucionar.

Ley 1801 de 2016: Código Nacional de Policía y Convivencia Ciudadana, es una herramienta que sirve para mediar entre los ciudadanos y dar respuesta a requerimientos de la comunidad.

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 los 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 como las siguientes:

Título I. Del desarrollo de la comunidad

Artículo 1. Objeto. La presente ley tiene por objeto promover, facilitar, estructurar y fortalecer la organización democrática, moderna, participativa y representativa de la acción comunal en sus respectivos grados asociativos y, a la vez, pretende establecer un marco jurídico para sus relaciones con el Estado y con los particulares, así como para el cabal ejercicio de derechos y deberes. Así mismo, busca prever lineamientos generales para la formulación, implementación, evaluación y seguimiento de la política pública de acción comunal, sus organismos y afiliados, en el territorio nacional, desde los objetivos del desarrollo humano, sostenible y sustentable.

Lo anterior, con la finalidad de proteger y garantizar los derechos y establecer los deberes de los afiliados a los organismos de acción comunal que gozan de autonomía e independencia

sujeta a la Constitución Política de Colombia, leyes, decretos y demás preceptos del ordenamiento jurídico y el interés general de la comunidad.

Artículo 4. Fundamentos Del Desarrollo De La Comunidad. En referente a la convivencia destacando los siguientes fundamentos:

a) Fomentar la construcción de comunidad como factor de respeto, tolerancia, convivencia, protección integral del ambiente, inclusión, resiliencia y solidaridad para el logro de la pacífica convivencia, por lo que se requiere la formación ciudadana y Comunal, así como asumir la no violencia como estrategia que preserva la vida y garantiza las condiciones de convivencia en comunidad

c) Promover la concertación, los diálogos y los pactos como estrategias del desarrollo de la comunidad;

Título II de los Organismos de Acción Comunal, Capítulo 1 Definición, Clasificación, Denominación, Territorio y Domicilio

Artículo 5: Definición de acción comunal: Para efectos de esta Ley se entenderá como acción comunal la expresión social organizada, autónoma, multiétnica, multicultural, solidaria, defensora de los Derechos Humanos, la comunidad, el medio ambiente y la sociedad civil, cuyo propósito es promover la convivencia pacífica, la reconciliación y la construcción de paz, así como el desarrollo integral, sostenible y sustentable de la comunidad, a partir del ejercicio de la democracia participativa.

Capítulo II Organización

Artículo 17 Organismos de acción comunal para la construcción de paz. Los Organismos de Acción Comunal contribuirán en la consecución y estabilización de la paz, impulsando la ejecución de programas y proyectos en los territorios, para ello, el Gobierno nacional y las

autoridades locales facilitarán las herramientas, formación comunitaria y espacios necesarios para avanzar en el cumplimiento de esta tarea y podrán destinar los recursos específicos en los planes de desarrollo y en presupuesto para el cumplimiento de este propósito

Capítulo IV Derechos y Deberes de los afiliados

Artículo 26 en el inciso i) Mantener en su relación con la Acción Comunal y sus afiliados y Dignatarios, un comportamiento de respeto, franca y sincera armonía, que propicie el crecimiento y convivencia en la organización, para fortalecer el tejido social;

Título III Normas Comunes, Capítulo V. De la dirección, administración y vigilancia

Artículo 29. Órganos de dirección, administración y vigilancia. De conformidad con el número de afiliados o afiliadas y demás características propias de cada región, los organismos comunales determinarán los órganos de dirección, administración y vigilancia con sus respectivas funciones, los cuales podrán ser entre otros los siguientes:

- a) Asamblea General de afiliados;
- b) Asamblea general de delegados a partir del segundo grado;
- c) Dirección ejecutiva;
- d) Asamblea de Residentes;
- e) Junta Directiva; conformada por la presidencia, vicepresidencia, tesorería y secretaria;
- f) Comité Asesor;
- g) Comisiones de Trabajo o Secretarías Ejecutivas, según sea el caso, de acuerdo al grado del organismo comunal;
- h) Comisiones Empresariales;
- i) Comisión de Convivencia y Conciliación;
- j) Fiscalía;

- k) Secretaría General;
- l) Comité Central de Dirección;
- m) Directores Provinciales;
- n) Directores Regionales;
- o) El comité de fortalecimiento a la democracia, participación ciudadana y comunitaria;
- p) Comisión pedagógica nacional y Territorial;
- q) Comisión de vivienda;
- r) Comisión de Derechos humanos;
- s) Comisión de Juventud, igualdad de género y poblaciones diferenciales;
- t) Comisión de Desarrollo territorial y medio ambiente;
- v) Comisión accidental para la atención de emergencia;
- w) Comité juvenil.

Capítulo IX, De la conciliación, las impugnaciones y nulidades.

Artículo 48. La comisión de convivencia y conciliación. Para efectos de esta ley, la comisión de convivencia y conciliación constituye el órgano encargado de garantizar que los afiliados gestionen sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral denominado conciliador. La comisión propenderá a la resolución pacífica de conflictos, la sana convivencia, el fortalecimiento y el orden justo de la comunidad que hace parte del organismo de acción comunal.

Artículo 49. Conformación de la comisión de convivencia y conciliación. En todos los organismos de acción comunal existirá una comisión de convivencia y conciliación, que se integrará por un número impar de mínimo tres (3) personas que sean elegidos según lo dispuesto en la normatividad y sus estatutos.

Artículo 50. Funciones de la comisión de convivencia y conciliación:

- a) Construir y preservar la armonía en las relaciones interpersonales y colectivas dentro de la comunidad a partir del reconocimiento y respeto de la diversidad, para lograr el ambiente necesario que facilite su normal desarrollo;
- b) Surtir la vía conciliatoria de todos los conflictos organizativos que surjan en el ámbito del correspondiente organismo de acción comunal;
- c) Avocar, mediante procedimiento de conciliación en equidad, los conflictos comunitarios que sean susceptibles de transacción, desistimiento, querrela y conciliación, siempre y cuando el conciliador de la comisión de convivencia y conciliación, sea formado, avalado y nombrado de acuerdo con lo establecido en la Ley 23 de 1991 o la norma que la modifique, sustituya o complemente;
- d) Además de las funciones conciliatorias la comisión de convivencia y conciliación de los grados superiores, conocerán de las demandas de impugnación y de los procesos disciplinarios de su territorio.

Artículo 51. Conciliador. Las funciones del conciliador serán:

- a) Citar a las partes y a quienes, en su criterio, deben asistir en la audiencia;
- b) Impulsar y garantizar el correcto desarrollo de audiencia de conciliación;
- c) Motivar a las partes a la resolución del conflicto;
- d) Levantar el acta de la audiencia de conciliación;
- e) Expedir a los interesados constancia en las que se indique la fecha de celebración de la audiencia y el objeto de la misma;
- f) Registrar el acta de la audiencia de conciliación en el libro de actas de la comisión de convivencia y conciliación;

g) Formular propuestas de arreglo.

Artículo 54. Acta de conciliación. El acta del acuerdo conciliatorio deberá contener lo siguiente:

1. Lugar, fecha y hora de audiencia de conciliación;
2. Identificación de los conciliadores;
3. Identificación de las personas citadas con señalamiento expreso de las que asisten a la audiencia;
4. Relación sucinta de las pretensiones motivo de la conciliación;
5. El acuerdo logrado por las partes; con indicación de la cuantía, modo, tiempo y lugar de cumplimiento de las obligaciones pactadas;
6. Firma de las partes.

3. CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 Paradigma

Nuestra investigación será de carácter cualitativa ya que este enfoque tiene una característica fundamental y es que es humanista. Los autores Blasco y Pérez (2007) aseguran que: “La investigación cualitativa es un modo de encarar el mundo empírico y que esta investigación produce datos descriptivos como las palabras de las personas” Nosotros con nuestra investigación pretendemos describir los diferentes conflictos que se presentan en el barrio, en una labor humanista inductiva que nos permita orientar a todas estas personas hacia soluciones convenientes y puntuales para todos los casos de incompatibilidad y tensión que se puedan presentar.

Esta propuesta investigativa llamada “La Mediación Comunitaria Como Estrategia de Resolución de Conflictos Intergrupales Para Contribuir en la Convivencia Ciudadana del Barrio el Olivo en Pamplona” se desarrolló mediante una investigación de carácter cualitativo que según Hernández (2014) se define como: “El enfoque utilizado para la recolección y análisis de los datos para precisar la formulación de preguntas investigativas o revelar nuevos interrogantes del proceso” (Hernández, 2014, p.40). Este enfoque será el paradigma con el cual se trabajará porque los instrumentos para la recolección de datos corresponden a este carácter, siendo estos la entrevista manejando el estilo DOFA (debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas) y la observación directa.

3.2 Tipo de Investigación

Para este trabajo se implementó el método de investigación acción (IA), toda vez que la manera más idónea de abordar el contexto social del barrio El Olivo y sus problemáticas de convivencia requerían de un tratamiento acorde a dicha situación. En ese orden de ideas la mejor

forma de tratar dicha situación debía ser por medio de una investigación que nos permitiera reflexionar diagnosticar e implementar una propuesta acorde a las necesidades del entorno social que para nuestro proyecto esto debía darse por medio de la investigación acción, pues en ella encontramos un mecanismo a través del cual podemos iniciar partiendo de una reflexión que va relacionada con un diagnóstico (Elliot,1990).

Según lo anterior, la IA resulta idónea para nuestro proyecto pues esta constituye una opción metodológica de mucho valor, ya que “interpreta lo que ocurre desde el punto de vista de quienes actúan e interactúan en la situación problema” (Elliot, 1990, p.25)

Por consiguiente y mediante la investigación acción podemos asimilar los conceptos y beneficios que esta nos brinda, para relacionarlos directamente con la zona de influencia donde se llevará a cabo nuestra propuesta de investigación, interpretando por mediante de la reflexión para posteriormente generar un diagnostico que nos permita dar respuesta y solución a dicha problemática.

3.3 Informantes Claves

Los informantes claves son importantes en la investigación porque según Whyte (1955) y Tally (1967) “Los informantes claves apadrinan al investigador en el escenario y son sus fuentes primarias de información”, teniendo en cuenta lo anterior para la recolección de datos se tuvo en cuenta a aquellas personas protagonistas de la investigación, empezando por la presidenta de la JAC (Junta de acción comunal) quien fue la que brindó datos cruciales sobre la comunidad a trabajar y los mismos habitantes del barrio El Olivo, logrando averiguar cuáles son los principales conflictos, algunos aspectos sociales y la convivencia en general. Para esto, se desarrolló una entrevista semiestructurada en la cual se tuvo una participación de 20 personas con distintas edades, del barrio.

Tabla 1 Informantes Clave

Característica	Descriptiva
Número de individuos	20
Habitantes	Entre los 20 años hasta los 83 años
Género	12 mujeres y 8 hombres

3.4 Definición de Categorías

Tabla 2 Categorías

Categorías	Subcategorías	Instrumentos o técnicas
Convivencia comunitaria	Relaciones interpersonales	Entrevistas
	Participación comunitaria	Observación directa
	Valores comunitarios	Acción
		Participación
Conflictos	Diálogo	Entrevistas
	Estrategias	Observación directa
		Acción
		Participación
Mediación	Aprendizaje	Entrevistas
	Estrategias	Observación directa

Comunicación	Acción
Enseñanza para la comunidad	Participación

3.5 Técnicas e instrumentos

En la propuesta de investigación se utilizaron dos técnicas e instrumentos que son la observación directa y la entrevista aplicando el modelo DOFA, para la obtención de la información. Para la observación directa fue necesario asistir al barrio con el acompañamiento del presidente de la JAC de Barrio el Olivo, y también es necesario para poder adquirir información de primera mano para poder ejecutar la entrevista a los habitantes de la comunidad.

3.5.1 Observación directa

Aporta como mecanismo a la investigación permitiendo la integración con la comunidad significativamente y poder conocer su entorno para así conocer los aspectos que caracterizan el barrio el Olivo, según Hernández Fernández y Bastista (2006: p316) expresa que “la observación directa consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamiento o conducta manifiesta”, podemos decir que esta técnica facilita al investigador recoger los datos que se puedan observar mediante su propia observación y así sacar sus propias conclusiones de acuerdo a lo observado.

3.5.2 Entrevista FODA

La entrevista manejando el estilo DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortaleza y Amenazas) como lo plantea (Sandoval, 2002) significa que “el investigador deberá contestar las preguntas que identifican el “Qué” y el “Dónde” de cada situación descrita. Todas las conductas deben entenderse desde la perspectiva de los participantes”. p.85. Las diferentes tácticas que se

manejan dentro de una comunidad pueden ser variadas desde la perspectiva que maneja un individuo en particular.

Siguiendo con lo anterior, el instrumento Foda o Dofa (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas), también es conocido como análisis DAFO, que es una herramienta que estudia la situación de una empresa, institución, proyecto o persona, analizando sus características internas (Debilidades y Fortalezas) y su situación externa (Amenazas y Oportunidades) indicado por (Albert, 1960 pg. 14) El principal objetivo de aplicar este instrumento a la comunidad del barrio Olivo, y así ofrecer un claro diagnóstico para poder tomar las decisiones estratégicas oportunas dentro de la comunidad y mejorar la convivencia.

La observación y la entrevista manejando el estilo DOFA como instrumentos básicos para una investigación cualitativa y en nuestro caso, descriptiva. Según Bonilla y Rodríguez (1997) observar con un sentido indagatorio, implica enfocar la vigilancia de manera intencional, sobre los segmentos de la realidad que se estudia, intentando apresar sus elementos y la forma en la que ellos interactúan entre sí, con el fin de rehacer la dinámica de la situación problema (p. 118). En este caso, la observación realizada fue participante y su forma fue simple, estructurada, regulada y controlada.

3.6 Instrumentos Para La Recolección De La Información:

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

LICENCIATURA EN CIENCIAS SOCIALES Y DESARROLLO LOCAL

ENTREVISTA EN EL BARRIO EL OLIVO

**TEMA: LA MEDIACIÓN COMUNITARIA COMO ESTRATEGIA DE
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS INTERGRUPALES PARA CONTRIBUIR EN LA
CONVIVENCIA CIUDADANA DEL BARRIO EL OLIVO, EN PAMPLONA**

Información general:

Edad: _____ años

Sexo: F___ M___

Escolaridad: _____

Pertenece a la junta de acción comunal: SI___ NO___

Tiempo de residencia en el barrio: _____

Preguntas:

Tabla 3 Entrevista semiestructurada

1. ¿Qué percepción tiene usted de las relaciones comunitarias en el barrio?	
2. ¿Qué tipo de conflictos considera usted que se manifiestan habitualmente en el barrio?	
3. ¿De qué manera solucionan los conflictos en el barrio?	
4. ¿Sabe usted qué es la convivencia comunitaria? Argumente su respuesta.	

