UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
UNIVERSIDAD SIMÓN BOLIVAR SEDE CÚCUTA

FACULTAD DE DERECHO Y CRIMINOLOGÍA

TESIS

LA MEDIACIÓN COMUNITARIA COMO MÉTODO EFICAZ PARA PACIFICAR LA CONVIVENCIA EN LA POBLACIÓN DESPLAZADA ADSCRITA AL PROGRAMA ALPOSD

PRESENTADA POR
GLADYS SHIRLEY RAMIREZ VILLAMIZAR

COMO REQUISITO PARA OBTENER EL GRADO DE
DOCTORA EN MÉTODOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

2023

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

FACULTAD DE DERECHO Y CRIMINOLOGÍA
SUBDIRECCIÓN DE POSGRADO

TESIS DOCTORAL:
LA MEDIACIÓN COMUNITARIA COMO MÉTODO EFICAZ PARA PACIFICAR LA CONVIVENCIA EN LA POBLACIÓN DESPLAZADA ADSCRITA AL PROGRAMA ALPOSD

PRESENTADA POR:
GLADYS SHIRLEY RAMIREZ VILLAMIZAR

DIRECTOR DE TESIS:
Dra. JÉSSICA MARISOL VERA CARRERA

COMO REQUISITO PARA OBTENER EL GRADO DE
DOCTORA EN MÉTODOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

2023

“LA MEDIACIÓN COMUNITARIA COMO MÉTODO EFICAZ PARA PACIFICAR LA CONVIVENCIA EN LA POBLACIÓN DESPLAZADA ADSCRITA AL PROGRAMA ALPOSD”

Aprobación de tesis:

_____

Dra. JÉSSICA MARISOL VERA CARRERA
DIRECTORA DE TESIS

_____

Dr. FRANCISCO JAVIER GORJÓN GÓMEZ
DIRECTOR DEL PROGRAMA DOCTORAL EN
MÉTODOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

_____

Dr. JUAN ANGEL SALINAS GARZA
SUBDIRECTOR DE POSGRADO

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

DECLARO QUE:

1. El presente trabajo de investigación, tema de la tesis presentada para la obtención del título de Doctor(a) es original, siendo resultado de mi trabajo personal, el cual no he copiado de otro trabajo de investigación.
2. En el caso de ideas, fórmulas, citas completas, ilustraciones diversas, sacadas de cualquier tesis, obra, artículo, memoria, en versión digital o impresa, se menciona de forma clara y exacta su origen o autor, en el cuerpo del texto, figuras, cuadros, tablas u otros que tengan derechos de autor.
3. Declaro que el trabajo de investigación que pongo en consideración para evaluación no ha sido presentado anteriormente para obtener algún grado académico o título, ni ha sido publicado en sitio alguno.
4. Soy consciente de que el hecho de no respetar los derechos de autor y hacer plagio, es objeto de sanciones universitarias y/o legales, por lo que asumo cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de irregularidades en la tesis, así como de los derechos sobre la obra presentada.
5. De identificarse falsificación, plagio, fraude, o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, responsabilizándome por todas las cargas pecuniarias o legales que se deriven de ello sometiéndome a la normas establecidas y vigentes de la UANL.

AUTOR: GLADYS SHIRLEY RAMÍREZ VILLAMIZAR
FECHA: noviembre, 2023

FIRMA:

Tabla de contenido

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD **3**

CAPITULO 1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN **10**

1.1 Descripción de la problemática 10

1.2 Pregunta de investigación 13

1.3 Antecedentes 13

1.4 Justificación 18

1.5 Hipótesis 21

1.6 Descripción de variables 22

1.6.1. Variable independiente 22

1.6.2. Variables dependientes 22

1.7. Objetivos 28

1.7.1. Objetivo general 28

1.7.2. Objetivos específicos 29

1.8. Tipo de estudio 29

1.9. Técnicas de recolección del estudio 30

1.10. Delimitación del estudio 31

1.10.1 Delimitación disciplinaria 31

1.10.2 Delimitación territorial 31

1.10.3 Delimitación temporal 31

1.11. Teorías que fundamentan la investigación 31

1.12. Matriz de congruencia 33

CAPITULO 2. RELACIÓN SOCIAL **35**

2.1. Escuelas de categorización social 36

2.2. El conflicto social desde la Conflictología 39

2.2.1. El conflicto desde la teoría de la comprensión de Vinyamata 41

2.2.2. El conflicto desde la teoría de Inadaptación de Josep Redorta 44

CAPITULO 3. MECANISMOS ADECUADOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS "MARC" **49**

3.1. Métodos adecuados de resolución de conflictos en Colombia 50

3.2 Métodos de resolución de conflictos en el contexto latinoamericano 51

3.3 La mediación como medio adecuado de resolución de conflictos 54

3.4 Modelos de mediación 55

3.4.1 Modelo lineal tradicional de Harvard 55

3.4.2 Modelo circular narrativo de Sara Cobb 57

3.4.3 Modelo transformativo de Baruch Bush y Folger 60

CAPITULO 4. LA MEDIACIÓN COMUNITARIA 64

4.1 Concepto de la mediación comunitaria 64

4.2 Perfil del mediador comunitario 66

4.2.1 Cualidades personales del mediador comunitario 66

4.2.2 Las características particulares del mediador comunitario 76

CAPÍTULO 5. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN 84

5.1. Metodología cualitativa 85

5.1.1. Estudio cualitativo 85

5.1.2 Tipo de estudio 85

5.1.3 Población y muestra 86

5.1.4 Estudio de la prueba piloto cualitativa 87

5.1.5. Estudio definitivo cualitativo 143

5.2. Metodología cuantitativa 207

5.2.1. Estudio cuantitativo 207

5.2.2. Tipo de estudio 208

5.2.3. Población y Muestra 209

5.2.4 Operacionalización de las Variables 210

5.2.5 Construcción del instrumento 212

5.2.6. Estudio de la prueba piloto cuantitativa. 213

5.2.7. Estudio definitivo cuantitativo 220

5.2.8. Consistencia interna 229

5.2.9. Resultados 235

CAPITULO 6. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS 277

CONCLUSIONES 287

PROPUESTAS 289

Bibliografía 291

Índice de tablas

Tabla 1. *Personas desplazadas adscritas a ALPOSD.* 12
Tabla 2. *Centros de Conciliación en el municipio de Cúcuta (Norte de Santander).* 20
Tabla 3. *Delimitación disciplinaria.* 31
Tabla 4. *Delimitación territorial.* 31
Tabla 5. *Teorías que fundamentan la investigación.* 31
Tabla 6. *Matriz de Congruencia.* 33
Tabla 7. *Pregunta 1. Entrevista prueba piloto- víctimas* 87
Tabla 8. *Pregunta 2. Entrevista prueba piloto- víctimas.* 88
Tabla 9. *Pregunta 3. Entrevista prueba piloto- víctimas.* 89
Tabla 10. *Pregunta 4. Entrevista prueba piloto- víctimas.* 89
Tabla 11. *Pregunta 5. Entrevista prueba piloto- víctimas.* 90
Tabla 12. *Pregunta 6. Entrevista prueba piloto- víctimas.* 90
Tabla 13. *Pregunta 7. Entrevista prueba piloto- víctimas.* 91
Tabla 14. *Pregunta 8. Entrevista prueba piloto- víctimas.* 92
Tabla 15. *Pregunta 9. Entrevista prueba piloto- víctimas.* 92
Tabla 16. *Pregunta 10. Entrevista prueba piloto- víctimas.* 93
Tabla 17. *Pregunta 11. Entrevista prueba piloto- víctimas.* 93
Tabla 18. *Pregunta 12. Entrevista prueba piloto- víctimas.* 94
Tabla 19. *Pregunta 13. Entrevista prueba piloto- víctimas.* 94
Tabla 20. *Pregunta 14. Entrevista prueba piloto- víctimas.* 95
Tabla 21. *Pregunta 15. Entrevista prueba piloto- víctimas.* 96
Tabla 22. *Pregunta 19. Entrevista prueba piloto- víctimas.* 96
Tabla 23. *Pregunta 1. Entrevista prueba piloto- expertos.* 100
Tabla 24. *Pregunta 2. Entrevista prueba piloto- expertos.* 102
Tabla 25. *Pregunta 3. Entrevista prueba piloto- expertos.* 103
Tabla 26. *Pregunta 4. Entrevista prueba piloto- expertos.* 105
Tabla 27. *Pregunta 5. Entrevista prueba piloto- expertos.* 109
Tabla 28. *Pregunta 6. Entrevista prueba piloto- expertos.* 111
Tabla 29. *Pregunta 7. Entrevista prueba piloto- expertos.* 113
Tabla 30. *Pregunta 8. Entrevista prueba piloto- expertos.* 116
Tabla 31. *Pregunta 9. Entrevista prueba piloto- expertos.* 118
Tabla 32. *Pregunta 10. Entrevista prueba piloto- expertos.* 121
Tabla 33. *Pregunta 11. Entrevista prueba piloto- expertos.* 122
Tabla 34. *Pregunta 12. Entrevista prueba piloto- expertos.* 124
Tabla 35. *Pregunta 13. Entrevista prueba piloto- expertos.* 126
Tabla 36. *Pregunta 14. Entrevista prueba piloto- expertos.* 129
Tabla 37. *Pregunta 15. Entrevista prueba piloto- expertos.* 131
Tabla 38. *Pregunta 16. Entrevista prueba piloto- expertos.* 135
Tabla 39. *Pregunta 17. Entrevista prueba piloto- expertos.* 136
Tabla 40. *Pregunta 18. Entrevista prueba piloto- expertos.* 138
Tabla 41. *Pregunta 1. Entrevista prueba final realizada a víctimas.* 145
Tabla 42. *Pregunta 2. Entrevista prueba final realizada a víctimas.* 147
Tabla 43. *Pregunta 3. Entrevista prueba final realizada a víctimas.* 148
Tabla 44. *Pregunta 4. Entrevista prueba final realizada a víctimas.* 150
Tabla 45. *Pregunta 5. Entrevista prueba final realizada a víctimas.* 151
Tabla 46. *Pregunta 6. Entrevista prueba final realizada a víctimas.* 152

Tabla 47. *Pregunta 7. Entrevista prueba final realizada a víctimas.* 153
Tabla 48. *Pregunta 8. Entrevista prueba final realizada a víctimas.* 155
Tabla 49. *Pregunta 9. Entrevista prueba final realizada a víctimas.* 156
Tabla 50. *Pregunta 10. Entrevista prueba final realizada a víctimas.* 157
Tabla 51. *Pregunta 11. Entrevista prueba final realizada a víctimas.* 158
Tabla 52. *Pregunta 12. Entrevista prueba final realizada a víctimas.* 159
Tabla 53. *Pregunta 13. Entrevista prueba final realizada a víctimas.* 160
Tabla 54. *Pregunta 14. Entrevista prueba final realizada a víctimas.* 161
Tabla 55. *Pregunta 15. Entrevista prueba final realizada a víctimas.* 162
Tabla 56. *Códigos entrevistados.* 168
Tabla 57. *Pregunta 1. Entrevista prueba final realizada a expertos.* 168
Tabla 58. *Pregunta 2. Entrevista prueba final realizada a expertos.* 170
Tabla 59. *Pregunta 3. Entrevista prueba final realizada a expertos.* 172
Tabla 60. *Pregunta 4. Entrevista prueba final realizada a expertos.* 174
Tabla 61. *Pregunta 5. Entrevista prueba final realizada a expertos.* 177
Tabla 62. *Pregunta 6. Entrevista prueba final realizada a expertos.* 180
Tabla 63. *Pregunta 7. Entrevista prueba final realizada a expertos.* 183
Tabla 64. *Pregunta 8. Entrevista prueba final realizada a expertos.* 186
Tabla 65. *Pregunta 9. Entrevista prueba final realizada a expertos.* 190
Tabla 66. *Pregunta 10. Entrevista prueba final realizada a expertos.* 193
Tabla 67. *Pregunta 11. Entrevista prueba final realizada a expertos.* 196
Tabla 68. *Pregunta 12. Entrevista prueba final realizada a expertos.* 200
Tabla 69. *Categorías prueba piloto víctimas.* 210
Tabla 70. *Categorías prueba final víctimas.* 210
Tabla 71. *Categorías prueba piloto expertos.* 211
Tabla 72. *Variables e ítems del instrumento.* 213
Tabla 73. *Resultado de los datos demográficos de la prueba piloto.* 215
Tabla 74. *Estadística de fiabilidad de la prueba piloto.* 217
Tabla 75. *Estadística del total de elementos de la prueba Piloto.* 217
Tabla 76. *Correlación de Spearman-Brown.* 219
Tabla 77. *Versión inicial–sistema de variables.* 220
Tabla 78. *Versión final-sistema de variables.* 220
Tabla 79. *Estadística de fiabilidad-versión inicial.* 220
Tabla 80. *Eliminación de reactivos.* 221
Tabla 81. *Estadística de fiabilidad-versión final.* 225
Tabla 82. *Estadística de total de elemento.* 225
Tabla 83. *Pruebas de normalidad.* 227
Tabla 84. *Correlación de Spearman-Brown.* 230
Tabla 85. *Género.* 235
Tabla 86. *Estado civil.* 236
Tabla 87. *Nivel educativo.* 237
Tabla 88. *Edad.* 238
Tabla 89. *Tiempo de residencia en el sector.* 239
Tabla 90. *Reactivo 1.* 240
Tabla 91. *Reactivo 2.* 241
Tabla 92. *Reactivo 3.* 242
Tabla 93. *Reactivo 4.* 243
Tabla 94. *Reactivo 5.* 244

Tabla 95. *Reactivo 6.* 245
Tabla 96. *Reactivo 7.* 246
Tabla 97. *Reactivo 8.* 247
Tabla 98. *Reactivo 9.* 248
Tabla 99. *Reactivo 10.* 249
Tabla 100. *Reactivo 11.* 250
Tabla 101. *Reactivo 12.* 251
Tabla 102. *Reactivo 13.* 252
Tabla 103. Reactivo 14. 253
Tabla 104. *Reactivo 15.* 254
Tabla 105. *Reactivo 16.* 255
Tabla 106. *Reactivo 17.* 256
Tabla 107. *Reactivo 18.* 257
Tabla 108. *Reactivo 19.* 258
Tabla 109. *Reactivo 20.* 259
Tabla 110. *Reactivo 21.* 260
Tabla 111. *Reactivo 22.* 261
Tabla 112. *Reactivo 23.* 262
Tabla 113. *Reactivo 24.* 263
Tabla 114. *Reactivo 25.* 264
Tabla 115. *Reactivo 26.* 265
Tabla 116. *Reactivo 27.* 266
Tabla 117. *Reactivo 28.* 267
Tabla 118. *Reactivo 29.* 268
Tabla 119. *Reactivo 30.* 269
Tabla 120. *Reactivo 31.* 270
Tabla 121. *Estadísticos descriptivos.* 271
Tabla 122. *Dimensión contaminación auditiva.* 272
Tabla 123. *Dimensión malos olores y basuras.* 273
Tabla 124. *Dimensión agresión verbal, injurias, calumnias.* 274
Tabla 125. *Dimensión: falta de control de los animales domésticos.* 275
Tabla 126. *Dimensión: alternativas de solución.* 276

Índice de graficas

Gráfica 1. *División política de la ciudad de San José de Cúcuta (Norte de Santander).* 10
Gráfica 2. *Elementos de la medición comunitaria.* 65
Gráfica 3. *Eventos asociados- entrevista prueba piloto a víctimas.* 98
Gráfica 4. *Eventos asociados- entrevista prueba piloto a expertos.* 141
Gráfica 5. Eventos asociados- entrevista prueba final a víctimas. 165
Gráfica 6. *Eventos asociados- entrevista prueba final a expertos.* 206
Gráfica 7. *Metodología de la Investigación cuantitativa.* 208
Gráfica 8. *Género.* 235
Gráfica 9. *Estado civil.* 236
Gráfica 10. *Nivel educativo.* 237
Gráfica 11. *Edad.* 238
Gráfica 12. *Tiempo de residencia en el sector.* 239
Gráfica 13. *Reactivo 1.* 240
Gráfica 14. *Reactivo 2.* 241
Gráfica 15. *Reactivo 3.* 242
Gráfica 16. *Reactivo 4.* 243
Gráfica 17. *Reactivo 5.* 244
Gráfica 18. *Reactivo 6.* 245
Gráfica 19. *Reactivo 7.* 246
Gráfica 20. *Reactivo 8.* 247
Gráfica 21. *Reactivo 9.* 248
Gráfica 22. *Reactivo 10.* 249
Gráfica 23. *Reactivo 11.* 250
Gráfica 24. *Reactivo 12.* 251
Gráfica 25. *Reactivo 13.* 252
Gráfica 26. *Reactivo 14.* 253
Gráfica 27. *Reactivo 15.* 254
Gráfica 28. *Reactivo 16.* 255
Gráfica 29. *Reactivo 17.* 256
Gráfica 30. *Reactivo 18.* 257
Gráfica 31. *Reactivo 19.* 258
Gráfica 32. *Reactivo 20.* 259
Gráfica *33. Reactivo 21.* 260
Gráfica 34. *Reactivo 22.* 261
Gráfica 35. *Reactivo 23.* 262
Gráfica 36. *Reactivo 24.* 263
Gráfica 37. *Reactivo 25.* 264
Gráfica 38. *Reactivo 26.* 265
Gráfica 39. *Reactivo 27.* 266
Gráfica 40. *Reactivo 28.* 267
Gráfica 41. *Reactivo 29.* 268
Gráfica 42. *Reactivo 30.* 269
Gráfica 43. *Reactivo 31.* 270
Gráfica 44. *Dimensión contaminación auditiva.* 271
Gráfica 45. *Dimensión malos olores y basuras.* 272
Gráfica 46. *Dimensión agresión verbal, injurias, calumnias.* 273
Gráfica 47. *Dimensión: Falta de control de los animales domésticos.* 274
Gráfica 48. *Dimensión: alternativas de solución.* 275

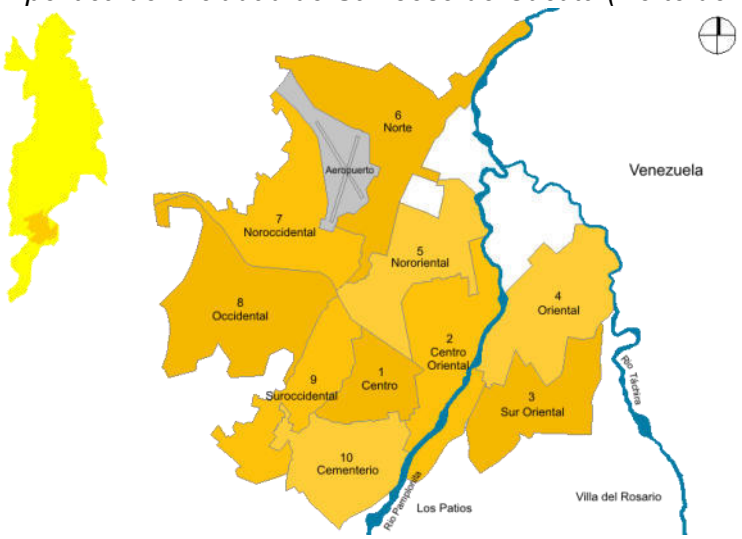
CAPITULO 1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción de la problemática

El departamento Norte de Santander, ubicado en el Nororiente de la República de Colombia, según el Centro Nacional de Memoria Histórica (2015) el departamento alberga alrededor de 12.727 personas desplazadas por la violencia en sus diferentes formas y con reconocimiento gubernamental. Por su parte, el informe de gestión con énfasis en la garantía de los derechos de la infancia, adolescencia presentada por la Gobernación de Norte de Santander y Secretaría de Víctimas, Paz y Posconflicto (2019) señala que para el 2016 la población del departamento era de 1.309.217 habitantes de los cuales 240.272 fueron víctimas del conflicto armado, contando la ciudad de San José de Cúcuta con 656.414 habitantes de los cuales 119.214 fueron víctimas por las mismas circunstancias.

Cabe mencionar que, la capital del Departamento de Santander es la ciudad de San José de Cúcuta r y hace parte de la zona andina ubicada geográficamente al Nororiente del territorio colombiano, en línea de Frontera con la República Bolivariana de Venezuela, siendo el eje principal del área metropolitana integrada con los municipios de Villa del Rosario, Puerto Santander, el Zulia y San Cayetano, además, limita por el norte con el municipio de Tibú y Puerto Santander, por el sur, con los municipios de Villa del Rosario, los Patios y Bochalema, por el oriente con la República Bolivariana de Venezuela y por el occidente con el municipio del Zulia, San Cayetano y Sardinata, la ciudad cuenta con una división política administrativa urbana integrada por 10 comunas.

Gráfica 1. *División política de la ciudad de San José de Cúcuta (Norte de Santander).*



Fuente: (Alcaldia San Jose de Cúcuta, 2020).

Esta región es escenario de violencia producida por grupos irregulares que en su afán de expandir su territorio han venido generando durante muchos años desplazamientos masivos de campesinos hacia la capital. Cabe mencionar que, este panorama se incrementa con el ingreso del caudal humano que emigra de la República Bolivariana de Venezuela debido al cambio político y económico que allí ocurre, población que en su mayoría se está ubicando en los barrios periféricos de la ciudad de Cúcuta incrementando los problemas internos en el entorno social.

Así mismo, dicha problemática motivó a la Universidad Simón Bolívar – Sede Cúcuta a desarrollar en el año 2008 el proyecto hoy denominado: "Programa de asistencia legal a personas con necesidad de protección internacional y víctimas del conflicto armado interno", celebrando convenios institucionales de cooperación con el Instituto Latinoamericano de Servicios Legales Alternativos – ILSA y posteriormente como operadores con la Corporación Opción Legal y Agencia de la ONU para los refugiados "ACNUR", convenios adscrito al Consultorio Jurídico del programa de Derecho de la Universidad denominado "ALPOSD" (ALPOSD, Programa de asistencia legal a personas con necesidad de proteccion internacional y víctimas del conflicto armado interno, 2008).

Este programa busca proteger los derechos de las víctimas del conflicto armado en Colombia, ofreciendo acceso gratuito y digno a recursos legales para quienes necesitan protección internacional y han sufrido desplazamiento interno u otros actos relacionados (ALPOSD, Programa de asistencia legal a personas con necesidad de proteccion internacional y víctimas del conflicto armado interno, 2008).

Cabe aclarar que, con la ejecución del programa la universidad cumple la función social que le corresponde, y en busca de la protección de los derechos humanos de aquellas personas le apuesta a la reconstrucción del tejido social de las víctimas a través de la materialización de sus derechos en el orden individual y colectivo.

Así mismo, un gran número de personas víctimas del desplazamiento forzado acantonadas en los barrios y en inmuebles destinados por el Estado para albergarlos, con frecuencia acuden al programa ALPOSD para develar los problemas de convivencia que de manera cotidiana se presentan debido al dificultoso proceso de adaptación a las nuevas condiciones que son totalmente diferentes al comportamiento cotidiano que durante generaciones han desarrollado y que determinan el sentido de la vida individual y comunitaria (ALPOSD, Programa de asistencia legal a personas con necesidad de proteccion internacional y víctimas del conflicto armado interno, 2008). Cumpliendo aquella función la

universidad construyó una base de datos denominada “ANFORA” donde se registran las condiciones individuales y familiares de la persona víctima del desplazamiento ALPOSD (2020), que informa:

Tabla 1. *Personas desplazadas adscritas a ALPOSD.*

Año	Total de personas desplazadas	Desplazadas zona rural	Desplazadas zona urbana	No responden	Lugar de asentamiento	
2018	166	100	60	6	Cúcuta	130
					Los Patios	9
					Villa del Rosario	7
					Otros	20
2019	84	60	20	4	Cúcuta	62
					Los Patios	15
					Villa del Rosario	2
					Otros	5
2020	41	24	3	14	Cúcuta	39
					Otros	2

Fuente: (ALPOSD, 2020).

Cabe mencionar que, la mayoría de las dificultades de convivencia a los que se ven sometidos este grupo de personas se encuentran relacionados con los reducidos espacios privados destinados a la vivienda familiar, la presencia de olores y ruidos incómodos, el uso inadecuado de los lugares públicos, la imposición de estipendios para el mantenimiento de las zonas comunes en el caso de la propiedad horizontal, el manejo inadecuado de los elementos residuales que altera las condiciones óptimas de salubridad, la presencia de animales domésticos o mascotas y hechos injuriosos y calumniosos, entre otros.

Si embargo, aquellas relaciones conflictivas deben ser desescaladas a través de la mediación comunitaria, si tenemos en cuenta que el diálogo es por antonomasia la forma prevalente de resolver conflictos, en tanto que, las personas como seres racionales buscan en primera instancia aquellos medios para mitigar las diferencias, según Baruch Bush & Folger (2006) “siendo la mediación un proceso informal que ayuda a las partes en disputa a alcanzar un arreglo mutuamente aceptable” (pág. 22).

Por su parte, la mediación y de manera especial la mediación comunitaria en el sistema socio-jurídico colombiano no ha tenido la trascendencia como medio autocompositivo de resolución de conflictos. Teniendo presente que, fue tan solo con la entrada en vigor la Ley 906/04 que contiene el nuevo estatuto de Procedimiento Penal (Congreso de la República Colombia, 2004) y la ley 1801 que expide el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana (Congreso de la República Colombia, 2016) que fue incluida la mediación como

un método dirigido a resolver situaciones problémicas de comportamiento ciudadano y patrimoniales.

1.2 Pregunta de investigación

¿De qué forma contribuye la mediación comunitaria a la pacificación de la convivencia en la población víctima del desplazamiento forzado adscrita al programa ALPOSD, principalmente en conflictos derivados de la contaminación auditiva, aspectos de salubridad: olores, basuras; agresión verbal: injurias, calumnias y control de los animales domésticos?

1.3 Antecedentes

Al estudiar la mediación y en particular la comunitaria como método de pacificación social, surge de inmediato el conflicto como elemento negativo que perturba la armonía debido al comportamiento individual o colectivo que amenaza o lastima derechos e intereses. Presente en la escena la diferencia los protagonistas acuden casi instintivamente a dirimir la controversia mediante la comunicación directa o, a través de una tercera persona que se presenta de manera espontánea como facilitador en el acercamiento pacífico. Esta clase de comportamiento social motiva a la comunidad académica a investigar de manera permanente el conflicto como fenómeno social con el fin de fortalecer las escuelas del pensamiento que soportan los métodos alternativos de resolución de conflictos como medio idóneo para preservar la armonía colectiva.

En el ámbito regional y nacional en el sector privado y gubernamental sobre la mediación poco se ha hecho para desarrollar la cultura de pacificación del conflicto a **t**ravés de este mecanismo, y especialmente de la mediación comunitaria como método principal, autónomo e indispensable para resolver las diferencias en el contexto social. Durante más de cuarenta años el esfuerzo y la atención gubernamental se ha centrado exclusivamente en realizar diálogos mediados por organismos internacionales con el fin de pacificar el país dejando de lado la mediación comunitaria. Cabe mencionar que, fue tan solo con la entrada en vigor del el Artículo 521 del Código de procedimiento penal (Congreso de la República Colombia, 2004) en concordancia con el 233 del Código Nacional de Seguridad y Convivencia ciudadana (Congreso de la República Colombia, 2016), que de manera tímida reglamentó normativamente la mediación como método autónomo para resolver diferencias patrimoniales en el campo del derecho penal y de vecindad en la esfera policiva.

Teniendo presente que, bajo aquellos indicadores, el trabajo investigativo tomó la información de textos especializados de teóricos locales e internacionales que han contribuido a fortalecer el pensamiento de las diferentes escuelas que estudian el conflicto, como el modelo lineal de Harvard, circular narrativa propuesto por Sara Cobb y el transformativo presentado por Baruch Bush & Folger (Baruch Bush & Folger, 2006).

En concordancia, para resolver el problema planteado se fijó como meta investigativa analizar los importantes trabajos realizados específicamente desde la Conflictología por el profesor Eduard Vinyamata camp (Vinyamata Camp, 2015); de la sociología los ejecutados por Josep Redorta (Redorta, 2011) y su teoría de la inadaptación del conflicto y desde la metodología transformativa de los conflictos en el método propuesto por los profesores Robert Alam Baruch Bush y Joseph Folger (Baruch Bush & Folger, 2006), instrumento autocompositivo para resolver los conflictos que produce la relación interpersonal de las víctimas en condición de desplazadas y concretamente la población inscrita en el programa ALPOSD que desarrolla la Universidad Simón Bolívar sede Cúcuta.

En este orden, el estado del arte nos develó que a nivel regional no existen trabajos de investigación que estudien de manera directa la mediación como método autónomo e indispensable para resolver los conflictos generados con personas desplazadas por la violencia hacia la ciudad de Cúcuta. En términos generales, se presenta abundante material en torno al estudio de la violencia y la pacificación de los conflictos en Colombia, pero ninguna relacionado con la mediación comunitaria.

De esta manera, a nivel nacional se analizaron los resultados obtenidos en la ejecución del proyecto denominado “Mediaciones en el conflicto armado colombiano: hallazgos desde la investigación para la paz” (Hernández Delgado, 2013), este proceso investigativo aborda la mediación como instrumento de pacificación del conflicto centrando en recoger, analizar y hacer visibles lecciones de construcción de paz fundado en las experiencias obtenidas con la aplicación de la figura de la mediación en el conflicto armado colombiano, la investigación señala que las experiencias indican que la utilización de la mediación en los conflictos genera paz y lo que es igualmente importante hace parte de la historia del país, porque Hernández Delgado (2013) evidencia que es relevante destacar que la participación de la sociedad civil en los enfrentamientos armados ofrece diversas oportunidades de intervención. Estos conflictos tienen la capacidad de ser regulados o transformados a través de enfoques no violentos, como la mediación comunitaria, la voz de las víctimas y las organizaciones de la sociedad civil, así como la influencia de las instituciones religiosas.

Además, es importante reconocer que los actores armados también son susceptibles a la negociación, los acuerdos y el cambio. A menudo, la brecha que separa los intereses y las lógicas de los combatientes de aquellos de los civiles puede ser reducida mediante puentes construidos a partir de experiencias de mediación y diálogos con un poder transformador. En este sentido, la mediación comunitaria y otras formas de diálogo pueden desempeñar un papel fundamental en la construcción de la paz. Estas prácticas permiten establecer canales de comunicación y comprensión mutua entre los distintos actores involucrados, lo que facilita la búsqueda de soluciones pacíficas y la promoción de una cultura de respeto y reconciliación. Es importante tener en cuenta que la mediación y los diálogos no son procesos sencillos ni rápidos. Requieren tiempo, paciencia y compromiso por parte de todas las partes involucradas. Sin embargo, los beneficios potenciales de esta aproximación son significativos, ya que pueden conducir a la resolución de conflictos de manera más inclusiva y duradera, evitando así la perpetuación de la violencia y fomentando la construcción de una sociedad más justa y equitativa.

En el ámbito internacional, se analizó el trabajo realizado por la Doctora Francisca Castro Alvarez (Castro Alvarez, 2019) en México denominado “la mediación comunitaria y su impacto en la prevención social del delito desde la transformación de conflictos vecinales”, que marca la ruta investigativa formulando el siguiente cuestionamiento: ¿Cuáles son las principales acciones que se requieren para fortalecer la mediación comunitaria como estrategia de Prevención Social del Delito?.

La autora sostiene que los resultados obtenidos con la aplicación de los instrumentos se acreditó plenamente la hipótesis y los objetivos planteados, refiriendo específicamente al logro de objetivos cuatro (4) y cinco (5) trazados como metas investigativas, sostiene que la mediación comunitaria vecinal es un instrumento eficaz para la prevención social del delito, siendo los participantes en el proceso de mediación agentes de cambio para la transformación de los conflictos vecinales, además, la autora propone el uso de la mediación vecinal como instrumento adecuado para prevenir el delito, mediante la difusión de las ventajas creando una cultura de paz a través de difusión y capacitación de los vecinos y la forma de la resolución de conflictos de manera pacífica, simple y económica y sin tanto desgaste emocional de las partes, así mismo, Castro Álvarez (2019) expresa que “la mediación comunitaria sea accesible para la comunidad como herramienta de éxito para acercar la justicia al ciudadano a través de la mediación comunitaria y su difusión” (pág. 342).

Del mismo modo, la investigación desarrollada en México por la doctora Brenda Judith Sauceda Villeda (Sauceda Villeda, 2017) denominado “los conflictos comunitarios por cuestiones de convivencia susceptibles de resolverse a través de la mediación en la zona urbana de Monterrey, Nuevo León”, en la que se observa la mediación comunitaria, como un proceso, de carácter voluntario, Sauceda Villeda (2017) analiza los problemas de convivencia desde la necesidad de:

> Delimitar, categorizar o realizar una tipología los conflictos que pueden resolverse a través de la mediación comunitaria en relación con los conflictos por convivencia vecinal. En la medida en que se asiente un conocimiento científico sobre la mediación comunitaria, incrementarán las oportunidades de investigación, difusión, intervención y de una transformación cultural al abordar conflictos comunitarios, basados en estudios que ayudan a definir lo que es la Mediación Comunitaria, sus elementos, características y tipología de los conflictos que le competen; en el presente estudio se pretende facilitar la implementación de la resolución de conflictos comunitarios a través de la mediación, con la finalidad de propiciar la interacción, participación y diálogo de los miembros de la comunidad, y emprender un camino hacia la concientización tanto individual como colectivamente de que una de las formas para mejorar la calidad de vida es a través de la cultura de paz. (pág. 231)

Del mismo modo, Daniela Gaddi (Gaddi, 2016) desarrollo una investigación denominada “La mediación reflexiva como mecanismo de regulación social”, este importante estudio identifica la mediación como un instrumento de regulación social desde la óptica filosófica y del procedimiento judicial, examinando la incidencia de la mediación como fuente de obligaciones vinculantes con rango normativo, Gaddi (2016) refiere que la mediación genera: Se puede observar un sistema interactivo que da lugar a un conjunto de reglas vinculantes, y se plantea la posibilidad de considerarlo como una forma de comunicación en acción. Al explorar la relación entre el derecho y la mediación, así como el proceso gradual de juridificación al que se somete esta última, surge la necesidad de una regulación legal alternativa. Siguiendo la propuesta de Teubner sobre el derecho reflexivo, esta regulación se limitaría a establecer normas procedimentales mínimas, sin intervenir en los contenidos de los procesos de autorregulación.

Este enfoque reconoce la importancia de permitir que las partes involucradas en la mediación tengan autonomía y capacidad de autogobierno en sus propios procesos. Se reconoce que el sistema jurídico convencional puede imponer limitaciones en la mediación al tratar de regular en exceso sus contenidos. En cambio, se propone una regulación más

flexible que se centre en garantizar un marco procedimental justo y equitativo, que fomente la participación activa y voluntaria de las partes en conflicto.

La idea subyacente es que la mediación como método alternativo de resolución de conflictos puede beneficiarse de un enfoque jurídico que se centre en salvaguardar los principios procesales básicos, como la imparcialidad, la confidencialidad y el consentimiento informado. Al establecer estas normas mínimas, se brinda un marco de referencia que garantiza la integridad y la calidad de los procesos de mediación, sin imponer restricciones excesivas o rígidas sobre su contenido.

En última instancia, la adopción de una regulación jurídica alternativa basada en el derecho reflexivo puede promover una mayor confianza en la mediación como una opción efectiva para la resolución de conflictos. Al brindar a las partes la libertad de definir y diseñar sus propias soluciones, se fomenta la responsabilidad compartida y la construcción de acuerdos duraderos y mutuamente satisfactorios. Esto contribuye a fortalecer la autonomía de las partes y a promover una cultura de resolución de conflictos basada en el diálogo y la cooperación.

Continuando, se encontró el reviso el trabajo investigativo ejecutado en la República Bolivariana de Venezuela, por el Doctor Oscar Héctor Mago Bendahán (Mago Bendahán, 2017) denominado “la justicia vecinal de paz: fundamento de un nuevo sistema de justicia horizontal, democrático y participativo” en la Universidad Central de Venezuela, este estudio se fundamenta en la observación por más de tres décadas del comportamiento ciudadano vecinal que originaron el surgimiento de la Justicia o Tribunales vecinales de Paz en Venezuela.

La tesis doctoral se construye sobre los resultados obtenidos en la ejecución entre otros objetivos específicos, b) Analizar diversos casos conflictivos trabajados con los vecinos y las soluciones que les han dado, para identificar los fundamentos y las herramientas dinámicas nacidas de la práctica, a fin de proponer los principios generales de la Justicia Vecinal de Paz, explicando Mago Bendahán (2017) que Diversas comunidades han empleado mecanismos conciliatorios para abordar las injusticias, buscando extraer principios esenciales de estas prácticas con el objetivo de promover la paz vecinal sin recurrir a abogados o tribunales convencionales. El propósito es establecer bases empíricas para un acceso real a la justicia y desarrollar una nueva episteme que se distinga de la tradicional Justicia de Paz y la mediación.

En la Justicia Vecinal de Paz, la participación activa y democrática de los vecinos ha sido un elemento constante. Los vecinos tienen derecho a expresar su opinión en todo el proceso de búsqueda de justicia, recibiendo asesoramiento de una Junta Interdisciplinaria compuesta por profesionales y una Junta de Conciliación integrada por vecinos seleccionados por la comunidad. Estas juntas actúan como mediadoras durante el evento conocido como Juicio de Paz Vecinal. En dicho juicio, tres Jueces de Paz elegidos por los vecinos coordinan, moderan y diseñan la estrategia a seguir en cada caso, sin estar limitados por un procedimiento rígido o formalista.

Al finalizar el proceso, una Junta de Seguimiento conformada por vecinos se encarga de supervisar el cumplimiento de los acuerdos alcanzados. Esta estructura asegura que las decisiones sean tomadas de manera colaborativa y que la comunidad tenga un papel activo en el mantenimiento de la paz y la justicia en su entorno. Como se puede evidenciar, en el campo internacional existe abundante material investigativo sobre la mediación comunitaria no ocurriendo lo propio en el orden nacional. Mucho se ha hablado del proceso de paz, pero poco sobre la mediación comunitaria como método transformativo de los conflictos circunstancia especial que hizo pertinente este proyecto de investigación.

1.4 Justificación

La forma como emerge el interrogante que se resolvió en la investigación condujo a determinar el aporte significativo del trabajo al marco epistemológico que fundamenta la mediación como método transformador para pacificar el conflicto de manera eficaz.

Tomando la mediación como método autocompositivo de resolución de conflictos (MASC) se estableció en el campo internacional que la mediación es un método autónomo, independiente e indispensable para transformar per-se las controversias individuales y colectivas. No obstante, debe existir un orden normativo y jurisprudencial de protección de los Derechos Humanos a nivel internacional, como el Artículo 33 de la Carta de las Naciones Unidas (Organización de las Naciones Unidas, 1945) la mediación en el sistema jurídico colombiano no ha tenido mayor incidencia.

En efecto, en el orden nacional la mediación como medio de pacificación del conflicto autónomo no ha tenido vigencia en Colombia, siendo solo la conciliación y el arbitramento los únicos instrumentos de resolución de conflictos diferentes al judicial que fueron reglados con la entrada en vigor del Artículo 116 de la Constitución Política de Colombia de 1991 (Asamblea Nacional Constituyente Colombia, 1991).

La mediación apenas se ha mostrado tímidamente como un método directo de resolución inmediata de los conflictos de la comunidad en el contexto legal colombiano con la incorporación en el Artículo 521 de Código de Procedimiento Penal (Congreso de la República Colombia, 2004) y posteriormente con la vigencia del Artículo 233 del Código nacional de Seguridad y Convivencia ciudadana (Congreso de la República Colombia, 2016).

Cabe mencionar que, el trabajo de investigación evidenció la importancia de implantar la mediación comunitaria como el medio por excelencia para transformar positivamente el conflicto colectivo por ser un elemento que surge espontáneamente de la diferencia. Presente el conflicto, son los mismos actores los que primigeniamente se avienen a dirimirlos auto compositivamente utilizando el diálogo que conlleva a la formulación de propuestas que logren zanjar las diferencias.

Así mismo, el acuerdo logrado entre los actores del conflicto produce en la colectividad un gran impacto positivo en la medida que los demás miembros observen con el cumplimiento de las estipulaciones el reconocimiento del otro y el límite de los derechos individuales, conductas que conducen al fortalecimiento de las relaciones comunitarias, la credibilidad y la solidaridad colectiva elementos indispensables para la coexistencia armónica.

Por su parte, la implementación de la mediación comunitaria como método primigenio, autónomo, directo e indispensable en la resolución de los conflictos colectivos que se producen al interior de las comunidades desplazadas por la violencia y vinculadas al programa ALPOSD de la Universidad Simón Bolívar lugar de desarrollo Cúcuta, beneficia de manera positiva al fortalecimiento de la convivencia pacífica al interior de estas comunidades, porque, son las mismas partes quienes a través del diálogo direccionado por el mediador los encargados de disminuir el conflicto no solo en las diferencias personales y patrimoniales, sino que, además, fortaleciendo las relaciones del tejido social.

Del mismo modo, la viabilidad y utilidad del trabajo se hizo evidente con los resultados que resaltan la ausencia total de centros especiales de mediación públicos y privados no solo en la ciudad de San José de Cúcuta sino también en el territorio nacional. Los entes gubernamentales del orden nacional solo han desarrollado políticas públicas en torno a la implementación de la conciliación como único método alterno de solución de conflictos como se observa en senda positivista trazada por el Artículo 116 de la Constitución Política de Colombia (Asamblea Nacional Constituyente Colombia, 1991) que deja de lado la mediación al no incluirla de manera expresa en la norma superior.

La tabla 2 permite validar de manera contundente la afirmación sobre la vigencia de la mediación en el territorio nacional tomando como punto de partida la región Cucuteña, porque en ella se determina con claridad absoluta que en la ciudad de San José de Cúcuta solo existen centros de conciliación en el siguiente orden:

Tabla 2. *Centros de Conciliación en el municipio de Cúcuta (Norte de Santander).*

Centro de conciliación de universidades	Centro de conciliación privado	Centro de conciliación público	Centro de conciliación mixtos
3	**14**	**2**	**1**
	1. Centro de conciliación de la asociación manos amigas.		
1.Centro de conciliación del consultorio jurídico de la facultad de derecho de la de la universidad libre de Cúcuta.	2. Centro de conciliación el convenio Norte santandereano.		
2. Centro de conciliación del consultorio jurídico de la facultad de derecho universidad Simón Bolívar – Cúcuta.	3. Centro de conciliación de la sociedad colombiana de arquitectos del Norte de Santander.	1. Centro de conciliación y mediación de la Policía Nacional, en la ciudad de Cúcuta.	1. Centro de arbitraje, conciliación y amigable composición de la cámara de comercio de Cúcuta
3. Centro de conciliación ciudadana del consultorio jurídico de la facultad de derecho de la universidad de Santander UDES - Cúcuta	4. Centro de conciliación, arbitraje y amigable composición de la corporación academia colombiana de investigaciones jurídicas CACIJ de Cúcuta.	2. Centro de conciliación de la Alcaldía de San José de Cúcuta.	
	5. Centro de conciliación de la fundación PADES.		
	6. Centro de conciliación de la asociación manos amigas conciliación en		

	tránsito – ASONORCOT. 7. Centro de conciliación, arbitraje y amigable composición de la corporación academia colombiana de investigaciones jurídicas CACIJ de Cúcuta. 8. Siete (7) notarias en la ciudad de Cúcuta.	

Fuente: (Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición – SICAAC, 2020).

Las personas que hacen parte de aquel grupo de desplazados por la violencia y la migración e inscritas al programa ALPOSD solo disponen de una inspección de policía por cada una de las 10 comunas en que se encuentra dividida territorialmente la ciudad de San José de Cúcuta, a las que pueden acudir para resolver los conflictos que de manera interna se presentan en las relaciones interpersonales, circunstancia que resalta la relevancia de este trabajo y el aporte a la socialización y desarrollo de la mediación comunitaria como método indispensable para la pacificación del conflicto (ALPOSD, 2008).

Por lo anterior, es insipiente el uso de la mediación comunitaria en el medio social de la población abordada, con el trabajo realizado se visibiliza la necesidad de impulsar la implantación de la mediación comunitaria como mecanismo autónomo e independiente de resolución conflictos para apaciguar el conflicto contribuyendo como valor agregado a la solución del grave problema del represamiento que tiene el estado frente a los procesos judiciales que afecta los postulados fundamentales de la pronta y efectiva administración de justicia.

1.5 Hipótesis

El trabajo investigativo plantea la siguiente Hipótesis a desarrollar: La mediación comunitaria contribuye a la pacificación de la convivencia entre la población víctima de desplazamiento forzado adscrita al programa ALPOSD principalmente en conflictos derivados de la contaminación auditiva, aspectos de salubridad: olores, basuras, agresión verbal: injurias, calumnias y control de los animales domésticos.

1.6 Descripción de variables

1.6.1. Variable independiente

La mediación comunitaria se encuentra definida dentro de la disciplina de la Conflictología como un método alternativo para resolver conflictos, que implica un número plural de partes con intereses o derechos entrelazados, según lo refiere Gorjón Gómez (2012) buscando las mismas partes resolverlos "aprendiendo a respetar sus diferencias y alcanzar una buena disposición para colaborar en futuros conflictos en su barrio" (pág. 55).

Siendo la mediación comunitaria un proceso con elementos estructurales propios que conducen a una táctica adecuada para disminuir el conflicto observable desde la realidad, esta se constituyó en una unidad de análisis en la investigación y por en ende, en una variable independiente, en tanto que, a través de aquel proceso comunitario se explica, describe, o transforma, explicando los cambios en la variable dependiente (Carballo Barcos & Guelmes Valdés, 2016), en nuestro caso, las causas que originan el conflicto (contaminación auditiva, aspectos de salubridad: malos olores, basuras, agresión verbal, injurias, calumnias y control de los animales domésticos), motivos que se pueden transformar con la utilización de la mediación.

1.6.2. Variables dependientes

Las variables dependientes establecidas en la investigación tienen que ver con los acontecimientos que determinan los conflictos que se suscitan al interior de las comunidades desplazadas por la violencia cuyos integrantes se encuentran inscritas en el programa ALPOSD de la universidad Simón Bolívar lugar- sede Cúcuta.

1.6.2.1 Contaminación Auditiva.

El individuo en sociedad de manera constante produce sonidos con una intensidad aceptable para enviar mensajes que facilitan la comunicación con los demás seres humanos. Ocurre todo lo contrario cuando genera ruidos o sonidos con una intensidad mayúscula que a no dudarlo perturba la salud tanto física como psíquica. Según Alfie Cohen & Salinas Castillo (2017) refieren que la emisión excesiva de ruido proveniente de diversas fuentes durante nuestras actividades diarias ha generado un nuevo tipo de contaminación ambiental que no se puede tocar físicamente, pero que se percibe claramente a través de nuestros sentidos, especialmente el sentido del oído. Esta forma de contaminación, conocida como

contaminación auditiva, impacta tanto el entorno como el paisaje sonoro de nuestras ciudades de manera discreta, pero con consecuencias significativas para nuestra salud y bienestar.

La contaminación auditiva es una problemática que no se puede ignorar. El ruido constante proveniente del tráfico vehicular, la construcción, los sistemas de transporte público y otras actividades humanas alteran la calidad del ambiente sonoro al que estamos expuestos. Aunque puede parecer un problema menor en comparación con otras formas de contaminación más visibles, sus efectos negativos no deben subestimarse.

Esta contaminación afecta la salud de diversas maneras. La exposición prolongada a niveles elevados de ruido puede causar estrés, dificultades para conciliar el sueño, problemas de concentración e incluso pérdida auditiva. Además, la contaminación auditiva interfiere con nuestras interacciones sociales, dificulta la comunicación efectiva y reduce nuestra calidad de vida en general.

Es esencial tomar medidas para controlar y reducir la contaminación auditiva en nuestras ciudades. Esto implica implementar regulaciones más estrictas sobre los niveles de ruido permitidos, promover la conciencia pública sobre los efectos negativos del ruido excesivo y fomentar el uso de tecnologías y diseños urbanos que minimicen la propagación del ruido. También se debe valorar y preservar los espacios de silencio y tranquilidad en nuestras comunidades. Estos lugares brindan un respiro del ruido constante y permiten disfrutar de la serenidad y el descanso que necesitamos para mantener nuestra salud mental y emocional.