<p>5. ¿Considera usted que es necesario que se mejore la convivencia en el barrio?</p> <p>Argumente su respuesta.</p>	
<p>6. ¿Está conforme con la gestión realizada desde la junta de acción comunal?</p> <p>Argumente su respuesta</p>	
<p>7. ¿Estaría usted de acuerdo con que se realicen actividades de convivencia comunitaria en el barrio?</p>	
<p>8. ¿Y cree usted que a través de estas actividades se puedan mejorar las relaciones comunitarias en el barrio?</p>	

3.7 Validación y Confiabilidad

4. CAPÍTULO IV: PROPUESTA

4.1 Presentación

Este proyecto de intervención social tiene como propósito promover la mediación comunitaria como estrategia de resolución de conflictos para contribuir en la convivencia ciudadana del barrio El Olivo en el municipio de Pamplona, Norte de Santander. Teniendo en cuenta las distintas problemáticas observadas en la comunidad como, por ejemplo, la mala comunicación, una deficiente convivencia, conflictos e intereses personales entre los habitantes, un lenguaje inapropiado y una falta de participación que se ve reflejada en los procesos colaborativos de las diferentes reuniones de la junta de acción comunal.

De acuerdo con lo anterior, la mediación comunitaria como estrategia resulta ser un componente elemental para transformar el entorno y así, lograr convertir la deficiente comunicación en una mejor y sana convivencia en la comunidad del barrio. Por este motivo, se propone desarrollar una serie de actividades, charlas, reuniones, capacitaciones y talleres con el fin de fortalecer el proceso de la convivencia ciudadana buscando así, generar una sensibilización con la comunidad acerca del conflicto. Al aumentar las sensibilidades de los habitantes de este barrio, podremos aplicar estrategias pedagógicas que les permita ejercer la tolerancia, el respeto, y la cooperación mutua para establecer sanos vínculos emocionales.

Este es un proyecto de investigación que tiene como objeto de estudio la mediación comunitaria en escenarios intergrupales para contribuir en la convivencia ciudadana. Concebimos a la resolución de conflictos como una necesidad del barrio El Olivos, ya que se manifiestan expresiones de individualismo y las personas no están del todo satisfechas con la manera en que se convive unos con otros. A partir de estas reuniones, podremos explorar las

diferentes dinámicas sociales y con nuestros conocimientos previos en la docencia sabremos darles solución a todos estos eventos de desigualdad y hostilidad.

4.2 Justificación

La mediación constituye un eje fundamental en las convivencias ciudadana, por consiguiente, se puede generar una transformación de la realidad del barrio El Olivo con el uso adecuado de esta, eliminando toda barrera de conflicto. De esta manera, el objetivo de esta investigación, es mejorar la convivencia ciudadana con el uso de la mediación, que buscan fortalecer el saber escuchar, el saber hablar y la claridad al expresarse entre los habitantes del barrio. Y, por último, implementar las estrategias integrativas en la comunidad. Este proyecto es conveniente y necesario para la creación de escenarios de convivencia sanos que contribuyan a la armonía social y les brinde herramientas a los habitantes para vivir mejor en sociedad.

Resulta de cierta manera factible que en la localidad del Olivo las personas que voluntariamente participen de nuestro proyecto, conozcan parámetros necesarios para convivir sanamente en sociedad. Nuestro trabajo se justifica en la necesidad que tienen varios sectores marginados de la ciudad de Pamplona, en expresar sus pensamientos, ideas y vivencias de una forma estructurada para lograr establecer caminos de resolución de conflictos. Nosotros tenemos la disposición y las capacidades para orientar a estas personas hacia la consecución de estos valores y nuevas prácticas de convivencia.

4.3 Objetivos

4.3.1 Objetivo General

Promover la mediación comunitaria como estrategia de resolución de conflictos y mejora de la convivencia ciudadana en el barrio el Olivo en Pamplona, Norte de Santander.

4.3.2 Objetivos específicos

- Identificar las principales problemáticas que se da en el barrio el Olivo en Pamplona, Norte de Santander.
- Determinar las actividades a ejecutar para el mejoramiento de la convivencia ciudadana en el barrio el Olivo en Pamplona, Norte de Santander.
- Implementar la mediación comunitaria como estrategia de prevención de conflictos y mejoramiento de la convivencia en el barrio el Olivo en Pamplona, Norte de Santander.

4.4 Metodología

El proyecto de investigación se organiza de la siguiente manera:

Fase 1. Diagnóstico

En esta primera fase, se busca establecer las causas que repercute en los procesos de la convivencia ciudadana en el barrio El Olivo, en el municipio de Pamplona, Norte de Santander, con el fin de instaurar las estrategias acerca de la mediación en la resolución de los conflictos.

Fase 2. Planeación

En esta segunda fase se hace referencia al boceto de las actividades comunitarias que serán implementadas para el mejoramiento de la convivencia en el barrio de la mano con la mediación. De acuerdo con lo anterior, se crea un plan de estrategia que conlleve a resolver las problemáticas que se evidencian dentro de la comunidad para así, construir un ambiente de armonía y paz.

Fase 3. Aplicación

En esta tercera fase, se pretende hacer la aplicación de las estrategias comunitarias y de convivencia colocando a la mediación comunitaria de protagonista que tendrá lugar en el barrio El Olivo. Esta aplicación, se dará por medio de diversas actividades, como, por ejemplo, charlas,

capacitaciones, integraciones comunitarias, reuniones y talleres organizadas en un cronograma que se organiza en fecha, horario, actividad realizada, duración, objetivo y descripción de la actividad que se presentará a los habitantes del barrio.

Fase 4. Análisis

En esta última fase, se evidencian los resultados de la aplicación de las estrategias y actividades que fueron implementadas en el barrio El Olivo y se determina si fueron ejecutadas de manera correcta para que llevara a solucionar las problemáticas de convivencia y comunicación de la comunidad.

4.4.1 Estrategia de Trabajo

ACTIVIDADES PROPUESTAS

Tabla 4 Actividades Propuestas

FASE	ACTIVIDAD	OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Diagnóstico	Aplicación de la entrevista semiestructurada.	Identificar las principales problemáticas de convivencia que se da en el barrio el Olivo en Pamplona, Norte de Santander.	En esta primera fase se hace aplicación de la entrevista semiestructurada, la cual tiene como propósito identificar la percepción que tiene el barrio sobre las principales

			problemáticas de convivencia.
Planeación	Sensibilización del proyecto de intervención social con la comunidad.	Planificar las estrategias para la implementación de la mediación como prevención de conflictos y para la convivencia comunitaria.	En esta segunda fase, se planean cuáles son las actividades más pertinentes para implementar en el barrio de acuerdo a nuestros objetivos. Se pacta el consentimiento para trabajar en el barrio.
Aplicación	Charlas, actividades, capacitaciones, talleres e integraciones comunitarias.	Aplicar las actividades de integración que se llevarán a cabo en el barrio para el mejoramiento de la convivencia y de la mediación de conflictos.	Se organizan e implementan las actividades planteadas en pro del mejoramiento de la convivencia y prevención de conflictos del barrio de la mano de la

			mediación comunitaria.
Análisis	Integración y finalización del proyecto.	Ejecutar el proyecto sobre la mediación como estrategia de prevención de conflictos en el barrio el Olivo.	Se ejecutarán las actividades propuestas, se analizará los datos obtenidos y se finalizará todo lo relacionado al proyecto con sus respectivas recomendaciones pertinentes a lo trabajado en el barrio. Además, de entregar un producto final que será de beneficio para el barrio.

Fase 1. Aplicación de la entrevista semiestructurada.

Fase 2. Sensibilización del proyecto de intervención social con la comunidad.

Fase 3. Charlas, actividades, capacitaciones, talleres e integraciones comunitarias.

Fase 4. Integración y finalización del proyecto.

4.5 Cronograma de Trabajo

5. CAPÍTULO V: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

5.1 Resultados

En este capítulo presentaremos los resultados obtenidos del análisis e interpretación de la información recolectada en relación con la mediación comunitaria como estrategia de resolución de conflictos como contribución en la convivencia ciudadana. Para esto se tendrá en cuenta a los resultados que provienen de las técnicas e instrumentos que fueron aplicados en el barrio El Olivo, como lo son la observación directa y la entrevista semiestructurada.

5.1.1 Resultado de la aplicación de entrevistas

Con relación a la técnica e instrumento de recolección de datos que fue aplicada en el barrio El Olivo como lo fue la entrevista semiestructurada, se obtuvieron los siguientes resultados.

Tabla 5 Respuestas de Entrevistas parte 1

Pregunta	Entrevistado #1	Entrevistado "2	Entrevistado #3	Entrevistado #4	Entrevistado #5	Entrevistado #6
¿Qué percepción tiene usted de las relaciones comunitarias en el barrio?	Más o menos, los vecinos no se unen mucho.	Que es una convivencia regular.	Suelen ser positivas en tanto que los vecinos son los mismos desde hace mucho tiempo.	La junta de acción comunal no funciona.	No conozco, no me relaciono mucho con los vecinos.	Buenas relaciones los vecinos, excepto con la presidenta.
¿Qué tipo de conflictos considera usted que se manifiestan habitualmente en el barrio?	No muchos, solo inseguridad.	Inseguridad externa.	Inseguridad por personas extrañas y ajenas al barrio.	Conflictos y peleas entre los vecinos.	Peleas entre la presidenta de la junta y la comunidad.	Consumo de drogas externo al barrio.
¿De qué manera solucionan los conflictos en el barrio?	Con reuniones.	No hay soluciones, aunque hay presencia de la policía.	Dialogando y concertando en ocasiones con la junta de acción comunal.	No se llega a solución por el inconformismo.	Dialogando si existe la posibilidad.	Llamado a la policía.
¿Sabe usted qué es la convivencia comunitaria? Argumente su respuesta.	No.	Es la unión de un barrio.	Sí, la manejo en la que los individuos interactúan entre sí, poniendo de manifiesto el diálogo antes que la violencia.	No tengo conocimiento.	Convivir pacíficamente todos.	Vivir en paz y colaborar entre vecinos.

¿Considera usted que es necesario que se mejore la convivencia en el barrio? Argumente su respuesta	Sí, para que el barrio esté mejor.	Sí, porque los habitantes se sienten inseguros.	Sí, debido al alto nivel de conflictividad que se presenta.	Sí, claro que sí.	Sí, claro que sí.	Sí, claro que sí.
¿Está conforme con la gestión realizada desde la junta de acción comunal? Argumente su respuesta	Sí, me parece adecuada.	No, porque no hay participación ni presencia.	No, pues a veces la gestión es nula con respecto a problemáticas como la malla vial.	No, por la politiquería.	Faltan cosas por mejorar.	No, para nada.
¿Estaría usted de acuerdo con que se realicen actividades de convivencia comunitaria en el barrio?	Sí.	Sí, estoy de acuerdo.	Sí, además son necesarias.	Claro que sí.	Si, dependiendo de los tiempos y la disponibilidad.	Sí estoy de acuerdo.
¿Y cree usted que a través de estas actividades se puedan mejorar las relaciones comunitarias en el barrio?	Sí, porque se unen.	Puede ser.	Sí, se podrían crear y tener protocolos para atender las diferentes situaciones de conflictos que se presenten.	No lo creo.	De pronto sí, eso depende.	Claro que sí, poniendo de parte de cada uno.

Tabla 6 Respuestas de Entrevistas Parte 2

Pregunta	Entrevistado 7	Entrevistado 8	Entrevistado 9	Entrevistado 10	Entrevistado 11	Entrevistado 12
¿Qué percepción tiene usted de las relaciones comunitarias en el barrio?	Más o menos, muy poca relación.	No hay unión.	No hay unión, relaciones graves.	Abiertos cada uno por su lado.	No, no hay relación.	Nada positivas.
¿Qué tipo de conflictos considera usted que se manifiestan habitualmente en el barrio?	Discusión entre vecinos.	Percepción de desunión, conflictos.	Consumo y venta de estupefacientes externos al barrio.	Drogadicción, inseguridad.	Inseguridad, robos, peleas.	Consumo de drogas, inseguridad.
¿De qué manera solucionan los conflictos en el barrio?	Hablando, se reúne la junta.	No hay acuerdos, algunas veces sí otras veces no.	No hay solución de conflictos.	Policía o ninguno.	Hablando.	No hay solución de conflictos.
¿Sabe usted qué es la convivencia comunitaria? Argumente su respuesta.	Vivir bien en el barrio.	Unión y ayuda entre los vecinos.	Unión de la comunidad.	Sí pero no lo utilizo mucho.	No tengo conocimiento del término.	Unión del barrio en la solución de problemáticas.
¿Considera usted que es necesario que se mejore la convivencia en el barrio?	Claro.	Sí, porque es necesaria la unión y participación.	Claro efectivamente sí.	Se tiene grupos de redes sociales, pero es lo mismo que nada.	Sí, para mejorar la convivencia.	Efectivamente si es necesario, pero no hay voluntad.

Argumente su respuesta						
¿Está conforme con la gestión realizada desde la junta de acción comunal? Argumente su respuesta	Más o menos, no se hace nada.	No hay organización.	No, para nada.	Normal.	Si estoy conforme.	No, para nada.
¿Estaría usted de acuerdo con que se realicen actividades de convivencia comunitaria en el barrio?	Sí.	Si estoy de acuerdo.	Si, pero con la participación de todos.	Sí, para los niños y adultos mayores.	Si estoy de acuerdo.	Sí, pero no participo.
¿Y cree usted que a través de estas actividades se puedan mejorar las relaciones comunitarias en el barrio?	Muy poco.	Es lo que se busca y espera.	Puede ser.	No, pero se intenta hacer conciencia.	No creo.	No, creo que no.

Pregunta 1. En la pregunta uno ¿Qué percepción tiene usted de las relaciones comunitarias en el barrio? A lo que los habitantes del barrio el olivo respondieron en su mayoría que no era un barrio muy unido, que cada quien estaba por su lado, que no contaban con una buena convivencia y comunicación. Por otro lado, hay unos pocos que dicen que, si hay buenas relaciones en el barrio puesto que son los mismos vecinos desde hace mucho tiempo, que el problema de la convivencia radica más que todo en diferencias con la presidenta de la junta de acción comunal.