En razón al derecho que tiene todo ciudadano a gozar de un ambiente sano como lo prescribe en la carta fundamental en su Artículo 79 (Asamblea Nacional Constituyente Colombia, 1991), el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo territorial en el Artículo 9 de la Resolución 0627/2006 (Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, 2006) determinó en 65 decibeles el nivel máximo de emisión de ruidos en las zonas residenciales. Dicha resolución refiere que, sobrepasar este rango implica perturbar la vida digna y sana de los ciudadanos y por ende el exceso de ruido sitúa a la persona en un estado de alteración psicológica que luego se canaliza en posible comportamiento agresivo que produce enfrentamientos verbales e incluso físico entre vecinos, alterando la convivencia, la interacción respetuosa y armónica entre las personas (Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, 2006).

En este orden de ideas, el literal b) del Artículo 33 el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana (Congreso de la República Colombia, 2016) estipula que será sancionable el comportamiento de la persona o grupo de personas que se dirija a producir por cualquier medio sonidos fuera de los permitidos legalmente y que sean "producidos por dispositivos o accesorios que produzcan ruidos, desde bienes muebles o inmuebles, en cuyo caso podrán las autoridades identificar, registrar y desactivar temporalmente la fuente del ruido, salvo sean originados en construcciones o reparaciones en horas permitidas".

Del mismo modo, existen otras disposiciones que determinan este tipo de prohibiciones y tiene que ver con las normas que regulan la vivienda multifamiliar o conjuntos residenciales cerrados plasmados en normas internas denominado reglamentos de propiedad horizontal, conductas que son sancionables de manera pecuniaria previo el agotamiento del procedimiento judicial.

En el sistema jurídico Colombiano, la Corte constitucional en reiteradas jurisprudencia se ha pronunciado sobre el derecho a la tranquilidad y calidad de vida que tienen los ciudadanos, a la protección del medio ambiente y de manera especial a la contaminación auditiva, significando que según la Sentencia T-343/2015: "además de constituir un problema que afecta derechos colectivos, puede también constituir un fenómeno que lesiona de manera grave derechos fundamentales tales como la vida, la dignidad y la salud, en tanto que puede afectar la tranquilidad de quienes la padecen (Corte Constitucional Colombiana, 2015).

1.6.2.2 Aspectos de salubridad: olores, basuras.

En el convenio 485/10 de 2012 (Ministerio de Salud y Protección Social y Organización Americana de la Salud, 2012) se define el olor como "la propiedad organoléptica perceptible por el órgano olfativo cuando percibe sustancias volátiles", y a reglón seguido, la contaminación por olor ofensivo, como aquella sustancia "con propiedades organolépticas, composición y tiempo de exposición, puede causar efectos desagradables y generar una respuesta". Por su parte, Synnott (2003) refiere que los aromas tienen múltiples significados: pueden delimitar fronteras, simbolizar estatus, mantener distancias, ser una técnica para causar una buena impresión, ser objeto de bromas o protestas escolares, o incluso ser una señal de peligro. Los olores tienen el poder de avivar recuerdos y despertar el apetito, tanto en términos culinarios como sexuales. Además, pueden utilizarse como herramientas de marketing, para mejorar el estado de ánimo y ayudar en procesos de sanación, así como para provocar náuseas. Sin embargo, sobre todo, los olores son manifestaciones de lo que somos, no solo de manera literal, como una señal de identidad, sino también de manera metafórica.

Los olores definen tanto a los individuos como a los grupos, al igual que lo hacen la vista, el oído y los demás sentidos. El sentido del olfato, al igual que los otros sentidos, juega un papel fundamental en las interacciones sociales. Los olores pueden transmitir información sobre nuestro estilo de vida, nuestras preferencias, nuestra cultura y nuestra personalidad. También pueden evocar emociones y despertar conexiones profundas con nuestro entorno y con los demás.

En las interacciones cotidianas, los olores desempeñan un papel crucial. Pueden atraer o repeler, generar empatía o aversión, crear un ambiente acogedor o incómodo. Los perfumes y fragancias se utilizan para dejar una impresión duradera, mientras que los malos olores pueden ser una señal de peligro o un mecanismo de defensa para mantener distancias. La importancia de los olores trasciende lo físico. Son portadores de significado y comunicación, capaces de transmitir mensajes sutiles y desencadenar respuestas emocionales. Los olores pueden ser una forma de expresión personal y cultural, así como un medio para establecer conexiones con los demás.

Ahora bien, por corresponder a cada individuo el derecho fundamental a un ambiente sano, los olores que no sean tolerables en un determinado radio de acción y que causen incomodidad, según lo dado por la Sentencia T-661/2012 (Corte Constitucional Colombia, 2012) “lleva al organismo humano a reaccionar como mecanismo de rechazo a sustancias tóxicas o dañinas que no sean tolerables”, incomodidad o malestar que las personas no están obligadas a soportar alterándose la paz y tranquilidad de los vecinos adyacentes.

Cabe mencionar que, cuando las personas ejecutan las conductas que se encuentran descritas en el Artículo 111 del Código nacional de seguridad y convivencia ciudadana (Congreso de la República Colombia, 2016), las cuales se relacionan con el manejo inapropiado de la basura, como no cumplir con los horarios establecidos para su recolección, no utilizar los contenedores designados o arrojar desechos en espacios públicos, pueden generar problemas en las relaciones entre vecinos y dar lugar a conflictos que deben ser abordados y regulados según lo establecido en las normativas policiales.

Es importante tomar conciencia de que estas acciones constituyen infracciones o contravenciones, ya que perturban la convivencia y el orden en la comunidad. Por ejemplo, esparcir parcial o totalmente el contenido de las bolsas de basura en áreas comunes o en el espacio público, así como dejar los desechos dispersos fuera de sus recipientes después de

haber realizado la separación para el reciclaje, son comportamientos que afectan negativamente el entorno y generan molestias tanto estéticas como sanitarias.

Para mantener una convivencia armoniosa y preservar la calidad de vida en los vecindarios, es fundamental respetar las normas establecidas para la gestión de residuos sólidos. Esto implica utilizar los recipientes adecuados, depositar la basura en los horarios estipulados y colaborar activamente en los programas de reciclaje y separación de residuos.

Además de cumplir con las responsabilidades individuales, es importante fomentar la educación y concientización en nuestra comunidad sobre la importancia de un manejo adecuado de la basura. Esto se puede lograr a través de campañas informativas, actividades de sensibilización y promoción de prácticas sostenibles.

Por lo anterior, el manejo adecuado del olor y las basuras son factores cruciales en la interacción social, el exceso abusivo de aquellos y el inadecuado manejo de los residuos producen indiscutiblemente fricciones entre los asociados que terminan en controversias o fricciones de carácter comunitario que lastima el ambiente sano y digno de las personas.

1.6.2.3 Agresión verbal: injurias, calumnias.

El sistema jurídico Constitucional le otorga a la persona el derecho fundamental a la honra (Artículo 25 Superior) asociado al respeto que se le debe profesar a los demás, y a la protección del buen nombre (Articulo15 Superior) que se construye en torno a la buena reputación que adquiere el ciudadano por las buenas acciones positivas privadas y en los actos públicos (Corte Constitucional Colombia, 2011).

En este sentido, la Sentencia S-442/2011 (Corte Constitucional Colombia, 2011) justificó la existencia de los delitos penales de injuria y calumnia como marcos legales de protección. En la misma dirección, el Artículo 220 del Código Penal determina la Injuria como la imputación deshonrosa que se le hace a una persona (derecho a la honra), y el Artículo 221 *ibidem* establece como calumnia el señalamiento que se le haga falsamente a una persona de haber cometido un delito (El derecho al buen nombre) (Congreso de la República Colombia, 2000).

Aquella distinción fue relevante en el trabajo de investigación, debido a que aquellas conductas se encuentran íntimamente relacionados con el postulado universal de la dignidad

humana, entendida como el derecho que tiene la persona a no ser discriminada por su condición personal y la forma particular de concebir el mundo.

Cabe mencionar que, este tipo de comportamiento son las causas que con frecuencia originan agresiones en las relaciones vecinales que, frente a la condición de persona desplazada de inmediato son sometidos a tratos indignos, partiendo parte de los asociados del mito que se ha creado lamentablemente en torno a las personas desplazadas, relacionando esta condición con personas de dudosa reputación y no víctimas de la violencia que azota nuestro país. Esta cultura desarrollada durante muchos años genera permanentemente discusiones entre los vecinos en tanto que afloran imputaciones, improperios que atentan contra la honra y el buen nombre de las personas, dificultades que deben ser resueltas a través de la medición comunitaria.

1.6.2.4 Control de los animales domésticos.

El Código nacional de seguridad y convivencia ciudadana (Congreso de la República Colombia, 2016) en su artículo 117 ordena que, solo se permitirá tener animales domésticos que estén autorizados de acuerdo con las leyes vigentes. Para ingresar y permanecer en espacios públicos, ya sean áreas abiertas o edificios públicos, se deberá cumplir con las regulaciones específicas establecidas. Además, en las áreas comunes de propiedades residenciales o conjuntos residenciales, los perros deberán estar sujetos con correa. En el caso de los perros potencialmente peligrosos, también se requerirá el uso de un bozal y el correspondiente permiso, según lo establecido por la ley. Es importante acatar estas normas y regulaciones relacionadas con las mascotas para garantizar la seguridad y el bienestar tanto de los animales como de las personas que los rodean. La autorización para tener ciertos tipos de animales como mascotas está destinada a proteger tanto a los animales como a la comunidad en general.

En cuanto al acceso a lugares públicos, como parques o edificios gubernamentales, es esencial respetar las regulaciones establecidas para garantizar un ambiente seguro y ordenado. Estas normas pueden incluir restricciones específicas sobre el tipo de animales permitidos, los horarios de acceso y las responsabilidades del propietario en términos de limpieza y control de su mascota. En las áreas comunes de propiedades horizontales o conjuntos residenciales, se requiere que los perros estén sujetos con correa para prevenir situaciones que puedan resultar en peligro o molestias para los demás residentes. Además, en el caso de razas o perros que se consideran potencialmente peligrosos, se exige el uso de bozal y la obtención de un permiso especial. Estas medidas adicionales buscan garantizar

la seguridad de las personas y promover una convivencia pacífica en los espacios compartidos. Cumplir con las regulaciones relacionadas con las mascotas es un acto de responsabilidad cívica y demuestra respeto tanto por los derechos de los animales como por los derechos de las demás personas. Es importante informarse sobre las normas específicas de cada jurisdicción y seguir las pautas establecidas para asegurar una convivencia armoniosa y segura en la comunidad.

En este sentido, la máxima autoridad constitucional en la Sentencia C-439/2011 (Corte Constitucional Colombiana, 2011) determinó que la tenencia de animales domésticos en las residencias de las personas es una expresión del derecho fundamental al libre desarrollo de la personalidad y por consiguiente no hay duda sobre la existencia del lazo afectivo que se desarrolla entre a persona y el animal por la convivencia, entendiendo este lazo “como el derecho a la autodeterminación o libertad general de acción, que se vulnera cuando al individuo se le impide, de forma arbitraria o desproporcionada, alcanzar, ejercer o perseguir aspiraciones legítimas en relación con sus elecciones”.

Así mismo, la existencia de aquellas herramientas legales en la realidad social no garantiza la convivencia armónica por la tenencia de animales mascotas entre los vecinos en los barrios y los conjuntos residenciales. Es necesario, que el propietario o tenedor del animal asuma la responsabilidad de garantizar la alimentación, el recreo, el techo, la atención medico veterinaria, la libertad de movimiento, además de ejercer con responsabilidad el desarrollo legítimo al derecho de convivir en comunidad con los animales domésticos (Carreño Buitrago, 2017).

Es precisamente por el desacato a todas aquellas disipaciones legales el que produce el ejercicio arbitrario e irresponsable del derecho a tener animales domésticos en su residencia, el que genera perturbaciones a la tranquilidad y seguridad de los demás habitantes, surgiendo por aquella omisión controversias entre los vecinos que perturban la tranquilidad que conducen incluso a situaciones violentas en razón a los perjuicios graves que sufren las personas por los ataques de los animales domésticos.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Demostrar la mediación comunitaria como método eficaz para la solución de los problemas de convivencia que se presentan en la población víctima del desplazamiento forzado adscrita al programa ALPOSD.

1.7.2. Objetivos específicos

Clasificar los conflictos de convivencia que se suscitan en la población víctima del desplazamiento forzado vinculada al programa ALPOSD.

Determinar los métodos utilizados para resolver conflictos de convivencia por la población víctima del desplazamiento forzado vinculada al programa ALPOSD.

Identificar los elementos estructurales de la mediación comunitaria a nivel nacional e internacional.

Proponer la formalización de la mediación comunitaria como mecanismo eficaz para la solución de conflictos de convivencia en la población de estudio.

1.8. Tipo de estudio

En el campo de las ciencias sociales hoy se ha incrementado el uso de la metodología mixta que según Creswell (2008) citado por (Pereira Pérez, 2011) permite "integrar, en un mismo estudio, metodologías cuantitativas y cualitativas con el propósito de que exista mayor comprensión acerca del objeto de estudio" (pág. 20), ofreciendo al investigador la oportunidad de identificar nuevas orientaciones, ensayar con diversas estrategias y encontrar sentidos que se derivan allá de aquellos derivados del uso de un solo método (Hamui-Sutton, 2013).

El logro del objetivo específico que tiene que ver con *"Identificar los elementos estructurales de la mediación comunitaria a nivel nacional e internacional"* y con el reconocimiento de *"los elementos estructurales de la mediación comunitaria a nivel nacional"*, con la aplicación de un diseño metodológico de tipo cualitativo hermenéutico, porque esta particular forma de actuar constituye un instrumento adecuado como lo refiere Rojas Crotte (2011) para interpretar y comprender científicamente los "actos de habla, de la acción social cifrada en la denominación genérica de textos, utilizando el adecuadamente el marco teórico como el camino de la problematización, la elección de técnicas y procedimientos, contextos" (pág. 188).

En la investigación se recaudó la información clasificando y escogiendo como muestras el contenido plasmado en normas jurídicas, decisiones judiciales, códigos y leyes, así como también artículos científicos e informes finales sobre trabajos de investigación realizados sobre la mediación comunitaria, interpretados a través de la aplicación de la matriz

de análisis documental como instrumento para comprender y determinar los métodos alternos de resolución de conflicto y con ella la estructura de la mediación comunitaria.

Ahora bien, en relación con el alcance del objetivo específico dirigidos a *"Proponer la formalización de la mediación comunitaria como mecanismo eficaz para la solución de conflictos de convivencia en la población de estudio"*, se practicó una prueba piloto tomando como muestra aleatoria a tres (3) personas víctimas del desplazamiento forzado adscritas al programa de ALPOSD del programa de derecho de la Universidad Simón Bolívar lugar de Cúcuta (2018-2019) de la base de datos ANFORA. Igualmente se practicó una prueba piloto a tres expertos en conciliación aplicando una entrevista semiestructurada utilizando como técnica el cuestionario. Una vez validado el cuestionario se aplicó en una muestra probabilística de 30 personas víctimas categorizadas en la base de datos antes mencionada.

En lo que tiene que ver con el objetivo específico dirigido a *"Clasificar los conflictos de convivencia que se suscitan en la población desplazada víctima del desplazamiento forzado vinculada al programa ALPOSD" y "Determinar los métodos utilizados para resolver conflictos de convivencia por la población víctima del desplazamiento forzado vinculada al programa ALPOSD"*, el diseño metodológico utilizado fue de orden cuantitativo, porque la información recaudada a través de los instrumentos permitió mediar los conceptos buscados a través de las respuestas fueron determinados con el grado de confiabilidad debido a que se aplicaron en repetidas ocasiones arrojando tanto el sujeto como el objeto iguales resultados (Cadena-Iñiguez, y otros, 2017).

En efecto, para el desarrollo de estos objetivos se aplicó como instrumento una encuesta en escala de Likert que permitió medir las variables siguiendo el enfoque cuantitativo, particularmente para determinar actitudes en estudios de tipo extensivos (Blanco & Alvarado, 2005), y además, porque lo buscado fue medir el impacto que produce la utilización de la mediación comunitaria entre las personas que conforman el grupo de personas desplazadas por la violencia y vinculada al programa ALPOSD, como medio indispensable para resolver los conflictos que fluyen en el seno de su comunidad.

1.9. Técnicas de recolección del estudio

Las técnicas de recolección de la información que se aplicaron en la investigación cualitativa fueron la entrevista semiestructurada, y en la cuantitativa fue la encuesta a través de la escala de Likert.

1.10. Delimitación del estudio

1.10.1 Delimitación disciplinaria

Tabla 3. *Delimitación disciplinaria.*

Derecho	Métodos Alternos de Solución de Conflictos.
	Mediación.
	Mediación Comunitaria.
Sociología	Conflicto de Inadaptación
	Conflictologia

Fuente: elaboración propia.

1.10.2 Delimitación territorial

El presente estudio se delimita geográficamente de la siguiente manera:

Tabla 4. *Delimitación territorial.*

País:	Colombia
Departamento:	Norte de Santander
Ciudad:	San José de Cúcuta
Población:	Víctimas del Desplazamiento Forzado vinculadas al Programa de Asistencia Legal a personas con necesidad de protección internacional y víctimas del conflicto armado interno (2018-2019); programa auspiciado por organizaciones internacionales como Opción Legal y ACNUR y el programa de derecho de la Universidad Simón Bolívar Sede Cúcuta.

Fuente: elaboración propia.

1.10.3 Delimitación temporal

El proyecto de investigación se ejecutó bajo una delimitación temporal de tres (3) años.

1.11. Teorías que fundamentan la investigación

Tabla 5. *Teorías que fundamentan la investigación.*

Derecho	Resolución de conflictos	Métodos Alternos de Solución de Conflictos.
	Modelo	Transformativo de Robert Baruch Bush y Joseph Folger (Baruch Bush & Folger, 2006).
Sociología	Disciplina	Conflictología: Eduard Vinyamata Camp (Vinyamata Camp, 2015).

Estudio del conflicto	De Inadaptación: Josep Redorta (Redorta, 2004).

Fuente: elaboración propia.

1.12. Matriz de congruencia

Tabla 6. *Matriz de Congruencia.*

Problema de investigación	Pregunta de investigación	Hipótesis	Variables	Objetivos	Tipo de estudio	Técnicas de recolección de datos	teorías fundamentales
Las personas, que integran las comunidades en la zona urbana en su condición de víctimas del desplazamiento por la violencia, en su momento, acuden al programa ALPOSD para recibir los beneficios que allí se otorgan, expresando que de manera cotidiana se presentan un sin número de conflictos de convivencia.	¿De qué forma contribuye la mediación comunitaria a la pacificación de la convivencia en la población víctima del desplazamiento forzado adscrita al programa ALPOSD, principalmente en conflictos derivados de la contaminación auditiva, aspectos de salubridad: olores, basuras; agresión verbal: injurias, calumnias y	La mediación comunitaria contribuye a la pacificación de la convivencia entre la población víctima de desplazamiento forzado adscrita al programa ALPOSD principalmente en conflictos derivados de la contaminación auditiva, aspectos de salubridad: olores, basuras; agresión verbal: injurias, calumnias y	**Variable Independiente:** Mediación Comunitaria	**Objetivo General** Demostrar la mediación comunitaria como método eficaz para la solución de los problemas de convivencia que se presentan en la población víctima del desplazamiento forzado adscrita al programa ALPOSD.	**Investigación con método Mixto:** enfoque cualitativo y cuantitativo.	**Investigación Cualitativa: e**ntrevista Semiestructurada	**Derecho:** **1.** Métodos Alternos de Resolución de Conflictos MASC. 2. Modelo Transformativo

	control de los animales domésticos?	control de los animales domésticos.		**Objetivos Específicos:**		
Todas las conductas conflictivas que internamente se presentan, a no dudarlo, deben ser desescaladas a través de la mediación comunitaria para lograr una coexistencia armónica y la confianza recíproca de los pueblos.			**Variable Dependiente** 1.Contaminación Auditiva. 2. Aspectos de salubridad: olores, basuras. 3. Agresión verbal: injurias, calumnias. 4. Control de los animales domésticos	**1**. Clasificar los conflictos de convivencia que se suscitan en la población víctima del desplazamiento forzado vinculada al programa ALPOSD. 2. Determinar los métodos utilizados para resolver conflictos de convivencia por la población víctima del desplazamiento forzado vinculada al programa ALPOSD. 3. Identificar los elementos estructurales de la mediación comunitaria a nivel nacional e internacional. 4. Proponer la formalización de la mediación comunitaria como mecanismo eficaz para la solución de conflictos de convivencia en la población de estudio.	**Investigación Cuantitativa:** Escala tipo Likert,	**Sociología:** **1.** Estudio del Conflicto de Inadaptación. **2.** Conflictologia:

Fuente: elaboración propia.

CAPITULO 2. RELACIÓN SOCIAL

El ser humano en la naturaleza nace libre, sin embargo, debido al tejido social que construye, se encuentra “encadenado por todas partes” (Rousseau, 1712-1778), motivado por la imperiosa necesidad de interactuar con sus semejantes para poder satisfacer las necesidades básicas, Según Herrera Gómez (2000) en el entorno del sistema social, había una presencia humana que se caracterizaba por sus necesidades, deseos y sueños. Esta presencia era vista y representada como algo externo e impreciso en relación con las estructuras sociales establecidas. Dentro de este contexto, los individuos se encontraban inmersos en un entramado de interacciones sociales en constante evolución. Sus necesidades y deseos actuaban como fuerzas impulsoras que moldeaban sus acciones y decisiones. Cada persona tenía aspiraciones únicas, buscando alcanzar metas y sueños individuales.

Sin embargo, a pesar de la diversidad de estas experiencias humanas, a menudo se percibían como algo abstracto y difuso dentro del tejido social. Las relaciones establecidas en la sociedad, con sus estructuras y normas, tendían a representar y definir la humanidad en términos generales y estandarizados. Esto implicaba que la individualidad y la singularidad de cada ser humano a menudo se perdían o se diluían en la imagen colectiva que se formaba en la sociedad. Las características únicas y personales de cada individuo se veían eclipsadas por las expectativas y las normas sociales, lo que generaba una sensación de indeterminación y distanciamiento entre el ser humano y su entorno.

De acuerdo con lo referido anteriormente, el individuo se interrelaciona formando comunidad movido por diferentes propósitos. El tejido social se va construyendo de manera paulatina por los miembros de la colectividad que van formando nudos en primera instancia por vínculos consanguíneos (familia), que luego se amplían por la migración a la escolaridad, la actividad laboral, la influencia cultural, política, credos religiosos y en el orden internacional entre naciones. En estos círculos aparecen múltiples actividades que generan vínculos que se traducen en imperativos de carácter social, que según Berger & Luckmann (2012) que “direccionan la conducta a un contexto estable a su comportamiento; él mismo que debe especializar y dirigir sus impulsos, estos hechos biológicos sirven como presupuesto necesario para la producción del orden social” (pág. 11).

Cabe mencionar que, cada persona construye en su interior inteligente un microcosmos guiado por múltiples formas de interpretar cada elemento del mundo que lo

rodea, que exterioriza por medio de la comunicación en un contexto dialéctico que es aceptado o no por el otro, que desde la dimensión del saber individual marca la diferencia.

Lo expuesto anteriormente, se relaciona directamente a que el dominio del conocimiento puede ser distribuido entre los individuos de la sociedad, donde cada persona según Schutz (1964) “ocupa su lugar definido en el mundo del otro y si cada uno es controlado por el otro, estamos por así decirlo potencialmente sujetos al control remoto de todos”. Así mismo, la interacción de sujetos con intereses comunes o no, según Grossetti (2009) da origen a la comunidad, y se observan configuraciones particulares en las que los actores comparten ciertos recursos para coordinarse, evitando depender exclusivamente de las relaciones interpersonales. Estos recursos, entre los que se incluyen herramientas de mediación, les permiten establecer una colaboración efectiva.

Por su parte, bajo aquellos parámetros las relaciones sociales se presentan de diferentes formas debido a la necesidad de intercambiar objetos de la naturaleza o construidos por el ser humano, esta necesidad va creando relaciones de tipo patrimonial indispensable para ir supliendo las nuevas que van apareciendo a medida que avanza el desarrollo del grupo social, del mismo modo, el trato interpersonal de manera inexorable induce a los miembros del grupo al intercambio de percepciones en torno a la forma de concebir el entorno universal que, de ser general produce la unión ideológica política, social o religiosa (Mejía Cáez, 2017). No debe dejarse de lado, que las relaciones sociales como antes se afirmó, se sustenta sobre normas de comportamiento que se hacen imperativas por la costumbre (Derecho consuetudinario), o por la imposición normativa (Derecho positivo).

2.1. Escuelas de categorización social

En este rango, existen desde la epistemología de la ciencia social diferentes maneras de concebir el nacimiento y desarrollo de las relaciones sociales. La sociología por ejemplo, presenta importantes escenarios que la categorizan planteando en general dos grandes posturas que estudian el comportamiento humano: una escuela denominada estructuralista que presenta la relación social como un conjunto homogéneo compuestos de elementos muy bien organizados por normas e instituciones que regulan el comportamiento grupal.

Cabe mencionar que, esta escuela se enmarca en la tradición de estudios sobre el control social, corriente analítica cuyo propósito principal según Sánchez Salcedo (2008) ha sido indagar los procesos “que aseguran el mantenimiento y la permanencia de la estructura social, siendo regulado el comportamiento social por el Estado, las instituciones, y por los

agentes expertos en la intervención social: administradores, jueces, psiquiatras, políticos, etcétera" (pág. 207).

Por su parte, la segunda escuela, el interaccionismo simbólico predica que las relaciones sociales nacen del acuerdo entre los individuos que generan normas o patrones de comportamiento. En este sentido, sostiene Rizo (2004) citando a Herbert Blumer que las relaciones sociales se construyen sobre tres premisas: Las acciones de las personas están influenciadas por el significado que les atribuyen a las cosas que encuentran en su entorno. Estos significados se construyen a través de las interacciones sociales que el individuo tiene con otros actores. Además, las significaciones no son estáticas, sino que surgen como resultado de un proceso de interpretación personal y pueden modificarse a lo largo del tiempo. La escuela del interaccionismo simbólico sostiene, en términos generales, que las premisas mencionadas anteriormente se derivan de la interacción entre el individuo y el mundo que lo rodea. Ambos elementos se entrelazan en un proceso dinámico, en lugar de ser considerados estructuras estáticas. Dentro de este enfoque teórico, se reconoce que las personas asignan significado a las cosas en función de sus interacciones sociales y de cómo interpretan y perciben su entorno. Estas significaciones no son universales ni fijas, sino que pueden variar de una persona a otra y estar sujetas a cambios a medida que las experiencias y las interacciones evolucionan.

Desde la psicología social se parte de la condición racional del ser humano, donde se aborda desde la perspectiva - no individual – para enfrentar la problemática humana, esta ciencia aborda la experiencia subjetiva de las personas, tal como se construye en la interacción (Díez, 2010).

Por su parte, Calderón Concha (2009) refiere que, en los últimos años se han presentado múltiples estudios sobre el tema, como el realizado por el profesor Galtung que determina la identidad del conflicto como: crisis y oportunidad, además, el conflicto es un acontecimiento permanente del hombre, "es una situación de objetivos incompatibles, no se solucionan, se transforman, implica una experiencia vital holística, es una dimensión estructural de la relación, y una forma de relación de poderes" (pág. 9).

Así mismo, las situaciones problémicas fluyen de diversas formas en la medida que se encuentren involucrados derechos e intereses de carácter personal, grupal, patrimonial, extrapatrimonial, culturales, políticos, religiosos etc. No obstante, esta gama de dificultades para la persona como ser racional es capaz de transformarla en reglas de comportamiento positivo, en cuanto que las partes o en su defecto el mediador según Calderón Concha (2009)

“gestione la categoría del respeto por el otro y la nivelación de las necesidades básicas de bienestar, libertad, identidad y sobrevivencia”.

En el artículo publicado por Vinyamata (Vinyamata Camp, 2015) denominado Conflictología refieren sobre el origen y las diferentes causas de los conflictos como condición esencial para lograr la transformación en una situación positiva, explica, que las razones de los conflictos son múltiples y por ende los métodos de intervención también deben serlo. Así mismo, Paris Albert (2003) refiere que cuando las personas no lograban satisfacer sus necesidades básicas o deseos, solían adoptar actitudes específicas para intentar encontrar una solución. Con frecuencia, los sentimientos de miedo, angustia y temor impulsaban acciones destinadas a superar las dificultades y cubrir esas necesidades insatisfechas. Sin embargo, estas acciones orientadas hacia la satisfacción de las necesidades también podían desembocar en actitudes violentas o agresivas, lo cual a su vez generaba respuestas de terror o violencia aún más intensas.

Es crucial, por tanto, prestar atención a cómo se canalizan y guían adecuadamente estas acciones para evitar que se conviertan en lo contrario de lo que se buscaba inicialmente: la paz y la armonía. Es importante reconocer que la violencia no es una solución sostenible ni efectiva para satisfacer las necesidades y deseos individuales o colectivos. En cambio, se debe fomentar un enfoque pacífico y constructivo que promueva la resolución de conflictos mediante el diálogo, la negociación y el respeto mutuo.

Es necesario establecer estrategias y mecanismos que ayuden a las personas a canalizar sus necesidades insatisfechas de manera pacífica, fomentando la empatía, la comprensión y la búsqueda de soluciones justas y equitativas. Esto implica promover la educación, la sensibilización y el fortalecimiento de habilidades para la resolución de conflictos de manera no violenta. Al hacerlo, se puede evitar el ciclo destructivo de la violencia y trabajar hacia una sociedad más justa, pacífica y equilibrada. Es responsabilidad de todos nosotros velar por que las acciones en busca de la satisfacción de las necesidades no se conviertan en fuentes de violencia, sino en oportunidades para construir un mundo más armonioso y humano.

Del mismo modo, París Albert (2003) en su estudio, resalta a forma como Vinyamata clasifica las causas propias de un conflicto: 1. La desigualdad social, la pobreza, los intereses económicos, el poder y un entorno social altamente competitivo y agresivo son factores que contribuyen al surgimiento de guerras y conflictos armados, 2. Los temores, las fobias, la falta de paz y serenidad, las frustraciones, la insatisfacción emocional o sexual, los problemas de

comunicación y las disfunciones en las relaciones son elementos relacionados con los conflictos y sus procesos, 3. Los valores, las perspectivas filosóficas, la desconexión entre la conciencia y la vida, la falta de sentido y comprensión de la existencia, y la falta de amor suelen estar en el origen de diversos conflictos, 4. Las enfermedades físicas y mentales, así como los procesos biológicos que afectan el comportamiento, pueden tanto ser causa como consecuencia de situaciones conflictivas.

2.2. El conflicto social desde la Conflictología

Generalmente el término conflicto ubica inexorablemente al individuo en el ámbito de la discusión, controversia, y pugna de intereses entre personas o grupos sociales. El profesor Paris Albert (2003) identifica el conflicto como un fenómeno inherente del individuo "indispensable para la vida humana, que tiene un carácter positivo que conduce al cambio y al crecimiento personal, o un factor negativo de destrucción según la forma como se regule. El conflicto no es ni bueno ni malo, simplemente existe" (pág. 315).

Así mismo, surge la ciencia de la Conflictología como una estructura epistemológica que guía el estudio del conflicto desde todas sus dimensiones para lograr conocer el origen y las causas que lo originan para determinar la senda que conduzca a la solución, o como lo explica magistralmente Vinyamata Camp (2015) que "capacita para entender el origen y las causas de los conflictos, su evolución y comportamiento, además, la Conflictología incluye aportaciones de la sociología, antropología, psicología (todas sus escuelas y tendencias)" (pág. 10).

Las personas interesadas en la solución de la diferencia suelen acercarse a los elementos estructurales del conflicto, (el acontecimiento, valores e intereses en discusión) desde varias posturas para analizarlo y plantear soluciones que satisfagan las necesidades individuales o grupales utilizando la comunicación, de tal suerte que, según Silva García (2008) el enfrentamiento se convierta en un paradigma de "cambios sociales, pues los partícipes del conflicto, obligados por las circunstancias dadas por la lucha, deben diseñar nuevos medios, elaborar proyectos originales que sirven al propósito inmediato del conflicto, pero cuyos beneficios sociales se prolongan en la historia" (pág. 39).

La Conflictología facilita la comprensión y transformación del conflicto, en tanto que, ofrece un sin número de herramientas que contribuye al entendimiento de la situación problémica, según Vinyamata Camp (2015):

La Conflictología se nutre de diversas disciplinas académicas y conocimientos para comprender la complejidad de los conflictos humanos. La Sociología, Antropología y Psicología, en todas sus corrientes y enfoques, aportan perspectivas fundamentales para analizar las dinámicas sociales y las emociones que influyen en los conflictos. La Neurología desempeña un papel crucial al examinar los fundamentos biológicos de las emociones humanas. Además, la Matemática y la Física Teórica ofrecen conocimientos valiosos para comprender la violencia y explorar las implicaciones cuánticas en el comportamiento humano, trascendiendo los límites de la lógica convencional. La Filosofía también juega un papel importante al explorar los principios filosóficos, místicos y religiosos que influyen en nuestras actitudes y comportamientos hacia nosotros mismos y en sociedad. En términos de intervención, se requiere la contribución de estrategias, historia, política, pedagogía en su sentido más amplio, psiquiatría y medicina. Cada una de estas disciplinas brinda una comprensión única que no debe ser menospreciada. Los conflictos son una constante en la vida humana, tanto a nivel individual como colectivo. Por lo tanto, la Conflictología busca aplicar técnicas, procedimientos, métodos, estrategias y tácticas que permitan brindar ayuda a las partes involucradas en los conflictos, de modo que sean los propios protagonistas quienes encuentren soluciones y remedios.

Por su parte, el campo metodológico de la Conflictología apela a múltiples formas para abordarlo sea el problema simple o colectivo, teniendo en cuenta que la sociedad actual es producto del desarrollo de momentos históricos positivo y de conflictivo matizados por la violencia que produce el ser humano en la carrera por cubrir las necesidades básicas mediante el apoderamiento de los elementos de la naturaleza y de los medios de producción económicos creados por el hombre.

En esta medida, el profesor Tejerina Montaña (1991) refriéndose al conflicto de masas muestra la visión de las diferentes teorías que se han desarrollado en torno a la manera de resolverse los conflictos de carácter social; Destaca la postura de Carlos Marx, quien desde la sociología esgrime que el origen del conflicto es el producto del afán que le asiste a la persona de apoderarse de la tierra y de los medios de producción, comportamiento que produce el enfrentamiento o luchas de clases (Burguesía y proletariado).

Del mismo modo, se resalta que en la Tipología del Conflicto comunitario el problema debe abordarse analizando primeramente el elemento subjetivo del grupo en tanto que este elemento forma la conciencia social; Este ingrediente se presenta como eje articulador de las relaciones interpersonales de los asociados con el grupo, teniendo en cuenta, que el conflicto

muestra una lucha de clases donde una dispense el poder sobre la tierra y los medios de producción (Capital) y la otra la capacidad de trabajo (Tejerina Montaña, 1991).

Continuando con lo expuesto, Tejerina Montaña (1991) explica que el dominio sobre esos dos elementos necesariamente incide en la forma como los miembros de la sociedad se organizan en torno a sus intereses creando grupos de poder, que actuando de manera mancomunada crean su propia realidad en cuanto a la producción bienes necesarios y, con el trato interpersonal, originan vínculos desde el fuero particular que unen a los miembros de estas clases creando la forma de pensar y concebir su realidad, conformando la dimensión de la Conciencia social (pág. 53).

Sobre aquellas las dimensiones, dice el profesor Tejerina Montaña (1991), Carlos Marx estructura la lucha social teniendo en cuenta que la clase burguesa se apropia de la tierra y los medios de producción ejerciendo el poder sobre la clase trabajadora, situación que termina en la imposición del "Ethos" a la clase proletaria, en otras palabras, "para que exista clase social, debe presentarse entre los asociados de esta, la conciencia reciproca representada en la forma mutua de concebir su realidad (Creencias, símbolos, cultura etc.)" (pág. 52).

Desde esta postura, el mediador comunitario frente al conflicto social debe abordarlo estudiando primeramente la conciencia social formada por los individuos del grupo o clase social, identificando los miedos, temores, anhelos, intereses y derechos para luego diseñar el modelo idóneo para resolverlos.

La teoría del conflicto enseña que este debe ser abordado con amplitud epistemológica para identificar la situación que evidencia el choque de pensamientos y derechos permitiendo ser dirigido con adecuada gestión administrativa. Siendo la ciencia de la Conflictología esencialmente holística, el mediador está plenamente autorizado para acudir al merco teórico y a las técnicas procedimentales que le permitan abordar con facilidad y seguridad el conocimiento del origen y causas que construyeron las partes con su comportamiento o forma de pensar frente al objeto de la controversia para nivelar las diferencias.

2.2.1. El conflicto desde la teoría de la comprensión de Vinyamata

Las teorías y los métodos de resolución de conflictos que presenta la Conflictología contribuye con el estudio del origen y las causas que lo genera, resalta el problema desde su integralidad, debido a que en su interior se encuentran los pilares y elementos que le dan

forma a su particular estructura (Las personas protagonistas, el acontecimiento y los derechos involucrados) factores que a la postre determinan el proceso a seguir (la técnica) para resolverlo (Vinyamata Camp, 2021).

Por su parte, el Doctor Vinyamata Camp (2021) propone desde el prólogo de su obra la teoría de abordaje del conflicto, recalcando que el mediador debe partir creando un ambiente propicio para la comunicación cordial entre las partes y del estudio del origen y las causas del problema para poder comprenderlo. Esta postura especial le permitirá construir la Conflictología particular que facilite a las partes solucionarlo, según Vinyamata Camp (2021) "Sin la comprensión de los Conflictos poco podemos hacer para que estos se reduzcan o se transformen en oportunidades de mejorar" (pág. 12).

Del mismo modo, la teoría de la comprensión del conflicto resalta que no es suficiente con el conocimiento y la escogencia de rutas teóricas y métodos para buscar la solución, lo esencial es determinar y comprender a conciencia los elementos que lo estructuran, y para lograrlo, debe buscar la fuente del origen, las causas y el desarrollo de los elementos fácticos que le dieron nacimiento, según Vinyamata Camp (2021) para "planear luego un esquema de trabajo que fundamente la detención de necesidades y problemas que permita construir el método, recurso, técnicas en fin identificar el camino para resolverlo" (pág. 24).

Así mismo, la teoría en estudio considera el enfrentamiento como producto de las insatisfacciones de las necesidades básicas del ser humano. Estas necesidades producen en la persona de manera consciente o intuitiva la acción, por consiguiente, el origen y las causas del conflicto se encuentran en el entorno personal y social del individuo. Las necesidades, sostiene el doctrinante, pueden ser de carácter biológico, psicológicos, pedagógicos, económicos, espirituales o sociales, ya que la insatisfacción proviene del deseo de las personas por acabar con las necesidades. Sostiene el profesor español, que la insatisfacción de las necesidades produce el miedo que induce a la persona a actuar con agresividad, impactando la parte que se considera agraviada produciendo la reacción violenta causando daños o perjuicios graves. Esta relación Necesidad – miedo – acción, describe "el sistema básico de funcionamiento, origen y el desarrollo de los conflictos" (Vinyamata Camp, 2021, pág. 61).

El autor Vinyamata Camp (2021) de la teoría mencionada anteriormente, define la violencia como todo "aquello que pueda representar o significar perjuicio, producir, por efecto o por defecto un mal a otro a uno mismo o al entorno, ya sea realizado o llevado a cabo de manera consciente o inconscientemente" (pág. 36), explicando que se encuentra incorporada

en los conflictos, siendo este, producto del miedo que sienten las personas frente a la necesidad de darle cumplimiento a las necesidades básicas percatándose del grado de una imposible insatisfacción; Es entonces la necesidad insatisfecha, el miedo y la violencia los elementos constitutivos que develan el origen y las causa que se encuentran implícitos en todo conflicto.

Por ende, el conocimiento y la adecuada interpretación de las necesidades físicas y psíquicas que produce el miedo y que incita a la violencia, es allí, donde se encuentra la piedra angular de la resolución de los conflictos. Por consiguiente, el abordaje para resolverlo debe efectuarse desde el estudio de estos elementos para diseñar una ruta metodológica que conduzca al entendimiento y por ende a la satisfacción de las necesidades.

En esta dirección, Vinyamata Camp (2021) en su obra explica, que la manera de observar las inquietudes que plantea el conocimiento del conflicto radica en el interés que tenga cada parte o el grupo en entender de una manera profunda el fenómeno que los afecta. “El análisis y la comprensión de los orígenes causas y proceso conflictuales resulta ser una manera de entender la persona, de entender las sociedades que esta conforma, sobre todo, una manera de sacar provecho en beneficio de todos” (pág. 91).

En lo que respecta a la metodología de resolución del problema, Vinyamata Camp (2021) reconoce la importancia de encontrar el enfoque y enfoque apropiados para comprender las raíces y las razones detrás de las diferencias en los conflictos. El mediador debe buscar un método y técnica que se ajuste a las particularidades de cada caso específico. La Conflictología no ofrece un procedimiento estándar o un método específico para resolver conflictos de manera universal. En cambio, proporciona recursos que capacitan a las partes involucradas para encontrar sus propias soluciones a los problemas que enfrentan.

Por su parte, la teoría de la comprensión desde la metodología enseña al mediador comunitario, que, desde el momento que inicia su participación en la gestión del diálogo debe crear el ambiente propicio de cordialidad para darle aplicación al método seleccionado que debe ser el resultado de la “Cartografía del conflicto” que lleve a las partes a reflexionar sobre el problema. El diseño debe corresponder a la descripción “geográfica simbólica de lo que sucede del problema o del conflicto. elaborando el mapa de situación de lo que nos acontece procurando omitir los términos problema o conflicto si creemos que estos podrían inducir a niveles de preocupación mayor” (Vinyamata Camp, 2021, pág. 22).

Dentro de esta cartografía del problema Vinyamata (2021) facilita al mediador comunitario una gran cantidad de estrategias para comprender el origen y las causas del conflicto. Entre otras cabe mencionar:

1. Se propone el uso de un "cuestionario de preguntas" dirigido a las partes involucradas en el conflicto, con el objetivo de obtener respuestas que vayan más allá de la simple información sobre los hechos que lo originaron. La pregunta busca que la persona reflexione de manera positiva, respetuosa y constructiva sobre temas específicos, generando así un acercamiento en la resolución del problema.
2. Se destaca la importancia de la práctica de la "presentación de escritos" como herramienta facilitadora para conocer el origen y las causas del problema. El acto de escribir permite que el mediador comunitario comprenda el conflicto, ya que, a través de la narrativa escrita, las personas pueden expresar libremente sus percepciones íntimas, como afecto, cariño, amor, anhelos, temores y angustias. Además, proporciona al facilitador una visión de cómo interpretar estas manifestaciones.
3. Se enfatiza en el "reconocimiento" de la forma individual en que cada persona concibe e interpreta el mundo que le rodea, como punto de partida para los diálogos en la solución del conflicto. El respeto hacia las diferentes aspiraciones, logros, metas, comportamientos y formas de pensar es fundamental para establecer una relación social sana y pacífica. La falta de reconocimiento puede generar situaciones ofensivas y violentas, atentando contra la dignidad del otro y mostrando una falta de respeto mutuo.

En conclusión, Vinyamata Camp (2015) considera que la manera en que se aborda y resuelve un conflicto, se sugiere que el mediador debe evitar cualquier tipo de violencia, utilizando una variedad de enfoques que pueden intervenir de manera efectiva para superar la violencia como medio para solucionar los conflictos, incluso en sociedades consideradas "civilizadas", modernas y democráticas que se esfuerzan por respetar los Derechos Humanos (pág. 20).

2.2.2. El conflicto desde la teoría de Inadaptación de Josep Redorta

El trabajo de investigación se apoyó epistemológicamente en la teoría de la inadaptación trazada por Josep Redorta. (Redorta, 2011), la singular manera de abordar el conflicto parte del conocimiento y comprensión de los elementos (patrones) que forman la

estructura o “morfología del conflicto”, para tomar decisiones y diseñar posteriormente la estrategia metodológica que marque la ruta de llegada a la solución del problema.

Para resolver el conflicto es necesario desarrollar la gestión pertinente, Redorta. (2011) lo describe como el proceso de llevar a cabo acciones con el objetivo de generar un cambio en las relaciones de las personas involucradas, de manera que la situación pueda ser pacificada lo más rápido y efectivamente posible. Esta gestión implica comprender la estructura del conflicto, que se compone de "eventos sociales recurrentes que pueden ser identificados y cuyo contenido refleja enfrentamientos entre personas en cualquier contexto". Estos eventos son los patrones dominantes que están arraigados en el problema, es decir, son todas las circunstancias subyacentes en el pensamiento, comportamiento e intereses de cada una de las partes en conflicto. Sin embargo, es posible que se visualicen otros patrones, según lo referido por Ayala Peñaranda (2013) tales elementos comprenden las metas, el contexto, las partes involucradas, el poder, las fuentes de conflicto, los patrones, la función, las expectativas, el eje central, la experiencia vivida, el desencadenante, el ciclo, los métodos utilizados, las normas, el estilo, los efectos, el ámbito y la complejidad.

Por su parte, en la disertación metodológica de su obra Redorta (2011) afirma que no basta con entender la información que proporcionan los patrones "comunes, duraderos y fácilmente reconocibles en general", sino que también es necesario examinar cada patrón en detalle, porque según la "lógica borrosa", cada uno tiene su propia estructura que puede ser simple o compleja. En otras palabras, como expresa Redorta (2011), un patrón puede ser plenamente identificable, pero a su vez puede estar entrelazado con otros (complejidad) y abordar aspectos que son observables desde otra disciplina o ciencia, como la psicología social (interdisciplinariedad).

Así mismo, en aquellos términos el teórico aborda el análisis del conflicto desde la mirada de los quince patrones planteados por la técnica Conflict Analysis Tipology (CAT), aportando un elemento denominado “conflicto de inequidad”. Este nuevo ingrediente es un aporte significativo a la tesis de resolución de problemas, al incorporar la figura de la ponderación como instrumento estratégico en el evento de presentarse patrones del mismo nivel de prevalencia complejidad e interdisciplinariedad. En otras palabras, es el mediador a quien le corresponde precisamente la labor de pesar en el momento que observe la presencia de varios patrones dominantes en el mismo nivel de prevalencia, y quien debe establecer razonablemente el valor que tenga cada patrón para tomar decisiones en la gestión del problema (Redorta, 2011).

Es importante señalar que Redorta (2011) propone abordar el problema valorando dos aspectos vitales desde la técnica del CAT; El primero, se relaciona con el aspecto sementatico en la denominación de los patrones, identificando de manera exclusiva dos (2) que fluyen del conflicto; a) el denominado “autoestima”, bautizado ahora como “Protección de la autoestima” porque esta nueva manera de llamarlo refleja la verdadera esencia del patrón al sustraerlo del campo de la psicología y, b) el llamado “relaciones personales” nombrándolo ahora “incompatibilidad personal persistente”, porque vienen a significar, la exclusión genérica para hacerlo más específico; El segundo, implica un avance significativo porque incorporar y desarrolla el patrón número diez y seis (16), que denomina “conflicto de inequidad”.

Dentro del campo de la gestión del conflicto el profesor dibuja un plano importante en la teoría de la gestión del conflicto, resaltando la formación de la persona que se encarga de gestionar el conflicto. El mediador debe estar dotado del saber teórico que desarrolla la ciencia de la Conflictología, y dentro de este rango, dueño de habilidades y destrezas que le permitan gestionar el desarrollo del problema, y además, estar desprovisto de cualquier condición de parcialidad que no le permita ser parte del problema, así mismo, Redorta (2011) refiere que “o si debe intervenir en el caso ya sea por razón de cargo, profesión, etc., como alguien que es un tercero más o menos neutral o imparcial” (pág. 76).

Una vez, conocido el planteamiento del problema desde la identificación de los patrones dominantes generales e individuales, Redorta (2011) nos ubica en la toma de decisiones necesarias para la fijación de las estrategias que se deben seguir para gestionar el problema. Dentro del Análisis de la tipología del conflicto (CAT), este se presenta como un proceso de cambio de las condiciones del entorno, gracias a esto se pueden observar ejemplos frecuentes en los que se presenta tensión en una empresa debido a cambios significativos en su estructura organizativa. Además, también se encuentran situaciones en las que la alteración inesperada de las rutinas diarias genera niveles elevados de estrés. Es crucial analizar de manera detallada ciertos aspectos clave en estas situaciones, como el grado de conciencia acerca de la transformación abrupta del entorno, así como las circunstancias que causan estrés. Es esencial comprender el motivo por el cual alguien busca implementar un cambio a expensas de otra persona y evaluar los efectos de una socialización inapropiada. Estos puntos críticos de exploración son fundamentales para adquirir una comprensión más profunda de las dinámicas de conflicto y encontrar soluciones efectivas.