Además, en el barrio se presentan casos de inseguridad porque como nos comentaban los habitantes, allá después de la 7 p.m. no es recomendable estar fuera de las casas, ya que hay presencia de personas de la calle con malas intenciones en querer hacer daño a la comunidad, también en la cancha que denominan “el potrero” se ha vuelto un foco de peligro para los mismos vecinos puesto que no hay suficiente iluminación y presencia de las autoridades, por consiguiente, esta es una de la percepción que más se puede observar en el barrio el olivo.



Ilustración 2 ¿Qué percepción tiene usted de las relaciones comunitarias en el barrio?

Pregunta 2. Respecto a la segunda pregunta ¿Qué tipo de conflictos considera usted que se manifiestan habitualmente en el barrio? Lo que más respondieron los habitantes, es que se puede notar el individualismo que hay, la inseguridad que abunda en todo el barrio, los robos de los que se han sido víctimas la comunidad, la desunión, los conflictos entre los vecinos, entre la junta de acción comunal y los desacuerdos que abundan contra la presidenta.

Según como lo dice autor (Arriagada - Godoy,). Desde el enfoque epidemiológico, el aumento de la violencia e inseguridad entre los habitantes de zonas urbanas, se entiende como un fenómeno multicausal. Así, los procesos de fragmentación social, segregación residencial, la inestabilidad y precariedad en el mercado laboral, la desigualdad en la distribución de ingreso, la violencia, la criminalidad y la drogadicción (por ejemplo), constituyen factores de riesgo en el sentido de amenazas a la seguridad ciudadana. Podemos afirmar que nos da a entender que el tema de la inseguridad es algo global que se manifiesta en cualquier parte del mundo.



Ilustración 3 ¿Qué tipo de conflictos considera usted que se manifiestan habitualmente en el barrio?

Pregunta 3. En la tercera pregunta ¿De qué manera solucionan los conflictos en el barrio? Lo que mayoritariamente respondían los entrevistados es que se da mediante el diálogo, o la mediación que es un aspecto que estamos trabajando en nuestro proyecto, el cual nos dice

que para solucionar el conflicto que se haya generado, este se manejaba o se trataba en la reunión que organiza la junta de acción comunal, donde se busca la manera de darle una solución a la problemática y así poder estar en un buen ambiente con la gente del barrio.

También, se tuvo muy en cuenta a la mediación comunitaria para poder darle una solución a los problemas que se hayan presentado en el barrio el olivo y, por último, tenemos que mirar que en la zona que trabajamos nuestro proyecto de grado, las familias son de bajos recursos, por lo tanto, dado todo lo mencionado se puede notar esas problemáticas y nuestro proyecto está enfocado en dar una solución a la comunidad.

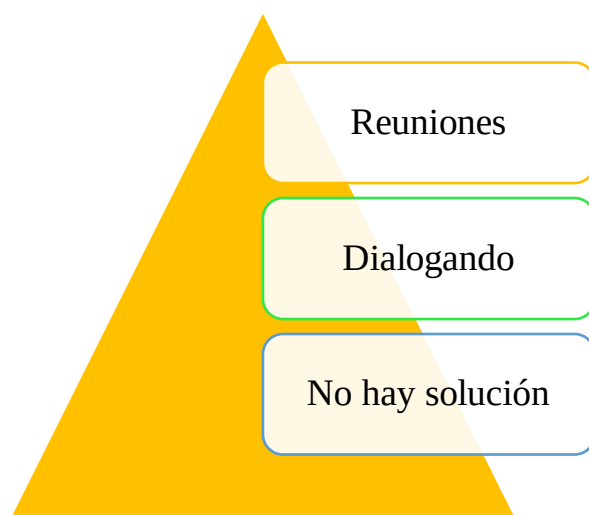


Ilustración 4 ¿De qué manera solucionan los conflictos en el barrio?

Pregunta 4. Seguidamente con la pregunta cuatro que dice ¿sabe usted que es la convivencia comunitaria? En donde tenían que argumentar su respuesta. Los habitantes del barrio El Olivo respondieron que era la unión de un barrio, de la comunidad, que es la ayuda entre todos, y que básicamente sería vivir bien, en paz. Otros por su lado, dicen desconocer el significado de convivencia comunitaria, pues son en su mayoría personas ya de la tercera edad.

De acuerdo con lo anterior, “La vida en sociedad, inmersa en esta la convivencia comunitaria supone un esfuerzo seguido de definición y de orientación en lo que tiene que ver

con la conducta de los sujetos, sobre todo cuando se construye a partir de una realidad social teniendo como punto de partida las acciones de los demás” (Musitu y Buelga, 2009). Podemos afirmar entonces que los significados que compartimos socialmente se dan a través de las interacciones que realizamos con los demás y esta se modifica continuamente a partir de estas interacciones.



Ilustración 5 ¿Sabe usted qué es la convivencia comunitaria?

Pregunta 5. En la pregunta 5 ¿Considera que es necesario que se mejore la convivencia en el barrio? la mayoría de los entrevistados respondió efectivamente al hecho de una necesidad generalizada de llevar a cabo una transformación de carácter positivo en cuanto a los asuntos de la convivencia referidos a la vecindad, toda vez que resulta de importancia tener en cuenta que una óptima convivencia entre vecinos es fundamental para la prevención de los conflictos, partiendo de una realidad en la cual, al haber una sana convivencia entre los moradores, la mayoría de estos conflictos no se presentan.

De igual manera y pese a que la mayoría de entrevistados respondió que existe una necesidad de mejora de la convivencia, del mismo modo fueron conscientes y manifestaron que para lograr esto debe de existir mayor voluntad entre los vecinos, más participación y en dónde todos deben de jugar un papel fundamental, pues tal cómo lo afirma, Díaz (2001). “Ello supone que un actor, sea este individual o colectivo, se constituye y logra su identidad en las relaciones que establece con otros sujetos y que se conforman en una suerte de reflejo de sí mismo que logra objetivar su propia subjetividad y que por tanto la hace comprensible. En este mirarse en los otros, el sujeto aprende a entenderse como individuo que forma parte de un tejido social dentro del cual juega un rol”

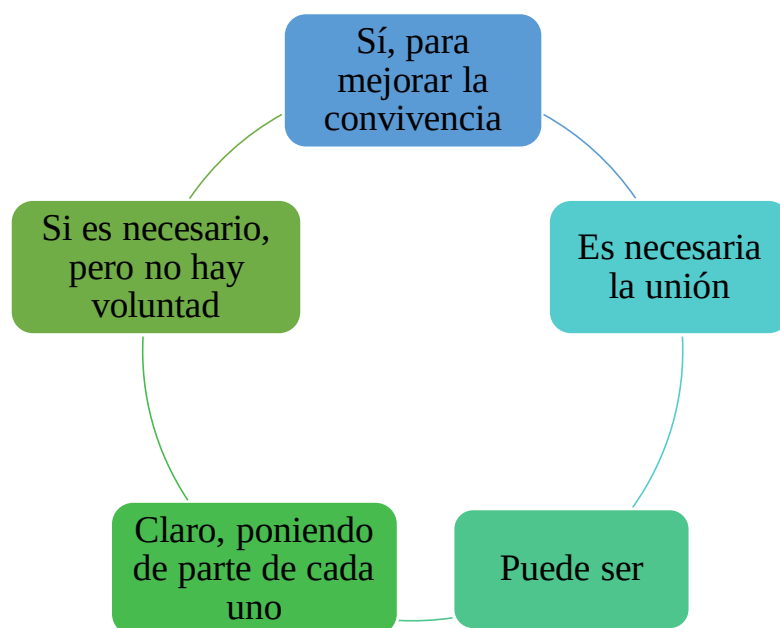


Ilustración 6 ¿Considera usted que es necesario que se mejore la convivencia en el barrio?