En la gestión, Redorta (2011) enfatizaba la importancia de delinear una estrategia o enfoque adecuado para alcanzar los resultados deseados en la resolución de un conflicto específico. Esto resalta la relevancia del objetivo final y lo que se busca lograr. Si bien el

propósito general es lograr la pacificación, es fundamental tener en cuenta las particularidades de cada situación conflictiva y adaptar la estrategia en consecuencia. El enfoque estratégico implica evaluar cuidadosamente las circunstancias y los actores involucrados, así como considerar las posibles soluciones y enfoques para abordar el conflicto de manera efectiva. Al tener en cuenta estos aspectos, se aumentan las posibilidades de lograr una resolución satisfactoria.

Dentro del cúmulo de estrategias que esgrime Redorta (2011) se encuentra el análisis del fenómeno de inadaptación que produce el cambio del entorno por las partes o por un elemento externo. La nueva situación, produce angustia, miedo, temores o estrés en las partes, elementos que constituyen un patrón dominante del conflicto que obliga a fijar estrategias generales o específicas según el caso. Además, eliminar el estrés, indica Redorta (2011) trae consecuencias sociales positivas, porque la inadaptación en los grupos sociales de referencia puede, o no, absorber estas tensiones (pág. 107).

Ahora bien, para identificar y controlar los efectos que produce los elementos que perturban el entorno de las partes enfrentadas, Redorta (2011) propone el diseño de Tácticas específicas que denomina de Intervención, y que tiene que ver entre otros con el proceso de análisis, con el cual se abordaron las resistencias al cambio, investigando quiénes manifestaban oposición y las razones detrás de ello. Se consideró si las motivaciones residían en las personas involucradas o si provenían de factores externos. Asimismo, se planteó la cuestión de la legitimidad de los cambios, examinando la fuente de dicha legitimidad. Se realizó un detenido análisis de los diferentes tipos de resistencia presentes en el conflicto, evaluando su impacto y cómo abordarlos de manera efectiva. Se tuvo en cuenta el estrés como factor relevante, comprendiendo dónde radicaban los miedos para proporcionar un entorno de protección adecuado. Se consideraron los efectos del estrés en las personas y se valoraron las estrategias de afrontamiento empleadas. Cuando fue necesario, se tomaron medidas para abordar los estresores identificados. Se realizó un análisis serio y objetivo de las preocupaciones planteadas, buscando aplicar la reestructuración cognitiva cuando era apropiado, para cambiar la percepción del problema por parte de los involucrados. Se tuvo en cuenta el contexto histórico, otorgando importancia a escuchar y valorar las narrativas individuales. Se enfatizó en los aprendizajes adquiridos en el pasado por los participantes, analizando qué comportamientos o actitudes habían sido recompensados o castigados en dicha historia. Se exploró la experiencia personal de los participantes y se fomentó el desarrollo de la cooperación.

Se brindaron márgenes de libertad para facilitar la adaptación y se promovió la cooperación como un recurso valioso. Se permitió la expresión de emociones para un procesamiento saludable del conflicto. Se examinaron las identificaciones futuras, considerando cómo estas influían en el proceso de adaptación. Se evaluó cuidadosamente el contexto y se analizó la relación entre la situación y el entorno circundante. Se verificó si las acciones iban en contra de la tendencia general, y se exploraron las razones detrás de ello. Se comunicaron de manera adecuada las expectativas, asegurándose de reforzar los aspectos que respaldaban la adaptación.

Concluida la gestión del conflicto el encargado de esta actividad puede acudir a los diferentes mecanismos alternos de resolución para iniciar los diálogos que permitan el desescalamiento del conflicto, como la mediación, la conciliación etc.

CAPITULO 3. MECANISMOS ADECUADOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS "MARC"

La organización estatal frente al surgimiento del conflicto ofrece a los sujetos participantes recursos para resolverlos, que la doctrina y el ordenamiento positivo occidental han categorizado en dos grandes métodos: Uno autocompositivo que se presenta en la medida que los participantes activan los diálogos directos o con intervención de un tercero neutral sin facultad para proponer fórmulas de acuerdos que produzca un resultado a sus diferencias, y el método Hetero compositivo, por medio de la cual las partes utilizando el diálogo abordan la solución del conflicto con la participación de un tercero facilitador que contribuye en los diálogos sin ningún tipo de injerencia en los resultados (Mediación) o con la facultad de proponer fórmulas de arreglo (Conciliación).

A un lado de estos modelos se encuentra el método judicial que facilita el Estado condensado en normas legales sustantivas y procedimentales al que deben acudir las personas enfrentadas en el conflicto para que una persona "individual o colegiada e imparcial resuelva el conflicto planteado entre las partes por medio de una providencia con efecto de cosa juzgada" (San Cristobal Reales, 2013, pág. 48), es decir, cuando el tercero toma una decisión de carácter obligatoria para los intervinientes (Amigable componedor, árbitro, Juez o Magistrado).

El método judicial se levanta sobre una estructura sólida conformada por un sistema eminentemente normativo que se manifiesta con la presencia de un conjunto de reglas expresas que regulan los comportamiento de la persona en la medida que expresen la declaración de la voluntad dirigida a producir actos jurídicos, que de incumplirse el mismo precepto le asigna una consecuencia jurídica que debe ser declarada previo el agotamiento de la ritualidad procedimental (Congreso de la República Colombia, 2000) por el Juez o Magistrado que hace parte de la rama jurisdiccional del Estado a través de una sentencia de carácter definitiva y obligatoria.

Igualmente, hace presencia en la estructura del método judicial el sistema del precedente jurisdiccional con efectos *erga ommes*, al que están sometidos los jueces y particulares, y que se refiere al acatamiento de las decisiones de las altas Cortes que han resuelto casos similares anteriores como lo ordena el Artículo 241 de la constitución política (Asamblea Nacional Constituyente Colombia, 1991). Al respecto la Honorable Corte Constitucional a través de Sentencia SU-068/18 ha entendido el precedente vinculante como aquel "conjunto de sentencias previas al caso que se habrá de resolver que, por su pertinencia

para la resolución de un problema jurídico constitucional, debe considerar necesariamente un juez o una autoridad determinada, al momento de dictar sentencia" (Corte Constitucional Colombia, 2018).

El método judicial es más rígido y sometido a complicadas formalidades, en tanto que, las ritualidades deben ser acatadas forzosamente porque así lo dispone el Artículo 29 Superior, que contempla el debido proceso y el derecho a la defensa del cual gozan todos los miembros del conglomerado social (Congreso de la República Colombia, 2000). Este método se activa mediante la proposición de una demanda formulada a través de un escrito que luego de ser contestada por aquella parte contra quien se dirige y evacuada las audiencias públicas establecidas para ello el Juez de la república profiere una sentencia de carácter definitiva utilizando el procedimiento de la inmediatez y oralidad.

3.1. Métodos adecuados de resolución de conflictos en Colombia

Dentro del sistema legal colombiano las personas encargadas del poder público poco han gestionado para desarrollar la cultura de pacificación del conflicto a través del método autocompositivo de la mediación, según de Armas Hernández (2003) dicho método es aquel instrumento que utilizan los mismos protagonistas "acudiendo voluntariamente a una tercera persona imparcial, el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio" (pág. 127), además, es método autónomo para resolver las diferencias en el contexto social, y en cambio, mucho se ha trabajado para fortalecer la figura de la Conciliación y el Arbitramento incluso con reconocimiento constitucional tal y como aparece en el Artículo 116 superior (Asamblea Nacional Constituyente Colombia, 1991).

Durante más de cuarenta años la atención nacional e internacional se ha centrado de manera exclusiva en la realización de diálogos con el fin de lograr acuerdos de Paz. Fue tan solo, con el nacimiento del Artículo 521 del Código de Procedimiento Penal (Congreso de la República Colombia, 2004) y el Artículo 233 del Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana (Congreso de la República Colombia, 2016), que de manera tímida se reglamentó la mediación como método autónomo para resolver diferencias patrimoniales en el campo del derecho penal y de vecindad en la esfera policiva.

Sin embargo, con la incorporación del Artículo 116 superior (Asamblea Nacional Constituyente Colombia, 1991) el sistema jurídico colombiano dio inmensa importancia y prevalencia a la institución de la conciliación y el arbitramento como medios para administrar

justicia al establecer que los particulares en casos especiales y de manera transitoria están investidos de jurisdicción para resolver conflictos entre los particulares.

Por su parte, la ley 640 de 2001 (Congreso de la República Colombia, 2001), determinó que la conciliación debe ser entendida como el método alterno para resolver problemas por medio de la cual "las partes, por sí o representadas por sus letrados, intentan dirimir su conflicto bajo la dirección de un tercero" y no como una delegación de jurisdicción temporal en los particulares para administrar justicia como lo dispone el Artículo 116 superior (Saad de Bianciotti, 2005).

Esta afirmación se torna válida al interpretar literalmente el contenido del numeral 5º del Artículo 8º de la ley 640/01 (Congreso de la República Colombia, 2001) que faculta al tercero conciliador para llevar la dirección de los diálogos entre las partes y solo proponer fórmulas de arreglo. Lo anterior significa, que el conciliador nunca tomará decisiones como lo haría un Juez de la República al momento de administrar justicia mediante una sentencia.

Por el contrario, no ocurre lo mismo con el arbitraje, que de acuerdo con el contenido del inciso primero del Artículo 1º de la ley 1563 de 2012 (Congreso de la Reública Colombia, 2012) "es un mecanismo alternativo mediante el cual las partes difieren a árbitros la solución de una controversia relativa a asuntos de libre disposición o aquellos que la ley autorice", en tanto que, los terceros que conforman el Tribunal de arbitramento asumen la calidad de administradores de justicia con facultades de tomar decisiones libres e independientes de los intereses de los intervinientes, sin importar para nada que este Tribunal se haya conformado en razón a la estipulación de la cláusula compromisorio.

3.2 Métodos de resolución de conflictos en el contexto latinoamericano

En el contexto internacional existe abundante material investigativo sobre los métodos de resolución de conflictos autocompositivos y heterocompositivos. En México, por ejemplo, se puede observar una larga trayectoria en este tipo de metodologías. Se dio un paso importante en esta república con la promulgación de la Ley de Justicia Alternativa por medio de la cual se creó el primer Centro de Asistencia Jurídica para que los particulares tuvieran el acceso a resolver las controversias de carácter legal derivadas de pretensiones eminentemente privadas por métodos autocompositivos (Nava González & Breceda Pérez, 2017).

Así mismo, Nava González & Breceda Pérez (2017) señalan que, con la reforma constitucional del estado de Guanajuato nace la justicia Alternativa que estableció los procedimientos de mediación y conciliación bajo los postulados de equidad, imparcialidad, rapidez, profesionalismo y confidencialidad, además, resaltan que los ADR (Alternative Dispute Resolution) cobraron un importante rol en el país teniendo en cuenta que se reconoce como derecho humano la posibilidad de que sean las partes las que resuelvan el conflicto sin necesidad de la intervención del Estado. En conclusión, Nava González & Breceda Pérez (2017) sostienen que, tras la implementación del decreto del 18 de junio de 2008, el cual modifica y añade varios principios constitucionales, se han producido diversos cambios en el ámbito del acceso a la justicia en México. Es evidente que el propósito de la Constitución federal es asegurar que cada individuo tenga derecho a procesos legales eficientes y respetuosos de los derechos humanos, con el objetivo de obtener una justicia de calidad de manera pronta y precisa al resolver sus conflictos. En este contexto, los Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos (ADR) se plantean como mecanismos adecuados para materializar las disposiciones constitucionales en esta materia, buscando ser herramientas efectivas para proteger y garantizar los derechos de las personas.

En la República de Chile, conforme a los parámetros esbozados por Jequier Lehuedé (2016) la mediación como método alternativo para resolver conflictos, después de haber transitado por experiencias con el Programa de Conciliación y Mediación Laboral de los años 2002 a 2004, la mediación se incorporó como norma escrita a partir de la Ley No. 19.698 de 2004 para resolver asuntos del ámbito familiar y luego con la Ley No. 19.966 de 2004 se llegó a plantear a la mediación como requisito de procedibilidad obligatoria en materia de salud, aportando incluso la primera y única definición legal de mediación que conoce el ordenamiento jurídico chileno.

Sin embargo, expresa Jequier Lehuedé (2016), que no obstante el notorio desarrollo de la mediación familiar el legislador ha venido postergando cualquier referencia a la solución mediada de asuntos comerciales y civiles. En comparación con la tendencia internacional que considera a la mediación como un mecanismo autocompositivo eficiente, económico y adaptado a las necesidades y complejidades de cada conflicto empresarial, en Chile se evidencia un notable retraso. Aunque existen entidades públicas y privadas que actualmente ofrecen procedimientos de mediación en asuntos patrimoniales, como el Programa de Mediación Vecinal-Comunitaria del Ministerio de Justicia y el Centro de Mediación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Santiago, la realidad es que en Chile la cultura de la mediación en asuntos comerciales es prácticamente inexistente o, al menos, se encuentra en una etapa muy básica en comparación con la práctica de otros países.

Por su parte, en el sur del continente americano el profesor Gozaíni (2001) en la república de Argentina, nos muestra un panorama vigente de los medios alternativos de resolución de conflictos desde el año 1992 cuando entró en vigor el Plan Nacional de Mediación con la ley 24.573, sucediendo lo mismo con el arbitramento como mecanismo complementario del proceso judicial para resolver conflictos.

En Argentina, el mecanismo alternativo de solución de conflictos de la medicación según Gozaíni (2001) busca el acercamiento de las partes y no el de resolver el conflicto como lo realiza el Juez, por el contrario, refiere que el mediador tiene la función de asistir a las partes en conflicto para que descubran los problemas reales implicados en la disputa y los resuelvan por sí mismas. En esta institución, prevalece un enfoque informal, donde se aplican solo algunos principios básicos de organización y administración, sin que se establezca un procedimiento específico. Las características destacadas de esta institución derivan principalmente de la elección libre de las partes para someter su conflicto a la sabiduría de un mediador. Esta designación no implica la delegación de ningún derecho, ya que, en última instancia, son las partes mismas las que toman las decisiones. Por lo tanto, como se mencionó anteriormente, el papel del mediador se limita a proponer soluciones posibles a las partes, dejando la decisión final en manos de ellas. El mediador no resuelve la disputa, sino que colabora para que las partes puedan hacerlo por sí mismas.

Así mismo, en el sistema jurídico del Estado Ecuatoriano ha venido operando los medios alternativos de resolución de conflictos, según Lescano-Galeas (2017) a raíz de la vigencia de la constitución de 2008, en el Ecuador se inició todo un trabajo de sincronización entre las normas legales que venían operando sobre el tema de los métodos alternos de resolución de conflictos con el nuevo texto constitucional, de la siguiente manera: En el pasado, el Código Orgánico de la Función Judicial (2009) reconocía que la administración de justicia por parte de la Función Judicial era considerada un servicio público esencial y fundamental del Estado. En consonancia con esto, el arbitraje, la mediación y otros medios alternativos de resolución de conflictos establecidos por ley se consideraban una forma de brindar este servicio público. Además, en el artículo 66 número 25 se garantizaba el derecho de acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y precisa sobre su contenido y características.

Es importante destacar que los métodos alternativos también fueron explícitamente incluidos en diversas normativas legales, como se detalla a continuación. Esta inclusión se realizó con el objetivo de promover una justicia accesible y efectiva, brindando a las partes

opciones adicionales para la resolución de sus conflictos. Estas medidas legales reflejaron el reconocimiento de la importancia de los métodos alternativos como complemento a los procesos judiciales tradicionales, permitiendo una mayor flexibilidad y adaptabilidad en la búsqueda de soluciones adecuadas a cada caso.

De acuerdo con lo anterior, se resalta que, en los sistemas jurídicos latinoamericanos los métodos alternativos de resolución de problemas se han venido desarrollando paulatinamente en unos de manera muy significativa en lo que tiene que ver con la mediación y en otros, como en Colombia, la mediación no ha tenido mucho desarrollo.

3.3 La mediación como medio adecuado de resolución de conflictos

Una vez se presenta la diferencia entre las personas como reacción inmediata aparece la necesidad del diálogo como método natural para encontrar puntos de equilibrio en procura de obtener fórmulas que satisfagan los intereses, derechos o anhelos particulares o grupales.

No siempre las partes por medio de la comunicación directa logran el acuerdo final que nivele las aspiraciones individuales o colectivas. Esta situación necesariamente obliga a los participantes a buscar métodos idóneos que faciliten el acuerdo, entre otros, esquemas autocompositivos de resolución acudiendo a una tercera persona imparcial distante de la controversia y dotado de competencias especiales.

Por lo anterior, aparece la mediación como un método pertinente de resolución de controversias que se caracteriza por la gestión constante del tercero en los diálogos colectivos y de encuentros que puede contribuir a transformar el conflicto. De acuerdo con lo referido por Calderón (2011) en el pasado, se destacaba que la mediación se caracterizaba por adoptar una visión positiva del conflicto, fomentando el diálogo y promoviendo actitudes de apertura, comprensión y empatía. Además, se buscaba potenciar entornos colaborativos en las relaciones interpersonales, desarrollar habilidades de autorregulación y autocontrol, practicar la participación democrática y dar protagonismo a las partes involucradas en el proceso mediador. Se reconocía que la mediación no se basaba en la imposición de soluciones externas, sino en facilitar un espacio de comunicación constructiva y mutuo acuerdo entre las partes. Se promovía el respeto por las diferencias y la valoración de las perspectivas de cada individuo involucrado. Asimismo, se enfatizaba en el empoderamiento de las partes, alentándolas a asumir un rol activo en la búsqueda de soluciones que satisficieran sus intereses y necesidades.

Esta aproximación a la mediación se fundamentaba en la creencia de que los conflictos eran oportunidades para el crecimiento y la transformación personal y relacional. A través del diálogo y la colaboración, se buscaba encontrar soluciones mutuamente beneficiosas que promovieran la restauración de las relaciones y la construcción de acuerdos duraderos. Se consideraba que estas características eran fundamentales para el éxito de los procesos de mediación, ya que brindaban un marco propicio para la construcción de consensos y la resolución de conflictos de manera pacífica y sostenible.

Por su parte, la mediación debe concebirse entonces como una estrategia que promueve la gestión en la resolución de conflictos diferente a los procesos previamente establecidos de manera rígida y adversarial en los sistemas jurídicos de los pueblos, cuya característica fundamental radica en la presencia de una persona denominada mediador ajena a los intereses particulares o de grupo de los participantes que gestiona, facilita y dirige los diálogos para que las mismas personas enfrentadas establezcan un arreglo en forma pacífica a sus diferencias.

3.4 Modelos de mediación

Los teóricos que han desarrollado investigaciones sobre los modelos que permiten abordar con metodología los conflictos, proponen a la comunidad científica y los facilitadores tres posturas que transcienden, en tanto que, ellas formulan parámetros teóricos y prácticos que permiten el ejercicio profesional de los mediadores, toda vez, que cada una contienen lineamientos que muestran métodos con fines muy bien definidos. El modelo lineal tradicional de Harvard; el Circular de Sara Cobb y el modelo transformativo de Baruch Bush y Folger.

3.4.1 Modelo lineal tradicional de Harvard

El modelo lineal tradicional de Harvard propuesto por Roger Fischer, Willian Ury y Bruce Patton (Fisher, Ury, & Patton, 2018), en términos generales invita al facilitador a iniciar su gestión abordando la solución del problema mediante la negociación, entendida como el “proceso de comunicación bilateral con el propósito de llegar a una decisión conjunta. Los autores Fisher, Ury & Patton (2018) refieren que “la comunicación nunca es fácil, incluso entre personas que han compartido muchos valores y experiencias” (pág. 30); Este labor proponen los expositores, debe ejecutarse desde la óptica de la determinación y comprensión del interés individual o grupal que subyace al interior de cada participante utilizando la estrategia de la formulación de la pregunta para conocer dicho interés factor dominante y en torno de los cuales debe girar la discusión central del problema para lograr la concertación y la resolución.

Esta escuela se fundamenta epistemológicamente en la teoría del interés particular o grupal según el caso, que permita lograr satisfacer las necesidades y aspiraciones que se encuentran al interior de la postura que toma cada uno de los competidores en la situación problémica.

Por su parte, el interés particular o colectivo que tiene cada participante en el conflicto da origen a las diversas posturas de choque entre las personas. El interés se relaciona con las necesidades y anhelos que impactan en el interior del individuo que produce el comportamiento para satisfacerlas. Frente a esta situación particular, la Escuela de Harvard le indica al mediador que su labor de gestión no puede depender de manera exclusiva de la postura particular que tome cada participante; por lo tanto, le corresponde acudir con propiedad a los elementos que conforman la posición tomada por cada interviniente para determinar y comprender el interés que le asiste y motiva para plantear la disputa, necesidades y anhelos que se encuentra precisamente en la historia de los acontecimientos del problema. Una vez captadas de la mejor manera por el mediador las necesidades que subyacen en las personas el facilitador debe hacerlos evidentes dentro de la gestión sin que esta labor signifique intromisión, limitación o destrucción de la facultad que tiene cada parte de tomar las propias decisiones (Fisher, Ury, & Patton, 2018).

Precisamente, esta lectura es lo que hace lineal la mediación vista desde la escuela de Harvard, porque, de esta manera aborda la solución del conflicto partiendo de los elementos (hechos) que lo conforman y según lo refiere Vinyamata Camp (2003) con “mirada hacia el futuro el facilitador encara la situación aproximando los intereses de manera ordenada, para que surjan las proposiciones que resuelvan el problema, teniendo en cuenta, que las personas participantes lo hacen portando un cumulo de necesidades individuales” (pág. 23).

Este modelo se construye sobre varias premisas importantes: Según Hernández Ramos (2014): En la atención adecuada a las personas, es fundamental reconocer que los negociadores son seres humanos y que la relación interpersonal puede influir de alguna manera en el problema que se aborda. Por lo tanto, en toda negociación, es prioritario dirigirse al problema en sí mismo, sin involucrar a las personas de manera directa. Enfocarse en los intereses resulta esencial, ya que son ellos los que definen la verdadera naturaleza del problema. El mediador debe ser capaz de descubrir y identificar los intereses compartidos y compatibles, superando las posturas opuestas que puedan surgir durante la negociación. Además, el mediador debe ser creativo y generar opciones innovadoras al buscar múltiples

respuestas al problema planteado. Esto se basa en una visión de la mediación centrada en beneficios mutuos, evitando hacer juicios de valor y proporcionando soluciones que sean prácticas de implementar. Es fundamental utilizar criterios objetivos e imparciales, independientes de la voluntad individual de cada parte en conflicto. Estos criterios permiten desarrollar las opciones de beneficio mutuo identificadas y llegar a un acuerdo efectivo y consensuado.

Así mismo, la metodología que utiliza la escuela lineal se desarrolla esencialmente a través de la técnica del cuestionario con formulación de preguntas estructuradas abiertas a cada uno de los participantes en una o varias sesiones, para luego, proponer un escenario de dialogo en un ambiente de cordialidad que permita fijar metas u objetivos puntuales para conocer cuál es el interés que tiene cada y lograr un consenso que beneficie a los involucrados.

3.4.2 Modelo circular narrativo de Sara Cobb

El modelo de mediación circular narrativo propuesto por la investigadora Sara Cobb citado por (Munuera Gómez, 2007) se basa principalmente en la comunicación que debe existir entre las personas inmersas en la situación problémica. Mediante el relato espontaneo los participantes presentan los acontecimientos que se encuentran interactuando circularmente creando dependencia porque todos hacen parte del sistema que genera la relación conflictiva, creándose puntos de contacto que deben concluir en la propuesta de acuerdo.

Lo transcendental de esta modelo radica en plantear, que no es propiamente la resolución de la controversia el fin último, sino el fortalecimiento de las relaciones positivas entre las partes. Siguiendo la exposición presentada por la Sara Cobb, la profesora Munuera Gómez (2007) expresa que este modelo se fundamenta en tres componentes teóricos:

En el pasado, se valoraron tres enfoques teóricos fundamentales en la mediación. En primer lugar, se destacó la psicología del yo, con énfasis en las formulaciones de Erikson y White. El mediador se esforzó por fortalecer y facilitar el aprendizaje de las funciones del yo, liberando, estimulando y guiando la motivación de la persona hacia el cambio. El mediador trabajó en colaboración con la persona para reducir los temores y la ansiedad, brindando apoyo y estimulando la esperanza de mejoría, lo que a su vez disminuyó la tendencia a recurrir a mecanismos de defensa ineficaces. Esto permitió ampliar la zona del yo liberada de conflictos, fomentando un mayor bienestar y equilibrio emocional.

En segundo lugar, se consideró la Pragmática de la Comunicación Humana, la Teoría General de Sistemas y los conceptos Cibernéticos. Se reconoció que las personas se encuentran inmersas en un "sistema", donde los miembros son interdependientes. Se entendió que la comunicación y la interacción entre los individuos son elementos cruciales para comprender y abordar los conflictos. Se tuvo en cuenta el impacto de los patrones comunicativos, la retroalimentación y la influencia mutua en la dinámica del conflicto y se utilizó esta comprensión para promover una comunicación más efectiva y constructiva entre las partes en conflicto.

En tercer lugar, se examinó la causalidad circularidad de las pautas de interacción familiar. A diferencia del enfoque clásico de la ciencia pura, que considera la causalidad como lineal, se reconoció que en las interacciones familiares las causas y los efectos son cíclicos y mutuamente influyentes. Se comprendió que los conflictos y los problemas pueden ser mejor entendidos al examinar el sistema familiar como un todo, en lugar de aislar factores individuales. Esta perspectiva sistémica permitió comprender la dinámica subyacente y buscar soluciones que abordaran los desequilibrios y las interacciones disfuncionales en el sistema familiar.

Por su parte, la autora Munuera Gómez (2007) explica de manera ejemplar la parte metodológica del modelo circular de Sara Cobb, partiendo de las tres cualidades esenciales del ser humano, el sentir, pensar y el hacer, agregando un cuarto atributo y que tiene que ver con la construcción y narración de historias. Con fundamento en lo anterior, Munuera Gómez (2007) resalta que, en su función como mediador, se espera que dirija el proceso de manera que los participantes puedan crear nuevas narrativas que desafíen las historias restrictivas que impiden el crecimiento personal. Además, se busca fomentar la construcción de nuevas historias en las que la persona sea el protagonista en lugar de estar limitado por el contexto en el que se encuentran. El mediador tiene la responsabilidad de guiar a los involucrados para que puedan transformar sus perspectivas y encontrar nuevas formas de entender y abordar el conflicto. Esto implica desafiar las narrativas negativas y abrir espacio para la creación de narrativas más positivas y empoderadoras.

Ahora bien, de acuerdo con la parte metodológica del modelo narrativo de Sara Cobb la profesora Munuera Gómez (2007) señala que se deben seguir las siguientes etapas para lograr el acuerdo a través del proceso mediado:

1. Recepción de las partes. Sesión de intervención con objetivos predeterminados en cada una de ellas.
2. Sesión pública: Establecimiento de las reglas de juego.
3. Identificación del problema (según el modelo de Harvard o de Cobb).
4. Sesiones privadas: Desarrollo de los intereses y las necesidades.
5. Evaluación del panorama - Sesión pública.
6. Invención/ Revisión de las Opciones.
7. Construcción del acuerdo - Implementación y control del acuerdo - Evaluación Mantiene la importancia de tener sesiones privadas con ambas partes desde la neutralidad, por considerar que es la forma más adecuada de comprender mejor a cada uno y de buscar los intereses comunes.

De acuerdo a lo referido anteriormente, Munuera Gómez (2007) plantea que al examinar las narrativas o relatos presentados por los participantes, quienes han creado historias en las que se han percibido a sí mismos en un papel secundario y han atribuido la responsabilidad de lo que les ocurre al entorno y a otras personas, la construcción de una nueva historia permite desarrollar una "teoría de la responsabilidad". En esta nueva perspectiva, se vislumbra un desenlace negativo asociado a las acciones de un "responsable", y estas teorías brindan una justificación lógica de la "narrativa construida".

Al analizar detenidamente las historias que los participantes han construido a lo largo del tiempo, se observa cómo han asumido un papel de no protagonismo y han transferido la responsabilidad de los acontecimientos y experiencias negativas a factores externos. La creación de una nueva historia busca desafiar esta narrativa y promover la reflexión sobre el papel de cada individuo en la construcción de su propia realidad y en la asunción de responsabilidad por lo que les sucede. En este sentido, se busca generar una visión más empoderada y consciente, donde se reconozca la influencia personal en los resultados y se promueva una mayor toma de responsabilidad sobre la propia vida.

Este procedimiento facilita al mediador la gestión para que determine los puntos de unión o convergencia de las historias construidas por los participantes y elaborar “historias de la mejor forma posible” o “historias mejor formadas. El mediador ayuda a percibir una realidad diferente desde las historias de cada parte, que crean una nueva realidad que deja a las personas libres” (Munuera Gómez, 2007).

3.4.3 Modelo transformativo de Baruch Bush y Folger

En el contexto americano aparece hace más de dos décadas el modelo informal transformativo impulsado por los doctores Robert, Baruch Bush y Joseph P. Folger (Baruch Bush & Folger, 2006), quienes colocan en la palestra una forma distinta a la utilizada en los Foros como medio para resolver conflictos colectivos, y que consiste en presentar el conflicto como una oportunidad para mediarlo a través del diálogo directo de los intervinientes con el fin de transformarlo en un estado de mejoramiento individual y colectivo.

El modelo transformador toma los acontecimientos que constituyen la realidad del problema ejecutados por los participantes, y mediante el diálogo conseguir el acuerdo por las mismas partes sobre los intereses de cada uno o del grupo. Este modelo va más allá del arreglo de intereses y persigue, esencialmente que cada participante perciba de manera diferente el problema planteado asumiendo las responsabilidades de sus propias decisiones y reconociendo, aceptando y respetando las decisiones y responsabilidades del otro protagonista. Expresa Folger (2008) el enfoque de la práctica del método transformador se centra en la transformación de la interacción destructiva entre las partes en conflicto. Esta transformación ocurre cuando las partes logran, en diferentes grados, liberarse de la vulnerabilidad y el enfoque excesivo en sí mismas que el conflicto ha generado. En lugar de perpetuar la dinámica negativa, el objetivo es promover un cambio hacia una interacción más constructiva y colaborativa. Se busca que las partes involucradas puedan superar las limitaciones emocionales y mentales impuestas por el conflicto, abriendo espacio para una mayor comprensión mutua y la posibilidad de encontrar soluciones que satisfagan sus intereses y necesidades.

Así mismo, la teoría del modelo transformador indica que el conflicto contiene una peculiar oportunidad para crecer en dos direcciones, para Baruch Bush & Folger (2006) la primera fase implica fortalecer el sentido de identidad individual al comprender y mejorar la capacidad de enfrentar dificultades a través de la reflexión, la toma de decisiones y la acción consciente e intencionada. Se busca potenciar la capacidad personal para afrontar desafíos y superar obstáculos de manera efectiva. La segunda fase implica trascender los límites individuales para establecer relaciones saludables y significativas con otros. Se busca promover la conexión y la colaboración con los demás, superando las barreras emocionales y desarrollando habilidades para relacionarse de manera constructiva. Se enfoca en el desarrollo de una capacidad de empatía y comunicación efectiva, facilitando así la construcción de vínculos interpersonales positivos.

De igual manera, es el mediador tercero imparcial sin facultad para resolver el enfrentamiento quien facilita a las partes los medios metodológicos para que se avengan a un acuerdo, Baruch Bush & Folger (2006) refieren que “esta formulación común incorpora algunos de los rasgos principales del proceso, sobre todo su informalidad y su carácter consensual. También refleja la idea de que el efecto más importante del proceso es la producción de un arreglo voluntario de la disputa” (pág. 22).

El facilitador que pretende intervenir en la situación problémica en su momento debe construir de manera muy especial y para el caso en particular el procedimiento pertinente para abordarlo, si queremos transformar el conflicto en resultado positivo. Dispone el mediador en su oportunidad de una caja de herramientas (metáfora de conflicto según Folger) muy amplia para el logro de los objetivos (Folger, 2008). La existencia de la caja de herramientas no implica que el facilitador se someta exclusivamente a ellas, explica Folger (2008) que para la práctica de la mediación en este modelo esta metáfora: Se ha considerado que el enfoque de la "caja de herramientas" es beneficioso, ya que permite a los profesionales de la mediación utilizar una variedad de enfoques e intervenciones que se pueden aplicar en diferentes situaciones o eventos durante las sesiones de mediación. Sin embargo, existe preocupación acerca de esta metáfora y el tipo de práctica de mediación que puede generar, ya que no se tiene en cuenta que cada herramienta está diseñada con un propósito específico. En realidad, cualquier habilidad o técnica utilizada en la mediación puede ser empleada para una amplia gama de propósitos, dependiendo de las metas explícitas o implícitas del profesional que las utilice. Se destaca la importancia de ser consciente del propósito y las intenciones detrás del uso de cada herramienta, para asegurarse de que se apliquen de manera ética y coherente con los objetivos de la mediación.

Lo anterior no significa, que los mediadores no puedan en la práctica profesional al inicio de las conversaciones con los protagonistas establecer reglas preestablecidas y concertadas con los participantes para determinar la forma como deben desarrollarse los diálogos del conflicto, por lo anterior, Baruch Bush & Folger (2006) proponen:

1. Cuando surgen desacuerdos con respecto a las reglas, es importante dedicar tiempo a discutir las diferencias y necesidades de cada parte. El mediador facilita esta discusión para ayudar a las partes a comprender las diferentes perspectivas sobre cómo desean comunicarse durante la sesión de mediación. Esta conversación a menudo permite explorar diferencias significativas en estilos de comunicación que provienen de diversas experiencias culturales, profesionales o de género que cada parte trae consigo a la sala de mediación.

2. Se alienta a las partes a plantear temas relacionados con su forma de comunicarse no solo al inicio de la sesión, sino en cualquier momento durante la mediación. De esta manera, la discusión sobre el proceso de mediación y los asuntos sustantivos se deja en manos de las propias partes, no del mediador. El objetivo es que las partes tomen un papel activo en la configuración de cómo se llevará a cabo la comunicación durante la mediación.

3. En muchos modelos de mediación, se enfatiza un enfoque orientado hacia el futuro. En la práctica, esto implica que el mediador desalienta activamente la discusión de eventos pasados que podrían influir en el desarrollo de la sesión de mediación.

4. Los mediadores suelen utilizar fases preestablecidas para guiar la interacción de las partes durante la sesión. Sin embargo, en el enfoque transformativo no se utilizan estas fases, ya que no fomentan ni ayudan al mediador a concentrarse en el desarrollo momento a momento de la interacción.

5. Es importante señalar que estas fases sirven como base para una mediación práctica dirigida, lo cual desvía la atención del mediador de la interacción entre las partes y debilita el control de las partes sobre la dirección de su propia disputa. En cambio, en una perspectiva transformativa de la práctica de la mediación, los mediadores se centran en los patrones de interacción desarrollados por las partes, no en fases preestablecidas. Estos patrones son construidos por las partes desde el momento en que comienzan a interactuar y cambian y evolucionan a lo largo de la sesión de mediación.

Por otra parte, en resumen, sobre la metodología que propone el modelo transformador del conflicto que se logra a través de la mediación, Hernández Ramos (2014, pág. 7) resume los aportes y beneficios que otorga este modelo:

1. Obtener una comprensión más precisa de la verdadera magnitud del problema en comparación con la percepción previa a la mediación.
2. Entender de manera más clara sus metas e intereses en la situación transformada, considerando el logro de estas metas desde el respeto hacia la posición e intereses de la otra parte involucrada.
3. Reconocer la amplia gama de alternativas disponibles para satisfacer sus intereses y ejercer un control (co)responsable sobre esas alternativas.

4. Comprender la existencia de decisiones adecuadas e inadecuadas en la situación transformada, y aprender a ejercer un control responsable sobre esas decisiones.
5. Mejorar las habilidades en la resolución de conflictos.
6. Desarrollar habilidades de escucha, comunicación, evaluación de soluciones, entre otras, y ser capaz de aplicar lo aprendido durante el proceso de mediación.
7. Tomar conciencia o renovar la conciencia acerca de los recursos disponibles para alcanzar las metas y objetivos establecidos.
8. Comprender el alcance de sus propios recursos y la posibilidad de aumentar su efectividad en el proceso de mediación.
9. Tomar decisiones con plena conciencia de su alcance y las posibilidades de llegar a acuerdos, así como saber cómo llevarlo a cabo.
10. Evaluar las fortalezas y debilidades de los argumentos propios y contrarios, así como las ventajas y desventajas de las posibles soluciones y alternativas, como un enfoque para tomar decisiones.

CAPITULO 4. LA MEDIACIÓN COMUNITARIA

4.1 Concepto de la mediación comunitaria

Determinado el conflicto, nace la mediación como proceso o método natural de comunicación, según Vinyamata Camp (2003) por medio de la cual, las partes involucradas interactúan de forma directa bajo la guía de un tercero imparcial con el objetivo de buscar una solución para el conflicto a través de un diálogo informal. Este proceso busca restaurar las relaciones positivas y poner fin, o al menos reducir, el conflicto, ya sea con el propósito de prevenir futuros problemas o mejorar las relaciones con los demás.

La mediación mirada desde el fin inmediato es un verdadero recurso eficaz de Paz social y desde esta perspectiva se incorporó de manera expresa en el contexto internacional desde el año de 1945 en el Artículo 33 de la Carta de las Naciones Unidas (Organización de las Naciones Unidas, 1945), una vez concluido el segundo holocausto mundial. En este tratado internacional, se reconoce la mediación como una alternativa legítima para resolver de manera pacífica las disputas cuando la paz y seguridad internacional están en peligro. Se busca encontrar soluciones a través de diversos medios pacíficos, como la negociación, investigación, mediación, conciliación, arbitraje, resolución judicial, el uso de organismos o acuerdos regionales, u otros métodos de su elección (Organización de las Naciones Unidas, 1945) .

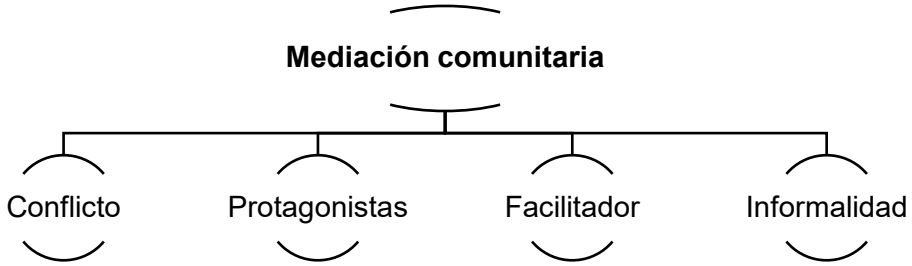
Así mismo, en el sistema de protección de los derechos humanos en el hemisferio americano, porque la mediación fue incluida en el texto de la Convención Americana de derechos humanos (Organización de los Estados Americanos, 1969), con el nombre de soluciones amistosas, disponiendo el Artículo 48.1f que, frente a la situación litigiosa, la mediación se pondrá a disposición de las partes interesadas “a fin de llegar a una solución amistosa del asunto fundada en el respeto a los derechos humanos reconocidos en la Convención” (Organización de los Estados Americanos, 1969).

En este orden, la mediación comunitaria aparece como un proceso para resolver situaciones enfrentadas de grupos de personas que a través de la comunicación resuelven las diferencias libres de apremios y sin violencia con la guía de un facilitador ajeno al conflicto y sin poder decisorio que gestione los diálogos. Es decir, que su estructura brota los elementos esenciales que determinan la naturaleza, mostrándola como un proceso mediático, porque sirve como mecanismo de resolución de conflictos particulares o colectivos y, por otro

lado, inmediato, porque actúa como un verdadero canal de construcción armónico del tejido social.

Para visualizar la mediación, veamos los elementos axiológicos de la esencia que le son propios y que determinan su existencia (Gráfica 2):

Gráfica 2. *Elementos de la medición comunitaria.*



Fuente:
elaboración propia.

La relación intergrupal en atención al interés colectivo produce enfrentamientos, en tanto que, un grupo interpreta el comportamiento del otro como un agravio o amenaza a sus necesidades. Ha de entenderse entonces, que el conflicto observado con el lente del interés consiste en la percepción prevalente e incompatible que tiene un grupo de persona frente a otro sobre un interés colectivo.

Para la mediación comunitaria el conflicto es un componente indispensable sin los cuales no se podría hablar de este medio de resolución de controversias, porque, indudablemente su ausencia afecta la existencia, es decir, es una condición *sine qua non* para que se evidencie; Por su parte, Baruch Bush & Folger (2006) entendió el conflicto como el obstáculo que impide la “satisfacción de las necesidades frente a la incompatibilidad real o aparente de las necesidades o los intereses de las partes, manifestando, más adelante que, en la medida que se den soluciones asertivas se tendrán como satisfechas las necesidades de los participantes” (pág. 96).

La condición de informalidad debe ser propia de la mediación, porque, son los protagonistas, los encargados de marcar el rumbo y formas de los diálogos de manera espontánea, guiados por el facilitador o mediador, quien le corresponde, desde su conocimiento y habilidades llevarlos de la mano para que, dependiendo de las circunstancias particulares del conflicto, sean ellas, las que en últimas propongan la solución, sin que exista una camisa de fuerza que marque etapas rígidas o consecutivas.

Así mismo, la mediación como proceso ha venido evolucionando de manera paulatina desde la entrada en vigor de la Carta de las Naciones Unidas a nuestros días (Organización de las Naciones Unidas, 1945), categorizada en la doctrina y la práctica social, de múltiples maneras teniendo en cuenta factores como la pluralidad de personas que intervienen en el conflicto.

4.2 Perfil del mediador comunitario

Los conflictos que generan las relaciones individuales y colectivas en el seno de la sociedad, sin lugar a dudas, encuentran en la mediación comunitaria el mecanismo idóneo para resolverlos, porque transforma la controversia en un comportamiento positivo posterior que irradia el entorno y como valor agregado, lo anterior, según Ministerio de Justicia y del Derecho y la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (2021) permite dar la oportunidad para la "prevención y abordaje de las diferencias cotidianas a través del diálogo y especialmente de las relaciones fundamentadas en el reconocimiento, el respeto por el otro y la convivencia pacífica" (pág. 7).

Del mismo modo, la interacción de los elementos que conforman el conflicto, las personas o grupos involucradas, el acontecimiento y la pugna de intereses, el mediador comunitario como eje central participa activamente en esta relación, porque facilita el diálogo entre aquellas, activando la comunicación de tal forma que genere las ideas que logren el consenso. Dada la importancia que tiene el rol del mediador comunitario en la espiral conflictiva, Iglesias Ortuño, Pastor Seller & Rondón García (2018) señalan que el mediador, en su papel, debe poseer cualidades y características destacadas que lo distingan de otros mediadores. Su actuación es fundamental para ayudar a las partes a tener una perspectiva diferente hacia el futuro, alejándose de posiciones inflexibles arraigadas en el pasado. Podríamos afirmar que el mediador busca fomentar una comunicación y diálogo que orienten hacia estrategias que puedan estructurar la relación futura. Su objetivo principal es facilitar la negociación entre las partes, promoviendo un ambiente propicio para encontrar soluciones mutuamente beneficiosas.

4.2.1 Cualidades personales del mediador comunitario

El comportamiento consciente del ser humano está demarcado por la personalidad que se percibe por las cualidades (*aptitud*) o condiciones especiales que determinan la forma particular de pensar y actuar del ser que lo identifica o singulariza de los demás y de las cualidades físicas que le corresponden, en tanto que estas cualidades personales inciden en la forma individual de concebir el entorno social (Sarabia Arce, 2001).

En esta dirección, al percibir la cualidad como atributo inherente de la persona relacionados con las capacidades individuales que aprende en relación con el entorno social, se puede afirmar, que existen atributos positivos en el individuo que se adquieren y que inciden en el actuar. Por ende, según Pérez Guerrero & Jasso Hinojosa (2021) el mediador comunitario es una persona apropiada de condiciones particulares que fortalecen la personalidad necesaria para encarar las dificultades que le presenta el conflicto, irradiado por una profunda "convicción de la filosofía de la paz, sustentado en un pensamiento holístico y deontológico de la concepción del mundo y del ser humano y una gran apertura intelectual" (pág. 40).

Así mismo, la función que desempeña el mediador comunitario en el desescalamiento del conflicto es sin lugar a dudas de vital importancia, en tanto que, Macías Sandoval, Puente Ochoa & López Zúñiga (2018) refiere que el mediador es la persona que gestiona el acercamiento, que con su conocimiento y las habilidades produce la confianza entre las partes, posibilitando "una manera más humana de relacionarse removiendo los obstáculos que entorpecen el entendimiento y la fiabilidad entre los seres humanos en un plano de igualdad y de proximidad, con el menor desgaste emocional y de recurso" (pág. 108)

De acuerdo con lo referido anteriormente, el mediador comunitario debe reunir como facilitador ciertas condiciones especiales necesarias para guiar con claridad y afectividad su labor profesional, entre otras las siguientes:

4.2.1.1. El mediador comunitario y la formación humanística.

Esta dimensión tiene que ver con la parte cognitiva del ser humano y la percepción que tenga de los valores morales y éticos necesarios para comprender de la mejor manera el mundo que rodea el conflicto colectivo social.

Por esencia el mediador comunitario actúa como un ser sensible, comprensivo, abierto de espíritu y tolerante con las partes en conflicto, cualidades que desde luego le facilitan la comprensión de las necesidades, angustias y demás formas que alteran el buen comportamiento de la persona, elementos que a la postre desencadenan en un actuar agresivo cuando de proteger sus intereses se trata.

Aquellas alteraciones del espíritu entorpecen las relaciones sociales y surgen en la mayoría de los casos, por el trato desigual entre los asociados o grupos de personas, en

razón a la inadecuada forma que tiene la sociedad culturalmente de clasificar a los seres humanos en estratos o clases sociales tomando como parámetros el ejercicio del poder político, económico, religioso etc.

El mediador comunitario debe abordar la confrontación desde su formación humanista, elemento indispensable que le permite observar y comprender la diferencia que separa a las partes involucradas si pretende dirigir adecuadamente el conflicto, para que surja el acuerdo que se ajuste lo mejor posible los intereses de cada uno de los participantes o del grupo.

Además, la formación histórica humanística del mediador comunitario le permite tener una visión muy amplia del problema, porque gracias a los acontecimientos pasados es consciente de la realidad del presente. Con este saber, el facilitador comunitario determina que el presente es la evolución del pasado obligándolo a asumir posturas para conservarlo y mejorarlos para las generaciones venideras. Según Vargas (2010) “la responsabilidad política de la persona formada en la historia le representa su propia perspectiva a la construcción de este mundo y el compromiso con las siguientes generaciones ordenado a compartirles su experiencia de vida” (pág. 156).

Del mismo modo, la formación humanista del mediador comunitario le permite ser un libre pensador para expresar o exponer criterios claros, sencillos y bien definidos sobre el respeto de los derechos humanos del otro, sobre el trato igual y la igualdad social, el respeto por la diferencia, la lucha contra la discriminación en sus diferentes formas, el respeto por los patrones culturales y ambientales de las personas inmersas en el conflicto y sobre todo la promoción de la cultura de la paz, conjunto de elementos que desde luego se verán reflejados en el trato que el facilitador disponga para con las personas que acuden a resolver el problema (Macías Sandoval, Puente Ochoa, & López Zúñiga, 2018).

4.2.1.2. Competencia en el saber disciplinar del mediador.

Desde el deber ser, el mediador comunitario se presenta como el profesional competente en los saberes de la ciencia social y particularmente en la estructura del Derecho que impera en una cultura latinoamericana. Al reconocerlo desde el concepto que los conflictos que se producen en la colectividad giran en torno a las necesidades, y al temor de la violación de los derechos fundamentales y patrimoniales de las personas y colectivos el facilitador debe ser un especialista en aquellas ciencias sociales.

En la doctrina existe multiplicidad de conceptos en torno a lo que debe entender por una persona competente, generalmente se relaciona con el conocimiento básico y específico que tiene el sujeto en su haber intelectual vinculados a una disciplina en particular que le permite el ejercicio profesional, o con la habilidad y destreza para interactuar con estos saberes y resolver problemas que le plantea el tejido social, además, Steele Garza (2015) refiere que debe poseer “habilidades, destrezas, técnicas y el método científico, que faciliten el proceso, así como ser conocedor del tema en conflicto, para evitar incertidumbre y desconfianza a lo largo del procedimiento” (pág. 95).

De acuerdo con lo referido anteriormente, el mediador comunitario necesariamente debe presentarse al conflicto como un profesional experto con formación interdisciplinaria, que conoce y comprende la ciencia jurídica, que aplica los saberes de la Conflictología, apoyándose, además, en el conocimiento básico de la sociología y psicología que lo ubique en el entendimiento del comportamiento humano.

Por ende, el gestor comunitario enfrenta el problema de índole colectivo patrimonial o de convivencia ciudadana, partiendo del estudio del devenir cultural y de la evaluación del sentir y pensar de cada una de las personas del grupo involucradas, para subsumirse en el saber teórico desde los conceptos, teorías, escuelas y el método, que, vinculados con una buena praxis profesional le permite determinar los patrones dominantes que le facilita la gestión del conflicto.

Cabe mencionar que, la excelente formación profesional disciplinar del mediador comunitario en la ciencia jurídica (Derecho Civil, Familia, Comercial, Penal, Administrativo y de Policía) y la adecuada apropiación de habilidades y destrezas de carácter operativo, son los elementos que lo hacen competente para enfrentar la gestión del conflicto colectivo, es el saber y la comprensión del marco normativo y jurisprudencial de la disciplina del derecho lo que contribuye con la determinación de los derechos que se encuentran inmersos en el problema y los límites que el ordenamiento legal le marca a cada uno de los participantes, porque es allí donde se encuentra precisamente el reconocimiento y el límite de los derechos de los asociados (Macías Sandoval, Puente Ochoa, & López Zúñiga, 2018).

Por consiguiente, el conocimiento que tenga el mediador comunitario sobre el reconocimiento y la limitación de los derechos que impone la ley el que muestra el campo de acción donde el facilitador actuará de manera adecuada liderando a través del diálogo la comunicación idónea que permita a las partes llegar al consenso voluntario y directo.

Así mismo, la labor del mediador comunitario competente es la actividad profesional que sin lugar a duda contribuye al fortalecimiento de la convivencia armónica de la sociedad de manera positiva, lo que implica un compromiso serio y permanente de actualización teórica y práctica que le permitan aplicar las habilidades y destrezas mediante el procedimiento pertinente para desescalar el problema.

Por el contrario, de presentarse falencias de formación académica y de buena praxis profesional en el campo del saber disciplinar como en la ciencia de la Conflictología, sin lugar a duda, la participación del facilitador agravará la situación problémica y lamentablemente impulsará la situación violenta que *per se* hace parte del conflicto. Cuando el mediador comunitario no posee aquellas condiciones especiales su gestión marcha sobre el imaginario convirtiendo su labor en un elemento más que incrementa el conflicto (Macías Sandoval, Puente Ochoa, & López Zúñiga, 2018). En conclusión, el mediador comunitario debe asumir con mucha responsabilidad su rol de director del conflicto con claridad absoluta de su competencia, con el fin de obtener un resultado positivo del problema contribuyendo de esta manera con la armonía social fin último de la mediación comunitaria.

4.2.1.3. Mediador comunitario como garante de la Imparcialidad.

El mediador comunitario es la persona que dirige el conflicto por dos sendas, una con el propósito particular de lograr el entendimiento de las partes de manera directa frente a las diferencias que los separa; y otra, que marca el camino hacia la paz social en tanto que el acuerdo y su cumplimiento reconcilia y armoniza el comportamiento humano (Macías Sandoval, Puente Ochoa, & López Zúñiga, 2018). Para transitar por estos senderos la actividad profesional del mediador comunitario desde su interior (Subjetividad) debe ser libre y limpio de cualquier prejuicio, de ideas preconcebidas fundadas por posturas de carácter político, religiosas, de género, económicas etc., que puedan incidir para favorecer o perjudicar a uno cualquiera de los extremos que conforman la controversia.

Debe concebirse el elemento subjetivo de imparcialidad del mediador comunitario como aquel juicio de valor ético que se produce en su interior al momento de analizar la historia de los hechos tal y como los presenta las partes enfrentadas para adecuarlos a los supuestos de hechos que se encuentran descritos en el comportamiento consuetudinario, o en el ordenamiento legal o jurisprudencial, actuar particular del mediador que lo lleva a identificar los intereses en juego y dirigir en forma pertinente la gestión del conflicto.

El concepto de imparcialidad es una condición interna individual que se encuentra ligada a la neutralidad e independencia del mediador frente a los hechos y de los intereses de los participantes del conflicto, postura que debe asumir el facilitador, esto es, estar totalmente alejado de los acontecimientos que le dieron vida al problema, circunstancia que le permite observar el horizonte del conflicto con mayor amplitud permitiéndole dirigir el diálogo distante de cualquier tipo de interés personal hacia una de las partes o un tercero ajeno a la disputa (Macías Sandoval, Puente Ochoa, & López Zúñiga, 2018).

La Corte Constitucional Colombiana (2000) resalta de manera general, mediante la Sentencia, C-365/00 que el concepto de imparcialidad es una garantía del cual gozan todos los ciudadanos y que debe ser respetada en nuestro caso por el mediador comunitario, pues se trata no solo de un aspecto de carácter moral sino además ético, que se encuentra vinculado con la honorabilidad del mediador, siendo esta, presupuesto necesario “para que la sociedad confíe en los encargados de definir la responsabilidad de las personas y la vigencia de sus derechos”.

La imparcialidad del mediador según Pozo (2019) se refleja en la neutralidad que posee dicho sujeto. En este orden, el principio de imparcialidad está relacionado con el derecho fundamental al trato igualitario entre las personas que se consagra en el Artículo 13 de la Constitución Política de Colombia (Asamblea Nacional Constituyente Colombia, 1991) refiere aquella garantía que permite la igualdad que debe existir entre los ciudadanos, porque es principio natural que los seres humanos nacen libres e iguales y por lo tanto deben recibir la misma protección de parte de las autoridades quienes lo hacen efectivo, sin ningún tipo de discriminación por razones de raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica, correspondiéndole al estado, la sociedad y en nuestro evento al mediador garantizarlos con sus actuaciones.

De acuerdo a lo anterior, l criterio de imparcialidad no se limita exclusivamente a la postura de favorecimiento a una parte entrelazada en la controversia por los factores arriba señalados (económicos, políticos, religiosos etc.), aquel concepto, tiene una visión holística, porque igualmente raya la imparcialidad la actividad mediadora desconociendo por ejemplo, el trato igualitario que puede generarse por la carencia del conocimiento teórico disciplinar y la ausencia de pericia (habilidad y destreza) en el desempeño de su cargo, conductas que en un caso determinado produce un acuerdo motivado por una falsa expectativa a una de las partes. El mediador comunitario debe ser consciente del compromiso y responsabilidad que asume con su actividad, porque de ella depende el tratamiento igual que debe darles a los protagonistas del conflicto (Pozo, 2019).

4.2.1.4. Capacidad para reconocer los conflictos comunitarios.

Es pertinente aclarar que, los seres humanos totalmente diferentes tanto física como en el desarrollo de su personalidad, el desenvolvimiento cotidiano como ser social obliga necesariamente y de manera ineludible al contacto permanente con el otro.

Por consiguiente, de cualquier forma, esta relación social genera tensiones, enfrentamientos, discordias, desacuerdo o disputas, unas, que por su baja intensidad no trasciende y por esta razón, se resuelven de la mejor manera, incluso utilizando métodos imperceptibles como la indiferencia. No ocurre lo propio, cuando aquel roce o amenaza lastima valores o intereses de alto talante como los derechos fundamentales, los bienes patrimoniales tangibles e intangibles de las personas.

En este sentido, el punto de discordia produce instintivamente reacción agresiva de orden psicológicos o físicos, circunstancia que amerita la intervención de un tercero particular o el mismo estado con el fin de resolverlos mediante procedimientos previos establecidos por el sistema social (Método Auto o Hetero compositivos). En este escenario, se encuentran ante un conflicto que según lo refiere Ramírez Villamizar (2020) cuando se analiza desde la perspectiva del interés, se refiere a la percepción predominante e irreconciliable que una persona tiene hacia otra persona o grupo en relación a un bien, comportamiento o declaración de voluntad en la que hay un interés compartido.

Por otra parte, el mediador comunitario debe indiscutiblemente de primera mano, identificar los elementos que lo forman y, además, conocer el o los métodos apropiados para resolverlo. No es lo mismo para el facilitador resolver un conflicto generado en un desacuerdo entre dos personas unidas por un vínculo o hecho jurídico, que estar en presencia de un enfrentamiento donde existe multiplicidad de personas con el mismo o varios derechos enfrentados.

Para identificar la situación conflictiva y determinar el procedimiento adecuado para abordar la resolución el mediador como antes se mencionó, debe partir del saber e interpretar el marco teórico de la Conflictología, de la ciencia jurídica y contar con la adecuada experiencia profesional para poder ubicar con precisión el objeto de la controversia en las disciplinas del derecho Civil, Penal, laboral, administrativo, disciplinario, de convivencia ciudadana etc., y establecer según aquellas la metodología que debe seguir en tanto que cada una de ellas ofrece un procedimiento especial diferente para resolver las controversias.

De este modo, la suma de estos elementos le permiten al mediador comunitario tomar una posición muy cómoda para visualizar el conflicto y estar en capacidad para descenderlos a la disciplina jurídica aplicable (Civil, Penal, etc.) al objeto de la pretensión de cada una de las partes, identificando de esta manera los puntos de choque que generan el conflicto, comprenderlos y analizarlos como un todo estructural sin dejar de lado condiciones sociales y del orden cultural de los intervinientes que igualmente inciden en la situación problémica, actuar que le permitirá presentar a través de la adecuada argumentación los puntos de quiebre de la diferencia para lograr el consenso o acuerdo entre las partes en forma directa.

Por consiguiente, tener capacidad para reconocer el conflicto significa, que el mediador comunitario comprenda perfectamente cada uno de los elementos que conforman la diferencia, es decir, que identifique plenamente los hechos o conductas que realizaron cada una de las personas participantes, (acontecimiento que origina problema), los derechos y sus limitaciones, obligaciones e intereses que se encuentran involucrados de la disciplina jurídica que lo regula y por último, percibir la forma como cada uno de los protagonistas concibe y comprende los derechos, las obligaciones, sus intereses o pretensiones frente al otro, porque es allí, justamente, donde aparece el punto que marca la diferencia y que va resolver con la aplicación de la metodología que desarrolla la mediación comunitaria.

Es de resaltar que, cuando el mediador identifica la forma como los hechos ocurrieron y realizando el cotejo con las normas de la disciplina que regula estos acontecimientos, logrará determinar los derechos y las obligaciones que le corresponde a cada una de las personas que intervienen en el conflicto vistos desde la disciplina correspondiente y lo que es igualmente importante, establecer los límites que la ley le asigna a los derechos, estableciendo de esta manera el punto que marca la diferencia, determinando el camino que acercará a las partes con una adecuada motivación al consenso.

No cabe duda, que el precario conocimiento del saber disciplinar de las normas que regulan el comportamiento social y la carencia de habilidades y destrezas en el manejo del conflicto, lejos de resolverlo, la actuación del mediador comunitario se convierte en un elemento más que agrava la situación de violencia que es inherente al problema individual y colectivo.

4.2.1.5. El saber escuchar del mediador comunitario.

En el ámbito de la competencia profesional del facilitador comunitario, es fundamental tener una clara comprensión de la gran diferencia que existe entre entender el significado de

las palabras "oir" y "escuchar". En el desempeño de su función, el facilitador no puede simplemente interpretar el acto de escuchar como una simple tarea de prestar atención al interlocutor. Escuchar implica comprender el sentido y la intención de la comunicación desde la perspectiva de la persona que habla, mientras que oír se limita a percibir las vibraciones sonoras. Escuchar implica entender, comprender y dar significado a lo que se escucha. Es un proceso activo que va más allá de la mera recepción de sonidos (Hernández Marín, 2016, pág. 105).

De acuerdo a lo referido anteriormente, el saber escuchar es entonces importante para el mediador comunitario porque de esa manera puede comprender perfectamente el significado de las palabras exteriorizadas por cada uno de los interlocutores interpretando de manera adecuada los sentimientos, la forma de pensar atrapada dentro del microcosmos individual en relación a sus intereses y de valorar a la contraparte, circunstancia que permite efectuar un acercamiento en busca del acuerdo directo y espontáneo de las partes.

Para ingresar al pensamiento del interlocutor, según Córdoba Cubillo, Coto Keith & Ramírez Salas (2005) El mediador emplea la interpretación de los sonidos expresados a través del lenguaje hablado, con el propósito de comprender tanto su significado gramatical como cultural. Además, el mediador busca desarrollar una capacidad mental activa en lugar de pasiva, a diferencia de lo que se creía en la década de los 70 y años anteriores. Al escuchar, una persona debe activar una serie de procesos mentales que le permiten comprender el mensaje que se está transmitiendo.

Así mismo, si escuchar tiene un significado mucho más amplio del gramatical, el mediador en su actividad pacifista debe estar apropiado de este atributo para poder dirigir la gestión del conflicto apropiándose del verdadero sentir de cada uno de los participantes para determinar puntos de contacto positivos que dirima la controversia. Esta apropiación se logra a través del diálogo sencillo, comprensible y claro desde el contexto del entorno cultural y grado de formación de los participantes, cualidades especiales que influyen o mejor determina la forma de actuar de las personas o grupos.

Del mismo modo, del análisis adecuado de las condiciones socio–culturales y del grado de formación de las personas enfrentadas en la controversia, el mediador comprenderá desde este nivel el verdadero significado de las palabras o mejor desde el léxico que culturalmente utilicen las personas para buscar el acercamiento de sus diferencias, logrando una acertada adecuación de aquellas al derecho que lo reglamente.

4.2.1.6. Capacidad para motivar a las partes y propiciar el acuerdo.

Es claro que en el proceso de mediación la neutralidad e imparcialidad absoluta del facilitador y, además, la prohibición de intromisión en los diálogos sobre acuerdos de los participantes, presentar fórmulas de arreglo, y menos, tomar decisiones que diriman la controversia. Estos comportamientos de ejecutarse desnaturalizan la figura de la mediación comunitaria, si partimos de la base como método es eminentemente auto compositivo y por ende no permite la resolución del conflicto a través de una decisión de carácter coercitivo que implique una imposición de cumplimiento de prestaciones a cargo de las partes.

Lo expuesto, no es óbice para que el mediador en su dinámica del saber profesional dentro del proceso argumentativo motivacional explique puntos dudosos o neurálgicos de cada parte para aclarar sus alcances y límites, mostrando los puntos que marcan la diferencia y de acercamiento que ayuden a la comprensión de aquellos y se produzca de manera espontánea el acuerdo.

Para realizar este trabajo, el mediador comunitario debe construir un ambiente de cordialidad, proyectando hacia los convocantes su imagen de líder, mostrándose amable y gentil, como una persona de amplios conocimientos sobre el tema objeto de la discusión, segura de sí mismo, convincente a la hora de dirigir los diálogos de tal forma que produzca respeto y empatía, circunstancias especiales que permita el acercamiento entre las partes.

Una vez logrado aquel ambiento propicio para el diálogo y de haber escuchado con atención los hechos que cada una de las partes enfrentadas conciben e interpretan sus pretensiones, el mediador comunitario utilizando el discurso cargado de una elocuente retórica y utilizando el lenguaje adecuado mostrará a los interesados una nueva visión de los derechos que les permita concebir una manera diferente de ejercerlos señalando los puntos positivos logrados en el acercamiento.

La función de fondo o mediática que busca la mediación comunitaria, no es otra, que el fortalecimiento de la armonía social, porque su diseño metodológico se encamina hacia el constante diálogo entre las partes que integran el conflicto porque de esta manera se fortalece las relaciones interpersonales y de grupo creando armonía en el tejido social. Debe entenderse entonces que la conducta desplegada por el mediador comunitario no significa exclusivamente lograr con su gestión el acuerdo entre las partes, sino que, además, que este acuerdo se cumpla a cabalidad irradiando de esta manera hacia el entorno social generando confianza y credibilidad a esta institución adecuada de solución de conflictos.

Es indudable que la formación profesional del mediador comunitario es factor esencial en la construcción no solo de la armonía y la pacificación del conflicto colectivo sino también, en el sostenimiento de la paz social. De presentarse falencias en la formación tanto intelectual como de la apropiación de habilidades y destrezas para comprender el problema, la actividad del mediador comunitario a no dudarlo contribuirá al crecimiento del problema ante la incapacidad de identificar el objeto de la discusión e inducir a las partes a buscar el acercamiento y conclusión de la diferencia en forma directa.

4.2.2 Las características particulares del mediador comunitario

Generalmente y desde la perspectiva de la psicología, Escalante Gómez, Repetto & Matinello (2015) asociando el significado de la palabra "*actitud*" con el comportamiento o forma de actuar de las personas ya sea de manera positiva o negativa. En efecto, la mayoría de las definiciones se presentan refiriéndose a un comportamiento que, según Escalante Gómez, Repetto & Matinello (2015) lo que comparten es que son inclinaciones internas de una persona para actuar en relación con otras personas, objetos o situaciones. Una actitud en sí misma no conduce automáticamente a una conducta, pero la conducta puede considerarse como un factor que guarda relación con la actitud.

En este sentido, el mediador comunitario debe acercarse a los elementos que conforman el conflicto dotado de ciertas características muy particulares, debido a que como lo refiere Laca Arocena (2005) En la medida en que las actitudes tengan un impacto en los comportamientos, y se ha demostrado que esta influencia no es directa, las actitudes hacia el conflicto afectarán los enfoques que los individuos adoptan para enfrentar sus conflictos.

En consideración a lo anterior, el mediador comunitario responde básicamente a la gestión utilizando entre otras, las siguientes características particulares:

4.2.2.1. Liderazgo en la gestión del conflicto comunitario.

La gestión que desarrolla el mediador comunitario es de liderazgo total porque con su trabajo de alto desempeño consigue transformar al interior de los participantes de manera positiva la nueva concepción del contexto del conflicto basados en postulados como la solidaridad, el reconocimiento y el respeto por el otro, la convivencia armónica, si entendemos el liderazgo como lo expone Bass citado por (Perilla Toro & Gómez Ortíz, 2017) "desarrollar todo un proceso que impacte a las personas unidas por la diferencia de tal suerte que logren observar ellos mismo nuevos "retos y oportunidades de su entorno".

Es preciso resaltar que, para que al interior de una organización se genere el cambio el lider, según Moss Kanter y citado por (Delgado Torres & Delgado Torres, 2003) es necesario ampliar la perspectiva y explorar lo que puede diferir más allá de los límites conocidos. También implica cuestionar suposiciones, tener una visión clara, buscar aliados, formar un equipo cohesionado, perseverar y persistir en los esfuerzos, y compartir los logros obtenidos.

En efecto, el mediador comunitario, como líder centra su actividad de manera puntual en conocer e interpretar las necesidades, emociones y sentimiento que alberga el interior de los intervinientes que hacen parte del conflicto de intereses o derechos patrimoniales, que al comprenderlos dirige a los protagonistas hacia el punto de equilibrio, desde luego, tomando siempre la distancia indispensable para que las expresiones subjetivas de las partes no invadan el fuero personal del mediador, o como antes se afirmó, lejos de todo perjuicio que pueda incidir en el acuerdo de las partes.

Actuando de esta manera, el mediador comunitario logra atisbar más allá de los intereses particulares de las personas enfrentadas el punto de igualdad de la diferencia, que explicados de manera clara motive a las personas desde esta perspectiva rodeada de imparcialidad visualicen el acuerdo, el líder comunitario enfrenta el desafío que propone la exteriorización de los criterios particulares de los participantes tomando los imaginarios fundados o no que cada uno tiene sobre el derecho que le asiste, desde luego, teniendo en cuenta el sesgo que brota del interés particular. Esta situación particular invita al mediador para presentar de manera convincente la realidad de la situación del problema para que las personas se unan mediante el consenso.

El comportamiento del líder en la mediación comunitaria es transformacional, porque según Hernández Paz (2018) el lider “motiva a sus seguidores para que se dirijan hacia un destino que va más allá de resultados tangibles” (pág. 18), además, agrupa a las personas que hacen parte del problema constituyendo un equipo de trabajo, en que los integrantes y desde el rol de cada uno de los miembros logran comprender las limitaciones que le asiste en relación al ejercicio de sus derechos, comprensión que le permitirá ver el problema desde otra arista reconociendo el derecho ajeno brotando de esta manera el equilibrio de intereses en el problema particular que desde luego por irradiación contribuye a la armonía social.

Este liderazgo se hace evidente, con el actuar pertinente y coherente del mediador comunitario que implica el dominio del saber jurídico disciplinar sobre el cual versa el objeto de la controversia, como por ejemplo, enfrentamiento por el uso inadecuado de los residuos

habitacionales, el mantener animales domésticos en los conjuntos cerrados, riñas y enfrentamientos entre vecinos, la producción exagerada de ruidos, como también los que se suscitan en el campo del derecho penal, familia, etc. competencias que le permite al líder comunitario identificar las fortalezas y debilidades de cada uno de los argumentos expuesto por las partes ubicándolo de la mejor manera para administrarlos y conducirlos a una nueva postura que permita diálogos de resolución o proposición del problema.

4.2.2.2. La comunicación en la gestión del mediador comunitario.

El mediador en su actividad facilitadora es el intérprete del sutil y apropiado manejo del lenguaje en el arte de la comunicación, puesto que, la manera de expresarse de frente a las personas que intervienen en el conflicto incide en la reacción de los participantes. El léxico utilizado debe estar a tono con el nivel cultural de aquellos para no lastimar o incomodar por imaginarias ofensas que en su interior puedan construir cada una de las partes por el desconocimiento del significado de las palabras utilizadas por el mediador.

La persona al interactuar en el tejido social lo hace exteriorizando la forma como interpreta el concepto, la idea, opinión que brota de la forma como concibe su microcosmos (el mensaje y su contenido), desde luego teniendo en cuenta múltiples factores, como la cultura, la raza, el creo, educación, formación etc., y con la manera muy personal de expresarlo en forma oral con expresión corporal que surge dependiendo de la intensión que se tenga (estilo).

Es importante resaltar que, en los diálogos mediados es trascendental el respeto y el buen uso del contenido de los mensajes y particularmente el estilo de cada uno de los participantes. El estilo asertivo es el más conveniente en la comunicación, según Caridad, Cardeño, Cardeño & Castellano (2017) dado que busca promover de manera positiva el equilibrio de poder en las relaciones individuales, con el objetivo de que cada persona se beneficie de la interacción, su propósito no es dominar a otros, sino asegurar la satisfacción mutua en la resolución de conflictos.

Así mismo, el uso de un lenguaje sencillo, espontáneo y claro ayuda a que la comunicación fluya hacia el entendimiento de suerte que elimine cualquier tipo de exclusión por parte del interlocutor al sentirse ofendido o discriminado por la interpretación inadecuada de una palabra por cuestiones políticos, religiosos, económicos, étnicos y cultural. En este sentido, el mediador debe ser experto en el diseño del modelo de comunicación para planear previamente la forma como ha de comunicarse para llevar a cabo una adecuada interacción

verbal, no solo desde el uso de palabras comprensibles del lenguaje de la disciplina profesional en la que está inmerso el conflicto, sino que, además, fijar la estrategia de inclusión para eliminar cualquier posibilidad de discriminación.

Por otra parte, se incorpora la comunicación a la institución de la mediación comunitaria como elemento indispensable para llevar a cabo el empalme entre las partes del conflicto y el mediador, porque a través de la exteriorización del pensamiento y el sentir la persona a través de la palabra, el escrito o cualquier otro medio se induce al consenso individual o colectivo. Es la comunicación un factor determinante para la reconstrucción del tejido social frente a la controversia, según indica Iglesias Ortuño, Pastor Seller & Rondón García (2018) siendo crucial para el progreso de la sociedad, es fundamental fomentar enfoques comunitarios que se basen en la habilidad y competencia comunicativa de los grupos sociales como el elemento central.

En esta dirección los investigadores Munuera Gómez & Minguela Recover (2019) al examinar la premisa de la comunicación en el contexto de la mediación comunitaria, se plantea que esta intervención social tiene como objetivo identificar las causas del conflicto y establecer canales de comunicación estructurados que faciliten la comprensión y el acercamiento de las posturas adoptadas.

Además, el adecuado uso del discurso marca el camino expedito que conduce a los intervinientes a la interacción positiva y transformadora del conflicto. Según Díaz y Tapia (1999) citados por (Rodríguez, Sánchez Álvarez, & Rojas de Chirinos, 2008) el mediador, particularmente en el ámbito comunitario, debe emplear estrategias de comunicación adecuadas, ya que esta es la forma en que puede brindar ayuda a las personas. Esto resalta la importancia de prestar atención tanto a lo que se dice como a la forma en que se expresa.

4.2.2.3. El mediador comunitario como administrador del conflicto.

Es preciso indicar que, la comunidad es como el grupo de personas que vinculadas por el arraigo territorial y unidas subjetivamente por patrones culturales, históricos, políticos, religiosos, económicos etc., se integran por la manera uniforme de concebir el mundo exterior en busca del bienestar en intereses general y comunitario.

De esta forma, las organizaciones funcionan con estructuras armonizadas y direccionadas para producir, controlar y compartir beneficios para el desarrollo y utilidad colectiva, según Sauceda Villeda & Gorjón Gómez (2020) indica que las organizaciones

poseen “características propias que provienen a su vez de las características del territorio y sus limitaciones, cuyos integrantes tienen sus experiencias según determinados valores arraigados por la historia, tradición, costumbres y los valores universales que como individuos comparten” (pág. 32).

Por ende, al percibir la comunidad como una organización muy bien definida con normas consuetudinarias o normativas con lineamientos interpretativos para la toma de decisiones, con objetivos comunes que impulsen el desarrollo para el beneficio comunitario y dotada de los procedimientos de resolución de controversias; podemos afirmar entonces, que la comunidad es una verdadera empresa con una o varias personas que la represente y la dirija hacia los objetivos que persigue.

Cabe mencionar que, al interior de este tipo de organización y debido a las relaciones interpersonales de sus integrantes se presentan diferencias por la forma individual de pensar y sentir, que exigen la presencia del administrador para que actúe y dirija la situación problémica, persona preparada y encargada de gestionar adecuadamente el conflicto dando paso a acciones que favorezcan la solución y que no afecten la visión y los objetivos trazados.

Al revisar, la estructura del conflicto la función específica que desarrolla el mediador comunitario es entonces, similar a la efectuada por el administrador de la comunidad, porque, siendo la situación problémica un conjunto de elementos que altera la actividad personal, la productividad y armonía social, demanda la presencia de un líder que asuma la resolución de estas controversias.

Para resolver el caos, el facilitador como administrador del conflicto establece objetivos generales y específicos muy bien definidos y planea las actividades pertinentes que ejerzan control sobre los elementos del problema, como, por ejemplo: diseñar inicialmente un ambiente que permita el diálogo armónico; apropiarse de los hechos relevantes o no que integran el problema; determinar las condiciones socio económicas de las personas que intervienen en el conflicto; Establecer si es el caso, el marco teórico de la disciplina que envuelve la controversia; Fijar estrategias de protección de los derechos fundamentales de todos los intervinientes; Determinar el o los métodos a aplicar en la mediación; definir el tipo de comunicación a utilizar para provocar de manera espontánea el consenso.

Así mismo, el mediador comunitario como administrador de la situación problémica analiza cada uno de los componentes que forman el conflicto y los interpreta desde su individualidad, valorándolos posteriormente en conjunto para obtener elementos de

convicción que le permitan planear el método a utilizar desde las teorías de la Conflictologia. Esta forma de actuar son efectivamente actos de un verdadero administrador, porque con aquel panorama persuade a los participantes para que realicen el diálogo sobre la forma de resolver la disputa, Hernández & Mosquera (2011) menciona que los desacuerdos pueden tener un carácter productivo cuando se abordan a través del diálogo y se respeta la introducción de nuevas ideas. Es fundamental gestionar de manera eficiente las diferencias que podrían socavar los cimientos de un equipo.

Por ende, la mediación comunitaria es el instrumento ideal de solución de controversias mostrándose como una estructura solida levantada sobre cimientos epistemológicos que facilita las diferentes formas del estudiar el conflicto, y lo que es igualmente importante, los procedimientos o protocolos que deben seguirse de acuerdo a cada forma de ver la controversia, ubicando al mediador comunitario como la persona experta en el arte de administrar planeando, dirigiendo y facilitando con su gestión la resolución del problema de manera idónea.

4.2.2.4. Presencia de la motivación y argumentación en la mediación comunitaria.

El mediador comunitario en la actividad pacificadora ejerce una función eminentemente persuasiva a través de la comunicación con el único propósito de ingresar al interior de las personas que acuden a su servicio, utilizando el lenguaje sencillo y claro, de tal forma, que del intercambio de ideas fluya la respuesta positiva para resolver y transformar a las personas involucradas en el conflicto, en tanto que, el diálogo bien dirigido lleva consigo las proposiciones que diluyen las diferencias.

Con la adecuada comunicación el facilitador propicia un entorno armónico y agradable de tal suerte que genere confianza en torno a la labor del mediador, entre los mismos participantes y en procedimientos utilizados para llegar a los acuerdos desde luego con la acertada motivación, por su parte, Munduate Jaca & Barón Duque (2001) indica en base que la motivación es un estado psicológico que induce, anima o genera entusiasmo en una persona para “desarrollar una labor determinada fijando rumbos y metas, deseos, anhelos, situación mental que da un alto nivel de iniciativa a la persona por el nivel de actividad desplegada hacia la participación en los diferentes actos de la mediación” (pág. 6).

Frente al problema el mediador es el líder recursivo en lenguaje y retórica desde el momento de iniciar con la gestión. Presenta a los intervinientes como discurso de apertura la

reseña sencilla sobre la importancia, ventajas y beneficios que otorga el diálogo incitando a las partes a exponer libremente la historia del problema desde su óptica, y los hechos que originan las diferencias para captar la confianza del mediado. El efecto es inmediato, la parte motivada narra su historia de manera franca, abierta y sincera dando al líder la oportunidad de resolver una gran cantidad de incertidumbres que absueltas ayudará a planear las estrategias para el logro del acuerdo individuales o colectivos, como por ejemplo; determina, la realidad de los hechos, el campo de acción sobre la cual van a girar los diálogos, el o los acontecimientos que muestran la diferencia y los imaginarios que cada una de las partes tiene construido sobre el derecho que le asiste.

La presentación motivada del mediador exponiendo la nueva visión del problema facilita a los participantes percibir con un lente diferente el alcance y límites de las pretensiones, propiciando de manera positiva el diálogo como alternativa de solución, desde luego, según Naranjo Pereira (2009) la motivación es aquella representación que origina el mediador que permite que el participante “inicie una acción (activación), se dirija hacia un objetivo (dirección) y persista en alcanzarlo (mantenimiento)” (pág. 154).

Ahora bien, dentro de la dinámica del conflicto aparece la argumentación dada por Cruz Romero (2018) que indica como aquel instrumento consiste en la “capacidad o habilidad del ser humano para exponer sus ideas y convencer al otro que se tiene la razón” (pág. 150), elemento que está íntimamente ligado a la motivación y el diálogo, pues en el ritmo normal del conflicto cada una de las partes reclama su interés justificado con razones, desde luego, en la mayoría sesgado por los anhelos individuales. La presentación de los diferentes puntos de vista permite que el mediador determine la estructura argumentativa que deberá aplicar para dirigir el diálogo sea de la orden descriptiva o demostrativa de manera que produzca el efecto de cambio de concepciones sobre las reclamaciones de cada parte.

En un lenguaje claro y con retórica el mediador muestra sutilmente la tesis reflexiva relacionada con el objeto de debate que motive al diálogo directo sobre los puntos diferenciales; relación comunicativa que se dirija a crear en la mente de los participantes el cambio en la manera como concibe el derecho que pretender.

Por consiguiente, con el uso pertinente de la argumentación el mediador evita las explicaciones irónicas e irrespetuosas que lastiman la dignidad humana; aclara las dudas que surtan del diálogo y a facilitar a través de inferencias lógicas la explicación de cómo articular las conclusiones a que se llegaron de tal suerte que genere transformación en la persona en su manera de pensar y se logre el consenso, aprovechando que la argumentación presenta

dos caminos según Canals (2007) se presentan dos elementos que ocurren simultáneamente: en primer lugar, la construcción del pensamiento basada en una red de conocimientos amplia y bien interconectada; en segundo lugar, la forma de discurso que se elabora para persuadir al receptor de la validez de los propios argumentos y, posiblemente, influir en su opinión.

CAPÍTULO 5. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La integración de los enfoques paradigmáticos cuantitativos y cualitativos en una misma investigación, da la oportunidad de ver los análisis de los datos obtenidos con una mayor claridad, dimensión y confiabilidad aun existiendo diferentes posturas en torno a su aplicación. Para unos, estos dos enfoques son totalmente excluyentes, según Castro &Godino (2011) porque “los tipos de cuestiones y las inferencias son o bien cuantitativas o cualitativas”, y para otros es transcendental porque el método mixto en la investigación científica se presenta según lo refiere Pacheco & Blanco (2015) como un enfoque que emplea tanto herramientas asociadas a la investigación cuantitativa como a la investigación cualitativa en un mismo proyecto. Este método contribuye a la generación de un nuevo conocimiento.

Lo expuesto anteriormente, permite identificar que la metodología mixta debido a que la hipótesis formulada en la investigación y la naturaleza de las variables determinadas permitieron su complementación para comprobar la eficacia de la mediación comunitaria como mecanismo de resolución de los problemas vecinales derivados a las relaciones de convivencia que se dan al interior de la población desplazada víctima de la violencia adscritos al programa ALPOSD de la Universidad Simón Bolívar sede Cúcuta y que se podrían resolver a través de la mediación comunitaria.

En el desarrollo de la investigación inicialmente se construyó el referente bibliográfico que sirvió como base fundamental para la determinación, estudio y comprensión de las variables que desde luego determinaron la elaboración de los instrumentos, dichos elementos de evaluación fueron validados y aplicados a la población objeto de la investigación, recaudándose toda la información necesaria para el desarrollo del estudio. Analizados los datos desde las dos posturas paradigmáticas y utilizando la técnica propia de cada una de ellas previa la contrastación se pudo comprobar la hipótesis planteada en el trabajo.

Para lo anterior, el uso del diseño metodológico mixto secuencial permitió, que se identificaran los datos como lo indica Quecedo & Castaño (2002) de una “manera directa y descriptiva, en las propias palabras de las personas objeto de a investigación y la observación del comportamiento de estas” (pág. 7), es decir, permitió que las personas que se encuentran inscritas en el programa ALPOSD de la Universidad Simón Bolívar sede Cúcuta describan las experiencias vividas por el desplazamiento, el proceso de acoplamiento al nuevo entorno urbano, los elementos de la resiliencia vecinal, y las forma de resolver los problemas comunitarios.

Así mismo, con la aplicación de la metodología con enfoque positivista cuantitativo permite según Salas (2011), porque se pudo explicar las “regularidades observadas en los eventos de la naturaleza humana estableciendo sus determinantes con altos niveles de confianza estadística” (pág. 13).

5.1. Metodología cualitativa

5.1.1. Estudio cualitativo

El enfoque cualitativo, dentro de la investigación se fundamentó esencialmente en la teoría constructivista, como lo refiere Salgado (Salgado Lévano, 2007) esta teoría defiende la comprensión del mundo real a través de la experiencia vivencial de aquellos que lo experimentan, así como la comprensión de las diversas construcciones sociales relacionadas con el significado de los eventos y el conocimiento.

El trabajo investigativo con enfoque cualitativo según Lerma (2003) investiga acerca de las expresiones verbales, pensamientos, emociones y acciones de las personas, así como los patrones culturales que las rodean. También analiza el proceso y el significado de las relaciones interpersonales y su interacción con el entorno. Además, se enfoca en comprender la naturaleza de las personas, objetos y cualquier otro aspecto que explique plenamente su comportamiento y manifestaciones. De aquí, que Martínez Migueles (2006) expresa que la perspectiva cualitativa, que abarca la totalidad, no se contrapone a la perspectiva cuantitativa, que solo abarca un aspecto. En cambio, la perspectiva cualitativa implica e integra a la perspectiva cuantitativa, especialmente cuando sea relevante.

Por su parte, el método cualitativo se enfocó con el fin de observar directamente los elementos perturbadores de convivencia armónica y la manera de resolver los conflictos que surgen entre las personas víctimas del desplazamiento por la violencia hacia los cascos urbanos en el proceso de adaptación a las nuevas condiciones de vida y especialmente de aquellas que se encuentran inscritos en el programa especial del cual dispone la Facultad de Derecho de la Universidad Simón Bolívar lugar de desarrollo Cúcuta ALPOSD y además, la aplicación de la mediación comunitaria como medio eficaz de resolución de los conflictos.

5.1.2 Tipo de estudio

Con el fin de abordar los objetivos y categorías establecidos en la investigación relacionada con los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) y la convivencia social, se diseñó un enfoque de investigación coherente. Por un lado, se adoptó un enfoque

hermenéutico, que implicaba una comprensión intencional y contextual del discurso contenido en el texto. Se buscó trascender las limitaciones superficiales del lenguaje para captar el sentido profundo de las palabras. Además, se aplicaron conceptos, teorías y enfoques relacionados con la naturaleza de los MASC como mecanismos de resolución de conflictos y su relación con las interacciones y convivencia interpersonal y colectiva (Cárcamo Vásquez, 2005).

Para describir el sistema estructural de los MASC se utilizó una técnica específica que consistió, en la elección, clasificación y elaboración de fichas bibliográficas sobre los diferentes conceptos, teorías y escuelas de resolución de controversias, el sistema auto compositivo y hetero compositivo desde la disciplina de la Conflictología y desde los textos jurídicos y relacionados con los problemas de la convivencia ciudadana y su posterior lectura y análisis, construyendo el marco teórico y conceptual sostre las categorías referidas.

Posterior a la construcción del marco teórico, se procedió a utilizar como técnica la entrevista semiestructurada, debido a que dio la posibilidad de poder ajustarse al sentir de las personas entrevistadas y darle la oportunidad al interlocutor además de resolver dudas frente a términos, identificar ambigüedades y disminuir formalismos (Díaz Bravo, Torruco García, Martínez Hernández, & Varela Ruiz, 2013). Dicha entrevista fue diseñada para conocer la percepción de las víctimas desplazadas por la violencia adscritas al programa ALPOSD de la universidad Simón Bolívar sede Cúcuta, una vez, validados dichos instrumentos por expertos, se procedió a aplicar en la población objeto de estudio se analizó la información recaudada identificando la percepción de cada uno de los elementos, estableciendo los aspectos relacionados con los conflictos de convivencia y la forma de resolverlos.

5.1.3 Población y muestra

La Población objeto de estudio la constituyen un número de 250 personas con características homogéneas en tanto que, coherentes con las variables establecidas, todas hacen parte del grupo de personas víctimas del desplazamiento forzado, ubicados en San José de Cúcuta y el área metropolitana adscritas al programa ALPOSD, particularidad que como lo indica Arias Gómez, Villasís Keever & Miranda Novales (2016) la “elaboración de conclusiones coherentes durante el análisis, ya que de aparecer mezclas o subpoblaciones (heterogéneas) es posible que no se obtenga una representación clara de las variables en estudio” (pág. 201).

Por su parte, la elección de la muestra en este proceso cualitativo se tomó de manera no probabilística y por conveniencia, debido a que eligieron informantes que estuvieron dispuestos a hablar abiertamente con el investigador, por ser personas afines y que se encuentran afiliadas al programa ALPOSD radicadas en Cúcuta y el área Metropolitana (Salamanca Castro & Martín-Crespo Blanco, 2007).

De la población objeto de estudio, se realizó una muestra no probabilística y por conveniencia de 15 personas y tres (3) profesionales expertos en métodos alternativos de solución de conflictos, considerados suficiente para desarrollar el trabajo por lo limitado de la población en razón a la calidad de los participantes (informantes al programa ALPOSD) y además, debido a que no existen criterios expresamente determinados por tratarse de muestras integradas por personas voluntarias y del mismo modo, según Martines Salgado (Martínez Salgado, 2012) la selección no se basa en estrategias o teorías previas relacionadas con el fenómeno, sino que depende principalmente de la disponibilidad y accesibilidad de las unidades de estudio. Se prioriza la facilidad, rapidez y bajo costo para acceder a dichas unidades.

La unidad de análisis de la investigación la conforman las Víctimas del Desplazamiento Forzado vinculadas al Programa de Asistencia Legal a personas con necesidad de protección internacional y víctimas del conflicto armado interno de la Universidad Simón Bolívar (2018-2019) (ALPOSD, 2020).

5.1.4 Estudio de la prueba piloto cualitativa

Para dar cumplimiento a los objetivos cualitativos de la investigación, se diseñaron dos entrevistas semiestructuradas, la primera para ser aplicada a las víctimas del desplazamiento forzado y otra para ser aplicada a expertos conciliadores, compuesta por 14 y 15 preguntas abiertas y cerradas respectivamente.

5.1.4.1. Entrevista prueba piloto realizada a víctimas.

Tabla 7. *Pregunta 1. Entrevista prueba piloto- víctimas*

Pregunta 1. ¿Puede Ud. comentarme, los motivos que originaron su desplazamiento hacia la ciudad de Cúcuta?				
Código	**Respuesta- unidad de análisis**	**Categoría inductiva**	**Frecuencia**	**Categoría deductiva**
P1	2 veces desplazada, viene del municipio de	Desplazamiento	Desplazamiento (3)	Conflicto armado

	Tibú, por el conflicto armado.	Espacio geográfico Conflicto armado	Espacio geográfico (2)
P2	4 desplazamientos y me arreglaron a lo cerdo, solo me dieron 1 millón de pesos.	Desplazamiento Arreglo económico	Conflicto armado (2)
P3	El conflicto armado hizo que lo sacaran corriendo del municipio de Tibú.	Conflicto armado Desplazamiento Espacio geográfico	Arreglo económico (1)

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 7, se identifica la pregunta 1 "¿Puede Ud. comentarme, los motivos que originaron su desplazamiento hacia la ciudad de Cúcuta?" de la entrevista (prueba piloto) realizada a las víctimas encontrando como categoría deductiva el conflicto armado, a su vez, como categorías inductivas de dicha categoría se encuentra el desplazamiento (3) que hace referencia a la consecuencia del conflicto armado, el espacio geográfico (2) el lugar donde ocurrió y arreglo económico (1) a una característica de la situación; Cabe resaltar que, cada categoría inductiva contiene la frecuencia (número) que se repite en los participantes, además, las categorías inductivas se clasifican en la frecuencia según el color de las categorías deductivas.

Tabla 8. *Pregunta 2. Entrevista prueba piloto- víctimas.*

Pregunta 2. ¿Indique, la época de su llegada a la ciudad de San José de Cúcuta y el lugar donde se encuentra fijado su habitación o residencia?				
Código	**Respuesta- unidad de análisis**	**Categoría inductiva**	**Frecuencia**	**Categoría deductiva**
P1	Hace más de 30 años, llega a atalaya, el día de hoy reside en los patios.	Tiempo trascurrido Residencia	Tiempo transcurrido (3) Residencia (3)	Conflicto armado Calidad de vida
P2	Hace más de 30 años, vive en los patios.	Tiempo trascurrido Residencia		
P3	Hace 30 años llegando al barrio aguas calientes de Cúcuta.	Tiempo trascurrido Residencia		

Fuente: elaboración propia.

Así mismo, en la tabla 8 se identifica la pregunta 2 "¿Indique, la época de su llegada a la ciudad de San José de Cúcuta y el lugar donde se encuentra fijado su habitación o

residencia?" de la entrevista (prueba piloto) realizada a las víctimas encontrando como categorías deductiva el conflicto armado y calidad de vida, de la primera categoría se encontró el tiempo transcurrido (3), como categoría inductiva, es decir, el lapsus de tiempo desde lo ocurrido hasta la actualidad y, de la segunda categoría se encontró asociada (categoría inductiva) la residencia (3), lo que indica el lugar donde actualmente viven y que les permite continuar su vida luego de lo ocurrido; Cabe resaltar que, cada categoría inductiva contiene la frecuencia (número) que se repite en los participantes, además, las categorías inductivas se clasifican en la frecuencia según el color de las categorías deductivas.

Tabla 9. *Pregunta 3. Entrevista prueba piloto- víctimas.*

Pregunta 3. ¿Su barrio o zona de residencia cuenta con los servicios públicos domiciliarios?				
Código	**Respuesta- unidad de análisis**	**Categoría 1**	**Frecuencia**	**Categoría 2**
P1	Si agua, luz y gas.	Servicios públicos	Servicios públicos (3)	Calidad de vida
P2	Si, agua luz y gas.	Servicios públicos		
P3	Si agua, luz y gas.	Servicios públicos		

Fuente: elaboración propia.

Por su parte, en la tabla 9 se identifica la pregunta 3 "¿Su barrio o zona de residencia cuenta con los servicios públicos domiciliarios? "de la entrevista (prueba piloto) realizada a las víctimas encontrando como categoría deductiva la calidad de vida, a su vez, como categorías inductivas de dicha categoría se encuentra los servicios públicos (3), que infiere que los dichos elementos son vitales para mantener una adecuada calidad de vida en su familia; Cabe resaltar que, cada categoría inductiva contiene la frecuencia (número) que se repite en los participantes, además, las categorías inductivas se clasifican en la frecuencia según el color de las categorías deductivas.

Tabla 10. *Pregunta 4. Entrevista prueba piloto- víctimas.*

Pregunta 4. ¿Me puede explicar, cuál es su núcleo familiar y por quienes se encuentra conformado?				
Código	**Respuesta- unidad de análisis**	**Categoría 1**	**Frecuencia**	**Categoría 2**
P1	3 hijas, 4 nietos y un yerno.	Núcleo familiar	Núcleo familiar (3)	Calidad de vida
P2	6 personas.	Núcleo familiar		

P3	Esposa y 3 hijos.	Núcleo familiar

Fuente: elaboración propia.

Además, en la tabla 10 se identifica la pregunta 4 "¿Me puede explicar, ¿cuál es su núcleo familiar y por quienes se encuentra conformado? "de la entrevista (prueba piloto) realizada a las víctimas encontrando como categoría deductiva la calidad de vida, a su vez, como categorías inductivas de dicha categoría se encuentra el núcleo familiar (3), parte fundamental para mantener una adecuada CV; Cabe resaltar que, cada categoría inductiva contiene la frecuencia (número) que se repite en los participantes, además, las categorías inductivas se clasifican en la frecuencia según el color de las categorías deductivas.

Tabla 11. *Pregunta 5. Entrevista prueba piloto- víctimas.*

Pregunta 5. ¿Se encuentra usted adscrito al programa de asistencia legal a personas con necesidad de protección internacional y víctimas del conflicto armado interno ALPOSD?				
Código	**Respuesta- unidad de análisis**	**Categoría 1**	**Frecuencia**	**Categoría 2**
P1	Si	Asistencia	Asistencia (3)	Conflicto armado
P2	Si	Asistencia		
P3	Si	Asistencia		

Fuente: elaboración propia.

Por otra parte, en la tabla 11 se identifica la pregunta 5 ¿Se encuentra usted adscrito al programa de asistencia legal a personas con necesidad de protección internacional y víctimas del conflicto armado interno ALPOSD?" de la entrevista (prueba piloto) realizada a las víctimas encontrando como categoría deductiva el conflicto armado, a su vez, como categorías inductivas de dicha categoría se encuentra la asistencia (3), es decir, que aquellas personas que han sido víctimas del conflicto armado hacen parte de un programa de asistencia legal, cabe resaltar que; Cabe resaltar que, cada categoría inductiva contiene la frecuencia (número) que se repite en los participantes, además, las categorías inductivas se clasifican en la frecuencia según el color de las categorías deductivas.