Pregunta 6. En relación a la pregunta 6 la cual indagaba entre los vecinos si desde su perspectiva ¿están satisfechos con la gestión realizada desde la junta de acción comunal? la mayoría respondió que no están conformes o satisfechos con la labor social de la junta. Para responder a lo anterior caber recalcar las dificultades que presentan la juntas de acción comunal

en Colombia, si bien en el territorio nacional se ha avanzado en gran medida en la capacitación de los presidentes de barrios y líderes sociales, también debemos reconocer que la brecha aun es grande, toda vez que existen múltiples dificultades que impiden que dichos lideres adquieran el conocimiento necesario del debido proceso para la gestión y administración de los barrios, del mismo modo cabe mencionar el abandono y la falta de inclusión de las poblaciones que en muchas ocasiones no son tenidas en cuenta en la formulación de proyectos, desarrollados desde un escritorio a la distancia y desconociendo la realidad social.

Lo anterior lo podemos evidenciar parafraseando a Cárdenas y Pardo (2017). Donde manifiesta que en manos de expertos se pueden dar soluciones a las necesidades de determinadas comunidades', sin embargo, en otros casos dichas soluciones solo pueden ser eficientes si se llevan a cabo a través de la práctica y en medio de determinada zona de influencia.

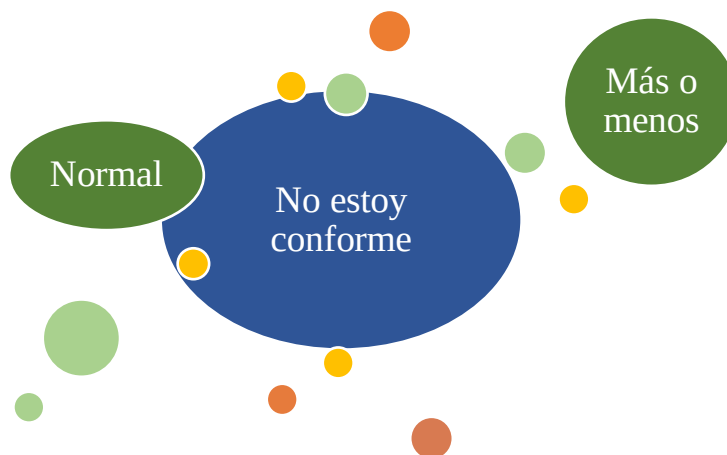


Ilustración 7 ¿Está conforme con la gestión realizada desde la junta de acción comunal?

Pregunta 7. Al analizar la pregunta 7 la cual consultaba a los entrevistados si ¿estarían de acuerdo con que se realizaran actividades de convivencia comunitarias en el barrio?, todos los encuestados manifestaron estar a favor del desarrollo de estas actividades que permitieran contribuir al mejoramiento de la convivencia en la comunidad. Es así como nos manifiestan su aprobación para la implementación de este proyecto, en el cual se deben tener en cuenta muchos

aspectos para contribuir en el mejoramiento de dichas problemáticas tal y como lo plantea Gómez 2019. Para ello se debe tener en cuenta el origen del sector, quiénes son sus habitantes, qué costumbres tienen, cómo manejan sus conflictos, cómo son las relaciones con los vecinos, afectivas, emocionales y filiales, cómo es el uso de los determinados lugares que brinda el espacio público y cómo los aprovecha la comunidad, quiénes son los líderes, cuáles son las reglas y normas del sector, cómo actúan ante dificultades y problemáticas, entre otros aspectos que posibiliten estudiar y crear narrativas.

Por consiguiente la aceptación de los moradores del sector en cuanto a nuestro ingreso al barrio y desarrollo de estas actividades resulta de mucha importancia para la comunidad y para nosotros, pues en palabras de Gómez 2019, este espacio se convierte para las personas en un lugar donde se vive, se trabaja, se interactúa, empleando valores como el respeto, tolerancia, honestidad, responsabilidad, cooperación, solidaridad, justicia, compromiso, orden y participación ciudadana, involucrarse en las actividades y tomar parte de las acciones que promuevan el bienestar colectivo aspectos que resultan de mucha importancia a tener en cuenta toda vez que se busca como ya lo habíamos mencionado resolver dichas problemáticas que son evidentes en cuanto a la convivencia y poca resolución de conflictos que dicho sector se presentan.

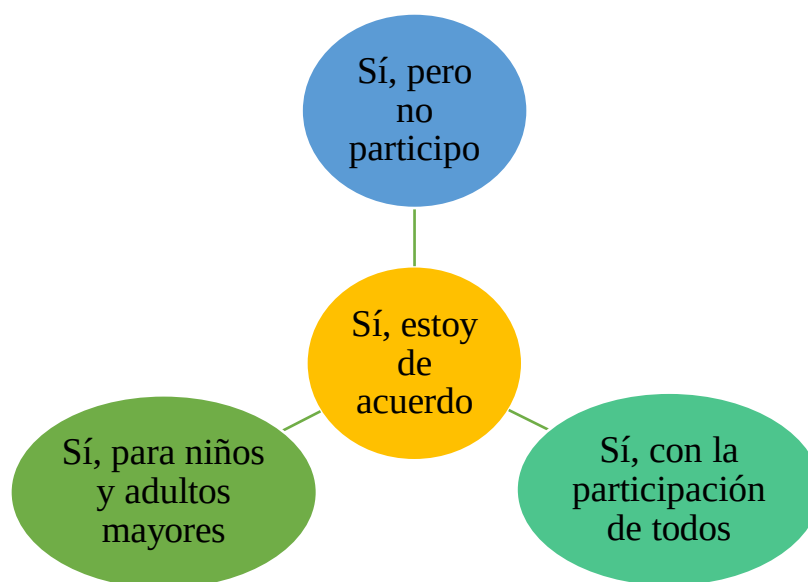


Ilustración 8 ¿Estaría usted de acuerdo con que se realicen actividades de convivencia comunitaria en el barrio?

Pregunta 8. En cuanto a la pregunta 8 donde se les solicitó total sinceridad a los encuestados en sus respuestas para saber si desde sus perspectivas ¿cree que por medio de estas actividades se podrían mejorar las relaciones comunitarias en el barrio?, a lo que la gran mayoría de los encuestados respondieron que no. Lo anterior resultó preocupante pues el sentimiento de escepticismo y desconfianza entre los habitantes para con el proyecto, el cual busca la mediación comunitaria y resolución de los conflictos resultaba generalizado.

No obstante, ante toda adversidad nuestro objetivo para con la comunidad sería el mismo, pues parafraseando a Miranda (2016) Un trabajador social contribuye en la transformación social, toda vez que involucra a las comunidades y tiene en cuenta su estructura social, para así poder determinar y enfrentar los retos que traen consigo las problemáticas del diario vivir y de esa forma fomentar el bienestar en las sociedades. Es desde ese modo y bajo la misma convicción que hemos trazamos el camino hasta este punto.