Tabla 12. *Pregunta 6. Entrevista prueba piloto- víctimas.*

Pregunta 6. ¿Puede mencionar cuáles son los conflictos que generalmente se presentan al interior de la comunidad donde usted reside?				
Código	**Respuesta- unidad de análisis**	**Categoría 1**	**Frecuencia**	**Categoría 2**
P1	Son muchos, uno no puede dejar ni los calzones en las cuerdas.	Convivencia pacifica	Convivencia pacífica (2)	Convivencia y seguridad ciudadana

P2	No hay problemas.	Convivencia pacifica	Consumo de SPA (1)
P3	Drogadictos, robos, inseguridad, expendedores de drogas.	Consumo SPA Seguridad	Seguridad (1)

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 12, se identifica la pregunta 6 "¿Puede mencionar cuáles son los conflictos que generalmente se presentan al interior de la comunidad donde usted reside?" de la entrevista (prueba piloto) realizada a las víctimas encontrando como categoría deductiva la convivencia y seguridad ciudadana, a su vez, como categorías inductivas de dicha categoría se encuentra la convivencia pacífica (2) indicando que es una característica que debe existir entre las comunidades, otra categoría es el consumo de SPA (1) haciendo referencia a uno de los problemas que existe en las comunidades, aunque no es un conflicto comunitario, si es una situación que no permite que exista un ambiente tranquilo en la comunidad, lo anterior acompañado de la inseguridad (1) causada por los robos constantes en el sector; Cabe resaltar que, cada categoría inductiva contiene la frecuencia (número) que se repite en los participantes, además, las categorías inductivas se clasifican en la frecuencia según el color de las categorías deductivas.

Tabla 13. *Pregunta 7. Entrevista prueba piloto- víctimas.*

Pregunta 7. ¿Sus vecinos cuentan con la misma condición de desplazados que usted?				
Código	**Respuesta- unidad de análisis**	**Categoría 1**	**Frecuencia**	**Categoría 2**
P1	Si 2 familias desplazadas.	Desplazamiento	Desplazamiento (3)	Conflicto armado
P2	Si hay desplazados.	Desplazamiento		
P3	No.	Desplazamiento		

Fuente: elaboración propia.

Por su parte, en la tabla 13 se identifica la pregunta 7 "¿Sus vecinos cuentan con la misma condición de desplazados que usted?" de la entrevista (prueba piloto) realizada a las víctimas encontrando como categoría deductiva el conflicto armado, a su vez, como categoría inductiva de dicha categoría se encuentra el desplazamiento(3), en esta pregunta, los participantes manifiestan que en su sector existen personas con su misma condición de desplazados; Cabe resaltar que, cada categoría inductiva contiene la frecuencia (número) que se repite en los participantes, además, las categorías inductivas se clasifican en la frecuencia según el color de las categorías deductivas.

Tabla 14. *Pregunta 8. Entrevista prueba piloto- víctimas.*

Pregunta 8. ¿De presentarse problemas de convivencia al interior del sector donde usted reside de qué manera los resuelven?				
Código	**Respuesta- unidad de análisis**	**Categoría 1**	**Frecuencia**	**Categoría 2**
P1	Cuando hay una figura masculina lo resuelve él, cuando no esta se llama a la policía.	Dialogo Fuerza pública	Dialogo (1)	Resolución de conflictos
P2	Ayuda de la policía.	Fuerza pública	Fuerza pública (3)	Conflictos comunitarios
P3	A gritos o la Policía	Agresión verbal Fuerza pública	Agresión verbal (1)	

Fuente: elaboración propia.

Así mismo, en la tabla 14 se identifica la pregunta 8 ¿De presentarse problemas de convivencia al interior del sector donde usted reside de qué manera los resuelven?" de la entrevista (prueba piloto) realizada a las víctimas encontrando como categorías deductivas la resolución de conflictos y los conflictos comunitarios, dentro de los segundos, se encontró como categoría inductiva la agresión verbal (1), además, se identificó que las personas en las comunidades dan solución a sus conflictos comunitarios mediante el diálogo (1) o a través de la fuerza pública (categorías inductivas). Cabe resaltar que, cada categoría inductiva contiene la frecuencia (número) que se repite en los participantes, además, las categorías inductivas se clasifican en la frecuencia según el color de las categorías deductivas.

Tabla 15. *Pregunta 9. Entrevista prueba piloto- víctimas.*

Pregunta 9. ¿En sus palabras podría usted explicar en qué consiste la mediación comunitaria?				
Código	**Respuesta- unidad de análisis**	**Categoría 1**	**Frecuencia g**	**Categoría 2**
P1	No sé.	Resolución de conflictos	Resolución de conflictos (3)	Resolución de conflictos
P2	Sí, pero no explica.	Resolución de conflictos		
P3	No sé.	Resolución de conflictos		

Fuente: elaboración propia.

En lo que corresponde a la tabla 15, se identifica la pregunta 9 ¿En sus palabras podría usted explicar en qué consiste la mediación comunitaria?" de la entrevista (prueba piloto) realizada a las víctimas encontrando que las personas entrevistadas desconocen la mediación comunitaria como medio para la resolución de conflicto (categoría deductiva e inductiva). Cabe resaltar que, cada categoría inductiva contiene la frecuencia (número) que se repite en los participantes, además, las categorías inductivas se clasifican en la frecuencia según el color de las categorías deductivas.

Tabla 16. *Pregunta 10. Entrevista prueba piloto- víctimas.*

Pregunta 10. ¿En caso de presentarse un conflicto o problema de convivencia ante quien acuden?				
Código	**Respuesta- unidad de análisis**	**Categoría 1**	**Frecuencia**	**Categoría 2**
P1	Policía.	Fuerza pública	Fuerza pública (2) Líder de la comunidad (1)	Resolución de conflictos
P2	Acuden a la policía, pero no llegan	Fuerza pública		
P3	Acude al padre de la parroquia	Líder de la comunidad		

Fuente: elaboración propia.

Por su parte, en la tabla 16 se identifica la pregunta 10 ¿En caso de presentarse un conflicto o problema de convivencia ante quien acuden?" de la entrevista (prueba piloto) realizada a las víctimas encontrando como categoría deductiva la resolución de conflictos, así mismo, se encuentran como categorías inductivas la fuerza pública (2) y el líder de la comunidad (1) refiriéndose a que estos personas y/o entidades acude la comunidad cuando se presentan conflictos comunitarios; Cabe resaltar que, cada categoría inductiva contiene la frecuencia (número) que se repite en los participantes, además, las categorías inductivas se clasifican en la frecuencia según el color de las categorías deductivas.

Tabla 17. *Pregunta 11. Entrevista prueba piloto- víctimas.*

Pregunta 11. ¿Para resolver sus conflictos de convivencia acuden a una tercera persona neutral para que les facilite la solución de los problemas?				
Código	**Respuesta- unidad de análisis**	**Categoría 1**	**Frecuencia**	**Categoría 2**
P1	Acuden a la junta de acción comunal.	Conciliación comunal	Conciliación comunal (1) Fuerza pública (1)	Resolución de conflictos
P2	Policía.	Fuerza pública		

P3	Al padre de la parroquia.	Líder de la comunidad	Líder de la comunidad (1)

Fuente: elaboración propia.

Además, en la tabla 17 se identifica la pregunta 11 "¿Para resolver sus conflictos de convivencia acuden a una tercera persona neutral para que les facilite la solución de los problemas?" de la entrevista (prueba piloto) realizada a las víctimas encontrando como categoría deductiva la resolución de conflictos, así mismo, se encuentran como categorías inductivas la conciliación comunal (1), la fuerza pública (1) y el lidere de la comunidad (1), siendo los medios que usan para dar solución a los conflictos generados en la comunidad; Cabe resaltar que, cada categoría inductiva contiene la frecuencia (número) que se repite en los participantes, además, las categorías inductivas se clasifican en la frecuencia según el color de las categorías deductivas.

Tabla 18. *Pregunta 12. Entrevista prueba piloto- víctimas.*

¿De resolverse los problemas internos de su comunidad de qué manera celebran los acuerdos?				
Código	**Respuesta- unidad de análisis**	**Categoría 1**	**Frecuencia**	**Categoría 2**
P1	Se pacta que haya respeto.	Acuerdos	Acuerdos (1)	Resolución de conflictos
P2	No se resuelven.	Continuidad del conflicto	Continuidad del conflicto (1)	
P3	Hablando se llega a un acuerdo.	Diálogo	Diálogo (1)	

Fuente: elaboración propia.

En lo que corresponde a la tabla 18, se identifica la pregunta 12 "¿De resolverse los problemas internos de su comunidad de qué manera celebran los acuerdos? " de la entrevista (prueba piloto) realizada a las víctimas encontrando como categoría deductiva la resolución de conflictos, así mismo, se encuentran como categorías inductivas los acuerdos (1) y el dialogo (1) como medios para resolver conflictos, sin embargo, dentro de esta misma categoría un participante refiere que los conflictos no se resuelven y simplemente se le da continuidad al mismo (1); Cabe resaltar que, cada categoría inductiva contiene la frecuencia (número) que se repite en los participantes, además, las categorías inductivas se clasifican en la frecuencia según el color de las categorías deductivas.

Tabla 19. *Pregunta 13. Entrevista prueba piloto- víctimas.*

Pregunta 13. ¿Ha observado usted, que de llegar a resolver los conflictos en el seno de la comunidad los compromisos adquiridos se cumplen a cabalidad?

Código	Respuesta- unidad de análisis	Categoría 1	Frecuencia	Categoría 2
P1	No se cumplen si no 1 mes.	Acuerdos	Acuerdos (1)	Resolución de conflictos
P2	No.	Continuidad del conflicto	Continuidad del conflicto (2)	
P3	No se cumplen.	Continuidad del conflicto		

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 19, se identifica la pregunta 13 "¿Ha observado usted, que de llegar a resolver los conflictos en el seno de la comunidad los compromisos adquiridos se cumplen a cabalidad?" de la entrevista (prueba piloto) realizada a las víctimas encontrando como categoría deductiva la resolución de conflictos y a su vez, como categorías inductivas los acuerdos (1) a los que llegan las personas, que sin embargo no se cumplen, dando paso a la continuidad del conflicto (2). Cabe resaltar que, cada categoría inductiva contiene la frecuencia (número) que se repite en los participantes, además, las categorías inductivas se clasifican en la frecuencia según el color de las categorías deductivas.

Tabla 20. *Pregunta 14. Entrevista prueba piloto- víctimas.*

Pregunta 14. ¿Ha observado usted que con los acuerdos celebrados al interior de la comunidad se han generado espacios de diálogo entre las partes en conflicto?				
Código	**Respuesta- unidad de análisis**	**Categoría 1**	**Frecuencia**	**Categoría 2**
P1	Por ratos.	Diálogo	Diálogo (1)	Resolución de conflictos Convivencia y seguridad ciudadana
P2	No hay contacto con los vecinos	Convivencia pacifica	Convivencia pacífica (2)	
P3	Muy poco lo que sirve	Convivencia pacifica		

Fuente: elaboración propia.

Así mismo, en la tabla 20 se identifica la pregunta 14 ¿Ha observado usted que con los acuerdos celebrados al interior de la comunidad se han generado espacios de diálogo entre las partes en conflicto?" de la entrevista (prueba piloto) realizada a las víctimas encontrando como categoría deductiva la resolución de conflictos y la convivencia y seguridad ciudadana, a su vez, como categorías inductivas el dialogo (1) y la convivencia pacífica (2), lo anterior, según la contextualización de la pregunta, el dialogo conlleva a que los acuerdos se mantengan por instantes, sin embargo, otras personas infieren que, la convivencia entre los vecinos es débil, debido a que poco se relacionan entre sí; Cabe resaltar que, cada categoría inductiva contiene la frecuencia (número) que se repite en los participantes,

además, las categorías inductivas se clasifican en la frecuencia según el color de las categorías deductivas.

Tabla 21. *Pregunta 15. Entrevista prueba piloto- víctimas.*

Pregunta 15. ¿Ha oído hablar o es conocido por usted el código nacional de seguridad y convivencia ciudadana? Qué tema específicamente.				
Código	**Respuesta- unidad de análisis**	**Categoría 1**	**Frecuencia**	**Categoría 2**
P1	No.	Conocimiento de la norma	Conocimiento de la norma (3)	Convivencia y seguridad ciudadana
P2	No.	Conocimiento de la norma		
P3	No.	Conocimiento de la norma		

Fuente: elaboración propia.

En lo que corresponde a la tabla 21, se identifica la pregunta 15 "¿A oído hablar o es conocido por usted el código nacional de seguridad y convivencia ciudadana?" de la entrevista (prueba piloto) realizada a las víctimas encontrando como categoría deductiva la convivencia y seguridad ciudadana, sin embargo, la categoría inductiva conlleva a deducir que las comunidades desconocen las normas comunitarias (3). Cabe resaltar que, cada categoría inductiva contiene la frecuencia (número) que se repite en los participantes, además, las categorías inductivas se clasifican en la frecuencia según el color de las categorías deductivas.

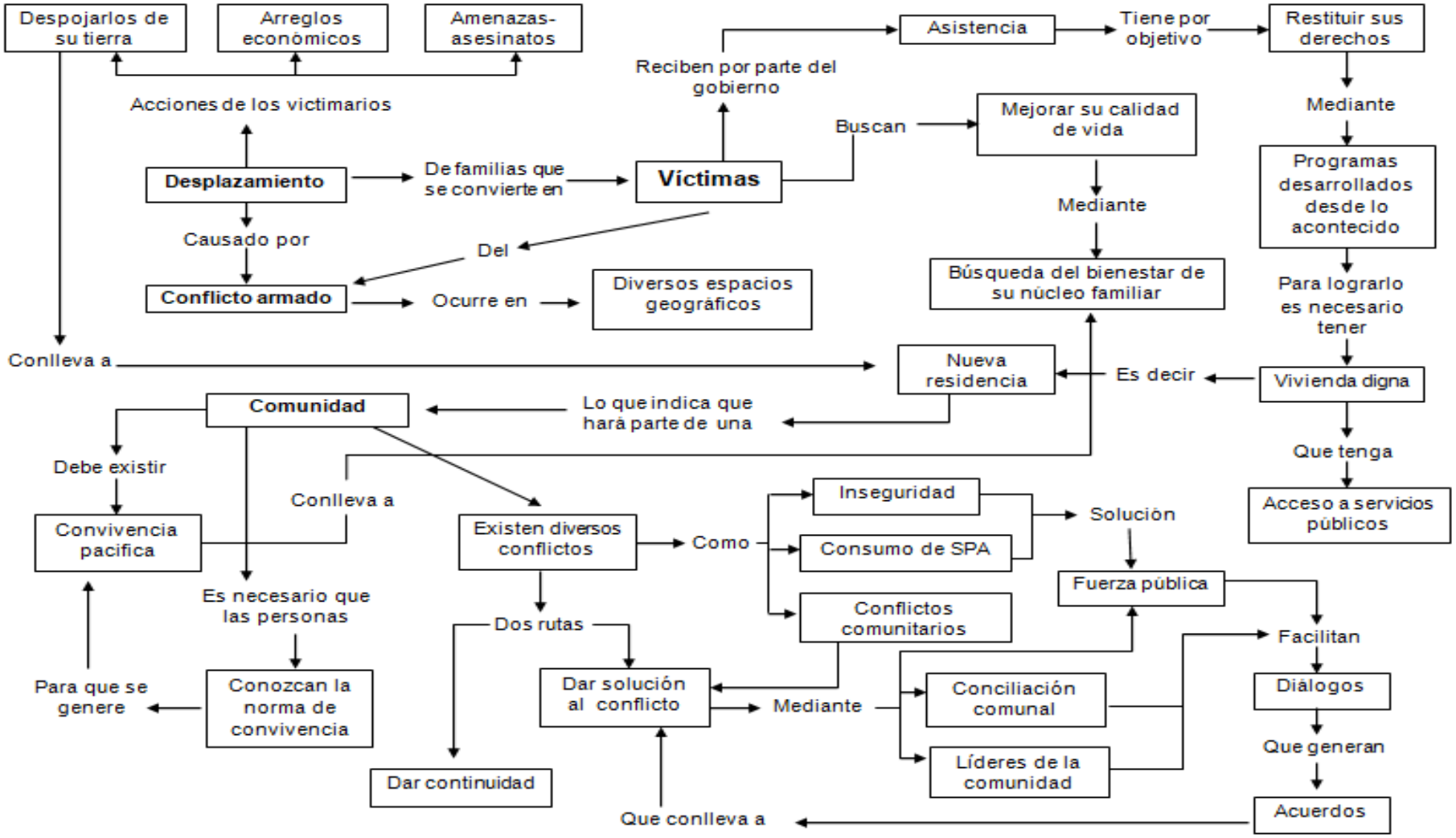
Tabla 22. *Pregunta 19. Entrevista prueba piloto- víctimas.*

Pregunta 16. ¿Hay algo que considere importante agregar sobre el tema que no haya sido preguntado antes de dar por concluida la presente entrevista?				
Código	**Respuesta- unidad de análisis**	**Categoría 1**	**Frecuencia**	**Categoría 2**
P1	Que se debería mirar cómo se hace para que los vecinos aprendan a respetar, y también aprendan a darle espacio a la gente mayor.	Convivencia pacifica	Convivencia pacífica (1)	Convivencia y seguridad ciudadana
P2	No.			
P3	No.			

Fuente: elaboración propia.

Finalmente, en la tabla 22 se identifica la pregunta 16, donde se indaga sobre aspectos que se consideren relevantes, en la entrevista (prueba piloto) realizada a las víctimas encontrando como categoría deductiva la convivencia y seguridad ciudadana, y así mismo, como categoría inductiva la convivencia pacífica (1) haciendo referencia a la importancia del respeto en la comunidad. Cabe resaltar que, cada categoría inductiva contiene la frecuencia (número) que se repite en los participantes, además, las categorías inductivas se clasifican en la frecuencia según el color de las categorías deductivas.

Gráfica 3. *Eventos asociados- entrevista prueba piloto a víctimas.*



Fuente: elaboración propia.

En grafica 1, se presentan los eventos asociados, es decir, se agruparon los datos recolectados en la entrevista realizada como prueba piloto a las víctimas, esto con el fin de analizar los resultados de una forma clara, dichos eventos fueron obtenidos mediante las categorías detectadas en lo referido por los participantes, de este modo encontró que: al hablar del conflicto armado conlleva a pensar en múltiples consecuencias, entre ellas que las familias sean desplazadas, sus victimarios realizan diversas acciones entre ellas, amenazas o asesinatos a las personas, dar poco dinero para adueñarse de las tierras o simplemente despojar de su tierra a las familias, lo anterior convierte a las familias en víctimas, estas situaciones ocurre en diversos espacios geográficos, en Norte de Santander se observa en mayor proporción esta problemática en el Catatumbo; Sin embargo, el Gobierno Nacional les brinda una ayuda a las víctimas mediante programas de asistencia legal u otros beneficios que tienen por* objetivo restituir sus derechos.

Por su parte, las víctimas, buscan mejorar su calidad de vida, al ser despojados de su tierra, los lleva a la búsqueda de una nueva residencia, que sea una vivienda digna, que cuente con acceso a los servicios públicos y de este modo puedan obtener bienestar para su núcleo familiar. Al encontrar una nueva residencia, las victimas inician hacer parte de una nueva comunidad, donde buscan que exista una convivencia pacífica, sin embargo, en todas las comunidades existen conflictos y/o problemáticas entre los que se encuentra la inseguridad debido a los constantes robos, el consumo de Sustancias psicoactivas que en su mayoría la comunidad busca ayuda en la fuerza pública (policía) para dar solución, además, existen conflictos comunitarios, algunas personas en la comunidad no hacen nada y prefieren dar continuidad al mismo, sin embargo, aquellas personas que buscan resolver los conflictos lo realizan mediante la fuerza pública, con apoyo de los líderes de la comunidad o a través de la conciliación comunal, es decir, con ayuda de la junta de acción comunal, los anteriores actores facilitan los diálogos entre las partes de conflicto generando acuerdos que conlleven a dar solución a los conflictos.

5.1.4.2. Entrevista prueba piloto realizada a expertos.

Tabla 23. *Pregunta 1. Entrevista prueba piloto- expertos.*

Pregunta 1. Dentro de su función en el centro de conciliación ¿Cuáles son los métodos alternativos de solución de conflictos que usted aplica?

Código	Respuesta- unidad de análisis	Categoría inductiva	Frecuencia	Categoría deductiva
P1	El centro de conciliación en el que me estoy desempeñando actualmente y desde hace ya más de 10 años ese centro conciliación manos amigas de la ciudad de Cúcuta en ese centro de conciliación manejamos dos métodos que son la conciliación en derecho y manejamos los trámites de insolvencia la negociación de deudas de personas naturales no comerciales.	Conciliación en derecho Arbitraje	Conciliación en derecho (1) Arbitraje (2) Amigable composición (1)	MASC auto compositivos MASC hetero compositivos MASC Centros de conciliación Conciliación
P2	Buenas tardes, en el centro de conciliación y bajo el amparo de la ley Pues manejamos lo que es la conciliación y arbitraje, la amigable composición y la mediación como mecanismos para resolver los conflictos de la comunidad u otros conflictos del usuario.	Conciliación Arbitraje Amigable composición Mediación	Mediación (1) Conciliación (1) Objetivos de la conciliación (1)	
P3	En el centro de conciliación que tiene la universidad Simón Bolívar- Sede Cúcuta es un escenario de práctica que está adscrita al consultorio jurídico, este Centro de Conciliación, está avalado por el ministerio de justicia y del derecho, en el cual hacemos énfasis y el método que nosotros usamos con los estudiantes de práctica es el método de la	Conciliación Objetivo de la conciliación Beneficios de los MASC Características de los centros de conciliación	Beneficios de los MASC (1) Características del centro de conciliación (1)	

	conciliación, usamos la conciliación como: ese método alternativo de solución de conflictos en donde usamos esas herramientas que se ofrecen a estas personas y se presentan diversas oportunidades ; así de esta manera buscar esa solución del conflicto por sí mismo, con la presencia y ayuda de un tercero neutral evitando la necesidad de acudir a los despachos judiciales, ya que por medio de nuestro Centro de Conciliación evitamos que el conflicto siga escalando y optimizando la efectividad de la justicia. Se busca restablecer el tejido social que muchas veces se ha dañado tanto, así logramos fortalecer, aportar a esa autonomía y solidaridad permanezca en las comunidades donde se generar tantos conflictos; también el Centro de Conciliación contribuye con la utilización de este método de la conciliación, ayudando a resolver pacíficamente los conflictos haciendo un acercamiento del ciudadano al acceso a la justicia.

Fuente: elaboración propia.

En lo que corresponde a la tabla 23, se describe la pregunta 1 de la entrevista (prueba piloto) realiza a expertos que hacen partes de centros de conciliación, se identificó que los expertos en dichos centros aplican diversos MASC, sin embargo, los que desarrollan con mayor frecuencia son conciliación en derecho (1), arbitraje (1), amigable composición (1),

conciliación y rara vez hacen uso de la mediación comunitaria (1), además, resaltan los beneficios de aplicar los MASC (1) y las características que poseen los centros de conciliación (1) que permite que los conflictos lleguen a una solución, cabe que resaltar que, lo anteriormente referido hace parte de las categorías inductivas detectas, que a su vez hacen parte de categorías deductivas como: MASC autocompositivo, MASC heterocompositivos, centros de conciliación, MASC y conciliación; Cabe resaltar que, cada categoría inductiva contiene la frecuencia (número) que se repite en los participantes, además, las categorías inductivas se clasifican en la frecuencia según el color de las categorías deductivas.

Tabla 24. *Pregunta 2. Entrevista prueba piloto- expertos.*

Pregunta 2. De los métodos que de manera cotidiana trabajan allí ¿Cuáles son los usados para resolver conflictos colectivos?				
Código	**Respuesta- unidad de análisis**	**Categoría inductiva**	**Frecuencia**	**Categoría deductiva**
P1	No, Realmente ese tipo de problemática no la manejamos en el centro de conciliación.	Características de los centros de conciliación		
P2	En la mayoría de ocasione, el mecanismo mayormente utilizado es el de la conciliación, pero últimamente se ha llevado a otro nivel de escalonamiento lo que es la mediación.	Conciliación Mediación	Características de los centros de conciliación (1) Conciliación (2)	
P3	Bueno doctora estos conflictos colectivos resultan de controversias entre pluralidad entre los trabajadores y varios empresarios repercutiendo sobre una colectividad en los trabajadores, si bien es cierto existen dentro de los mecanismos alternativos de solución de conflictos: la Mediación, la Conciliación y el Arbitraje estos son los (3) medios más específicos para poder ayudar a resolver estos conflictos	Conflictos colectivos Mediación comunitaria Conciliación Arbitraje Función de los centros de conciliación	Mediación comunitaria (2) Conflictos colectivos (1) Función de los centros de conciliación (1)	Centros de conciliación MASC autocompositivos MASC

	colectivos. Dentro de la función que nosotros tenemos como centro de conciliación frente a los conflictos colectivos NO estamos autorizados para solucionar conflictos entre trabajadores y empleadores por el mediante la Conciliación; sin embargo, si podemos aplicar la Mediación como método alternativo en la solución del conflicto, es menester aclarar que hasta la fecha no se ha recibido solicitud de Mediación para darle tramite y poder solucionar conflictos colectivos.			

Fuente: elaboración propia.

Además, en la tabla 24 se describe la pregunta 2 de la entrevista (prueba piloto) realiza a expertos que hacen partes de centros de conciliación, se identificó que en los centros de conciliación no llegan muchos conflictos comunitarios buscando solución, que sus funciones (1) y características (1) están enfocados en otro tipo de problemáticas, sin embargo, los expertos refieren que para resolver conflictos colectivos (1) los MASC más utilizados para estos conflictos se encuentran la conciliación y la mediación comunitaria (2). Cabe resaltar que, estos dos últimos MASC referidos hacen parte de los MASC autocompositivos. Cabe resaltar que, cada categoría inductiva contiene la frecuencia (número) que se repite en los participantes, además, las categorías inductivas se clasifican en la frecuencia según el color de las categorías deductivas.

Tabla 25. *Pregunta 3. Entrevista prueba piloto- expertos.*

Pregunta 3. ¿Cómo persona vinculada la resolución de conflictos colectivos acude a la mediación comunitaria para resolver estos conflictos?				
Código	**Respuesta- unidad de análisis**	**Categoría inductiva**	**Frecuencia**	**Categoría deductiva**
P1	No, doctora realmente no, sólo manejamos a conciliación en derecho.	Conciliación en derecho	Conciliación en derecho (1)	MASC auto compositivos

P2	Si, por la documentación y por la literatura que hemos obtenido este mecanismo de mediación comunitaria ofrece una alternativa muy propia o propicia con las obras conflictos que surgen desde la comunidad.	Mediación	Mediación (2) Conflicto colectivo (1)	MASC
P3	Como le decía anteriormente doctora pues al centro de conciliación no ha llegado todavía una solicitud de mediación para buscar una solución de conflicto colectivo y así aplicar la mediación como mecanismo alternativo de solución de conflictos en este conflicto, lo que supone la necesidad de interpretar normas que afectan a un grupo de trabajadores considerados en su conjunto de modo que el interés que se cuestiona no es del individual, si no es la solución pretendida de un grupo de trabajadores que integran dichas categorías; pero a la fecha no hemos tenido solicitud de mediación.	Mediación Conflicto colectivo		

Fuente: elaboración propia.

Así mismo, en la tabla 25 se describe la pregunta 3 de la entrevista (prueba piloto) realiza a expertos que hacen partes de centros de conciliación, se identificó que los expertos no manejan la mediación comunitaria (2) en los centros de conciliación, aunque si la consideran importante a la hora de resolver conflictos colectivos (1), en dichos espacios abordan la conciliación en derecho (1) principalmente para solucionar este tipo de conflictos, sin embargo, se tiene presente que ambos MASC son autocompositivos; Cabe resaltar que, cada categoría inductiva contiene la frecuencia (número) que se repite en los participantes, además, las categorías inductivas se clasifican en la frecuencia según el color de las categorías deductivas.

Tabla 26. *Pregunta 4. Entrevista prueba piloto- expertos.*

Pregunta 4. ¿Puede usted darme una explicación sobre los elementos estructurales de la mediación comunitaria?				
Código	**Respuesta- unidad de análisis**	**Categoría inductiva**	**Frecuencia**	**Categoría deductiva**
P1	Bueno la mediación comunitaria básicamente acudimos a este tipo de método para poder dar solución a este conflicto que se están surgiendo a nivel de vecindades y conflictos familiares en donde va a intervenir un tercero mediador en este caso, el cual es el que tienen que propiciar como esos medios de diálogo para que esas partes puedan tratar de llegar a una solución de una manera pacífica, tratar como punto medio donde se puedan solucionar esos conflictos en las partes.	Objetivo de la mediación comunitaria Elementos estructurales de la mediación comunitaria	Objetivos de la mediación comunitaria (1) Elementos estructurales de la mediación comunitaria (3) Mediación comunitaria (1) Principios de la mediación comunitaria (1)	Mediación comunitaria MASC auto compositivos MASC
P2	Bueno la mediación comunitaria, es un mecanismo que se da dentro de la misma comunidad, se estructuró y fue considerado unos pasos como: la identificación del conflicto y por cierto las personas que van a intervenir en el conflicto, la motivación a la resolución de conflicto, la formación o la formulación y el seguimiento que se le debe de dar a éste a esta solución de conflicto.	Mediación comunitaria Elementos estructurales de la mediación comunitaria	Fundamentos de los MASC (1) Beneficios de la mediación comunitaria (1)	

P3	Sí doctora está mediación comunitaria y este mecanismo a solución de un conflicto mediante que presentamos la intervención de un tercero que es lo que es un facilitador al cual nosotros le llamamos mediador, por medio del cual permite y esa prevención y el abordaje de las diferencias cotidianas utilizando el diálogo especialmente en la relación fundamental; puede ser el reconocimiento en el respeto en la convivencia pacífica en la práctica que emerge entre las dinámicas en pautas de interacción al interior de la comunidad, se deben tener en cuenta que ese mecanismo alternativo de solución de conflicto, se fundamenta en la misma Constitución Política de 1991, al constituirse una alternativa viable para el acceso a la justicia y entonces así de esa forma se permite resolver los conflictos en estas instancias diferentes que se puede presentar un sistema judicial, también contamos lo que es esta participación de la comunidad debido a que permite promover esta participación de los miembros de la comunidad en esa gestión a esa ayuda a buscar ese mejor esa solución al conflicto se puede también por medio de esta participación ayudar a visualizar esas prácticas comunitarias y empoderar a las comunidades que se van a beneficiar en este campo es la capacidad de esos escenarios y poder mejorar la convivencia de lo que son estas comunidad. También tenemos otro elemento, es el elemento	Elementos estructurales de la mediación comunitaria Principios de la mediación comunitaria Fundamentos de los MASC Beneficios de la mediación comunitaria Líderes comunales	Líderes comunales (1)

voluntarios donde todos los participantes en un proceso de mediación comunitaria entonces aquí ellos acuden por deseo propio a resolver de manera pacífica ese conflicto que saque a nadie es obligatorio ni se le va a imponer esa participación si no es totalmente y voluntad otro elemento que también se debe tener en cuenta es el elemento del acuerdo, entonces en el acuerdo se garantiza el acceso a la justicia, entonces en la medida que se permitan mediar el conflicto sin necesidad de acudir a una instancia judicial otro elemento sería el diálogo, ya que por medio del diálogo se identifica lo que es la problemática, entonces identificar cual es el conflicto, cuál es la problemática de las partes, lo que busca es la construcción de esas opciones de solución y buscar siempre que tengamos como resultado que sea en una solución donde haya un mutuo beneficio y también nos ayuda a facilitar ese reconocimiento e identificación de posiciones de los intereses y las necesidades de las partes por medio de este diálogo escuchamos a las partes y vamos establecer, cuáles son esas posiciones, necesidades e intereses de la comunidad . Otro elemento muy importante es el elemento del mediador que es el miembro de la comunidad capacitado y entrenado, tiene esas habilidades para la facilitación en consenso y es elegido por las partes que tienen este conflicto acá se constituye en un tercero legítimo este

	mediador, se constituye como el tercero legítimo para todos en la medida que fue designado para ayudar a buscar esa solución al conflicto en virtud de la confianza que genera, para acá ese mediador debe generar confianza debe generar seguridad tener esa habilidad de escucha y comunicación para con las partes tenemos por último un elemento que es el elemento que se llama escenarios democrático qué pasa con este elemento entonces a diferencia de los otros mecanismos de resolución de conflicto, este funciona en la comunidad misma y se instalan en espacios sociales y comunitarios este mecanismo lo que enfatiza en la solución, busca siempre ese beneficio de lo que es una comunidad donde se cuente con líderes aunque sean representantes de los diferentes sectores ; Por lo general es nuestras comunidades nosotros contamos con líderes, son estas personas que son presidentes de la junta de acción comunal, que son ellos quienes conocen ¿cuál es esta problemática?, ¿cuál es ese conflicto?, en nuestra sociedad buscan generar en la comunidad y pueden ayudar a buscar esa solución para generar una mejor convivencia que es lo que necesita cada uno de nuestros sectores.

Fuente: elaboración propia.

Además, la tabla 26, describe la pregunta 4 de la entrevista (prueba piloto) realiza a expertos que hacen partes de centros de conciliación, al indagar acerca de los elementos estructurales (3) de la mediación comunitaria, cuyo principal objetivo (1) es dar solución a los

conflictos comunitarios, se identificó que los expertos consideran que dichos elementos son el mediador quien facilita el dialogo, además, la forma como se identifican las partes y sus conflictos, la motivación que se tiene para resolver el conflicto, los acuerdos y su seguimiento, el escenario democrático en el que se genera el dialogo, es decir la voluntad de participación, así mismo, los expertos, identificaron principios de la mediación comunitaria (1) como el respeto para que exista una convivencia pacífica y además, que los MASC se fundamentan (1) en la Constitución Política de Colombia, conllevando a generar múltiples beneficios (1) como la activa participación de la comunidad para dar solución a los conflictos y el acceso a la justicia de una manera fácil sin tener que ir a instancias judiciales, por su parte, los líderes comunitarios (1) que hacen el rol de mediador comunitario sin personas que generan confianza, que posee capacidad de escucha y poseen comunicación asertiva. Cabe resaltar que, cada categoría inductiva contiene la frecuencia (número) que se repite en los participantes, además, las categorías inductivas se clasifican en la frecuencia según el color de las categorías deductivas.

Tabla 27. *Pregunta 5. Entrevista prueba piloto- expertos.*

Pregunta 5. ¿En su función en el centro de conciliación es normal realizar mediaciones comunitarias?				
Código	**Respuesta- unidad de análisis**	**Categoría inductiva**	**Frecuencia**	**Categoría deductiva**
P1	No, doctora no lo manejamos.	Características de los centros de conciliación	Características de los centros de conciliación (2) Mediación comunitaria (1) Conciliación (1) Agresión verbal (1)	Centros de conciliación MASC auto compositivos Conflictos comunitarios
P2	No, es normal porque como le decía anteriormente la literatura se ha dado que esta mediación comunitaria se obtiene un enfoque territorial para la zona rural.	Mediación comunitaria		

P3	Sí, doctora no hemos realizado y porque no nos han llegado esta solicitud pero, si bien es cierto si nos llegan muchas solicitudes de audiencia de conciliación donde emergen de esos conflictos se generan dentro de la comunidad entonces que son por ejemplo: peleas entre vecinos, problemática de lo que tiene que ver con chismes, y de pronto el inadecuado uso de los equipos de sonidos, exageración de los ruidos, de pronto y muchas filtraciones, humedades, problemática de pronto entre las mascotas los ruido de la mascota, la tenencia de estos animales, conflictos de pronto en la parte verbal que hay entre la convivencia, también nos allega mucho sobre por ejemplo que tiene que ver con la parte de asentamiento.	Características de los centros de conciliación Agresión verbal Contaminación auditiva Falta de control de animales domésticos Otros conflictos	Contaminación auditiva (1) Falta de control de animales domésticos (1) Otros conflictos comunitarios (1)

Fuente: elaboración propia.

En lo que corresponde a la tabla 27, se describe la pregunta 5 de la entrevista (prueba piloto) realiza a expertos que hacen partes de centros de conciliación, se identificó que aunque los expertos no manejan la mediación comunitaria (1) y esta es una característica de estos centros de conciliación (2) que se centran en abordar los conflictos mediante la conciliación (1) debido a que los casos recibidos conllevan a ser resueltos por este MASC, sin embargo, los expertos refieren que los principales conflictos comunitarios que se presentan en las comunidades son: agresión verbal (1), contaminación auditiva (1), falta de control de animales domésticos (1), entre otros conflictos (1); Cabe resaltar que, cada categoría inductiva contiene la frecuencia (número) que se repite en los participantes,

además, las categorías inductivas se clasifican en la frecuencia según el color de las categorías deductivas.

Tabla 28. *Pregunta 6. Entrevista prueba piloto- expertos.*

Pregunta 6. ¿Cree usted que la mediación comunitaria resuelve conflictos de interés común para las partes y en qué sentido?				
Código	**Respuesta- unidad de análisis**	**Categoría inductiva**	**Frecuencia**	**Categoría deductiva**
P1	Sí, claro creo que beneficia y puede dar soluciones de una manera más rápida cierto a todas aquellas problemáticas que se vienen presentando más que todo lo que le decía anteriormente problemas de orden familiar de vecinos de comunidades cierto de pronto es una manera que beneficie para puedan acceder de una manera más rápida y beneficiosa y pueda solucionar estas problemáticas.	Beneficios de la mediación comunitaria Tipos de conflictos a resolver	Beneficios de la mediación comunitaria (2) Tipos de conflictos a resolver (2) Características de la mediación comunitaria (2) Principios de la mediación comunitaria (1)	Mediación comunitaria
P2	Si, es interesante este mecanismo resuelve problemas de interés común, interés de las comunidades, tiene sentido de que es de ellas mismas surgen las alternativas para dar la solución y sobre todo que ellas mismas se dan seguimiento y cumplimiento a estos a esos acuerdos.	Tipos de conflictos a resolver Características de la mediación comunitaria		

P3	Claro que sí doctora, claro que sí entonces la mediación posee ese amplio alcance para la solución de conflictos, además de trabajar en la solución pacífica de los conflictos, también aporta a esta prevención a esa transformación de los mismos entonces la instaura y la fortalece, la cultura de diálogo de una cultura de escucha a una cultura de buscar, ¿cuál es esa solución? que podemos aplicar para ayudar a conseguir esa solución al conflicto ; por ello puede afirmarse doctora que la mediación comunitaria entonces promueve esa cultura de paz en las comunidades, en general es tan importante confianza entre los ciudadanos, para que así se contribuya a tan importante reconstrucción de este tejido social y pues ayuda a lo que es esa reconciliación que necesitan las partes.	Características de la mediación comunitaria Beneficios de la mediación comunitaria Principios de la mediación comunitaria

Fuente: elaboración propia.

De igual manera, en la tabla 28 se describe la pregunta 6 de la entrevista (prueba piloto) realiza a expertos que hacen partes de centros de conciliación, se identificó que los expertos si consideran que la mediación comunitaria resuelven conflictos de interés común, además, indican que la mediación comunitaria trae consigo múltiples beneficios (2) en la resolución de diferentes tipos de conflictos (2) ya sea familiares o comunitarios, entre dichos beneficios esta acceder de una forma rápida oportuna a la solución de un conflicto, generar espacios de dialogo, fomentar la escucha y además, su principal característica (2) es que entre las mismas partes en conflicto surgen las soluciones y que permiten llegar a acuerdos, a partir de principios (1) como la cultura de paz, el respeto y confianza; Cabe resaltar que, cada categoría inductiva contiene la frecuencia (número) que se repite en los participantes, además, las categorías inductivas se clasifican en la frecuencia según el color de las categorías deductivas.

Tabla 29. *Pregunta 7. Entrevista prueba piloto- expertos.*

Pregunta 7. ¿Usted cree que la mediación comunitaria crea espacios de diálogo entre las partes en conflicto y en qué aspectos nos beneficia a las partes?				
Código	**Respuesta- unidad de análisis**	**Categoría inductiva**	**Frecuencia**	**Categoría deductiva**
P1	Sí claro como lo mencionaba anteriormente beneficia mucho creo yo porque se están estos espacios para que ellos puedan dar solución a los conflictos de una manera más rápida y una manera más inmediata cierto para que pueda solucionar esos problemas que sean familiares o vecinales o de comunidad y poder vivir de la manera más pacífica y en armonía.	Características de la mediación comunitaria Beneficios de la mediación comunitaria Tipos de conflictos a resolver	Características de la mediación comunitaria (3) Beneficios de la mediación comunitaria (1) Tipos de conflictos a resolver (1)	
P2	Total, genera un total acercamiento de las partes a través del diálogo, porque como la mediación comunitaria se hace es a través del diálogo informal entre ellos y no de un diálogo formal, desde una norma o desde contrato, o de un documento específico, sino que permite es el diálogo directo entre las partes y un diálogo en el mismo nivel por llamarlo así.	Principios de la mediación comunitaria Características de la mediación comunitaria Elementos estructurales de la mediación comunitaria	Principios de la mediación comunitaria (2) Elementos estructurales de la mediación comunitaria (2)	Mediación comunitaria Centros de conciliación
P3	Entonces permite a partir de la identificación de lo que es la problemática de las partes de este conflicto se identifica cuál es esta problemática y se inicia a esa construcción de opciones de mutuo beneficio entonces lo que el diálogo facilita este reconocimiento identificación de los	Elementos estructurales de la mediación comunitaria Características de la mediación comunitaria Principios de la mediación comunitaria	Mediador comunitario (1) Tercero facilitador (1) Características de los centros de conciliación (1)	

	intereses, entre las necesidades que trae cada una de las partes tiene como objetivo además esta construcción del acuerdo que favorecer escenarios y de lo que es esa reparación y ese diálogo. Entonces ese diálogo lo que nos ayudan a facilitar el manejo de los conflictos de esa necesidad de intereses, también pues beneficia a las partes que me preguntan doctora ¿porque es un mecanismo muy ágil y efectivo en la resolución de conflictos para asuntos transigibles asuntos que son de sistema social? es decir: que tengan ese carácter de desistimiento o una connotación patrimonial, ¿qué puede hacer entonces doctora atrasada pueda ser negociada y que no afecte ?, tenemos que tener en cuenta que no afecte en ningún momento un derecho fundamental e irrenunciable o qué le impida que pueda ser transmitido en esta vida también otro de los beneficios es que ofrece; lo qué significa las partes en conflicto no requieren de una autoridad para decidir sobre su situación entonces son ellas mismas las que están en capacidad de resolver a través del diálogo, por qué es tan importante este momento del diálogo lo que es una forma de ayudar a	Mediador comunitario Terceros facilitadores Características de los centros de conciliación

	conseguir esta solución del conflicto en el cual acuden de manera voluntaria ante un mediador comunitario, puesto que está debidamente entrenado para poder apoyar estos escenarios de facilitación escenarios de concertación que beneficia y lleva a cabo en contextos democráticos y participativos por lo que se propende que las comunidades, grupos sociales cuenten con estos escenarios reconocidos por sus participantes para instalar el diálogo ; además también con terceros facilitadores de que hacen es ayudar y apoyar este propósito legitimado, posteriormente en lo que es con el cumplimiento a lo que a finalmente llegamos a este acuerdo logrado impuesto beneficios y es que ayuda a la descongestión de las actividades atendidas por lo que son las autoridades judiciales o administrativas encargada de esta resolución de conflictos comunitarios y de convivencia especialmente.

Fuente: elaboración propia.

Así mismo, en la tabla 29 se describe la pregunta 7 de la entrevista (prueba piloto) realiza a expertos que hacen partes de centros de conciliación, se identificó que los expertos si consideran que la mediación comunitaria crea espacios de diálogo entre las partes en conflicto y además, genera beneficios (1) como vivir de forma pacífica y en armonía en la comunidad, permitiendo manejar adecuadamente los conflictos, debido a que la principal característica (3) es dar una solución rápida y oportuna a los diversos tipos de conflictos (1) mediante el dialogo, estos espacios deben tener presente los elementos estructurales (2) de la mediación comunitaria, así como sus principios (2), dichos espacios en las comunidades

son facilitados principalmente por un tercero facilitador (1) o mediador comunitario (1) que promueven la búsqueda de acuerdos entre las partes, conllevando a dar solución a los conflictos. Cabe resaltar que, cada categoría inductiva contiene la frecuencia (número) que se repite en los participantes, además, las categorías inductivas se clasifican en la frecuencia según el color de las categorías deductivas.

Tabla 30. *Pregunta 8. Entrevista prueba piloto- expertos.*

Pregunta 8. ¿La mediación comunitaria contribuye al mejoramiento de las relaciones de convivencia?				
Código	**Respuesta- unidad de análisis**	**Categoría inductiva**	**Frecuencia**	**Categoría deductiva**
P1	Sí, claro lo que estaba manifestando, yo creo que una de las finalidades es esa, él trata de que las problemáticas que vienen surgiendo se puedan solucionar de una manera más rápida, de una manera cordial, que exista una convivencia entre cada uno de los individuos de esa comunidad.	Beneficios de la mediación comunitaria	Beneficios de la mediación comunitaria (3) Características de la mediación comunitaria (2) Mediación comunitaria (1) Principios de la mediación comunitaria (1) Tipos de conflictos a resolver (1)	Mediación comunitaria MASC auto compositivos
P2	Si, se contribuye totalmente Porque los beneficios otorgados a través de esta mediación comunitaria se dan casi de manera inmediata y se pueden medir también de manera inmediata, debido a que los involucrados propiamente en los conflictos para que den esa solución y para que acompañen esa resolución de conflicto.	Beneficios de la mediación comunitaria Características de la mediación comunitaria		
P3	Claro que sí doctora, la mediación comunitaria poseen su esencia entonces importantes cualidades que lo que constituyen es una figura por excelencia en ese marco de la prevención, en ese marco de la transformación la importancia y otro marcó que la resolución de consultas y cómo estas virtudes la consolidan como es un	Características de la mediación comunitaria Mediación comunitaria Principios de la mediación comunitaria		

	mecanismo de solución de conflicto por excelencia hace implementado en diferentes escenarios sociales, comunitarios en estos contextos entonces la mediación comunitaria se configura, como es el mecanismo; a través del cual los conflictos de convivencia y aquellos que afectan el relacionamiento entre los miembros de la comunidad puedan transmitir, entonces doctora con ese fundamento en el consenso y las prácticas que aborda lo pacífico y sus diferencias. Impacta mucho lo que tiene que ver, este mecanismo de lo que es la mediación en esa relaciones vecinales, porque doctora existe muchísimo problema de convivencia que se ha generado y más hoy en día en lo que estamos en este aislamiento social, existe muchísima problemática entre nuestra relaciones vecinales entonces lo que la mediación entra a apoyar es buscar la mejor solución por medio del diálogo, con la mediación las dos partes van a ser ganadores no va haber un perdedor cada uno se escucha y ya escuchándose entre ellos mismos, con el apoyo del mediador se llega a esa solución al conflicto y así ayudamos que haya una paz, que se construya ese tejido social; que pronto se desmorona y en los cuales está afectando las relaciones que en una comunidad con una sola persona que genere,	Tipos de conflictos a resolver Beneficios de la mediación comunitaria

	problemática ya empieza a generar malas energías, mala relación para la demás miembros de la comunidad . Entonces cuando usamos el diálogo y buscamos apoyarnos en este mecanismo alternativo de solución de conflictos vamos a buscar a relacionar estos vecinos de mayor efectividad para obtener la solución que sea y ganancia para todas las partes.			

Fuente: elaboración propia.

En lo que corresponde a la tabla 30, se describe la pregunta 8 de la entrevista (prueba piloto) realiza a expertos que hacen partes de centros de conciliación, se identificó que los expertos si consideran que la mediación comunitaria contribuye al mejoramiento de las relaciones de convivencia en las comunidades, además, que trae múltiples beneficios (3) entre las personas conllevando a generar espacios cordiales, lo anterior debido a que la características (2) que identifican a la mediación comunitaria (1) y sus principios (1) conllevan a que las comunidades resuelvan sus diversos tipos de conflictos (1) mediante el dialogo asertivo, buscando soluciones entre sí, es decir, mediante consenso propio facilitando a que los acuerdos establecidos sean apropiados y factibles. Cabe resaltar que, cada categoría inductiva contiene la frecuencia (número) que se repite en los participantes, además, las categorías inductivas se clasifican en la frecuencia según el color de las categorías deductivas.

Tabla 31. *Pregunta 9. Entrevista prueba piloto- expertos.*

Pregunta 9. Considera usted que la mediación comunitaria propicia el desarrollo de valores entre los vecinos y ¿cuáles serían esos valores?				
Código	**Respuesta- unidad de análisis**	**Categoría inductiva**	**Frecuencia**	**Categoría deductiva**
P1	Sí, claro valores creería yo como: el respeto, es uno de los más importante el respeto, el diálogo, la cooperación en el que se pueda tener una ayuda mutua en cada uno de los miembros de esa comunidad cooperen y puedan trabajar de una manera conjunta y puedan	Valores propiciados	Valores propiciados (3) Mediador comunitario (1)	Mediación comunitaria

	vivir de una manera mucho mejor.		Características de la mediación comunitaria (2) Líderes comunales (1)
P2	Muy bien, hay un grupo proporciona de manera eficaz el acceso a la justicia hay un beneficio de convivencia vecinal al beneficio lógicamente que retribuye la familia que conviven en esa comunidad y por ende fortalecen esos lazos comunitarios de ese círculo comunitario como tal. Muy bien, como el facilitador o llamado mediador comunitario en este caso permite el abordaje de estos problemas cotidianos pues en estos momentos ¿qué valores a través del diálogo se pueden rescatar?, bueno muy bien el respeto por el otro, el reconocimiento por el otro, la honestidad de las partes y la resiliencia, qué es algo que en la actualidad colombiana se está dejando de lado porque se están asumiendo unos acuerdos simplemente instrumentalizado y no unos acuerdo realmente interiorizados por la comunidad.	Valores propiciados Mediador comunitario Características de la mediación comunitaria	
P3	Claro, así como venimos hablando doctora entonces este mecanismo alternativo, llamado a la mediación comunitaria se propicia y se desarrollan los valores en los vecinos, por ejemplo ese valor de la palabra que se respete en ese interés, ese apoyo a la comunidad ese valor de la justicia de la equidad, de la igualdad, de darle a cada quien lo que le corresponde el respeto que debe tener centro de la comunidad porque el	Características de la mediación comunitaria Valores propiciados Líderes comunales	

	respeto a la base fundamental para que exista una excelente convivencia, pues está pensado también principalmente que las comunidades puedan autogestionar sus y muchos de los procedimientos son aportados por las mismas comunidades, con base en lo que hizo experiencia y esas prácticas comunitarias por eso están importante identificar, ¿cuáles son estos líderes que ya tienen una experiencia? Para que este método pueda generar educación y apoyo para las demás personas y exista un apropiado crecimiento de los valores en cada uno recordamos que los valores inician del respeto y la tolerancia todo viene iniciamos desde una formación desde el núcleo fundamental lo que la familia.

Fuente: elaboración propia.

Por su parte, la tabla 31 describe la pregunta 9 de la entrevista (prueba piloto) realiza a expertos que hacen partes de centros de conciliación, se identificó que los expertos consideran que la mediación comunitaria propicia diversos valores (3) entre ellos: el respeto, el dialogo, la cooperación, convivencia vecinal, adecuadas relaciones interpersonales, aceptación de las diferencia y la tolerancia, dichos valores son generados en la comunidad a partir del conceso de llegar a acuerdos entre las partes, siendo esta la principal característica (2) de la mediación comunitaria, así mismo, entre la comunidad existen lideres (1) que se convierten en mediadores comunitarios (1) por su capacidad de comunicación y escucha asertiva; Cabe resaltar que, cada categoría inductiva contiene la frecuencia (número) que se repite en los participantes, además, las categorías inductivas se clasifican en la frecuencia según el color de las categorías deductivas.

Tabla 32. *Pregunta 10. Entrevista prueba piloto- expertos.*

Pregunta 10. En su criterio ¿Cuáles deben ser los elementos indispensables para que la mediación comunitaria sea efectiva?				
Código	**Respuesta- unidad de análisis**	**Categoría inductiva**	**Frecuencia**	**Categoría deductiva**
P1	Para que sea efectiva, creía que inicialmente que las partes accedan y crean en este método y quieran participar de él cierto, el que en realidad tengan una voluntad realmente de diálogo el de querer dar solución realmente a ese conflicto y a ese problema que se está suscitando.	Elementos de la mediación comunitaria	Elementos de la mediación comunitaria (3)	Mediación comunitaria
P2	Bueno elemento comunitario, elemento esencial como tal primero el diálogo, segundo la mediación, tercero la capacidad de liderazgo, la creatividad de las personas, la confianza también es algo que tiene que estar ahí la flexibilidad y algo que no quisiera que se me escapara ese momento es la honestidad las partes las partes.	Elementos de la mediación comunitaria		
P3	Verificando la normatividad se podrán establecer los parámetros, pero dentro de mí experiencia establecería los principales elementos con lo que debe contarse tener esa mediación comunitaria para que sean totalmente efectivamente sería: el diálogo no lo podemos dejar, el acuerdo que se establece de acuerdo final, ¿cuál es si ayer buscamos esa solución al conflicto la comunidad?, que es una de las partes a la cual tiene conflicto en tiene la necesidad busque el apoyo de este mecanismo alternativo de solución de conflictos y por supuesto el elemento que no puede faltar el papel y el rol del mediador.	Elementos de la mediación comunitaria		

Fuente: elaboración propia.

Además, en la tabla 32 se describe la pregunta 10 de la entrevista (prueba piloto) realiza a expertos que hacen partes de centros de conciliación, se identificó que los expertos consideran dentro de los elementos (3) de la mediación comunitaria los relacionados a: voluntad de dialogo de las partes, que las partes accedan a la mediación, la flexibilidad de las

partes, la honestidad, los acuerdos a los que se lleguen, y un elemento principal que es el mediador y el rol que este cumplan en la resolución de conflicto; Cabe resaltar que, cada categoría inductiva contiene la frecuencia (número) que se repite en los participantes, además, las categorías inductivas se clasifican en la frecuencia según el color de las categorías deductivas.

Tabla 33. *Pregunta 11. Entrevista prueba piloto- expertos.*

Pregunta 11. ¿Considera usted que nuestro sistema jurídico se encuentra debidamente reglamentada y socializada la figura de la mediación comunitaria?				
Código	**Respuesta- unidad de análisis**	**Categoría inductiva**	**Frecuencia**	**Categoría deductiva**
P1	No, la verdad no creo yo creo que lo que más falta además de la parte jurídica es la socialización creo que es muy poca lo digo porque la cotidianidad inclusive viviendo en urbanizaciones se presentan muchas problemáticas y realmente la gente la comunidad sabe muy poco de estos métodos y de este en específico menos, realmente yo creo que se está perdiendo un poco que la gente pueda aprovechar estas herramientas y solucionar mucho mejor esas problemáticas que se presentan en la comunidad, pero falta mucha socialización.	Estado jurídico de la mediación comunitaria Conflictos comunitarios Conocimiento de la mediación comunitaria Espacios de socialización	Estado jurídico de la mediación comunitaria (3) Conflictos comunitarios (1) Conocimiento de la mediación comunitaria (1) Espacios de socialización (1)	Mediación comunitaria Conflictos comunitarios
P2	No, siempre hace falta esta socialización de reglamentación empieza o se inicia como con una alternativa o como un mecanismo más, en el cual las personas piensan vamos a ver si funciona, entonces el estado como que plantea laboratorio para saber, si esto se va a dar pero realmente se necesita mucho énfasis en este método de solución de conflictos porque tanto la sociedad colombiana, digamos que está saturada,	Estado jurídico de la mediación comunitaria Visualización de la mediación comunitaria	Visualización de la mediación comunitaria (1) Tercero facilitador (1) Objetivo de la mediación comunitaria (1)	

	que un externo solucione los problemas cotidianos de la sociedad y es necesario que se permita que un integrante de esa comunidad que convive y vive del problema como tal de la solución a esto, se complica entonces considero que no, no está totalmente reglada y hace falta hace falta mucha más socialización.	
P3	Bueno la mediación comunitaria pues no tiene como tal un carácter institucional en Colombia, no se encuentra reglamentada y consiste en esta intervención de un tercero neutral entre las personas que están en conflicto con el fin de facilitar que éstas se encuentren, solución equitativa y acorde con sus intereses, lo podemos diferenciar con las sentencia C-631 del 2002,_entonces en ese sentido los únicos límites de este mecanismo giran en torno a la no contradicción de lo que es la ley, hacia la búsqueda por garantizar el acceso a la justicia entendida, como ese equilibrio integral y que la misma percibe en la resolución de conflictos de los integrantes de la comunidad.	Estado jurídico de la mediación comunitaria Tercero facilitador Objetivo de la mediación comunitaria

Fuente: elaboración propia.

Además, en la tabla 33 se describe la pregunta 11 de la entrevista (prueba piloto) realiza a expertos que hacen partes de centros de conciliación, se identificó que los expertos consideran que en Colombia no se encuentra debidamente reglamentado y socializado la figura de la mediación comunitaria, es decir, que su estado jurídico (3) es casi invisible, debido a que no posee según los expertos un carácter institucional y ausencia de espacios de socialización (1) conlleva a que las comunidades tengan un conocimiento (1) vago de este MASC como medida efectiva para dar solución a los conflictos comunitarios (1) generados en los barrios, los expertos consideran que una medida efectiva de socializar este MASC es

se visualice (1) la mediación comunitaria mediante la capacitación de líderes comunales que actúen como terceros (1) o mediadores logrando el objetivo (1) de la mediación que es resolver conflictos comunitarios a través del dialogo facilitando la generación de acuerdos. Cabe resaltar que, cada categoría inductiva contiene la frecuencia (número) que se repite en los participantes, además, las categorías inductivas se clasifican en la frecuencia según el color de las categorías deductivas.

Tabla 34. *Pregunta 12. Entrevista prueba piloto- expertos.*

Pregunta 12. En su calidad de conciliador y mediador recomendaría la mediación comunitaria como ese método eficaz para resolver conflictos de convivencia ¿por qué?				
Código	**Respuesta- unidad de análisis**	**Categoría inductiva**	**Frecuencia**	**Categoría deductiva**
P1	Ya dio respuesta con lo que acaba de decir de sus vecinos, entonces por supuesto que sí le recomendaría y por supuesto que sí lo socializaría la tarea será socializar en el barrio.	Recomendación de expertos Espacios de socialización	Recomendación de expertos (3) Espacios de socialización (1)	Mediación comunitaria
P2	Sí, claro total de lo recomendaría en manera confiar y me uniría esa lucha para que fuera como que en la bandera de resumen de conflicto, por qué es un mecanismo voluntario, ósea no forzamos a las partes a participar de él porque se utiliza la figura del mediador se sabe que nosotros somos desde la antropología colombiana como aborígenes y siempre motivado el mediador para solucionar conflictos en la comunidad, ósea es un acuerdo que surge propio la comunidad a través de sus diálogos	Recomendación de expertos Principios de la mediación comunitaria Mediador comunitario	Principios de la mediación comunitaria (1) Mediador comunitario (1) Beneficios de la mediación comunitaria (1) Características de la mediación comunitaria (1)	

	y esencias para mí parecer es totalmente democrático porque no deja de lado los intereses particulares de cada persona.	
P3	Claro que recomendaría siempre la mediación comunitaria como es el método eficaz para resolver estos conflictos de convivencia, porque este método de la mediación propende esta reconstrucción de lo que es tan importante doctora es de tejido social buscar entre lograr la garantía y promoción de lo que son los derechos y los derechos humanos buscando siempre esos acuerdos visibles desde la práctica y saberes propios de las comunidades, siempre en pro y beneficio de las comunidades lo cual infiere que gracias a este mecanismo las partes en conflicto puedan contar con la capacidad de reflexionar sobre nuestras propias acciones y si yo falle o cometí errores, estoy mirando una problemática entre sociedad y comunidad, mi barrio para poder reconocer y buscar esas herramientas, fortalecer las	Recomendación de expertos Beneficios de la mediación comunitaria Características de la mediación comunitaria

	habilidades de competencia siempre orientado al restablecimiento de la relación como base y el logro de estos acuerdos sostenible.			

Fuente: elaboración propia.

Así mismo, en la tabla 34 se describe la pregunta 12 de la entrevista (prueba piloto) realiza a expertos que hacen partes de centros de conciliación, se identificó que los expertos si recomiendan (3) la mediación comunitaria para resolver conflictos comunitarios y/o convivencia, además, refieren que, este MASC es un método democrático que no deja a un lado los interés de las partes y cuenta con un principio (1) como es la voluntariedad de las personas para resolver el conflicto mediante un mediador (1), los expertos consideran que es fundamental generar espacios de socialización (1) entre la comunidad acerca de la mediación comunitaria debido a que los beneficios (1) que se obtienen son de gran importancia, como a reconstrucción del tejido social en la comunidad. Cabe resaltar que, cada categoría inductiva contiene la frecuencia (número) que se repite en los participantes, además, las categorías inductivas se clasifican en la frecuencia según el color de las categorías deductivas.

Tabla 35. *Pregunta 13. Entrevista prueba piloto- expertos.*

Pregunta 13. Dentro de su experiencia profesional puede describir ¿Cuáles son esos problemas comunitarios que se presentan en el seno de la sociedad?				
Código	**Respuesta- unidad de análisis**	**Categoría inductiva**	**Frecuencia**	**Categoría deductiva**
P1	Creo que uno de los más comunes es la problemática de los malos olores por ejemplo el mal manejo o el manejo inadecuado que se le da a las basuras, la problemática y el manejo de las mascotas crean muchos conflictos y es bastante cotidiano, adicional el ruido, los ruidos a altas horas de la noche o muy temprano en la mañana o ruidos muy altos en el día, adicional los problemas de injurias y calumnias de los problemas de los vecinos y los malos comentarios son como los más recurrente.	Malos olores Basuras Falta de control de animales domésticos Contaminación auditiva Agresión verbal	Malos olores (1) Basuras (1) Falta de control de animales domésticos (2) Contaminación auditiva (2)	Conflictos comunitarios Convivencia ciudadana Conflictos personales Conflictos domésticos

P2	Uno acude por ejemplo en la parte de convivencia, las urbanizaciones, las unidades habitacionales, siempre se presenta el problema un mayor grado el problema de la convivencia la falta del diálogo la falta por ejemplo: la utilización de las zonas comunes, el espacio del parqueadero, los focos para reparación del daño que hacen los menores de edad cuando están jugando porque con un balonazo partieron una ventana o de pronto partieron una botella en un pasillo o dejar una bicicleta mal estacionada, las sanciones las pagó las multas son más administrativos. Gracias por recordarme esas infracciones que son muy del común sobre todo en una comunidad que hace falta cultura recordemos que estas personas son digamos las motivadas o ilusionadas: a vivir frente a la calle en la calle donde prácticamente la ley del haga lo que quiera cierto y después son pasadas motivadas motivas a vivir en su propiedad horizontal es donde ya hay una regla de conducta de vestir o hasta de colgar la ropa, porque debemos también el problema de que el administrador lucha con los condóminos de que por favor, no sé qué en la ropa en las ventanas, los muebles no los laven afuera, no saquen a lavar los carros, no ensucien en el parqueadero del conjunto, el botar el agua también hace también menos conflictos en las personas anteriormente se	Diálogo Espacios comunes Espacios privados Problemas administrativos Cultura ciudadana Canalización de aguas Agresión verbal Agresión física	Agresión verbal (3) Diálogo (1) Espacios comunes (1) Espacios privados (2) Problemas administrativos (1) Cultura ciudadana (1) Canalización de aguas (1) Agresión física (1) Filtración de aguas (1) Invasiones semovientes (1) Conflictos familiares (1) Conflictos a causa de dinero (1)

	lavaban los carros en el porche, el domingo lavar el carro afuera, cambiar el aceite del carro enfrente de la casa o la ofrenda, el pantano de aceite, echar gasolina descargarlo en la calle y no había problema, pero ya cuando pasan generan agresión verbal, a la agresión física.	
P3	Dentro del seno de la sociedad se evidencia conflictos, por ejemplos: conflictos vecinales, comunitarios que se derivan de lo que son peleas por ruidos que perturban la tranquilidad, por ese manejo inadecuado de lo que son las mascotas, problemas de Linderos, de servidumbre lo que son problemáticas o de pronto nuestra casa está generando una filtración, una humedad, estoy afectando otros vecinos algunas invasiones de semovientes o derivadas de algunas tenencias de animales domésticos, también se genera mucha conflicto a por los mismos chismes se generan en los miembros de la sociedad injurias, calumnias y los comentarios y pues mirar muchos conflictos en la sociedad conflictos, también de pronto la convivencia familiar representada pronto en aquellos asuntos verbales, acciones físicas que se realizan ; aunque sabemos que la violencia intrafamiliar, pues no la podemos ir a conocer por este mecanismo pero si son conflictos que se ha venido cada vez más el incremento en problemáticas de la comunidad, también como	Contaminación auditiva Falta de control de los animales domésticos Espacios privados Filtración de aguas Invasiones semovientes Agresión verbal Conflictos familiares Conflictos a causa de dinero

	préstamos de dinero, el in incumplimiento en la deuda se hacen estos préstamos y no se firma ninguna evidencia, ningún título valor se incumplen el pago de los intereses muchas veces los intereses son muy altos y pues las personas no son capaces de pagar los intereses ni el capital, son estas las problemática que más vemos, todo esto según mi experiencia he podido establecer.			

Fuente: elaboración propia.

Por otro lado, en la tabla 35 se describe la pregunta 13 de la entrevista (prueba piloto) realiza a expertos que hacen partes de centros de conciliación, se identificó que los expertos consideran que entre los conflictos comunitarios que más se generan se encuentra: malos olores (1), basuras (1), falta de control de animales domésticos (2), contaminación auditiva (2), agresión verbal (3), canalización y filtración de aguas (2), agresión física (1) e invasiones semovientes (1); Además, también consideran que se presentan en el seno de la comunidad problemas personales como problemas administrativos (1) en el caso de los conjuntos y conflictos relacionados con el dinero, es decir, deudas (1), de igual forma, los conflictos familiares (1) también son muy cotidianos en las comunidades perturbando la tranquilidad de las mismas; Los expertos consideran que para disminuir los conflictos referidos anteriormente, se debe hacer uso del dialogo (1), fomentar el respeto por los espacios públicos (1) y privados (2) de las familias y principalmente, fortalecer la cultura ciudadana (1); Cabe resaltar que, cada categoría inductiva contiene la frecuencia (número) que se repite en los participantes, además, las categorías inductivas se clasifican en la frecuencia según el color de las categorías deductivas.

Tabla 36. *Pregunta 14. Entrevista prueba piloto- expertos.*

Pregunta 14. Dentro de actividades entre conciliación puede describirme ¿Cuáles son esos problemas de convivencia que se han resuelto por la vía de la mediación comunitaria?				
Código	**Respuesta- unidad de análisis**	**Categoría inductiva**	**Frecuencia**	**Categoría deductiva**
P1	No específicamente, no hemos tenido ningún caso de estos todavía.	Funciones centros de conciliación	Funciones centros de conciliación (2)	Centros de conciliación
P2	Bueno ya lo contestado, pero vamos a hacer una analogía: a	Espacios privados		Convivencia ciudadana

	veces se presentan los usuarios, pidiendo de que el vecino le arregle la cerca o que le arregle el porche porque su hijo o su esposo, bueno en el asado se recostaron a la reja y la tumbaron o que el gato o el perro entró a su jardín y le destruyó las matas. Entonces uno queda como bueno hagamos una conciliación, porque estamos aquí cierto, pero si lo pudiéramos hacer la mediación comunitaria iríamos allí, a la unidad habitacional y mostraríamos, hacia toda la comunidad el efecto positivo que da remediar de esta forma, no de una forma estructural, donde se le dice al usuario los daños son tantos, tiene que arreglarlos, aquí está el acta de conciliación y si no cumple ejecutivo, pero si pudiera llevarse a las comunidades no solamente a las familias afectadas, sino a todo el contorno o el contexto familiar.	Falta de control de animales domésticos Funciones centros de conciliación Beneficios de la mediación comunitaria Espacios de socialización	Espacios privados (1) Falta de control de animales domésticos (1) Beneficios de la mediación comunitaria (1) Espacios de socialización (1)	Conflictos comunitarios Mediación comunitaria

Fuente: elaboración propia.

Además, en la tabla 36 se describe la pregunta 14 de la entrevista (prueba piloto) realiza a expertos que hacen partes de centros de conciliación, se identificó que los expertos refieren que en los centros no han realizado procesos de mediación, sin embargo, se han presentado conflictos comunitarios como los daños a espacios privados (1) y falta de control de animales domésticos (1), sin embargo, dichos conflictos han sido solucionados mediante la conciliación, el experto refiere que, dentro de sus funciones (2) no consideran que la mediación se deba llevar en ese espacio, debería ser desarrollado en la unidad habitacional, es decir, en las comunidades, generar esos espacios de socialización (1) para que las familias conozcan los beneficios (1) que trae consigo el uso de la mediación comunitaria en la resolución de conflictos comunitarios; Cabe resaltar que, cada categoría inductiva contiene la frecuencia (número) que se repite en los participantes, además, las categorías inductivas se clasifican en la frecuencia según el color de las categorías deductivas.

Tabla 37. *Pregunta 15. Entrevista prueba piloto- expertos.*

Pregunta 15. ¿Qué tipo de conflictos comunitarios le parece que existen al interior de la población víctima del desplazamiento?

Código	Respuesta- unidad de análisis	Categoría inductiva	Frecuencia	Categoría deductiva
P1	El manejo de las basuras es importante el manejo de la basura se presenta muchísimo en este tipo de comunidades. Adicional a esto sabe de pronto cuál otra los problemas familiares de orden familiar cuando hay mucho conflicto a nivel interno desde su hogar peleas constantes agresiones físicas, gritos todo el día todo eso también acarrea problemáticas en cuanto a los vecinos, creería yo que es uno de los aspectos que adicional a los anteriores faltaría por mencionar.	Basuras Conflictos familiares Cultura ciudadana	Basuras (1) Conflictos familiares (1) Cultura ciudadana (2) Relaciones interpersonales (1) Contaminación auditiva (1)	Conflictos comunitarios Conflictos domésticos Convivencia ciudadana Conflictos personales Población victima
P2	Yo creo que es la transposición cultural aún incultura creemos que en la ciudad está la cultura, ¡ cierto! que todos los citadinos somos culto y entonces llega alguien y con una cultura a ubicarse en esta cultura y encuentra qué es un culto porque en las mañanas se levanta ese campesino y saluda ¡hey! vecino, buenos días y entonces el otro vecino se enoja porque hablan duro y él tiene el niño enfermo, y el otro vecino, reclama: que ¿ cómo fue usted porque me está gritando? es aquí donde se genera el conflicto. En la tarde en la noche cuando esta persona, sale con su radio para escuchar las noticias a todo volumen, y llega el vecino diciéndole ¡hey! bájale volumen - se genera otro conflicto y cuando utilizan las piscinas	Cultura ciudadana Relaciones interpersonales Contaminación auditiva Aceptación de las diferencias Espacios comunes Ausencia de oportunidades Acceso a servicios	Aceptación de las diferencias (1) Espacios comunes (2) Ausencia de oportunidades (2) Acceso a servicios (2) Conflictos entre las víctimas (1)	

entonces claro, el culto, el de la ciudad aparece con toallita, gorrito de baño, con su traje de baño y se ducha antes de ir a la piscina y entonces aparece esta persona vestida, y lleva su comida, su gaseosa, entonces pega unos gritos a toda hora y la gente se asombra y pide que lo saquen, generando conflictos entre los que viven en el lugar, generalmente las familias cotidianas son pequeñas, a diferencia de las familias campesinas cuya cultura es ser numerosa e incluir siempre a los demás familiares en este caso invitan a toda la familia a la piscina generando molestias a los vecinos y genera conflictos y malestar entre los mismos; sin contar los que tienen su gallinita, y el gallo todas las mañanas canta y a otro día las quejas por tener ese tipo de animales. En Cúcuta a estos desplazados el tema de la informalidad y el tema de la falta de oportunidades como tal, se le surgen pueblo conflictos como en la atención médica en atender realmente, sí en verdad tengo carnet por ser víctima de la violencia, pero acude a las instancias para reclamar y no hay quien los escuche, entre ellos es la falta de comunicación entre tanto algunos son privilegiados porque tienen una conexión directa de un WhatsApp un correo electrónico y la información oportuna y no la transmite entonces en el conflicto, emerge en él que dice usted sabía y porque no me	Conflictos entre las victimas Flujo de la información	Flujo de la información (1) Dificultades (1) Invasión de terreno (1) Calidad de vida (1) Conflictos a causa de dinero (1) Malos olores (1) Enfermedades (1) Violencia intrafamiliar (1) Violencia psicológica (1) Violencia económica (1)

	dijo, yo creo que en la falta información o la circulación de la información es el mayor conflicto que yo he visto.	
P3	Claro, que sí, doctora y ellos son los que presentan muchas problemática, generan muchos conflictos porque ojalá Dios que esta gente desplazada tuviera ayuda del estado, para una vivienda para que ellos tengan habitar muchos de ellos no cuentan con estos beneficios, que genera la problemática que ellos lo que hacen es que llegan a nuestra ciudad y buscan un asentamiento, invaden algunas tierras que son del departamento de nuestro municipio y empiezan a hacer unos cambuchos, donde empiezan a vivir sin tener propiedades de terreno, ni declarar unas mejoras y entonces ellos empiezan a hacer esos asentamientos, y ahí empieza a generar un tipo de problemáticas de pronto cuando una comunidad rechazan las autoridades policía quiere hacer la reubicación existen unos tipos de problemas aparte la vivienda que ellos tratan de buscar para poder refugiarse con la familia porque son familia numerosas, los derivados del conflicto en este tipo de desplazamiento, ellos también se endeuda empiezan a hacer préstamos qué llamamos o conocemos como gota a gota; puesto a que no tienen un trabajo como solventar y pagar estas deudas empieza el irrespeto y al áreas comunes porque empieza propiedad.También se generan	Dificultades Ausencia de oportunidades Acceso a servicios Invasión de terreno Calidad de vida Conflictos a causa de dinero Espacios comunes Malos olores Enfermedades Violencia intrafamiliar Violencia psicológica Violencia económica

	problemas de hacinamiento, entonces empieza las los malos olores, enfermedades, por estos hacinamientos de tanta población vulnerable, de esa misma problemática, se desencadena una cantidad de conflictos empieza la violencia intrafamiliar, la violencia psicológica, la violencia económica, que presentan y de ahí viene una cantidad de conflictos para la población víctima del desplazamiento creería que entre ellos mismos se genera el doble de conflictos a comparación con la gente de la ciudad.

Fuente: elaboración propia.

Por su parte, en la tabla 37 se describe la pregunta 15 de la entrevista (prueba piloto) realiza a expertos que hacen partes de centros de conciliación, se identificó que los expertos resaltan que, las personas víctimas que han sido desplazadas hacen parte de una comunidad y por lo tanto, poseen conflictos comunitarios como: basuras (1), malos olores (1), contaminación auditiva (1), entre otros, además, refieren que también en el seno familiar como cualquier otro se presentan deudas(1), conflictos familiares (1), violencia intrafamiliar (1), violencia psicológica (1), violencia económica (1) e incluso enfermedades (1) que conllevan a desestabilizar la familia, sin embargo, la población victima si presenta otras dificultades que conllevan a disminuir su calidad de vida (1), debido a la ausencia de oportunidades (2), bajo acceso a servicios (2), incluso llegan al punto de invadir terrenos para construir ranchos donde vivir, así mismo, entre las mismas victimas existen conflictos (1) debido al flujo de información (1) de los programas de asistencia. Los expertos consideran que, para disminuir los conflictos y las dificultades presentadas por las víctimas, las comunidades deben desarrollar adecuadas relaciones interpersonales (1), promover una adecuada cultura ciudadana (1), respetar los espacios comunes (2) y principalmente aceptar las diferencias de los demás (1). Cabe resaltar que, cada categoría inductiva contiene la frecuencia (número) que se repite en los participantes, además, las categorías inductivas se clasifican en la frecuencia según el color de las categorías deductivas.

Tabla 38. *Pregunta 16. Entrevista prueba piloto- expertos.*

Pregunta 15. ¿Qué tipo de conflictos comunitarios le parece que existen al interior de la población víctima del desplazamiento?				
Código	**Respuesta- unidad de análisis**	**Categoría inductiva**	**Frecuencia**	**Categoría deductiva**
P1	Digamos que cuando son niveles 1 y 2 subsidiamos hasta el 50% del valor de la tarifa establecida por el Ministerio, no se llega por falta de socialización, debería haber brigadas de las policías en esos sectores específicos dirigidos especialmente a ellos, porque son los que no conocen realmente. porque si vamos al ejercicio de la práctica en el centro de conciliación realmente las conciliaciones que trabajamos son de personas que tienen capacidad económica, independientemente de la situación que estamos atravesando en el momento, pero si hay de un nivel 3 en adelante son personas que tienen conocimiento, que tienen estudio, que son preparados, donde realmente no se presentan ese tipo de problemáticas, el tipo de problemas que tratan de solucionar son muy diferentes al tema que estamos abordando en este momento, entonces que creería yo que esa socialización y esas brigadas que decía usted doctora de pronto pero en esos sitios en específicos en llevar esos centros de conciliación a ellos y no ellos a los centros, porque inclusive problemas económicos de traslado pero no tengo como ir o si puedo tener conocimiento no tengo	Usuarios del centro de conciliación Condiciones económicas Espacios de socialización	Usuarios del centro de conciliación (1) Condiciones económicas (1) Espacios de socialización (1)	Mediación comunitaria Centros de conciliación Población víctima de desplazamiento

	como desplazarme a esos sitios, si, sería viable en que los centros participen y fuéramos en busca de ellos en específicos para poder solucionar inconvenientes que se viene presentando.			

Fuente: elaboración propia.

En lo que corresponde a la tabla 38, se describe la pregunta 16 de la entrevista (prueba piloto) realiza a expertos que hacen partes de centros de conciliación, se identificó que los expertos consideran que las personas no acuden a los centros de conciliación debido a la ausencia de socialización de los MASC y al desconocimiento de la mediación comunitaria u otros métodos, el experto indica que en la mayor parte los usuarios (1) de los centros son personas con capacidad económica y que además que poseen formación, así mismo, refiere que los centros de conciliación deberían realizar brigadas extramurales donde generen espacios de socialización (1) de la mediación, principalmente a los barrios periféricos donde sus condiciones económicas (1) no le permiten trasladarle al lugar fijo de estos centros. Cabe resaltar que, cada categoría inductiva contiene la frecuencia (número) que se repite en los participantes, además, las categorías inductivas se clasifican en la frecuencia según el color de las categorías deductivas.

Tabla 39. *Pregunta 17. Entrevista prueba piloto- expertos.*

Pregunta 17. ¿Por qué cree que estos procesos de conciliación son todos estos problemas que son de convivencia porque no se llevan a cabo a través de la mediación en los centros de conciliación?				
Código	**Respuesta- unidad de análisis**	**Categoría inductiva**	**Frecuencia**	**Categoría deductiva**
P2	Colombia es un país, totalmente reglado hasta para cruzar los andenes, pero en realidad no sé aplicativo, no aplica retornando: las voces de: “garzón” Cuando al colombiano se le dice no matar, eso es algo que debemos tener de propia naturaleza, pero así estamos en Colombia. Primero considero que es un país qué las personas no tienen como la claridad para	Acciones ciudadanas Conocimientos de las normas Credibilidad de la justicia Situaciones denigrantes Casos presentados	Acciones ciudadanas (1) Conocimientos de las normas (1) Credibilidad de la justicia (1) Situaciones denigrantes (1)	Perspectiva social de la justicia Centros de conciliación

	acudir a este mecanismo, en cuanto a la norma. Ahora el otro fenómeno o la otra que presenta es: la falta de credibilidad en los administradores de Justicia, no en la justicia, sino administrador de Justicia porque hemos vivido eventos ejemplos: los feminicidios, vemos que las mujeres acuden a estos a esas instancias para protección y son prácticamente burladas, las culpan. Lo que estamos viendo ahorita en caso de un Teniente en paz tiene toda la fiscalía tiene todos los elementos probatorios para incriminarlo, pero hay un acta de conciliación familiar donde dice que ya soluciona, esa acta funciona para la fiscalía el conflicto y la mujer dice pues claro tenía que salir y me tocó decir que ya todo estaba pacífico para poderme ir, yo creo que los que acuden a estos mecanismos alternativos de solución de conflictos se sienten burlados por la justicia administrativa, muchas veces como lo hablamos antes de entrar aquí a este diálogo muchas veces cumplimos un objetivo, pero no somos reflexivos y a eso se le suma la falta de conocimiento de los mecanismo alternativos de solución de conflicto	Función de los centros de conciliación Ausencia de conocimiento	Casos presentados (1) Función de los centros de conciliación (1) Ausencia de conocimiento (1)

Fuente: elaboración propia.

Así mismo, en la tabla 39 se describe la pregunta 17 de la entrevista (prueba piloto) realiza a expertos que hacen partes de centros de conciliación, se identificó aunque dicha pregunta no se resolvió del todo, los expertos consideran que la perspectiva social de la justicia entre las comunidades ha ido tomando un camino negativo, lo anterior se debe al desconocimiento de las normas (1) y ausencia de conocimiento de los MASC (1) que conllevan a los ciudadanos a realizar acciones (1) que van en contra de la ley o que afectan a otras personas, además, los expertos refieren que las personas han perdido credibilidad de la justicia (1) debido a la falta de ética de algunos sus funcionarios, lo anterior, con referencia a casos (1) que han conllevado a situaciones denigrantes (1) que generan acción con daño en las victimas, esto se genera debido a que en ocasiones sus funcionarios solo cumplen funciones (1) pero no reflexionan acerca del caso. Cabe resaltar que, cada categoría inductiva contiene la frecuencia (número) que se repite en los participantes, además, las categorías inductivas se clasifican en la frecuencia según el color de las categorías deductivas.

Tabla 40. *Pregunta 18. Entrevista prueba piloto- expertos.*

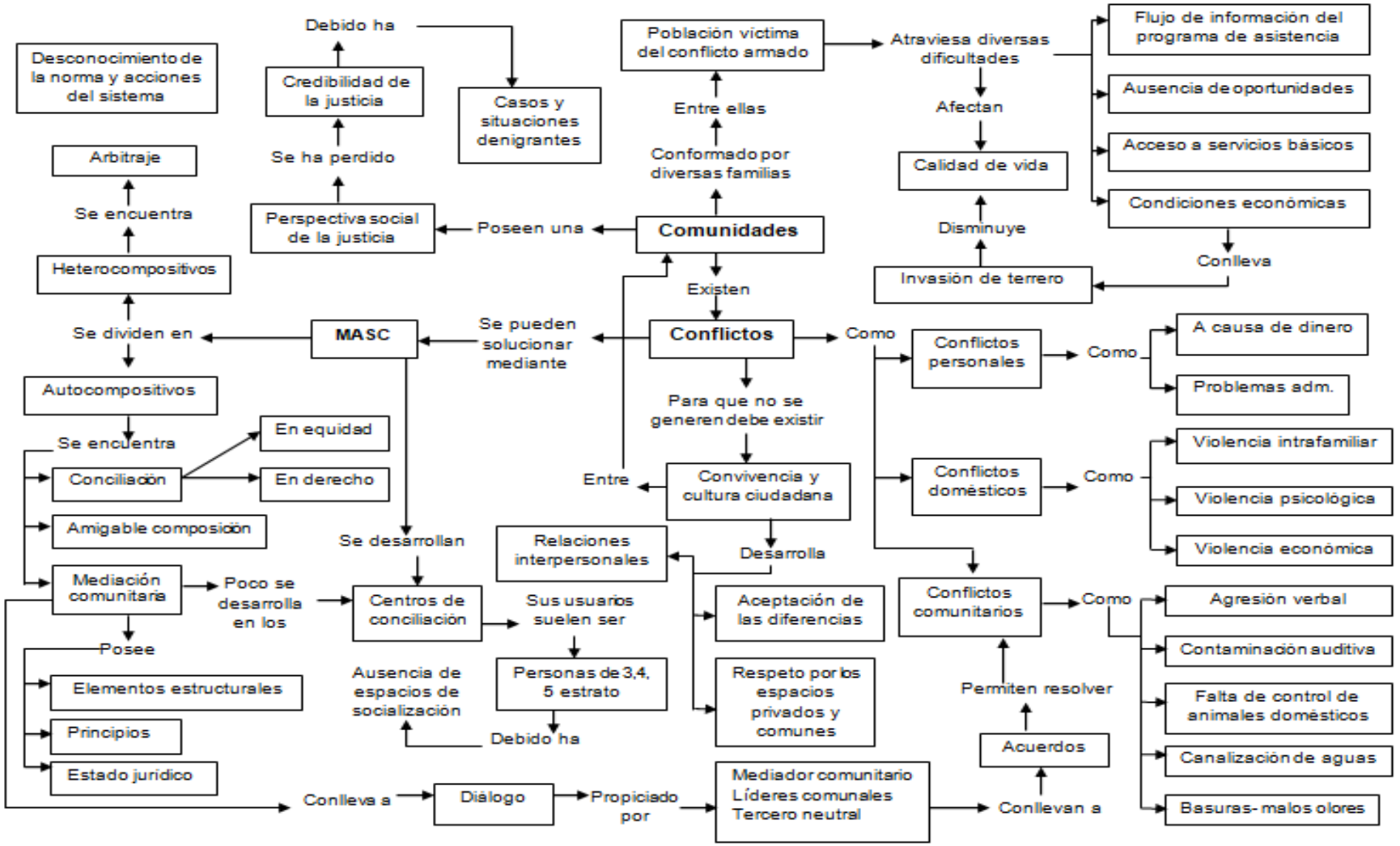
Pregunta 18. ¿Hay algo que considere importante agregar sobre el tema que no se haya de pronto preguntado antes para poder dar por concluida la entrevista?				
Código	**Respuesta- unidad de análisis**	**Categoría inductiva**	**Frecuencia**	**Categoría deductiva**
P1	No doctora, no quisiera agregar más nada.		Estado jurídico de la mediación comunitaria (1) Perspectiva de la mediación comunitaria (1) Objetivo de la mediación comunitaria (1) Mediador comunitario (1) Características del mediador	Perspectiva social de la justicia Mediación comunitaria MASC
P2	Bueno en realidad sí, que este mecanismo que sea instaurado una manera más formal, por decirlo así, pero que se ha instaurado una manera más escalonada, no solamente hacía ese enfoque territorial, sino que ojalá toda la sociedad se incluyera en esta dinámica, como tal y que esta dinámica de mecanismos o el método de solución de conflicto sean realmente abordadas, por personas que estén involucradas, ya que este mecanismo busca solución y seguimiento a la solución de este conflicto como tal.	Estado jurídico de la mediación comunitaria Perspectiva de la mediación comunitaria Objetivo de la mediación comunitaria		
P3	Sí, doctora falto un tema y creí que en la última pregunta dónde me decía si de pronto sentía que	Mediador comunitario		

	faltaba algo de pronto, no había visto que no hemos tocado lo que era el mediador, pues es un rol muy importante que tiene allí, porque este perfil del mediador, pues debe tener esa capacidad de liderazgo para dirigir el diálogo. Sí ya vimos que es tan importante ese diálogo acá para poder buscar esta solución es ¿quién es el mediador?, ¿quién debe tener ese perfil? ¿quién cumple ese rol de mediador? esa persona es tan importante porque tiene la capacidad de escucha, análisis, de comunicar y preguntar acerca de lo que emerge del conflicto sus posibles alternativas esta capacidad para reconocer los diferentes factores que coinciden las problemáticas de la comunidad, también tiene esa capacidad para asumir ese rol sin discriminación alguna de las partes de un mediador tiene cumple un papel muy importante para poder llevar felicidad en su papel de mediador. Doctora creería que dentro a mi conclusión, e la gente no asiste a esta institución solicitando este mecanismo alternativo de solución de conflicto, por desconocimiento de que existe otros mecanismos alternativos solución de conflictos a diferencia de lo que la conciliación de pronto no se le ha dado la mayor publicidad, ni el conocimiento, que tiene la sociedad de que existe esta importante figura como mecanismo alternativo de solución de conflictos.	Característic as del mediador Espacios de socialización Divulgación MASC	(1) Espacios de socialización (1) Divulgación MASC (1)

Fuente: elaboración propia.

Finalmente, en la tabla 40 se describe la pregunta 18 de la entrevista (prueba piloto) realiza a expertos que hacen partes de centros de conciliación, se identificó que los expertos refieren que la mediación comunitaria debe ser instaura de forma formal, es decir, la mediación comunitaria debe fortalecer su estado jurídico (1) y de este modo, la comunidad tenga una perspectiva más ampliada de la mediación, buscando una dinámica activa entre las comunidades que buscan resolver conflictos, además, que se logre generar espacios de socialización (1) y se divulguen efectivamente los MASC, teniendo presente que la mediación comunitaria busca un solo objetivo (1) empoderar a las comunidades para que se generen espacios de convivencia pacífica logrando resolver conflictos. Así mismo, los expertos refieren que el rol del mediador comunitario (1) es clave para generar acuerdo, por ello es importante que el mediador posea ciertas características (1) que le permita ser facilitador entre las partes en conflicto. Cabe resaltar que, cada categoría inductiva contiene la frecuencia (número) que se repite en los participantes, además, las categorías inductivas se clasifican en la frecuencia según el color de las categorías deductivas.

Gráfica 4. *Eventos asociados- entrevista prueba piloto a expertos.*



Fuente: elaboración propia.

En la gráfica 4 referida anteriormente, se presentan los eventos asociados, es decir, se agruparon los datos recolectados en la entrevista realizada como prueba piloto a las expertos, esto con el fin de analizar los resultados de una forma clara, dichos eventos fueron obtenidos mediante las categorías detectadas en lo referido por los participantes, de este modo encontró que: las comunidades están conformadas por numerosas familias que contiene una gran diversidad de cultura, entre los grupos de familias también se encuentran población víctima del conflicto armado, estas familias atraviesan dificultades específicas que afectan su calidad como la ausencia de oportunidades, bajo a acceso a servicios básicos, distorsión de la información proveniente de los programas de asistencia, bajas condiciones económicas que en ocasiones los lleva a invadir terrenos. Ahora bien, en las comunidades por la diversidad de familias existen o se generan diversos tipos de conflictos entre los que se encuentran los conflictos personales (a causa de dinero, problemas administrativos), conflictos domésticos (violencia intrafamiliar, violencia psicológica, violencia económica) y conflictos comunitarios (agresión verbal, contaminación auditiva, falta de control de animales domésticos, basuras-malos olores y canalización de aguas), sin embargo, para que no se generen estos conflictos, principalmente los comunitarios debe existir una adecuada convivencia y cultura ciudadana, que conlleve a la aceptación de las diferencias, respeto por los espacios privados y comunes y principalmente que fomente adecuadas relaciones interpersonales.

Además, existen métodos alternativos de solución de conflicto (MASC) que se desarrollan en los centros de conciliación que permite como su nombre lo indica dar solución a los conflictos, estos clasifican en heterocompositivos (arbitraje) que se caracteriza porque el tercero toma la decisión y autocompositivos (conciliación en equidad y derecho, amigable composición y mediación comunitaria) que se caracteriza porque las partes en conflicto establecen los acuerdos, cabe resaltar que, en los centros de conciliación no se presentan casos a desarrollar mediante la mediación comunitaria, además, los usuarios de dichos centros suelen ser personas con adecuadas condiciones económicas, sin embargo, en las comunidades donde existen de forma agudas múltiples conflictos comunitarios no se socializa este método.

Por su parte, centrando la atención en la mediación comunitaria cuyo principal objetivo es dar solución a los conflictos comunitarios entre las partes en conflicto con el apoyo de un mediador comunitario que facilite un dialogo asertivo y conlleve a generar acuerdos entre la comunidad, propiciando principios y valores, además, teniendo presente que la mediación comunitaria posee elementos y características que potencializa que se generen beneficios en

la comunidad como la transformación del tejido social, empoderamiento de las personas y el fortalecimiento de la convivencia ciudadana.

Finalmente, las comunidades poseen una perspectiva social de la justicia negativa, debido a múltiples situaciones que se han observado a largo del tiempo donde se ha revictimizado generando acción con daño, lo anterior causado por la baja reflexión y humanización de algunos funcionarios que han generado que se pierda credibilidad en la justicia.

5.1.5. Estudio definitivo cualitativo

El estudio definitivo de la investigación cualitativa se llevó a cabo aplicando 15 entrevistas semiestructuradas a víctimas adscritas al Programa de asistencia legal a personas con necesidad de protección internacional y víctimas del conflicto armado interno "ALPOSD" y 03 entrevistas semiestructuradas aplicadas a expertos conciliadores.

5.1.5.1. Instrumento definitivo aplicado a las víctimas.

Datos socio demográficos

Marque con una **"X"** la opción que considere oportuna dado el caso.

Fecha:	

Género:		Femenino		Masculino

Entrevista a víctimas

Teniendo presente que los conflictos de convivencia se clasifican en: contaminación auditiva, malos olores- basuras, agresión verbal, injurias- calumnias y falta de control de animales domésticos; A continuación, responda según su criterio y percepción las siguientes indagaciones:

1. ¿Qué tipo de conflictos de convivencia se presentan constantemente en su barrio?
2. ¿Los conflictos generados en el sector donde reside se ha convertido en un problema constante entre los vecinos? ¿Por qué?

3. ¿De qué forma se manejan los conflictos de convivencia en el barrio donde usted reside?

4. ¿En caso de presentarse un conflicto o problema de convivencia en su barrio ante quien acuden?

5. ¿Ha recurrido usted al diálogo como una forma de resolver los conflictos de convivencia en su sector?

6. ¿El diálogo con los vecinos ha contribuido a la mejora de los conflictos de convivencia en su sector?

7. ¿Se ha logrado llegar a un acuerdo entre la comunidad a través del diálogo? ¿Qué tipo de acuerdo?

8. ¿Cómo ha sido el cumplimiento de los acuerdos, que se han pactado en el diálogo entre la comunidad como forma de resolución de un conflicto de convivencia?

9. ¿Conoce los métodos alternativos de solución de conflictos? ¿Cuáles conoce?

10. ¿Sabe a qué se refieren los métodos alternativos de solución de conflictos? Escriba lo que conoce de dichos métodos

11. ¿Para resolver los conflictos de convivencia en su sector acude a una tercera persona neutral para que les facilite la solución de los problemas?

12. ¿A qué persona neutral acude para lograr resolver los conflictos de convivencia entre sus vecinos?

13. ¿Considera que dentro de su sector se han generado espacios de diálogo entre las partes en conflicto con la intervención de un tercero neutral?

14. ¿Qué tipo de acuerdos se han establecido mediante los métodos alternativos de solución de conflictos y como se formalizan entre las partes involucradas para lograr disminuir el conflicto?

15. ¿Los acuerdos establecidos entre las partes interesadas y la tercera persona neutral han sido efectivos? ¿Por qué?

5.1.5.2. Análisis prueba final realizada a víctimas.

Tabla 41. *Pregunta 1. Entrevista prueba final realizada a víctimas.*

Pregunta 1. ¿Qué tipo de conflictos de convivencia se presentan constantemente en su barrio?				
Código	**Respuesta- unidad de análisis**	**Categoría inductiva**	**Frecuencia**	**Categoría deductiva**
P1	Violencia intrafamiliar, consumo indiscriminado de sustancias alucinógenas, mal manejo de recolección de residuos (basura) por parte de los vecinos	Violencia intrafamiliar Consumo de SPA Basuras	Violencia intrafamiliar (2) Consumo de SPA (2) Basuras (5) Falta de control de animales domésticos (6) Contaminación auditiva (7) Convivencia pacífica (1) Malos olores (3) Agresión verbal (1)	Conflictos domésticos Convivencia y seguridad ciudadana Conflictos comunitarios
P2	Deposición de los animales domésticos no hay control	Falta de control de animales domésticos		
P3	Los vecinos ruidosos colocan música todo el día y aparte de eso sacan los equipos al porche y no nos dejan dormir y hacen omiso cuando se les dice algo contaminación auditiva, los perros llenos de sarna no les dan comida y rompe la basura, vecinos abusivos ponen motos en mi casa sin pedir permiso	Contaminación auditiva Falta de control de animales domésticos Basuras Convivencia pacifica		
P4	Horario de las basuras y el sitio donde las pone y debido a eso hay muy malos olores.	Basuras Malos olores		
P5	Las basuras el vecino de al lado me deja la basura tirada en mi casa y los perros la dañan y generan malos olores	Basuras Falta de control de animales domésticos Malos olores		
P6	Drogadicción en jóvenes, expendio de drogas (muchas ollas) violencia intrafamiliar (golpean a las mujeres).	Consumo de SPA Violencia intrafamiliar		
P7	Conflictos verbales con los vecinos.	Agresión verbal		
P8	Autos con música a altos volumen.	Contaminación auditiva		

P9	El ruido de los equipos y los malos olores de la basura en horarios que no es.	Contaminación auditiva Malos olores
P10	Vecinos muy ruidosos, animales grandes en casas muy pequeñas.	Contaminación auditiva Falta de control de animales domésticos
P11	Mi vecino tiene un estanco en nuestra zona residencial y la música a todo volumen hasta altas horas de la madrugada.	Contaminación auditiva
P12	Música a alto volumen, el vecino toma todos los días y nos incomoda con su música a alto volumen y genera incomodidad a los vecinos yo vivo con adulto mayor	Contaminación auditiva
P13	Dejan la basura frente al edificio, no recogen las heces de las mascotas	Basuras Falta de control de animales domésticos
P14	Contaminación auditiva	Contaminación auditiva
P15	No recogen las heces de las mascotas	Falta de control de animales domésticos

Fuente: elaboración propia.