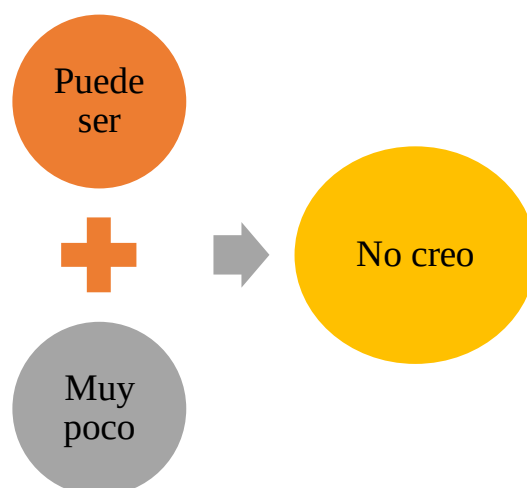


Ilustración 9 ¿Y cree usted que a través de estas actividades se puedan mejorar las relaciones comunitarias en el barrio?

6. CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Fundamentados en todo el proceso de la investigación, de la intervención, del análisis y de la sistematización del trabajo de intervención social realizado en el barrio El Olivo, se establecen las siguientes conclusiones y recomendaciones.

6.1 Conclusiones

1. En conclusión, la mediación y la conciliación son medios legales de solución a conflictos mediante la cual, las partes resuelven sus diferencias en forma pacífica con la intervención de un tercero capacitado profesionalmente que facilita la comunicación entre ellas para que logren solucionarlo.

2. Los problemas de mediación en la convivencia comunitaria del barrio el Olivo dificultan la interacción social de forma asertiva. Por consiguiente, esto perjudica las relaciones interpersonales entre los miembros de la comunidad, en donde lo anterior trae consigo la manifestación de conflictos referidos a la convivencia comunitaria.

3. La mediación comunitaria es necesaria para el fortalecimiento y la implementación del diálogo, lo que resulta positivo para la resolución de los conflictos interpersonales en el barrio El Olivo.

4. Por último, en el barrio El Olivo se miran todos los aspectos mencionados donde se trata de dar solución con el método de la mediación y así caracterizar una buena convivencia entre los habitantes del barrio.

6.2 Recomendaciones

 Para el fortalecimiento de la convivencia comunitaria en el barrio El Olivo se debe incentivar de manera constante la mediación y el diálogo como una herramienta que debe ser utilizada ante las situaciones que presentan un carácter conflictivo.

 Los habitantes del barrio El Olivo deben de ser garantes y participes en la mediación de los conflictos que se presenten en dicho sector, lo anterior con el fin de lograr el bien colectivo de la comunidad.

 En el barrio el olivo se debe fortalecer más la convivencia comunitaria donde la población sea más amable con sus vecinos, donde puedan ser más unidos uno del otro para que así se pueda notar esa palabra tan importante que es la convivencia entre ellos y puedan vivir en armonía.

 Tenemos que tener en cuenta que el barrio el olivo tienen que ser más unido comunitariamente entre vecinos, para poder mirar ese fortalecimiento entre sus habitantes, y al tiempo se pueda cumplir ese objetivo de poder llegar a una buena convivencia comunitaria.

REFERENCIAS

Armas, M. (2003). La mediación en la resolución de conflictos. Educar 32.

[https://file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/20783-Texto%20del%20art%C3%ADculo-20707-1-10-20060309%20\(1\).pdf](https://file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/20783-Texto%20del%20art%C3%ADculo-20707-1-10-20060309%20(1).pdf)

Aron, Raymond (1982) Paz y Guerra Entre las Naciones, Revista de Occidente, Madrid.

Arriagada - Godoy (2012) Inseguridad ciudadana: imaginarios y hábitos en grupos de jóvenes.

UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

DEPARTAMENTO TRABAJO SOCIAL. Tesis Licenciatura en Sociología

https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/bitstream/20.500.12008/26867/1/TS_OliveraArtusLucia.pdf

BAUMAN, Zygmunt (2006). Comunidad: en busca de seguridad en un mundo hostil. Madrid,

Siglo XXI de España Editores.

Blanco, Martha (2009) “Mediación y sistemas alternativos de resolución de conflictos. Una

visión jurídica” directora del Experto en Mediación. Universidad Complutense.

Boqué, M.C. (2003): Cultura de mediación y cambio social. Gedisa, Barcelona.

Brönstrup C., Godoi E., Ribeiro A, (2007). Comunicación, lenguaje y comunicación

organizacional. Signo pensamiento, no. (51), 26-37. Recuperado a partir de

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-48232007000200004

Buelga, S., Musitu, G., Vera, A., Ávila, M., & Arango, C. (2009). Psicología social comunitaria.

México D.F.: Trillas.

<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/52291/64477993.pdf?sequence=1>

&isAllowed=y

Cárdenas G y Pardo C (2017). Análisis del Papel de “Las Juntas de Acción Comunal” Como Actores, en la Gobernabilidad de Cundinamarca, Colombia 2012 Y 2016, Universidad La Gran Colombia, Bogotá, Colombia.

https://repository.ugc.edu.co/bitstream/handle/11396/3855/An%C3%A1lisis_acci%C3%B3n_comunal_Cundinamarca.pdf?sequence=1

Código de Procedimiento Penal Artículo 523 Colombia,

https://leyes.co/codigo_de_procedimiento_penal/523.htm

CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA 1991. (s. f.). colombia91.pdf.

<https://pdba.georgetown.edu/Constitutions/Colombia/colombia91.pdf>

Díaz E. (2019). La acción pública como creación de circuitos de reconocimiento. Un referencial de acción comunicativa para el análisis de políticas públicas. Revista De Ciencia Política, 21(1), 41–59. Recuperado a partir de <https://ojs.uc.cl/index.php/rcp/article/view/7114>

Declaración universal de derechos humanos. (2021). Naciones Unidas.

<https://pdba.georgetown.edu/Constitutions/Colombia/colombia91.pdf>

Elliott, J. (1990). La investigación-acción en educación. Ediciones Morata.

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=eG5xSYGsdvAC&oi=fnd&pg=PA9&dq=investigacion+accion&ots=qUg7cpb3sa&sig=qrJEGJBYL3WXYtp5nVZ7Lx4l7Lc>

Farré, S. (2009): Gestión de conflictos: taller de mediación. Un enfoque socioafectivo. Ariel, Barcelona. p. 19.

Frazer, R. M. (1982) Resolviendo problemas químicos. Chemical Society Review. 171 - 190.

Freund, J. (1995) Sociología del Conflicto, Ministerio de Defensa, Madrid.

Gallardo, P. (2009). Educación ciudadana y convivencia democrática. Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria, 16, 119-133. <https://www.redalyc.org/pdf/1350/135012677009.pdf>

Gómez E (2019). Convivencia Comunitaria y Apropiación del Espacio Público en el Barrio

Simón Bolívar de la Ciudad de Pamplona, Universidad Nacional Abierta y A Distancia – UNAD Escuela de Ciencias Sociales Artes y Humanidades Maestría en Psicología, Colombia.

<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/27933/%20%09emgomezhe.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gómez, Eliana (2018) Convivencia comunitaria y apropiación del espacio público en el barrio

Simón Bolívar de la ciudad de Pamplona. Maestría en Psicología comunitaria. Pamplona, Norte de Santander (2018)

Grover, K (1996) La mediación: orígenes, ámbitos de aplicación y concepto. Barcelona Ed.

Guerrero, Marcela (2018) Análisis del Proyecto de Convivencia “Convivir en Paz Sana la

Mente”. En la I.E.D., Nueva Constitución Sección Bachillerato, Jornada Tarde. Tesis para obtener el grado de maestría en Educación en Énfasis. Bogotá, Colombia.