En lo que corresponde a la tabla 41, se describe la pregunta 1 de la entrevista (prueba final) realizada a las víctimas encontrando que los participantes identifican diversos conflictos de comunitarios (categoría deductiva) entre los que se destacan: las basuras (5), malos olores (3), falta de control de animales domésticos (6), contaminación auditiva (7) y agresión verbal (1), además, se identifican conflictos domésticos (categoría deductiva) con presencia de violencia intrafamiliar (2), así mismo, asociado a la convivencia y seguridad ciudadana (categoría deductiva) se encuentra un riesgo crucial en las comunidades como es el consumo de SPA (2) y en ocasiones ausencia de una adecuada convivencia comunitaria (1). Cabe resaltar que, cada categoría inductiva contiene la frecuencia (número) que se repite en los participantes, además, las categorías inductivas se clasifican en la frecuencia según el color de las categorías deductivas.

Tabla 42. *Pregunta 2. Entrevista prueba final realizada a víctimas.*

Pregunta 2. ¿Los conflictos generados en el sector donde reside se han convertido en un problema constante entre los vecinos? ¿Por qué?				
Código	**Respuesta- unidad de análisis**	**Categoría inductiva**	**Frecuencia**	**Categoría deductiva**
P1	No constante, pero si se refleja en el sector los problemas de consumo de alucinógenos, peleas de territorios, y eso genera violencia física y violencia intrafamiliar.	Consumo de SPA Seguridad Violencia física Violencia intrafamiliar	Consumo de SPA (2) Seguridad (1) Violencia física (1) Violencia intrafamiliar (2) Conflictos comunitarios (1) Canalización de aguas (1) Agresión verbal (3) Basuras (2) Contaminación auditiva (4) Falta de control de animales domésticos (2)	Convivencia y seguridad ciudadana Conflictos domésticos Conflictos comunitarios Resolución de conflictos
P2	No es constante, porque es manejable.	conflictos comunitarios		
P3	Si, tenemos un problema con una vecina que tiene problema de canalización y esa agua sucia pasa por las casas no se le puede decir nada porque ella es muy brava, no se le puede decir nada falta mucha educación.	Canalización de aguas Agresión verbal		
P4	Sí, hay conflictos intrafamiliares seguidos.	Violencia intrafamiliar		
P5	Sí, porque ahora son varios vecinos los que hacen eso son más puercos.	Basuras		
P6	Sí, porque los muchachos se la pasan consumiendo drogas en las esquinas.	Consumo de SPA		
P7	No, porque normalmente uno se da cuenta porque no está en la casa todo el tiempo.	Agresión verbal		
P8	Sí, porque los mismos vecinos son los dueños de esos autos.	Contaminación auditiva		
P9	Sí, porque hay personas que no están de acuerdo que saquen las basuras antes que pase el carro del aseo y hay personas que trabajan y los muchachos tomando ponen música alta casi siempre y no respetan.	Basuras Contaminación auditiva		
P10	Si claro, animales grandes y los olores se penetran esta	Falta de control de animales domésticos		

	urbanización esto es muy pequeño.		Malos olores (1)
P11	Sí, porque crea tensión y es todos los días.	Contaminación auditiva	Acuerdos (1)
P12	Sí, eso es casi todos los días.	Contaminación auditiva	
P13	En algunos casos sí, porque la pelea es casi todos los días los olores son incómodos.	Agresión verbal Malos olores	
P14	Más o menos, porque a veces cumplen.	Acuerdos	
P15	No, por lo general no se sabe quién es la persona que lo deja.	Falta de control de animales domésticos	

Fuente: elaboración propia.

Por su parte, en la tabla 42 se describe la pregunta 2 de la entrevista (prueba final) realizada a las víctimas encontrando que los participantes consideran que algunos conflictos son manejables, sin embargo, la mayoría de los entrevistados considerando que los conflictos generados en su barrio si se han convertido en un problema inmanejable los conflictos comunitarios (categoría deductiva) principalmente los relacionados al control de animales domésticos (2), agresión verbal (3), basuras- malos olores (3), contaminación auditiva (4) y canalización de agua (1), además, las problemáticas relacionadas a la convivencia y seguridad ciudadana (categoría deductiva) es decir, el consumo de sustancia (2) y la seguridad (1) debido a los constantes robos, así mismo, la violencia intrafamiliar (2) ha ido en aumento. Cabe resaltar que, cada categoría inductiva contiene la frecuencia (número) que se repite en los participantes, además, las categorías inductivas se clasifican en la frecuencia según el color de las categorías deductivas.

Tabla 43. *Pregunta 3. Entrevista prueba final realizada a víctimas.*

Pregunta 3. ¿De qué forma se manejan los conflictos de convivencia en el barrio donde usted reside?				
Código	**Respuesta- unidad de análisis**	**Categoría inductiva**	**Frecuencia**	**Categoría deductiva**
P1	Diálogo y charlas de convivencia.	Diálogo Normas de convivencia	Diálogo (6)	Resolución de conflictos
P2	Hablando con los vecinos y si es mucho problema se concilian con la junta de acción comunal.	Diálogo Conciliación comunal	Normas de convivencia (1)	Convivencia y seguridad y ciudadana

P3	Se trata de dialogar, pero la gente es intolerante y no aceptan los errores, no hay buena armonía.	Convivencia pacífica	Conciliación comunal (4) Convivencia pacífica (1) Fuerza pública (4) Agresión verbal (2)	Conflictos comunitarios
P4	Cuando son muy serios, se llama a la Policía	Fuerza pública		
P5	Peleando, le escribo por celular.	Agresión verbal		
P6	Dialogo.	Diálogo		
P7	Cuando es de peleas entre la familia, se habla con la misma familia.	Diálogo		
P8	Se llama a la autoridad.	Fuerza pública		
P9	Se manejan hablando, pero genera conflicto y peleas.	Diálogo Agresión verbal		
P10	Mediante la junta de acción comunal.	Conciliación comunal		
P11	Dialogo.	Diálogo		
P12	Llamar a la policía para que controle la situación.	Fuerza pública		
P13	Dialogo con la junta de acción comunal.	Conciliación comunal		
P14	Llamando a la policía.	Fuerza pública		
P15	Mediante asambleas entre todos los vecinos para buscar la solución.	Conciliación comunal		

Fuente: elaboración propia.

Así mismo, en la tabla 43 se describe la pregunta 3 de la entrevista (prueba final) realizada a las víctimas encontrando que los participantes refieren que los conflictos de convivencia que existen en la comunidad los manejan de diversas formas, principalmente a través del dialogo (6), conciliación comunal (4) es decir, a través de asambleas en las juntas de acción comunal y a través de la fuerza pública, además, en las comunidades también buscan disminuir los conflictos mediante charlas de normas de convivencia (1), otras personas por el contrario, continúan con los conflictos comunitarios (categoría deductiva) y responden con agresión verbal (2) generando que la convivencia pacífica (1) se vea afectada; Cabe resaltar que, cada categoría inductiva contiene la frecuencia (número) que se repite en los participantes, además, las categorías inductivas se clasifican en la frecuencia según el color de las categorías deductivas.

Tabla 44. *Pregunta 4. Entrevista prueba final realizada a víctimas.*

Pregunta 4. ¿En caso de presentarse un conflicto o problema de convivencia en su barrio ante quien acuden?				
Código	**Respuesta- unidad de análisis**	**Categoría inductiva**	**Frecuencia**	**Categoría deductiva**
P1	Junta de acción comunal, CAI Policía Nacional.	Conciliación comunal Fuerza pública		
P2	La junta de acción comunal y si es necesario se llama al cuadrante de la Policía.	Conciliación comunal Fuerza pública		
P3	Policía, pero llegan tarde cuando ya ha pasado todo.	Fuerza pública		
P4	Al cuadrante del sector.	Fuerza pública	Conciliación comunal (4)	
P5	La Policía.	Fuerza pública		
P6	Policía.	Fuerza pública	Fuerza pública (13)	Resolución de conflictos
P7	Policía.	Fuerza pública		
P8	Policía.	Fuerza pública		
P9	Policía, pero muy pocas veces, pero no generan solución.	Fuerza pública	Comisaría (1)	
P10	Presidente de la junta, comisaria.	Conciliación comunal Comisaría	Administrador del conjunto (1)	
P11	Policía.	Fuerza pública		
P12	Policía.	Fuerza pública		
P13	Junta de acción comunal y si es grave se llama a la policía.	Conciliación comunal Fuerza pública		
P14	Policía.	Fuerza pública		
P15	Un administrador.	Administrador del conjunto		

Fuente: elaboración propia.

Así mismo, en la tabla 44 se describe la pregunta 4 de la entrevista (prueba final) realizada a las víctimas encontrando que los participantes refieren que los conflictos de convivencia que existen en la comunidad los resuelven principalmente llamando a la fuerza pública (13), es decir, a la policía, también lo solución con la junta de acción comunal mediante conciliación comunal (4), si el caso es en un conjunto lo resuelven con el administrador (1) del mismo y si dado el caso, se presenta violencia intrafamiliar ante la comisaria (1); Cabe resaltar que, cada categoría inductiva contiene la frecuencia (número) que se repite en los participantes, además, las categorías inductivas se clasifican en la frecuencia según el color de las categorías deductivas.

Tabla 45. *Pregunta 5. Entrevista prueba final realizada a víctimas.*

Pregunta 5. ¿Ha recurrido usted al dialogo como una forma de resolver los conflictos de convivencia en su sector?				
Código	**Respuesta- unidad de análisis**	**Categoría inductiva**	**Frecuencia**	**Categoría deductiva**
P1	Si, cuando se puede, cuando son problemas de droga ya no se puede meter uno ahí.	Diálogo Consumo de SPA	Diálogo (9)	
P2	Si, ha habido conciliaciones.	Conciliación		
P3	Sí, siempre pero no funciona y a veces se me sale el apellido para que me respeten.	Diálogo Agresión verbal	Consumo de SPA (1)	
P4	Sí, claro.	Diálogo	Conciliación (1)	Resolución de conflictos
P5	No esa gente no habla, son groseros puercos.	Agresión verbal	Agresión verbal (4)	Convivencia y seguridad ciudadana
P6	Toca llevar la fiesta en paz.	Diálogo		
P7	Si.	Diálogo		
P8	No, normalmente los vecinos cuando están con la música alta en los carros son porque están tomados y preferimos evitar problemas y que sea la autoridad quien intervenga.	Contaminación auditiva Agresión verbal Fuerza pública	Contaminación auditiva (1) Fuerza pública (1)	Conflictos comunitarios
P9	Sí, siempre lo resolvemos nosotros mismos	Diálogo	Evitación de conflictos (2)	
P10	Sí, pero las personas se vuelven agresivos.	Agresión verbal		
P11	Si.	Diálogo		

P12	No, porque evito problemas si ese señor me dice algo feo, podemos pelear	Evitación de conflictos
P13	Si.	Diálogo
P14	No, porque en ese momento la gente está tomando y evito problemas	Evitación conflictos
P15	Sí, es lo más importante que se debe hacer	Diálogo

Fuente: elaboración propia.

Por su parte, en la tabla 45 se describe la pregunta 5 de la entrevista (prueba final) realizada a las víctimas encontrando que los participantes refieren que en ocasiones recurren al dialogo (9) como forma de resolver los conflictos (categoría deductiva), sin embargo, no siempre la otra parte en conflicto responde de una forma acertada, generando agresión verbal (4) e incluso aumentando dado el caso la contaminación auditiva (1) debido a que le suben el volumen a sus equipos de sonido y de este modo lo que conlleva es a darle continuidad a los conflictos comunitarios (categoría deductiva), por la situación generada anteriormente, los participantes refieren que en ocasiones optan por evitar los conflictos, es decir, hacer como si no ocurrieran, por otra parte, si la base del conflicto está relacionado al consumo de SPA recurren a que sea la fuerza pública la que dialogue. Cabe resaltar que, cada categoría inductiva contiene la frecuencia (número) que se repite en los participantes, además, las categorías inductivas se clasifican en la frecuencia según el color.

Tabla 46. *Pregunta 6. Entrevista prueba final realizada a víctimas.*

Pregunta 6. ¿El dialogo con los vecinos ha contribuido a la mejora de los conflictos de convivencia en su sector?

Código	Respuesta- unidad de análisis	Categoría inductiva	Frecuencia	Categoría deductiva
P1	Sí, claro con las reuniones que hacen la junta de acción comunal, las cosas mejoran.	Conciliación comunal	Conciliación comunal (2)	Resolución de conflictos Conflictos comunitarios
P2	Sí, claro.	Diálogo		
P3	A veces, hay personas que, si lo escuchan, pero otras no.	Diálogo	Diálogo (8)	
P4	Pues sí, yo vivo en una peatonal y la gente que llega nueva barre y deja la mugre en la mitad de la cuadra entonces Decirles que por favor colaboren para mantener la calle limpia.	Diálogo	Agresión verbal (1)	

P5	No, nada solo peleando.	Agresión verbal	Continuidad del conflicto (3) Acuerdos (1)
P6	Sí, claro ha servido mucho desde que se diga.	Diálogo	
P7	Si	Diálogo	
P8	No.	Continuidad del conflicto	
P9	Muy pocas veces.	Continuidad del conflicto	
P10	En algunas partes para los que escuchan y son más conscientes.	Diálogo	
P11	No.	Continuidad del conflicto	
P12	No, solo se logró unir a la comunidad para tratar de solucionar el problema.	Conciliación comunal	
P13	Algunos días, porque los acuerdos se incumplen.	Acuerdos	
P14	A veces.	Diálogo	
P15	Si.	Diálogo	

Fuente: elaboración propia.

Así mismo, en la tabla 46 se describe la pregunta 6 de la entrevista (prueba final) realizada a las víctimas encontrando que la mayoría de los participantes mencionan que el diálogo (8) y la conciliación comunal (2) si ha contribuido a resolver los conflictos (categoría deductiva) conllevando a generar acuerdos (1) entre las partes en conflicto, sin embargo, existe un grupo inferior que indica que existe continuidad del conflicto (3) debido a que las personas con el dialogo en ocasiones responden con agresión verbal (1); Cabe resaltar que, cada categoría inductiva contiene la frecuencia (número) que se repite en los participantes, además, las categorías inductivas se clasifican en la frecuencia según el color de las categorías deductivas.

Tabla 47. *Pregunta 7. Entrevista prueba final realizada a víctimas.*

Pregunta 7. ¿Se ha logrado llegar a un acuerdo entre la comunidad a través del dialogo? ¿Qué tipo de acuerdo?				
Código	**Respuesta- unidad de análisis**	**Categoría inductiva**	**Frecuencia**	**Categoría deductiva**
P1	Se establecen planes con la comunidad en compañía de la policía para el problema de drogadicción y los vecinos acordaron estar más pendiente del barrio.	Diálogo Acuerdos	Diálogo (3) Acuerdos (9)	Resolución de conflictos

P2	Si claro, acuerdo de control de ruido.	Acuerdos	Convivencia pacífica (4) Fuerza pública (1) Continuidad del conflicto (3) Conciliación comunal (1)	Convivencia y seguridad ciudadana
P3	No, es muy difícil, no hay una buena convivencia en mi cuadra.	Convivencia pacífica		
P4	Si, se ha podido, pues el de la música, las basuras.	Acuerdos		
P5	Con la Policía se llegó a un acuerdo con el horario de las basuras, pero no cumplen con nada.	Fuerza pública Acuerdos		
P6	Sí, claro que sí, respetarnos, que no se metan con uno ni uno con los vecinos.	Convivencia pacífica Acuerdos		
P7	Hablando de respeto y entender que afecta el entorno y bienestar del otro, acuerdo de respeto.	Diálogo Convivencia pacífica		
P8	No.	Continuidad del conflicto		
P9	Muchas veces sí, y la mayor parte del tiempo no.	Continuidad del conflicto		
P10	Si, conciliación, reubicar los animales, sacarlos a hacer sus necesidades.	Conciliación comunal Acuerdos		
P11	Si.	Acuerdos		
P12	Bien, porque los otros vecinos si respetan las reglas de convivencia.	Convivencia pacífica		
P13	No.	Continuidad del conflicto		
P14	Con algunos vecinos si, control del ruido a altas horas.	Diálogo Acuerdos		
P15	Si, organizar horarios para sacar mascota y la recolección de las heces de las mascotas.	Acuerdos		

Fuente: elaboración propia.

En lo que corresponde a la tabla 47, que describe la pregunta 7 de la entrevista (prueba final) realizada a las víctimas encontrando las personas entrevistadas refieren que el dialogo (3), la conciliación comunal (1) y el apoyo de la fuerza pública si ha permitido generar acuerdos (9) como medida para resolver conflictos (categoría deductiva), sin embargo, algunos acuerdos se cumplen y otros no, dando continuidad a los conflictos y disminuyendo la convivencia pacífica entre la comunidad; Cabe resaltar que, cada categoría inductiva

contiene la frecuencia (número) que se repite en los participantes, además, las categorías inductivas se clasifican en la frecuencia según el color de las categorías deductivas.

Tabla 48. *Pregunta 8. Entrevista prueba final realizada a víctimas.*

Pregunta 8. ¿Cómo ha sido el cumplimiento de los acuerdos, que se han pactado en el dialogo entre la comunidad como forma de resolución de un conflicto de convivencia?				
Código	**Respuesta- unidad de análisis**	**Categoría inductiva**	**Frecuencia**	**Categoría deductiva**
P1	Acuerdos con los vecinos de respetar los horarios de basura y sacarla en el horario establecido y al frente de su casa, en cuestión de drogadicción e s la vigilancia constante y estar más pendiente de la zona.	Acuerdos Fuerza pública	Acuerdos (9) Fuerza pública (1) Continuidad del conflicto (5) Conciliación comunal (1)	Resolución de conflictos
P2	Acuerdo control de ruidos, bajar decibeles, porque la comunidad necesita descansar.	Acuerdos		
P3	Una sola vez, se estableció un acuerdo de pavimentar la calle, pero la gente no cumplió.	Acuerdos		
P4	Si se han cumplido.	Acuerdos		
P5	Mal, porque siguen haciendo lo que les da la gana.	Continuidad del conflicto		
P6	Si fue con la policía el acuerdo debe cumplirse allá con ellos y con los vecinos lo que se acuerda se hace con respeto y se debe cumplir.	Acuerdos		
P7	Si, positivo.	Acuerdos		
P8	Acuerdo con la policía, pero incumplen.	Continuidad del conflicto		
P9	Acuerdo de control de la música, horario de basuras, pero la gente no cumple es provisional.	Acuerdos Continuidad del conflicto		
P10	Conciliación, reubicar los animales, sacarlos a hacer sus necesidades.	Conciliación comunal Acuerdos		
P11	No respondió.			
P12	Con los otros vecinos sí, pero con el del problema no.	Continuidad del conflicto		
P13	Mala.	Continuidad del conflicto		
P14	Bien, con algunos vecinos.	Acuerdos		

P15	La mayor parte del tiempo cumplen los acuerdos.	Acuerdos

Fuente: elaboración propia.

En lo que corresponde a la tabla 48, que describe la pregunta 8 de la entrevista (prueba final) realizada a las víctimas encontrando las personas entrevistadas concuerdan en que se han establecido múltiples acuerdos (9) a través del dialogo, la conciliación comunal y con apoyo de la fuerza pública(1) como medida para resolver los conflictos (categoría deductiva), sin embargo, dichos acuerdos relacionados con el ruido, el control de animales domésticos, horarios de basuras, entre otros, se cumplen solo por un tiempo, luego persisten, conllevando a la continuidad del conflicto (5); Cabe resaltar que, cada categoría inductiva contiene la frecuencia (número) que se repite en los participantes, además, las categorías inductivas se clasifican en la frecuencia según el color de las categorías deductivas.

Tabla 49. *Pregunta 9. Entrevista prueba final realizada a víctimas.*

Pregunta 9. ¿Conoce los métodos alternativos de solución de conflictos? ¿Cuáles conoce?				
Código	**Respuesta- unidad de análisis**	**Categoría inductiva**	**Frecuencia**	**Categoría deductiva**
P1	Dialogo es lo que nos plantea el presidente de la junta.	Conciliación comunal	Conciliación comunal (1)	Resolución de conflictos
P2	La conciliación, trabajadores de la alcaldía que vienen a ayudarnos (conciliación en equidad).	Conciliación en equidad	Conciliación en equidad (1)	
P3	El dialogo, no conozco otros.	Diálogo	Diálogo (2)	
P4	No	Desconocimiento de MASC	Desconocimiento de MASC (11)	
P5	No, ni idea.	Desconocimiento de MASC		
P6	No, yo de eso no sé nada.	Desconocimiento de MASC		
P7	Dialogo, no conozco otro método.	Diálogo		
P8	No	Desconocimiento de MASC		
P9	No	Desconocimiento de MASC		
P10	No	Desconocimiento de MASC		
P11	No	Desconocimiento de MASC		

P12	No	Desconocimiento de MASC
P13	No	Desconocimiento de MASC
P14	No	Desconocimiento de MASC
P15	No	Desconocimiento de MASC

Fuente: elaboración propia.

Por su parte, en la tabla 46 se describe la pregunta 9 de la entrevista (prueba final) realizada a las víctimas encontrando que los participantes desconocen en gran medida los Métodos alternativos de solución de conflictos (11), solo mencionan la conciliación comunal (1), es decir, dialogo en junta de acción comunal, la conciliación en equidad (1) y el diálogo (2) entre las partes para resolver conflictos (categoría deductiva); Cabe resaltar que, cada categoría inductiva contiene la frecuencia (número) que se repite en los participantes, además, las categorías inductivas se clasifican en la frecuencia según el color de las categorías deductivas.

Tabla 50. *Pregunta 10. Entrevista prueba final realizada a víctimas.*

Pregunta 10. ¿Sabe a qué se refieren los métodos alternativos de solución de conflictos? Escriba lo que conoce de dichos métodos				
Código	**Respuesta- unidad de análisis**	**Categoría inductiva**	**Frecuencia**	**Categoría deductiva**
P1	No conozco solo los diálogos	Diálogo	Diálogo (1)	Resolución de conflictos
P2	No	Desconocimiento de MASC	Desconocimiento de MASC (14)	
P3	No se	Desconocimiento de MASC		
P4	La verdad, no	Desconocimiento de MASC		
P5	No, ni idea	Desconocimiento de MASC		
P6	No se	Desconocimiento de MASC		
P7	No	Desconocimiento de MASC		
P8	No	Desconocimiento de MASC		
P9	No	Desconocimiento de MASC		

P10	No	Desconocimiento de MASC
P11	No	Desconocimiento de MASC
P12	No	Desconocimiento de MASC
P13	No	Desconocimiento de MASC
P14	No	Desconocimiento de MASC
P15	No	Desconocimiento de MASC

Fuente: elaboración propia.

Así mismo, en la tabla 50 se describe la pregunta 10 de la entrevista (prueba final) realizada a las víctimas encontrando que al indagar acerca de lo que se refiere los MASC solo un participante de los 15 indica que hace referencia al diálogo (1), los demás desconocen los MASC (14) como medio para resolución de conflictos (categoría deductiva); Cabe resaltar que, cada categoría inductiva contiene la frecuencia (número) que se repite en los participantes, además, las categorías inductivas se clasifican en la frecuencia según el color de las categorías deductivas.

Tabla 51. *Pregunta 11. Entrevista prueba final realizada a víctimas.*

Pregunta 11. ¿Para resolver los conflictos de convivencia en su sector acude a una tercera persona neutral para que les facilite la solución de los problemas?				
Código	**Respuesta- unidad de análisis**	**Categoría inductiva**	**Frecuencia**	**Categoría deductiva**
P1	Si hemos acudido.	Persona neutral	Persona neutral (10)	Resolución de conflictos
P2	Si, acudimos.	Persona neutral		
P3	No, porque meter a otra persona serian ocasionarle problemas.	Solución personal		
P4	Yo creo que sí.	Persona neutral		
P5	Policía.	Fuerza pública	Solución personal (4)	
P6	Si	Persona neutral		
P7	No	Solución personal		
P8	Si	Persona neutral		
P9	Si	Persona neutral	Fuerza pública (1)	
P10	Si	Persona neutral		
P11	No	Solución personal		
P12	Si	Persona neutral		
P13	Si	Persona neutral		
P14	No	Solución personal		

P15	Dependiendo del problema, sí.	Persona neutral

Fuente: elaboración propia.

Además, en la tabla 51 se describe la pregunta 11 de la entrevista (prueba final) realizada a las víctimas encontrando que los participantes si acuden a una persona neutral (10) para que facilite la resolución de los conflictos (categoría deductiva), otros prefieren hacerlo de forma personal (4) y otros mediante acompañamiento de la fuerza pública (1); Cabe resaltar que, cada categoría inductiva contiene la frecuencia (número) que se repite en los participantes, además, las categorías inductivas se clasifican en la frecuencia según el color de las categorías deductivas.

Tabla 52. *Pregunta 12. Entrevista prueba final realizada a víctimas.*

Pregunta 12. ¿A qué persona neutral acude para lograr resolver los conflictos de convivencia entre sus vecinos?

Código	Respuesta- unidad de análisis	Categoría inductiva	Frecuencia	Categoría deductiva
P1	Si el presidente de la junta de acción comunal.	Conciliación comunal	Conciliación comunal (4)	Resolución de conflictos
P2	Casi siempre toca recurrir a una tercera persona o se concilia con el presidente o con el cuadrante.	Persona neutral Conciliación comunal Fuerza pública		
P3	A ninguna	Solución personal	Persona neutral (2)	
P4	A alguien que no tenga nada que ver con el sector, alguien de afuera.	Persona neutral	Fuerza pública (8)	
P5	La Policía es la única que viene.	Fuerza pública	Solución personal (3)	
P6	Policía	Fuerza pública		
P7	Policía	Fuerza pública		
P8	Policía	Fuerza pública	Diálogo (1)	
P9	Inspector de policía, el presidente de la junta de acción comunal.	Fuerza pública Conciliación comunal		
P10	A otro vecino que tenga más cercanía con el vecino del problema.	Diálogo	Administrador del conjunto (1)	
P11	No	Solución personal		
P12	La policía.	Fuerza pública		

P13	Policía, al presidente de la junta de acción comunal.	Fuerza pública Conciliación comunal
P14	No	Solución personal
P15	Al administrador.	Administrador del conjunto

Fuente: elaboración propia.

En lo que corresponde a la tabla 52, que describe la pregunta 12 de la entrevista (prueba final) realizada a las víctimas se identifica que, la persona neutra (2) a la que acude la comunidad es la junta de acción comunal, es decir, a la conciliación comunal (4), otras prefieren que sea la fuerza pública (8) la que facilite el dialogo (1) o dado el caso el administrador del conjunto (1) quien dé solución al conflicto (categoría deductiva), sin embargo, existen participantes que refieren que ninguna persona intervenga y dar solución de forma personal (3); Cabe resaltar que, cada categoría inductiva contiene la frecuencia (número) que se repite en los participantes, además, las categorías inductivas se clasifican en la frecuencia según el color de las categorías deductivas.

Tabla 53. *Pregunta 13. Entrevista prueba final realizada a víctimas.*

Pregunta 13. ¿Considera que dentro de su sector se han generado espacios de diálogo entre las partes en conflicto con la intervención de un tercero neutral?				
Código	**Respuesta- unidad de análisis**	**Categoría inductiva**	**Frecuencia**	**Categoría deductiva**
P1	Sí, claro.	Espacios de diálogo	Espacios de diálogo (6)	Resolución de conflictos
P2	Si	Espacios de diálogo		
P3	No	Solución personal		
P4	Hasta el momento no se ha necesitado un tercero, se resuelven entre nosotros.	Solución personal		
P5	No nadie quiere hablar.	Continuidad del conflicto	Solución personal (6)	
P6	Si claro.	Espacios de diálogo		
P7	No	Solución personal		
P8	No	Solución personal	Continuidad del conflicto (3)	
P9	Si, pocas veces.	Espacios de diálogo		
P10	Si	Espacios de diálogo		
P11	No, honestamente nadie se ha interesado por el momento.	Continuidad del conflicto		

P12	No, porque la policía viene y se va y el problema sigue.	Continuidad del conflicto
P13	No	Solución personal
P14	No	Solución personal
P15	Si	Espacios de diálogo

Fuente: elaboración propia.

Así mismo, en la tabla 53 se describe la pregunta 13 de la entrevista (prueba final) realizada a las víctimas identifica que, en el sector donde viven si se han generado en ocasiones espacios de dialogo (6) que permiten resolver los conflictos (categoría deductiva) de una forma efectiva, sin embargo, otros consideran que es mejor resolverlos de forma personal (6) y algunos participantes mencionan que se le da continuidad al conflicto (3) por la ausencia de espacios de diálogo o incumplimiento de los acuerdos; Cabe resaltar que, cada categoría inductiva contiene la frecuencia (número) que se repite en los participantes, además, las categorías inductivas se clasifican en la frecuencia según el color de las categorías deductivas.

Tabla 54. *Pregunta 14. Entrevista prueba final realizada a víctimas.*

Pregunta 14. ¿Qué tipo de acuerdos se han establecido mediante los métodos alternativos de solución de conflictos y como se formalizan entre las partes involucradas para lograr disminuir el conflicto?

Código	Respuesta- unidad de análisis	Categoría inductiva	Frecuencia	Categoría deductiva
P1	Dialogo, orden y vigilancia entre los vecinos de la comuna.	Diálogo Acuerdos	Diálogo (2) Acuerdos (7) Conciliación comunal (2) Continuidad del conflicto (7) Fuerza pública (1)	Resolución de conflictos
P2	Conciliación, cada uno pone de su parte para solucionar el problema.	Conciliación comunal		
P3	No, nunca ha pasado, las pocas veces que se ha intervenido para algo, nunca se llegan a un acuerdo.	Continuidad del conflicto		
P4	Acuerdos de horarios de basuras, acuerdo de barrer pasillos, acuerdo de ruidos en diálogos con todos los vecinos.	Acuerdos		
P5	Lo que se acordó es que sacaran la basura en el horario, solo se habló nadie cumplió.	Acuerdos Continuidad del conflicto		
P6	Depende del conflicto, se recurre a la policía y así se logra algo.	Fuerza pública		

P7	No	Continuidad del conflicto
P8	Ninguno	Continuidad del conflicto
P9	Acuerdos de respetos para no afectar la salud ni incomodar a las personas.	Acuerdos
P10	Acuerdos de horarios para sacar los animales y basuras.	Acuerdos
P11	Temporalmente hacen caso, ya se acuerdo entre los vecinos o con la policía.	Acuerdos
P12	No solo el dialogo y nada cambia.	Diálogo Continuidad del conflicto
P13	No	Continuidad del conflicto
P14	No	Continuidad del conflicto
P15	Acuerdos de horarios: para mascotas, reuniones y demás, logra disminuir conflictos.	Acuerdos Conciliación comunal

Fuente: elaboración propia.

Además, en la tabla 54 se describe la pregunta 14 de la entrevista (prueba final) realizada a las víctimas identifica que, dentro de los acuerdos (7) generados mediante el diálogo (2), la conciliación comunal (2) y la fuerza pública (1) para resolver los conflictos (categoría deductiva) se encuentran los horarios de basuras, cuidado de espacios comunes, respeto entre los vecinos, manejo de las mascotas, entre otros, sin embargo, algunos miembros de la comunidad le dan cumplimento a estos y otros por su parte le dan continuidad al conflicto (7); Cabe resaltar que, cada categoría inductiva contiene la frecuencia (número) que se repite en los participantes, además, las categorías inductivas se clasifican en la frecuencia según el color de las categorías deductivas.

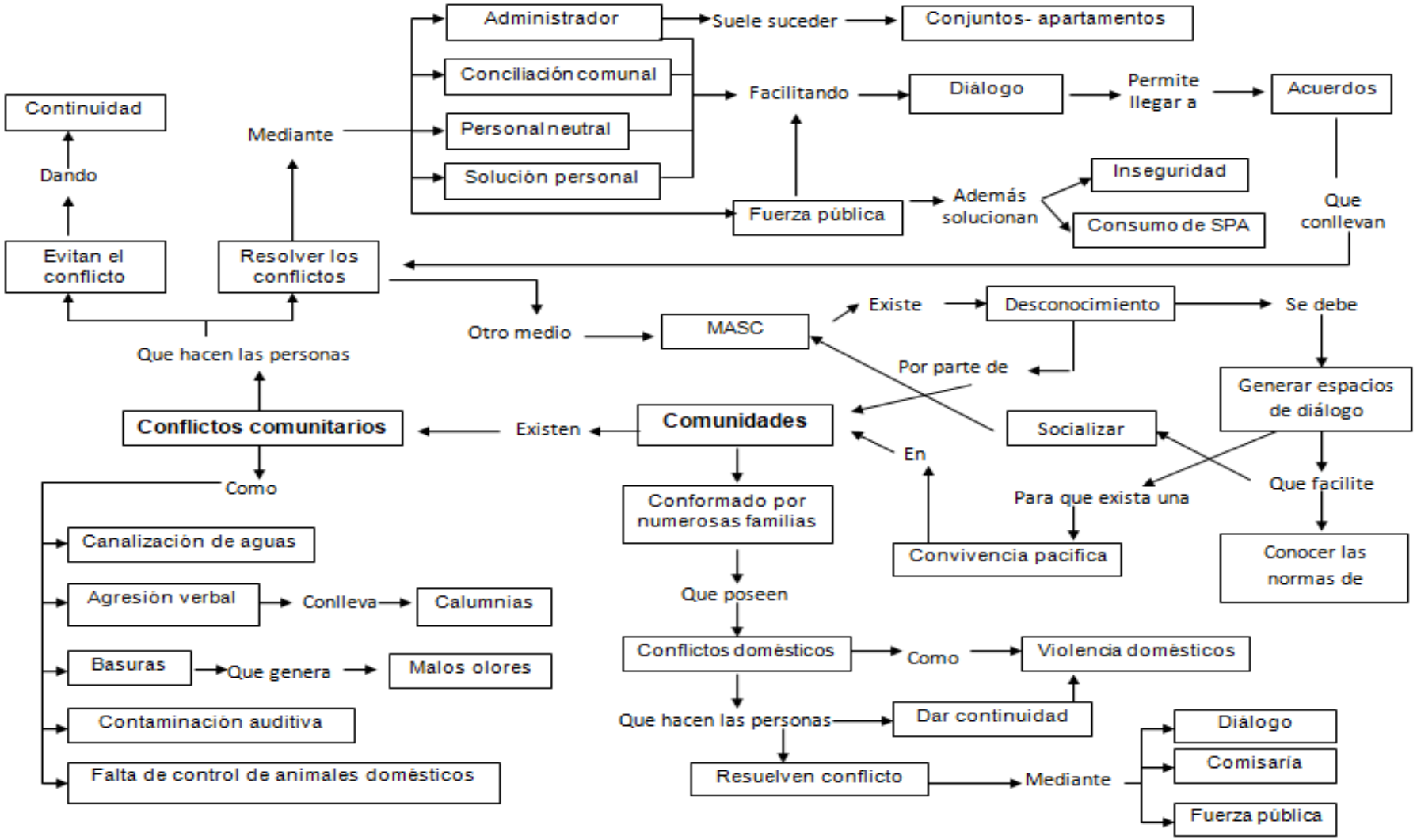
Tabla 55. *Pregunta 15. Entrevista prueba final realizada a víctimas.*

Pregunta 15. ¿Los acuerdos establecidos entre las partes interesadas y la tercera persona neutral han sido efectivos? ¿Por qué?				
Código	**Respuesta- unidad de análisis**	**Categoría inductiva**	**Frecuencia**	**Categoría deductiva**
P1	Si, han sido efectivos, la tercera persona es la junta de acción comunal, se ven los resultados y el barrio	Acuerdos Conciliación comunal	Acuerdos (3)	Resolución de conflictos

	mejora, las personas cambian.		Conciliación comunal (1)	Convivencia y seguridad ciudadana
P2	Si, se ha tenido avances, por cada persona involucrada en el problema cede y no se agranda el problema.	Resolución de conflicto	Resolución de conflicto (2)	Conflictos comunitarios
P3	Las terceras personas son los mismos vecinos, no hay acuerdos.	Continuidad del conflicto	Continuidad del conflicto (5)	
P4	No, porque no se ha necesitado la tercera persona, los acuerdos sin han sido efectivos se solucionan los problemas.	Solución personal	Solución personal (2)	
P5	Pues no, porque nadie hace caso de nada.	Continuidad del conflicto Convivencia pacifica	Convivencia pacífica (2)	
P6	Si, cuando la policía interviene es efectivo.	Fuerza pública	Fuerza pública (2)	
P7	Los acuerdos han sido efectivo entre nosotros mismos.	Acuerdos	Diálogo (1)	
P8	Algunas veces, porque veces acatan la orden y apagan los equipos.	Diálogo	Contaminación auditiva (1)	
P9	Algunas veces si otras veces no, las personas cumplen de manera provisional.	Continuidad del conflicto		
P10	Si, aunque no es al 100% pero se logra algo.	Acuerdos		
P11	No han sido efectivos, cumplen de manera temporal.	Continuidad del conflicto		
P12	Si en el momento que llega la policía y luego vuelve el vecino ruidoso.	Fuerza pública Contaminación auditiva		
P13	No, porque se cumplen de manera temporal solo por unos días, las personas hacen lo que quieren.	Continuidad del conflicto Convivencia pacífica		
P14	No, porque no se ha involucrado a una tercera persona neutral.	Solución personal		
P15	Si, el entorno cambia.	Resolución de conflicto		

Finalmente, en la tabla 55 se describe la pregunta 15 de la entrevista (prueba final) realizada a las víctimas identifica que, según los participantes los acuerdos establecidos entre las partes interesadas y la tercera persona neutral han sido efectivos de forma parcial, debido a que no son constantes, se cumplen por cierto periodo de tiempo y luego regresan nuevamente los conflictos entre la comunidad; Cabe resaltar que, cada categoría inductiva contiene la frecuencia (número) que se repite en los participantes, además, las categorías inductivas se clasifican en la frecuencia según el color de las categorías deductivas.

Gráfica 5. Eventos asociados- entrevista prueba final a víctimas.



Fuente: elaboración propia.

En la gráfica anterior, se presentan los eventos asociados, es decir, se agruparon los datos recolectados en la entrevista realizada como prueba final a las víctimas, esto con el fin de analizar los resultados de una forma clara, dichos eventos fueron obtenidos mediante las categorías detectadas en lo referido por los participantes, de este modo encontró que: las comunidades se encuentran conformadas por números familias que poseen conflictos domésticos, algunas de ellas le dan continuidad y conllevan a generar violencia doméstica, por su parte, otras familias resuelven este conflicto a través del dialogo, la comisaria de familia o mediante la fuerza pública.

Por otra parte, a nivel comunitario también existen conflictos comunitarios o de convivencia ocasionados por la falta de control de animales domésticos, la contaminación auditiva, las basuras que generan malos olores, agresión verbal que en ocasiones conllevan a realizar calumnias de los vecinos o por la canalización de aguas en el sector, algunas personas ante estos conflictos comunitarios buscan evitarlo generando la continuidad del mismo, sin embargo, otras personas toman la decisión de resolver el conflicto mediante el administrador si viven en conjuntos o apartamentos, a través de la conciliación comunal, con la ayuda de una persona neutral, a través de la fuerza pública (también solucionan problemáticas relacionadas al consumo de SPA e inseguridad) o buscan solucionarlos de forma personal, dichos medios facilitan el dialogo que permite llegar a acuerdos entre las partes que conllevan a resolver los conflictos.

Así mismo, existen otros medios de resolver conflictos estos son denominados Métodos Alternativos de Solución de conflictos (MASC), sin embargo, las comunidades desconocen estos métodos, por eso es necesario generar espacios de dialogo que facilite socializar principalmente la mediación comunitaria como método para resolver conflictos comunitarios, además, los espacios de dialogo conlleva a que la comunidad conozca las normas y se genere una convivencia pacífica.

5.1.5.3. Instrumento definitivo aplicado a los expertos.

Datos socio demográficos

Marque con una **"X"** la opción que considere oportuna dado el caso.

Fecha:	

Género:		Femenino		Masculino

Entrevista a expertos

A continuación, responda según su criterio profesional y su percepción las siguientes indagaciones:

En calidad de experto en métodos alternativos de solución de conflictos (MASC), desde su experiencia…

1. ¿Cuáles son los métodos alternativos de solución de conflictos que usted aplica?
2. ¿Qué propósito considera usted que persigue la incorporación de los métodos alternativos de resolución de conflictos en el ámbito comunitario?
3. De los métodos alternativos de solución de conflictos aplicados ¿cuáles son útiles para resolver conflictos colectivos? ¿Por qué?
4. ¿Existen socializaciones entre las comunidades acerca de los MASC como medio de resolver los conflictos de convivencia?
5. ¿Cuáles son los elementos que estructuran los métodos alternativos de solución de conflictos?
6. ¿Es común que se lleven a cabo mediaciones comunitarias? ¿Por qué?
7. ¿Considera que la mediación comunitaria conlleva a crear un dialogo y mejorar los conflictos entre las personas? ¿Por qué?
8. ¿Cuáles son los tipos de conflictos de convivencia entre comunidades que ha resuelto mediante la mediación comunitaria?
9. Describa de qué forma se llevan a cabo las mediaciones comunitarias, teniendo presente un caso de un conflicto de convivencia entre vecinos
10. ¿Cuáles han sido los resultados de los acuerdos realizados mediante la mediación comunitaria para resolver los conflictos de convivencia?
11. ¿Qué propuestas se puede desarrollar para promover el uso de los MASC en las comunidades?
12. ¿Considera que el sistema jurídico del país reglamenta y socializa la mediación comunitaria? ¿Por qué?

5.1.5.4. Análisis prueba final realizada a expertos.

Tabla 56. *Códigos entrevistados.*

Código Entrevistado	Sexo
LC-001	Mujer
DL-002	Mujer
DB-003	Hombre

Fuente: elaboración propia.

Tabla 57. *Pregunta 1. Entrevista prueba final realizada a expertos.*

Pregunta 1. ¿Cuáles son los métodos alternativos de solución de conflictos que usted aplica?				
Participante	**Respuesta- unidad de análisis**	**Categorías inductivas**	**Frecuencia**	**Categorías deductivas**
LC-001	Bueno, normalmente en el centro de conciliación pues obviamente la conciliación, sin embargo, antes de llegar a la conciliación ha sido conveniente realizar en algunas ocasiones la mediación o utilizar el método de mediación; por otra parte, la autocomposición a veces o sea no es muy común, pero si nos han llegado casos en la práctica se ha observado y la transacción en consultorio jurídico lo hemos practicado varias veces Entonces los métodos alternativos de solución de conflictos que se han aplicado son la conciliación, mediación, transacción y autocomposición, pues obviamente sabemos que las mismas partes son las que arriban a una	Funciones Amigable composición Funciones Conciliación	Funciones (3) Características (1) Amigable composición (1) Conciliación (1) Mediador comunitario (1)	Centros de conciliación MASC auto compositivos Mediación comunitaria

	solución. pero han llegado en busca de ayuda de nosotros para poder llegar a un acuerdo amigable y solemne .	
DL-002	Bueno muy buenas tardes, mi nombre es LINA MARIA HOYOS GONZALEZ soy la directora del centro de arbitraje y conciliación de la cámara de comercio de Cúcuta, desde el centro de arbitraje y conciliación de la cámara promovemos y aplicamos los métodos de conciliación extrajudicial en derecho, la amigable composición, el arbitraje nacional e internacional, la insolvencia a persona natural no comerciante mediante los mediadores.	Funciones
DB-003	Normalmente yo como funcionario en la actualidad, pues básicamente lo que es conciliación y mediación, que son 2 figuras que aunque suenen muy similares, pues la verdad tienen marcada la diferencia, de igual manera como líder comunitario también en algún momento, eh sobre todo entre los años 2012 al 2015 pues medie mucho lo que fueron conflictos de comunidad más que todo por temas de servicios públicos, cuando no hay acueductos pues reglamentados o cuando	Funciones Características Mediador comunitario

	no hay organización comunal, haciendo de conciliador dentro de los comités al momento de elegir las juntas de acción comunal.			

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 57 se identifica por medio de la pregunta 1 ¿Cuáles son los métodos alternativos de solución de conflictos que usted aplica? realizada a funcionarios que trabajan en centros de conciliación, en donde se logra evidenciar las categorías inductivas como lo son las funciones (3), características (1) asociadas a los centros de conciliación, la amigable composición (1), conciliación (1) como parte fundamental de las MASC autocompositivos, mediador comunitario (1) como un actor de la mediación comunitaria. Cabe resaltar que, cada categoría inductiva contiene la frecuencia (número) que se repite en los participantes, además, las categorías inductivas se clasifican en la frecuencia según el color de las categorías deductivas.

Tabla 58. *Pregunta 2. Entrevista prueba final realizada a expertos.*

Pregunta 2. ¿Qué propósito considera usted que persigue la incorporación de los métodos alternativos de resolución de conflictos en el ámbito comunitario?				
Participante	**Respuesta- unidad de análisis**	**Categorías inductivas**	**Frecuencia**	**Categorías deductivas**
LC-001	Llegar a un acuerdo amigable, ya que en este acuerdo se alivian las discrepancias los conflictos que existan las reclamaciones es la mejor forma de dar por terminado un conflicto. Entonces es una práctica muy es aceptable dentro de la sociedad.	Conciliación Características	Conciliación (1) Socialización en las comunidades (1) Objetivos (1)	MASC auto compositivos Mediación comunitaria Centros de conciliación
DL-002	Claro contribuir a la solución pacífica de las controversias proyectadas pues desde nuestro punto, desde la cámara de comercio a los empresarios o los ciudadanos de la región, apostándole siempre a la	Objetivos Usuarios Funciones	Características (2) Usuarios (1) Funciones (1)	

	construcción de una sociedad armónica o pacifica; así mismo apoyando a la descongestión de los despachos judiciales.	
DB-003	Pues ante todo, buscar los acercamientos antes los desacuerdos o como lo dicen de manera ahí ya más precisa los conflictos, que es solo los hay dentro de cualquier estrato o cualquier comunidad, pasa es que es tipo de mecanismos de solución de conflictos sobre todo es garantía en áreas, municipios o zonas que de pronto por su complejidad o retiro de los cascos urbanos, pues básicamente es donde cobran importancia este tipo de mecanismo, ósea porque como tal el mediador no requiere ser una persona calificada, puede ser una persona común y corriente que lo único pues que en general y de manera básicamente regular es que de goce de credibilidad y de confianza y ante todo pues que sea básicamente una persona, o lo llamemos propiamente ehhhhh, ósea que escuche pero de manera imparcial sin tener ningún vínculo, sin tener ninguna clase, pues obviamente de	Socialización en las comunidades Características

	acción o algo que de alguna manera influya que se va a parcializar.			

Fuente: elaboración propia.

Así mismo, en la tabla 58, identifica la pregunta 2 que menciona ¿Qué propósito considera usted que persigue la incorporación de los métodos alternativos de resolución de conflictos en el ámbito comunitario? De la entrevista realizada se ha encontrado que las categorías deductivas MASC autocompositivos, mediación comunitaria y Centros de conciliación, de la primera categoría se encontró conciliación (1), de la segunda categoría se encontró la categoría inductiva socialización en las comunidades (1), objetivos (1), características (2), de la tercera categoría se encontró usuarios (1), funciones (1). Lo que indica la descripción clara de los mediadores. Cabe resaltar que, cada categoría inductiva contiene la frecuencia (número) que se repite en los participantes, además, las categorías inductivas se clasifican en la frecuencia según el color de las categorías deductivas.