Hernández Fernández y Batista (2006: p316) la gestión del conocimiento como ventaja

competitiva. [tesis doctorales] [https://www.eumed.net/tesis-](https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/zll/metodologiainvestigacion.html#:~:text=Observaci%C3%B3n%20Directa%3A%20los%20autores%20Hern%C3%A1ndez,datos%20mediante%20su%20propia%20observaci%C3%B3n.)

[doctorales/2012/zll/metodologiainvestigacion.html#:~:text=Observaci%C3%B3n%20Directa%3A%20los%20autores%20Hern%C3%A1ndez,datos%20mediante%20su%20propia%20observaci%C3%B3n.](https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/zll/metodologiainvestigacion.html#:~:text=Observaci%C3%B3n%20Directa%3A%20los%20autores%20Hern%C3%A1ndez,datos%20mediante%20su%20propia%20observaci%C3%B3n.)

Hernández, R. (2014) “metodología de la investigación”. mcgraw-hill / interamericana editores,

s.a. de c.v. (Ed), Tomado de:

https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf

Herrera, B. (2010). La Mediación: Una Solución Igualitaria para la Resolución de Conflictos.

Análisis de la mediación Educativa. Universidad de Salamanca, Programa Oficial de Posgrado, Master en Estudios Interdisciplinarios de Genero. España.

<https://gredos.usal.es/bitstream/10366/80254/1/T>

Hymes, D. (1971). Competencia comunicativa. Centro virtual Cervantes.

https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/diccio_ele/diccionario/competenciacomunicativa.htm#:~:text=En%20palabras%20de%20D.,correctos%20sino%20tambi%C3%A9n%20socialmente%20apropiados

Illera, M, (2005). Convivencia y cultura ciudadana: Dos pilares fundamentales del derecho policivo. Revista de derecho: División de Ciencias Jurídicas de la Universidad del Norte, 2005, no 23, p. 240-259. Recuperado de

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2347380.pdf>

Jelpit, R. (2022, 16 septiembre). Código Nacional de Policía, la herramienta para mejorar la convivencia entre vecinos. Jelpit Blog. <https://www.jelpit.com/blog/propiedad-horizontal/convivencia/codigo-nacional-de-policia-la-herramienta-para-mejorar-la-convivencia-entre-vecinos/>

Jiménez, Rosalba (2018) La mediación y resolución de conflictos una alternativa para minimizar los problemas de convivencia en la I.E.T.J Moisés Cabeza de Junco de Villanueva, Bolívar. Unidad de Post Grados. Universidad Tecnológica de Bolívar.

Jiménez Romero, C. (2005). Convivencia Intercultural de la Ciudad de Madrid. España:

Cuadernos de Observatorio de las migraciones de la Convivencia intercultural de la Ciudad de Madrid.

https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/83971/1/T01504.pdf

- Landázuri, L (2005) MAESTRIA EN MEDIACION ARBITRAJE Y SOLUCION DE CONFLICTOS [Tesis de Grado] UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO.
file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Uso%20de%20las%20habilidades%20comunicativas%20como%20herramienta%20para%20fortalecer%20la%20convivencia%20en%20los%20habitantes%20del%20barrio%20el%20Olivo%20(2).pdf
- López Gómez J. (2001) Seminario de Habilidades Sociales. Plan de mejora de la convivencia. En internet: <https://educarm.es/templates/portal/images/ficheros/.../3/rp12.pdf>
- López Toscano, E. G.; López Toscano, R. E; Maya Taquez, B. E. (2021). Estrategias para la convivencia comunitaria con familias del barrio Jurado del municipio de Pamplona, Norte de Santander [Trabajo de Grado Pregrado, Universidad de Pamplona]. Repositorio Hulago Universidad de Pamplona.
<http://repositoriodspace.unipamplona.edu.co/jspui/handle/20.500.12744/1463>
- Martínez de Murguía, B. (1999): Mediación y resolución de conflictos. Una guía introductoria. Paidós, México, D.F. pp. 160-161.
- Miranda N (2016). Gestión de conflictos en la comunidad y la Mediación Comunitaria como vía alternativa de resolución. Facultad de Ciencias Políticas, Sociales y de la Información. Universidad de la Laguna, España.
<https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/3818/Gestion%20de%20conflictos%20en%20la%20comunidad%20y%20la%20Mediacion%20Comunitaria%20como%20via%20alternativa%20de%20resolucion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mockus, A. (2002). Convivencia como armonización de ley, moral y cultura. Revista Perspectivas, vol. XXXII, n° 1, marzo 2002. Recuperado de:
<https://es.calameo.com/books/000477529b904fafa5e3e>

Ortega, R. (2007). La convivencia: un regalo de la cultura a la escuela. Idea.

<https://redined.educacion.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/93542/00620073000911.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ROZENBLUM, S. (1998). Mediación en la escuela. Buenos Aires: Aique.

<http://www.terras.edu.ar/biblioteca/29/29ROZENBLUMdeHOROWITZSara-Cap6-Que-es-el-conflicto.pdf>

Sampedro, J. A. (2010). ¿Qué es y para qué sirve la justicia restaurativa? Derecho penal

contemporáneo, (12), pp. 77-88. <https://www.redalyc.org/pdf/945/94528404007.pdf>

Sánchez, Fabio (2013) Mediación comunitaria como parte de la mediación en el ámbito civil: un punto de encuentro entre el derecho y el trabajo social. Facultad de trabajo social. Trabajo de fin de grado. Universidad Complutense de Madrid.

Torres, A. (2002). Vínculos comunitarios y reconstrucción social. Universidad Pedagógica Nacional. Bogotá, Colombia.

Marshall, T. H. y Bottomore, T. (1998) Ciudadanía y clase social, Madrid, Alianza.

Turner, J.C., y Giles, H. (Eds.) (1981). Comportamiento intergrupar. Oxford: Blackwell.

Thompson, Strickland (1998) Gestión de recursos humanos. Ed. El Ateneo. Buenos Aires, 1998 280 pp.

Uribe Garavito, L. J; Cote Guevara, K. Y. (2021). Estrategias para fortalecer la integración comunitaria con los habitantes del barrio Juan XXIII del municipio de Pamplona, Norte de Santander [Trabajo de Grado Pregrado, Universidad de Pamplona]. Repositorio Hulago Universidad de Pamplona.

<http://repositoriodspace.unipamplona.edu.co/jspui/handle/20.500.12744/1432>

- Vera, Jennifer (2009) Red de mediación: generando Espacios Para la Promoción de la Convivencia y la Transformación de Conflictos en la Población del Barrio Claveriano. Universidad Pontificia Bolivariana. Floridablanca, Bucaramanga.
- Vera Téllez, J. P. (2009). Red de mediación: generando espacios para la promoción de la convivencia y la transformación de conflictos en la población del barrio claveriano. <https://repository.upb.edu.co/handle/20.500.11912/648>.
- VINYAMATA, EDUARD (2005) Conflictología, Cursos de Resolución de Conflictos, Ariel S.A., 2ed, Barcelona, 2005.
- Yanzapanta, S (2015) “La mediación comunitaria y los conflictos en los barrios de la ciudad de Ambato” Ecuador. Maestría en mediación arbitraje y solución de conflictos. Universidad Técnica de Ecuador. Ambato, Ecuador 2015.

7. Entrevistas en el barrio El Olivo



9. Jornada de limpieza



10. Embellecimiento del barrio