Tabla 59. *Pregunta 3. Entrevista prueba final realizada a expertos.*

Pregunta 3. De los métodos alternativos de solución de conflictos aplicados ¿Cuáles son útiles para resolver conflictos colectivos? y ¿por qué?				
Participante	**Respuesta- unidad de análisis**	**Categorías inductivas**	**Frecuencia**	**Categorías deductivas**
LC-001	La mediación y la conciliación ambos son muy importantes, sin embargo, hay que tener en cuenta que la mediación no tiene efectos jurídicos, pero, sin embargo, es utilizada porque nosotros antes de llegar a la conciliación utilizamos la mediación y de allí la formalizamos por medio de la conciliación; pues ya le damos esos efectos, pero la mediación, la cual yo considero que es más importante antes de llegar a la conciliación.	Fundamentos Funciones	Fundamentos (1) Beneficios (1) Funciones (2) Mediador comunitario (1) Características (1) Arbitraje (1) Conciliación (1)	MASC Centros de conciliación Mediación comunitaria MASC hetero compositivos MASC auto compositivos

DL-002	Desde el centro de arbitraje y conciliación, nosotros aplicamos es la conciliación ya que es el método alternativo más utilizado por los abogados, para solucionar los conflictos pues de una manera pacífica y fácil, también el arbitraje, pero se sabe que es una solución de controversias que están sujetas a un contrato y debe estar establecido por las partes que esté de acuerdo y ante una cláusula compromisorias la solución de las controversias mediante el arbitraje.	Funciones Características Arbitraje
DB-003	Tanto individuales como colectivos, la mediación cobra más relevancia, porque es que en la medicación son las mismas partes quienes conocen el problema y son los involucrados quienes buscan una solución, pues obviamente ante un tercero denominado mediador que este no va influir en absolutamente nada, sino de simplemente ante de pronto que surja algún tipo de alteración en ese momento lo que va a tratar es, pues de bajar la tensión haciendo	Beneficios Mediación comunitaria Conciliación

	hincapié que básicamente explore las fórmulas de arreglo pero de manera muy distinta a los que es la conciliación, pues que ya básicamente si, el papel del conciliador tiene mucha influencia en la decisión como tal de sugerir que acojan algún tipo de solución.			

Fuente: elaboración propia.

Así mismo, en la tabla 59, se identifica la pregunta 3 que menciona ¿De los métodos alternativos de solución de conflictos aplicados ¿Cuáles son útiles para resolver conflictos colectivos? y ¿por qué? De la entrevista realizada se ha encontrado que las categorías deductivas MASC, centros de conciliación, mediaciones comunitarias, MASC heterocompositivos, MASC autocompositivos, de la primera categoría se encontró fundamentos (1), beneficios (1), funciones (2), mediador comunitario (1), características (1), arbitraje (1), conciliación (1). Lo que indica la claridad de las funciones que mantiene los conciliadores. Cabe resaltar que, cada categoría inductiva contiene la frecuencia (número) que se repite en los participantes, además, las categorías inductivas se clasifican en la frecuencia según el color de las categorías deductivas.

Tabla 60. *Pregunta 4. Entrevista prueba final realizada a expertos.*

Pregunta 4. ¿Existen socializaciones entre las comunidades acerca de los métodos de solución de conflictos como medio de resolver los conflictos de convivencia?				
Participante	**Respuesta- unidad de análisis**	**Categorías inductivas**	**Frecuencia**	**Categorías deductivas**
LC-001	Considero yo, que ante las comunidades realmente esta información no llega simplemente llega la de la conciliación sí, y por eso la comunidad comúnmente acude a los centros de conciliación o las inspecciones de policía, pero la mayoría, bueno hablando de estratos bajos no tienen realmente conocimiento de lo que es	Socialización en las comunidades Ausencia de conocimiento Amigable composición	Socialización en las comunidades (2) Estado jurídico (2) Ausencia de conocimiento (2)	Mediación comunitaria Perspectiva social de la justicia MASC auto compositivos Centros de conciliación

	la mediación, que entre ellos también se pueden resolver los conflictos. Entonces sí, considero que hace falta comunicación con la comunidad hace falta más información.	Ausencia de conocimiento	Casos presentados (1) Amigable composición (1)
DL-002	Si, dentro de las funciones que tiene el centro de arbitraje son siempre promover los métodos a través de las comunidades, pero nosotros nos enfocamos es en las que nosotros aplicamos que es la conciliación prejudicial o extrajudicial entre los particulares y las controversias que suscitan entre ellos que versan en derechos susceptibles pues a transacciones.	Funciones Estado jurídico	Funciones (1)
DB-003	Sí, claro que si eh ahora no tanto en las comunidades, si no ya a nivel más individual, eh si tuve pues obviamente agradables experiencia sobre todo con inspección de policía rural de que ese tipo de método alternativo de solución de conflictos eh lo abordaba directamente en los lugares donde se ocasionó el conflicto, bien sea en veredas o sobre todo en las zonas de asentamientos, que es donde más se presentan en los asentamientos humanos es muy común, llevar a cabo este método alternativo en el sentido de que siempre se involucran pues gran cantidad de individuos y básicamente pues con acompañamiento	Socialización en las comunidades Casos presentados Estado jurídico	

	policivo y de la personería se acudía a esos lugares, se hacían las audiencias allá mismo y se suscribieron eventualmente los acuerdos y pues obviamente para que en el evento de no ser un servidor público o no estar en ese momento en una función dentro de las atribuciones conferidas o competentes, pues básicamente solo esa mediación cobra relevancia es a partir de llevar y autenticar dicho documento donde conste el acuerdo logrado entre las partes involucradas.	

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 60, se identifica la pregunta 4 que hace mención ¿Existen socializaciones entre las comunidades acerca de los métodos de solución de conflictos como medio de resolver los conflictos de convivencia? De la entrevista realizada se ha encontrado que las categorías deductivas como lo son, la mediación comunitaria, perspectiva social de la justicia, MASC autocompositivos y centros de conciliación, de la primera categoría se halló como categoría inductiva la socialización en las comunidades (2), estado jurídico (2), ausencia de conocimiento (2), casos presentados (1), amigable composición (1), funciones (1). Lo que indica la falta de información en las comunidades de la mediación. Cabe resaltar que, cada categoría inductiva contiene la frecuencia (número) que se repite en los participantes, además, las categorías inductivas se clasifican en la frecuencia según el color de las categorías deductivas.

Tabla 61. *Pregunta 5. Entrevista prueba final realizada a expertos.*

Pregunta 5. ¿Cuáles son los elementos que estructuran esos métodos alternativos de solución de conflictos?				
Participante	**Respuesta- unidad de análisis**	**Categorías inductivas**	**Frecuencia**	**Categorías deductivas**
LC-001	Bueno, los elementos que configuran esos métodos alternativos de solución de conflictos, bueno, son los siguientes primero obviamente tiene que estar : el mediador que en el caso de nosotros es el conciliador certificado sí, en el caso de nosotros en el centro de conciliación, la otra parte o el otro elemento que debe ser determinante es la persona que llama a que se resuelva ese conflicto sí, y el tercer elemento sería la apreciación del conflicto porque obviamente hay que estudiar el tipo de conflicto, buscar la fórmula de llegar a un acuerdo amigable y el cuarto elemento, sería llamar a la parte involucrada y traerla a proponerles soluciones obviamente con una previa entre pregunta de si desea conciliar o si desea terminar ese malpase que lleva con la parte que lo convoca ; entonces prácticamente son el conciliador, el abogado o el intermediador, la otra sería la parte convocante, el estudio	Elementos estructurales	Elementos estructurales (3) Mediador comunitario (1) Funciones (1) Características (1) Fundamentos (1)	Mediación comunitaria Centros de conciliación MASC

	del problema que hay, la invitación a conciliar a la parte convocada y la implementación de soluciones, esos serían los elementos.	
DL-002	Pues nosotros trabajamos la conciliación, la verdad no esa pregunta no la tengo muy clara ¿Dentro de esa conciliación que elementos las estructuran, como tal? Las partes, que haya unos hechos, que haya pretensiones.	Funciones Elementos estructurales
DB-003	Pues ya propiamente o generalmente a eso le llamamos es características básicamente de la conciliación, de pronto dentro del desarrollo de ese tipo de procedimiento o mecanismo y dejando en claro que entre las primeros elementos para que por lo menos sean efectivos este tipo de procedimientos debemos partir de un principio que es el de la buena fe, la imparcialidad es vital, ósea lo que le explicaba en su momento que ese mediador pues básicamente goce de ese prestigio de ser una persona honorable, imparcial y que ante todo pues sea garantía al momento de abordar eh como mediador, pues	Características Elementos estructurales Fundamentos Mediador comunitario

básicamente o como tercero neutral, porque es que el que mediador suponiendo entre la ley 1801 del 2016 puede ser conciliador o en la misma ley 906 del 2004 incluso en materia penal si, dentro de conflictos, pues es que obviamente permite llegar desde una comunidad hacia las correspondientes autoridades jurisdiccionales, pues obviamente es vital entre otras como le digo ese el principio de la buena fe, es imparcialidad y también dentro del mecanismo de autocomposición está lo que es la privacidad de esos acuerdos y obviamente, la garantía de ese mediador que en ningún momento va a divulgar lo correspondiente logrado entre las partes.

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 61, se identifica la pregunta 5 que hace mención ¿Cuáles son los elementos que estructuran esos métodos alternativos de solución de conflictos? De la entrevista realizada se ha encontrado que las categorías deductivas como lo son, mediación comunitaria, centros de conciliación, MASC, de la primera categoría se halló como categoría inductiva, elementos estructurales (3), mediador comunitario (1), funciones (1), características (1), fundamentos (1). Lo que indica que los elementos que intervienen se consideran como las personas implicadas, el proceso y el problema, estos elementos impactan de forma directa los procesos de resolución de conflictos. Cabe resaltar que, cada categoría inductiva contiene la frecuencia (número) que se repite en los participantes, además, las categorías inductivas se clasifican en la frecuencia según el color de las categorías deductivas.

Tabla 62. *Pregunta 6. Entrevista prueba final realizada a expertos.*

Pregunta 6. ¿Es común que se lleven a cabo mediaciones comunitarias? y ¿por qué?				
Participante	**Respuesta- unidad de análisis**	**Categorías inductivas**	**Frecuencia**	**Categorías deductivas**
LC-001	Como mediaciones, no son comunes, porque lo que hacen las personas por desconocimiento es buscar inmediatamente conciliaciones, es más, es tal la mala información que tienen que cuando llaman a conciliación las partes hablan de demandas, entonces ni siquiera tienen claro el concepto de conciliación, mucho menos van a tener claro el concepto de mediación que casi no se toca, entonces realmente la comunidad si, necesita de socializaciones sobre el tema de mediación y conciliación, por qué son los mecanismos más utilizados que hay y también deben tener claro que las mediaciones son tan importantes que las pueden realizar entre ellos mismos; sin embargo el nivel de tolerancia que tenemos hoy en día no permite que está mediaciones se resuelvan entre las partes, sino, que siempre deben pedir una ayuda no debe ser de una persona calificada, si no, debe ser de un tercero que no esté inclinado a una de las partes que sea una palabra que sea Imparcial sí, pero que lo que busquen si es la solución del problema	Ausencia de conocimiento Socialización en las comunidades Mediación comunitaria Cultura ciudadana Mediador comunitario Socialización en las comunidades	Ausencia de conocimiento (1) Conocimientos de las normas (2) Socialización en las comunidades (2) Mediador comunitario (3) Otros actores implicados (1) Mediación comunitaria (2) Conciliación (1) Cultura ciudadana (1)	Perspectiva social de la justicia Mediación comunitaria MASC auto compositivos Convivencia ciudadana Centros de conciliación

	mediante un diálogo, pero en resumidas cuentas sí, es necesario que se lleve a cabo la práctica de llevar la información de lo que son conceptos y formas de llevar a la solución de los problemas mediante la mediación y la conciliación.		Funciones (2)
DL-002	Si, las mediaciones son llevadas a cabo mediante una intervención de un tercero que es el mediador, sin la necesidad de acudir a unas instancias institucionales, con base a sus deberes y costumbres, nosotros dentro del centro de arbitraje y conciliación no realizamos mediaciones comunitarias, normalmente lo hacen como la misma palabra lo dice son los líderes de las comunas, los líderes comunitarios que están enfocados en esa área.	Mediador comunitario Funciones Mediador comunitario	
DB-003	Eh, es ya muy poco común sobre todo es grandes casco urbanos que se lleve ese tipo básicamente de aplicación de mecanismos, porque generalmente más que la mediación ha cobrado fuerza principalmente a partir del 30 de enero del año 2017 que entró en vigencia, vigencia no perdón, en aplicación la de 1801 del 2016 esto ya no tanto acudir a la mediación si no a la	Mediación comunitaria Conocimientos de las normas Otros actores implicados Funciones Conciliación	

	conciliación ¿porque?, porque dentro de los procesos policivos bien sea verbal inmediato o verbal abreviado pues obviamente contempla la etapa de invitación a conciliar, tanto la policía nacional en el momento de abordar cualquier tipo de controversias surgidas de conflictos entre comunidad o a nivel individual, en los cuales se pone el riesgo la vida, la integridad de las personas ejemplo: corregir, incitar, agredir, confrontar, amenazar o incurrir en comportamientos que puedan derivar en agresiones físicas la ley misma le impone que previo a cualquier aplicación de medida correctiva se debe hacer la mediación y a nosotros en el caso de los inspectores de la policía se nos impone el deber de conciliar, la primera facultad de los inspectores de la policía es conciliar las controversias siempre y cuando pues obviamente sean conciliables, entonces por ese simple hecho ha tomado más fuerza la conciliación que la mediación y si es muy efectiva la conciliación, a partir de la expedición y vigencia de dicha ley.	

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 62, se identifica la pregunta 6 que hace mención ¿Es común que se lleven a cabo mediaciones comunitarias? y ¿por qué? De la entrevista realizada se ha encontrado que las categorías deductivas como lo son, perspectiva social de la justicia, mediación comunitaria, MASC autocompositivos, convivencia ciudadana y centros de conciliación, de la primera categoría se halló como categoría inductiva, ausencia de conocimiento (1), conocimientos de las normas (2), socialización en las comunidades (2), mediador comunitario (3), otros actores implicados (1), mediación comunitaria (2), conciliación (1), cultura ciudadana (1), funciones(1). Lo que indica que por lo general no es común que en los centros de conciliación se realicen mediaciones comunitarias. Cabe resaltar que, cada categoría inductiva contiene la frecuencia (número) que se repite en los participantes, además, las categorías inductivas se clasifican en la frecuencia según el color de las categorías deductivas.

Tabla 63. *Pregunta 7. Entrevista prueba final realizada a expertos.*

Pregunta 7. ¿Considera que la mediación comunitaria conlleva a crear un diálogo y a mejorar los conflictos entre las personas y ¿por qué?				
Participante	**Respuesta- unidad de análisis**	**Categorías inductivas**	**Frecuencia**	**Categorías deductivas**
LC-001	S, claro dado que hay que tener en cuenta que el diálogo, es el principal paso para conocer las razones del problema y buscar una solución, por eso es importante aplicar la mediación y no solo como mediación lo reitero la mediación no, sirve también para para todo tipo de conflicto es más para los que piensan no solo en ósea, es que la mediación no, sirve para todo tema y con eso evitaríamos la congestión de demanda, la congestión en el medio judicial, sí, todos lleváramos	Diálogo Ausencia de conocimiento Acciones ciudadanas	Diálogo (1) Ausencia de conocimiento (1) Acciones ciudadanas (1) Conocimientos de las normas (1) Conciliación (1) Beneficios (1) Mediador comunitario (2)	Convivencia ciudadana Perspectiva social de la justicia MASC auto compositivos MASC Mediación comunitaria Población víctima de desplazamiento

	sacar a cabo la mediación, si fuéramos un poquito más tolerantes, si conociésemos más estos conceptos yo creo que nos evitaríamos congestionar tanto los medios de justicia.		Ausencia de oportunidades (1)
DL-002	Sí, claro todo método alternativo, permiten que las partes acudan voluntariamente a contribuir en un acuerdo por medio del dialogo, ya que quien facilita el acercamiento es un mediador capacitado en el tema, pero no necesita ser abogado.	Conciliación Mediador comunitario	
DB-003	Por experiencias propias vividas como mediador dentro de comunidades, claro que sí, es muy efectivo, porque dentro de ciertas comunidades yo le pongo como ejemplo : en los asentamientos humanos o las zonas rurales apartadas pues básicamente de acceder a la justicia ordinaria o la justicia eh jurisdiccional de las autoridades investidas como lo relaciona el artículo 116 de la constitución política, pues básicamente ese	Ausencia de oportunidades Conocimientos de las normas Mediador comunitario Beneficios	

	acceso es muy difícil, es por eso que aún de manera empírica muchos eh habitantes o integrantes de esas comunidades, pues se ganan ese espacio o ese reconocimiento dentro de su misma comunidad como conciliadores o mediadores y es muy importante en caso de las inspecciones de policía, ¿porque? porque evita que nos sature también obviamente lo que son las dependencias en el sentido de que si se puede evitar un conflicto dentro de su misma comunidad, pues básicamente, menos se van a congestionar bien sea los despachos de autoridades administrativas de policías o en su defecto las autoridades judiciales, entonces le resumo que si es muy importante.

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 63, se identifica la pregunta 7 que hace mención ¿Considera que la mediación comunitaria conlleva a crear un diálogo y a mejorar los conflictos entre las personas y ¿por qué? De la entrevista realizada se ha encontrado que las categorías deductivas como lo son, convivencia ciudadana, perspectiva social de la justicia, MASC autocompositivos, MASC, mediación comunitaria, población víctima de desplazamiento, de la primera categoría se halló como categoría inductiva: diálogo (1), ausencia de conocimiento (1), acciones ciudadanas (1), conocimientos de las normas (1), beneficio (1), mediador

comunitario (2) y ausencia de oportunidades (1). Lo que indica que la mediación es un mecanismo irrevocable de la convivencia, los mejores mecanismos para hacerle frente son a través de las diferentes alternativas para solucionarlos, ya que en todos los contextos van a existir conflictos y el dialogo es el pilar fundamental para hacerlo. Cabe resaltar que, cada categoría inductiva contiene la frecuencia (número) que se repite en los participantes, además, las categorías inductivas se clasifican en la frecuencia según el color de las categorías deductivas.

Tabla 64. *Pregunta 8. Entrevista prueba final realizada a expertos.*

Pregunta 8. ¿Cuáles son los tipos de conflictos de convivencia entre comunidades que ha resuelto, mediante la mediación comunitaria?

Participante	Respuesta- unidad de análisis	Categorías inductivas	Frecuencia	Categorías deductivas
LC-001	Prácticamente, uno de los mayores conflictos que existen de convivencia es la armonía social por lo menos uso de servidumbre no autorizadas y también tratar de aceptar cómo vive el vecino, porque eso se ve mucho en los barrios de estratos bajos, son conflictos más bien de vecindarios de que el que está a mi lado, al lado de mi casa hace mucho ruido, está tumbando una pared y me está afectando está utilizando una parte de mi vivienda para entrar a su casa una parte del patio trasero de mi casa y la otra parte también se observa de conflictos cuando hay pagos, cuánto hay este contadores	Cultura ciudadana Contaminación auditiva Espacios privados Conflictos a causa de dinero Problemas administrativos	Cultura ciudadana (1) Espacios privados (1) Espacios comunes (1) Relaciones interpersonales (1) Contaminación auditiva (1) Falta de control de animales domésticos (1)	Convivencia ciudadana Conflictos comunitarios Conflictos personales Centros de conciliación Población víctima de desplazamiento Perspectiva social de la justicia

	comunitarios que uno gasta más agua que el otro estos conflictos son muy comunes señora como lo dice son los conflictos que más podemos evidenciar y que tiene más porcentaje en conflicto dentro de la comunidad.		Conflictos a causa de dinero (1) Problemas administrativos (1) Funciones (1)
DL-002	No, como te decía en las respuestas anteriores, nosotros desde el centro no llevamos este tipo de mediaciones comunitarias, porque somos un centro privado enfocado más en conciliaciones, pero como mediación comunitaria yo creería que es algo del diario vivir, pero no nosotros no la llevamos.	Funciones Características	Características (1) Acceso a servicios (1) Casos presentados (2)
DB-003	Principalmente los que relacionan comportamiento contrarios a la convivencia, ehh es muy común por ejemplo en apartamentos que de pronto no estén afectados a propiedad horizontal o que estándolo, ciertos individuos no respetan qué pues básicamente ese reglamento interno o en su defecto a otros vecinos, entonces	Relaciones interpersonales Contaminación auditiva Falta de control de animales domésticos Espacios comunes	

	cuando en muchas ocasiones se suscitan controversias o conflictos de esas comunidades por ejemplo: por excesos de fuentes de sonido y por lo que tiene que ver con mascotas principalmente que salen a áreas comunes y obviamente omiten recoger lo que son las heces o deposiciones de esas mascotas o en su defecto lo que tiene que ver con la utilización idónea de áreas comunes se genera conflictos que involucran a muchos individuos y ese tipo básicamente de alternativas de solución generalmente con acompañamiento policivo, lo he hecho dentro de las mismas comunidades, porque por aforo o por básicamente facilitar las cosas es muy difícil hacerlos en oficinas administrativas, lo mismo lo que tiene que ver en asentamientos yo reitero el tema de los asentamientos por ejemplo: lo que involucra la afectación del servicio público de agua, el acueducto	Casos presentados Acceso a servicios Casos presentados

	que se hacen por pilas públicas o con unos turnos muy reprimidos o por unos métodos muy anti técnicos, entonces crean muchos conflictos en grandes comunidades, en gran número de individuos y de igual manera es satisfactorio en el caso por ejemplo del asentamiento balcones de la esperanza o de vista hermosa, si hablamos de aquí del municipio de los patios que se logró un tipo de acercamiento ese tipo de acuerdos y ese tipo de mediación, por los cuales por ejemplo; se estableció turnos, se estableció una sectorización y se estableció por decirlo así una prevención de aplicación de medida correctiva en caso pues obviamente de no acatar o de incumplir esos acuerdos logrados.

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 64, se identifica la pregunta 8 que hace mención ¿Cuáles son los tipos de conflictos de convivencia entre comunidades que ha resuelto, mediante la mediación comunitaria? De la entrevista realizada se ha encontrado que las categorías deductivas como lo son, Convivencia ciudadana Conflictos comunitarios Conflictos personales Centros de conciliación Población víctima de desplazamiento Perspectiva social de la justicia, de la primera categoría se halló como categoría inductiva: cultura ciudadana (1), espacios privados

(1), espacios comunes (1), relaciones interpersonales (1), contaminación auditiva (1), falta de control de animales domésticos (1), conflictos a causa de dinero (1), problemas administrativos (1), funciones (1), características (1), acceso a servicios (1), casos presentados (2). Lo que indica que evidencia que los conflictos más comunes en las comunidades son: la contaminación auditiva (1), falta de control de animales domésticos (1), conflictos a causa de dinero (1), problemas administrativos (1), lográndose conocer los inconvenientes más frecuentes que se pueden generar en una comunidad de vecinos siendo este el primer paso para empezar a tomar acciones. Cabe resaltar que, cada categoría inductiva contiene la frecuencia (número) que se repite en los participantes, además, las categorías inductivas se clasifican en la frecuencia según el color de las categorías deductivas.

Tabla 65. *Pregunta 9. Entrevista prueba final realizada a expertos.*

Pregunta 9. Describa de qué forma se llevan a cabo las mediaciones comunitarias, teniendo presente un caso de un conflicto, de convivencia entre vecinos				
Participante	**Respuesta- unidad de análisis**	**Categorías inductivas**	**Frecuencia**	**Categorías deductivas**
LC-001	Pues, realmente cuando ellos llegan en busca de ayuda para una solución simplemente lo primero que hacemos es llamar a la otra parte y escuchar ambas partes, porque el problema no, se resuelve escuchando a una de las partes, hay que escuchar también la opinión de la otra parte y cuando ponemos a ambas partes a dialogar, qué es lo principal para resolver un conflicto el diálogo es donde podemos llegar a una solución, entonces la forma o la manera para poder solventar esta situaciones es el diálogo.	Conciliación Diálogo	Conciliación (1) Conciliación en derecho (1) Dialogo (1) Aceptación de las diferencias (1) Agresión física (1) Casos presentados (1)	MASC auto compositivos Convivencia ciudadana Perspectiva social de la justicia MASC
DL-002	Escuchando a las 2 partes, si es posible unirlas, escucharla y tratando de buscar una solución pacífica y poder llegar a un acuerdo.	Conciliación		
	La mediación comunitaria me pudo dar en algunos caso, le voy a citar un ejemplo: en un punto que se llama pasteleros			

DB-003	de la campiña, por el arreglo de una vía, pues siempre las personas de la parte alta eran quienes generalmente arreglaban la vía, pero las personas de la parte baja que eran los que de cierta manera utilizaban un tramo muy corto no colaboraban de ninguna manera, entonces se suscitó en algún momento una confrontación que en su momento infortunadamente hubo agresiones físicas, sin llevar pues obviamente a lamentar alguna víctima por ejemplo pero a raíz de eso con acompañamiento de personería pues inicialmente un grupo de 8 personas coloco una querella, eso lo promovieron mediante una querella, sin embargo ehh se pudo verificar en auto admisorio de esa querella, escuchar a pues obviamente a la otra parte y cuando se hizo esa citación, entonces no se le citó, como tal al recinto de inspección de policía, ya que estamos hablando de un grupo de individuos de 32 personas involucradas, sin contar pues obviamente otros de los núcleos familiares de estos, al punto que en el caso mío, me traslade al lugar pasteleros de la campiña que limita con el barrio las cumbres del municipio de los patios y pues de cierta manera se pudo previo a esa reunión, sensibilizar a los líderes, sensibilizar a los que había ido que facilitaran los números de otras personas que pues obviamente contraponen en	Casos presentados Agresión física Conciliación en derecho Conflictos colectivos Diálogo Aceptación de las diferencias	Conflictos colectivos (1)

ese momento, desde el momento previo a dicha audiencia, sensibilizarlos sobre la importancia y ventajas de realizar y plantear fórmulas de arreglos, conciliar de llegar a acuerdos y compromiso con los cual se ha toda la comunidad a que trabaje y se beneficie del arreglo y del buen estado de esa vía, al punto que fue un domingo el día que se acudió a un lugar, pero previamente ya se les había citado a las partes para formular arreglos, fue algo tan acogedor ese acuerdo, empezamos a las 9:00 am y la verdad salimos casi a las 12:30 pm pero fue la satisfacción en el sentido de que esas personas ante las opciones que se les dio de dirimir sus conflictos fue proponer y ellos mismo las propusieron en este caso solo se acudió a en calidad de mediador más no de conciliador, quiere decir que en este caso ellos mismo propusieron los acuerdos, al punto que cuando terminó se plasmaron esos acuerdos y las personas que se habían agredido se dieron la mano, algunos se abrazaron incluso eh unos hicieron sancocho con olla, tuvieron la oportunidad de compartir con casi todas las personas que habían en ese momento, le hablo aproximadamente de unas 70 personas, eso fue algo muy satisfactorio, pues eso fue ya hace (2) años y la verdad se le puso fin a ese conflicto, que tiende obviamente a escalar

	en grado de aceptación o agresión como se había presentado ya.				

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 65, se identifica la pregunta 9 que menciona la pregunta 9 que indicaba describir de qué forma se llevan a cabo las mediaciones comunitarias, teniendo presente un caso de un conflicto, de convivencia entre vecinos. De la entrevista realizada se ha encontrado que las categorías deductivas las cuales son: MASC autocompositivos, convivencia ciudadana, perspectiva social de la justicia, MASC, de las categorías inductivas se hallaron: conciliación (1), conciliación en derecho (1), dialogo (1), aceptación de las diferencias (1), agresión física (1), casos presentados (1), conflictos colectivos (1). Lo que indica que se evidencia que las mediaciones comunitarias se implementan por medio de la conciliación (1), conciliación en derecho (1), dialogo (1), aceptación de las diferencias (1), para poder unirse bajo la necesidad o meta de un objetivo en común para la convivencia ciudadana pacífica y adecuada. Cabe resaltar que, cada categoría inductiva contiene la frecuencia (número) que se repite en los participantes, además, las categorías inductivas se clasifican en la frecuencia según el color de las categorías deductivas.

Tabla 66. *Pregunta 10. Entrevista prueba final realizada a expertos.*

Pregunta 10. ¿Cuáles han sido los resultados de los acuerdos realizados mediante la mediación comunitaria para resolver los conflictos de convivencia?					
Participante	**Respuesta-unidad de análisis**	**Categorías inductivas**	**Frecuencia**	**Categorías deductivas**	**Categorías emergentes**
LC-001	Pues, los resultados sobre llevando a cabo la mediación y obviamente formalizándolo por medio de la conciliación, porque pues, la persona que convoca a la mediación siempre siente un poquito de desconfianza en que si no,	Funciones	Funciones (2) Dialogo (1)	Centros de conciliación Convivencia ciudadana	Procesos de conciliación Características de un mediador

	no se obliga o no se deja un texto donde la parte se comprometa o la otra parte se comprometa, entonces no queda tranquilo, sí, en esto si se han resuelto; porque las se ha buscado la forma sin importar el tiempo que se gasta en la mediación, se ha buscado la forma de que los conflictos se solucionan de forma amigable, Sí, y para esto hay que tener no tanto experiencia, pero sí mucha paciencia para poder llegar a qué las personas cuando son convocadas a hablarle de sus problemas ante un tercero se exalta; entonces hay que aliviar primero por eso es muy importante la mediación porque hay que	Diálogo

	aliviar los ánimos y lograr que estas personas logren hablar, logren dialogar y expresar lo que sienten, para así poder llegar a un acuerdo y utilizando este método realmente los resultados han sido positivos.	
DL-002	Pues el resultado lo dan las partes, uno siempre va al objetivo a que solucione la controversia y que las 2 partes se han ganadoras, porque la idea es que no se vaya el conflicto a una instancia judicial y se pueda llegar a un acuerdo que sea equitativo pues todos son ganadores, uno se enfoca es llegar a un acuerdo.	Funciones
DB-003	Positivos	

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 66, se identifica la pregunta 10 que menciona 10. ¿Cuáles han sido los resultados de los acuerdos realizados mediante la mediación comunitaria para resolver los

conflictos de convivencia? De la entrevista realizada se ha encontrado que las categorías deductivas las cuales son: Centros de conciliación Convivencia ciudadana, de las categorías inductivas se hallaron las Funciones 2 Dialogo 1. Se identifica que como resultados esperados las Funciones 2 de los conciliadores han permitido que se establezca un Dialogo 1 efectivo entre las partes que consultan y requieren procesos de la mediación para la convivencia armónica, el mediador no soluciona, sino que se posiciona en la intervención para ser un puente en la resolución de conflictos. Cabe resaltar que, cada categoría inductiva contiene la frecuencia (número) que se repite en los participantes, además, las categorías inductivas se clasifican en la frecuencia según el color de las categorías deductivas.

Tabla 67. *Pregunta 11. Entrevista prueba final realizada a expertos.*

Pregunta 11. ¿Qué propuestas se puede desarrollar para promover el uso de los MASC en las comunidades?				
Participante	**Respuesta- unidad de análisis**	**Categorías inductivas**	**Frecuencia**	**Categorías deductivas**
LC-001	Yo, consideraría que nosotros como formadores de profesionales en derecho debemos incentivar, desde nuestra aula, desde nuestro consultorio jurídico o desde el centro de conciliación, incentivar los conceptos de mediación y¿ cómo lo hacemos?, mediante las brigadas que se realizan socio-jurídicas qué es donde nosotros tenemos acceso a la comunidad de bajos recursos ; podemos utilizar estas brigadas para darle charlas a ellos de que existen mecanismos alternativos de solución de conflictos, de que no solamente ellos tienen que irse a un juzgado y pensar solamente en demandas de que hay medios amigables, dónde podemos llegar a solucionar los problemas que se nos presentan en la comunidad y entre estos	Socialización en las comunidades Funciones	Socialización en las comunidades (1) Conocimientos de las normas (2) Funciones (1) Ausencia de conocimiento (2) Situaciones denigrantes (2) Dialogo (1)	Mediación comunitaria Centros de conciliación Perspectiva social de la justicia Convivencia ciudadana

	uno de los más uno de los que está más a la mano de toda la comunidad es la mediación sí, obviamente sin hay desconfianza si la personas quieren formalizar este acuerdo que se llegó mediante la mediación está la conciliación, pero si hay que llegar a la comunidad y considero que por parte de nosotros cómo formadores debemos ser los promotores de llevar esta información a la comunidad.	
DL-002	Yo creería que falta más sensibilización de estos métodos en las comunidades, que ellos conozcan cuales son las diferencia, cuáles son los requisitos para poder así contribuir de una manera pacífica en la solución de las controversias, mediante el dialogo y siempre con la intervención de un tercero que sea imparcial, llámese mediador, conciliador, lo que sea, pero lo importante es poder solucionar de una manera pacífica las controversias que se susciten.	Ausencia de conocimiento Diálogo
DB-003	Qué es lo que sucede, es que en muchas ocasiones más por desconocimiento normativo que por otra cosa, no se da aplicación ni se toma la importancia ni la relevancia que son ese tipos de comités, por ejemplo si hablamos de cualquier entidad comunal o en su defecto lo que tiene que ver con los consejos de	Ausencia de conocimiento Otros actores implicados Conocimientos de las normas

	administración, al momento de lo que es la administración de un conjunto por ejemplo que sea afectado a propiedad horizontal la ley les impone como primera medida dentro de la solución de conflictos de que trata el artículo 59 de la ley 675 del 2001, un comité de convivencia que es el mismo comité de conciliación que hay en las organizaciones comunales bien sean individuales o asociativas, pero que es lamentablemente estos comités sólo se nombran o se hacen elegir por llenar un requisito normativo, pero en la práctica realmente no cumple el papel o rol que debe ser porque en el caso de la ley 743 del 2002 que es la ley de la acción comunal es claro, ahora que va a ver por ejemplo en este mes elección de junta de acción comunal y en febrero del año entrante las de asociaciones es claro que debe tener un comité conciliador que esté investido no solo de conciliación si no de ser garantes o estar investidos para llevar a cabo mediación, peor ni lo uno ni lo otro, ¿por qué? básicamente eligiendo esos representantes de las mismas comunidades todas las tareas se las dejan al presidente y la verdad eso queda en el papel y no cumplen ninguna función,	Situaciones denigrantes Conocimientos de las normas Situaciones denigrantes

	entonces como tal si los hay, lo que pasa es que operativamente no tienen ningún rol y es claro ellos cumplen una función muy importante dentro de la comunidad y deberían cumplir de acuerdo a lo que les imponen la ley 743 del 2002, pero infortunadamente la realidad nos dice otra cosa y todos esos conflictos en ultima se deben surtir directamente ante la misma fiscalía, por ejemplo es que es algo ilógico por temas jurídicamente ilógicos que lleven casos ante la fiscalía de algo que básicamente puede ser un chisme o algo que la verdad no está tipificado como delito, pero eso surge a partir de no desempeñar ese papel tan importante que les impone la ley a esos conciliadores y que la comunidad eligió para que cumplieran ese tol y pues básicamente no se cumple.

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 67, se identifica la pregunta 11 que menciona ¿Qué propuestas se puede desarrollar para promover el uso de los MASC en las comunidades? De la entrevista realizada se ha encontrado que las categorías deductivas las cuales son: mediación comunitaria, centros de conciliación, perspectiva social de la justicia, por tanto, de las categorías inductivas se hallaron que como propuesta es adecuado y necesario poder generar una socialización en las comunidades (1) para aumentar el conocimientos de las normas (2) ya que los conciliadores como conocen las funciones (1) propias y es importante capacitar y transmitir los conocimientos a los líderes comunitarios, el uso de las MASC no sólo aborda la resolución de conflictos activos, sino también la prevención de estos y el fomento de las ideas de convivencia, sin embargo se dio a conocer que existe una ausencia de conocimiento (2) que conlleva a situaciones denigrantes (2) y que se deben solucionar por medio del dialogo (1).

Cabe resaltar que, cada categoría inductiva contiene la frecuencia (número) que se repite en los participantes, además, las categorías inductivas se clasifican en la frecuencia según el color de las categorías deductivas.

Tabla 68. *Pregunta 12. Entrevista prueba final realizada a expertos.*

Pregunta 12. ¿Considera que el sistema jurídico del país reglamenta y socializa la mediación comunitaria? ¿Por qué?				
Participante	**Respuesta- unidad de análisis**	**Categorías inductivas**	**Frecuencia**	**Categorías deductivas**
LC-001	Pues, realmente reglamentada no está, yo, por ahí en algún momento leí una sentencia del 2012 que habla sobre mediación comunitaria, pero es que este tema se tomó también o se ha venido escuchando a raíz de justicia y paz, en justicia y paz allí es donde se está tratando más de hablar sobre mediación comunitaria más; sin embargo no todos las reglamentaciones que hay, mejor dicho todas no, porque prácticamente es la ley 640 de 2001, pero está nos habla solo de la conciliación sí, no nos hablan de una reglamentación o unos unas bases jurídicas a seguir ante la mediación y la mediación es muy informal la mediación debería seguir unas pautas pero, sin embargo consideraría que así como es tan informal lo que nos	Conocimientos de las normas Estado jurídico Ausencia de conocimiento Flujo de la información Mediador comunitario	Conocimientos de las normas (2) Ausencia de conocimiento (1) Conocimientos de las normas (1) Casos presentados (2) Mediador comunitario (3) Estado jurídico (1) Socialización en las comunidades (1) Tipos de conflictos a resolver (1)	Perspectiva social de la justicia Mediación comunitaria Población víctima de desplazamiento MASC Centros de conciliación

	falta también es información, ósea si la comunidad no conoce este mecanismo debemos llegar primero a la comunidad informar a la comunidad, porque si la reglamentados de tal forma que la comunidad, no puede acceder sino como lo hace con la conciliación, pues también estaremos creando como un límite pero si, podríamos por lo menos llegar a los que presidentes de Juntas de Acción comunal y que sirvan como mediadores con la comunidad, para que estos también sirvan para ejercer este punto del tercero que ayuda a la comunidad como mediador, entonces también nos podríamos apoyar con ellos con los presidentes de las Juntas de Acción comunal, que son los que conocen más de su comunidad para poder este incentivar a las personas a que utilizan este mecanismo sí, entonces realmente se presenta un dilema entre la reglamentación y la aplicación de la mediación comunitaria.	Flujo de la información (1) Divulgación (1) Funciones (1)
	Hmm de la mediación comunitaria poco, de los métodos si hay	

DL-002	mucha legislación, pues los métodos alternativos de resolución de conflictos, si, está ya reglamentado, pero creo que faltaría mucha más socialización de estos métodos en la comunidad y aplicar mucho más la mediación comunitaria si nos faltase.	Conocimientos de las normas Socialización en las comunidades
DB-003	Si, en ese caso aun casualmente, hoy hace 8 días estábamos dentro de una comunidad en un barrio y era un conflicto que involucra pues básicamente al personal de vigilancia, con todos los 62 propietarios de vivienda de allá, celaduría informal y el tema era vehículos en espacios públicos, entonces trasladarnos hasta allá, darles la orientación a esas personas en un escenario deportivo que hay tienen, no solo de las ventajas y de no incurrir en comportamientos de no hacerse acreedores de aplicación de medidas correctivas, si no de la solución de conflictos con participación de mediación o conciliación de la misma comunidad en ese orden de ideas, acá no hay que ser	Casos presentados Mediador comunitario Mediador comunitario Divulgación Tipos de conflictos a resolver Casos presentados Funciones

nominativos no tiene que ser profesionales del derechos, allá son las personas del común y del corriente y a ellos no les importa quien vaya a conciliar a ellos lo que les interesa es llegar a la solución que de alguna manera se supere esa situación de conflictos o ese problema que a veces empieza por cosas mínimas y terminan involucrando a comunidades enteras, es difícil no imposible cuando usted después de 2 horas ya empieza a plasmarse una solución y alguien está diciendo un conflicto y usted no termina de abordar ese conflicto y plantear eventualmente una solución quienes es el idóneo y conducente para la solución, si no que ya le están diciendo otro problema y otro problema, entonces usted termina de dar solución y mediación a por lo menos de 3 a 5 problemas dentro de esa misma comunidad y pues básicamente lo que se les insta a ellos que pueden proponer a alcanzar esas soluciones mediante la mediación o la conciliación y siempre me gusta indagar quién

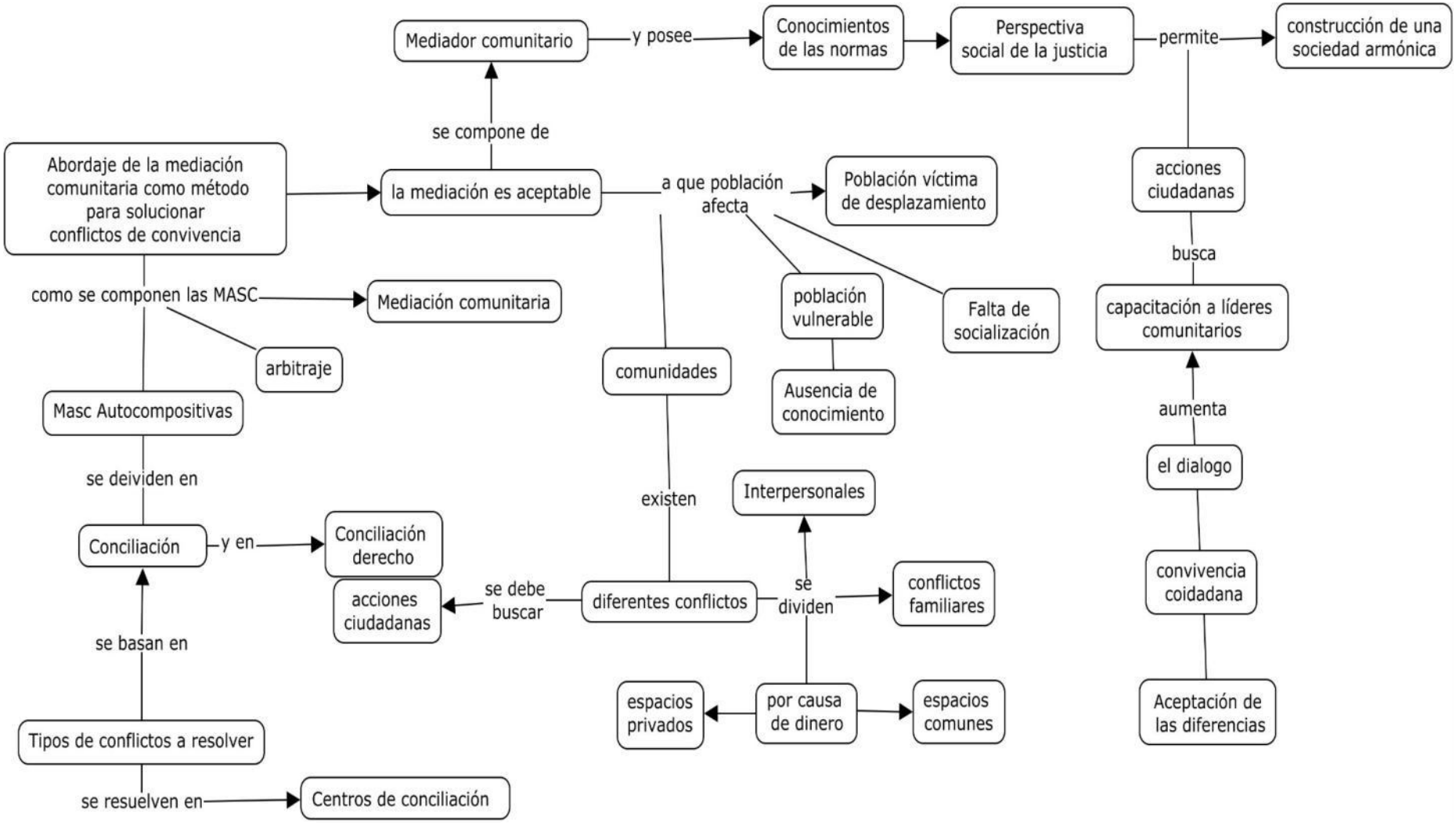
es la persona que goza de más prestigio en el sentido que tiene fama de persona correcta y líder, la que se destaque por colaborar dentro de su comunidad o tratar de alguna manera de solucionar esos conflictos comunitarios y esa es la primera persona a quien se le da inducción, a esa persona la invito a mi oficina, la documentación donde están las normativas y cartillas con extractos de leyes y experiencias de las ventajas de alcanzar acuerdos conciliatorios o mediaciones comunitarios dentro de esa conciliación, yo les doy material por lo general me gusta llevar impresos 1 0 2 páginas donde les resumo todo y cuando se le está dando la orientación la persona va mirando y preguntando, y lo último que se les dice es que se conformen un grupo de garantes de los acuerdos en caso de que se pretenda reiterar, porque no falta la persona dentro de esa comunidad que de alguna manera disocie o no esté conforme con eso acuerdos, entonces se debe

	prever todos esos asuntos, desde mi experiencia le puedo decir que en este año hemos logrado consolidad 7 grupos de vecinos conciliadores de que son los que se encargan de hacer ese seguimiento, a veces los tiene uno todas las semanas allá en la oficina y les da orientación y si es necesario volver a realizarles acompañamientos para fortalecer y no dejar de caer estos acuerdos logrados.

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 68, se identifica la pregunta 12 que menciona ¿Considera que el sistema jurídico del país reglamenta y socializa la mediación comunitaria? ¿Por qué? De la entrevista realizada se ha encontrado que las categorías deductivas las cuales tienen que ver con la perspectiva social de la justicia, mediación comunitaria, población víctima de desplazamiento, MASC, centros de conciliación, por tanto, de las categorías inductivas que se encontraron son la mediación es un proceso informal, en el que se debe tener conocimientos de las normas (2) pero la comunidad no conoce este mecanismo debemos llegar primero a la comunidad, ya que existe ausencia de conocimiento (1), por tanto, los casos presentados (2) evidencian que los presidentes de la junta de acción comunal pueden empoderarse y volverse socializadores de estas normas para llegar a ser un mediador comunitario (3) el estado jurídico (1) no llega a la socialización en las comunidades (1) ni dan a conocer los tipos de conflictos a resolver (1), debido a que no se presenta un flujo de la información (1) correcto y reglamentado por medio de la divulgación (1) aclarando las funciones (1) para poder este incentivar a las personas a que utilizan este mecanismo sí, entonces realmente se presenta un dilema entre la reglamentación y la aplicación de la mediación comunitaria. Cabe resaltar que, cada categoría inductiva contiene la frecuencia (número) que se repite en los participantes, además, las categorías inductivas se clasifican en la frecuencia según el color de las categorías deductivas.

Gráfica 6. *Eventos asociados- entrevista prueba final a expertos.*



Fuente: elaboración propia.

En la anterior gráfica se presentan los eventos asociados, es decir, se agruparon los datos recolectados en la entrevista realizada, por ende, de acuerdo a los resultados se pudo evidenciar que el método de la mediación y conciliación son dos categorías importantes en los centros de conciliación, y en la comunidad se evidencia una necesidad de socialización sobre la mediación, debido a que por el desconocimiento de las personas muchas veces los conflictos que se pueden solucionar por medio del dialogo y mecanismos autocompositivos las personas llegan a los centros de conciliación y se terminan desbordando con casos que presuntamente se pueden solucionar con los líderes comunitarios o mediadores de las comunidades.

Según Castro Álvarez (2019) el conflicto forma parte irrevocable de la convivencia, los mejores mecanismos para hacerle frente son a través de las diferentes alternativas para solucionarlos, ya que en todos los contextos van a existir conflictos y no es posible ni deseable vivir sin estos, puesto que bien regulado y equilibrado el conflicto en las comunidades permite crecer y desarrollar nuevas y mejores maneras de relacionarse.

Uno de los hallazgos que se pudo realizar fue que la mayoría de las personas confunden la mediación con la conciliación, cabe resaltar que la mediación no es una vía legal o jurídica de solución, por el contrario, la conciliación se establece como un fin por el cual las dos partes implicadas se interesan por llegar a una solución. También es necesario dejar claro que el mediador debe contar con ciertas características, entre las que se interponen la imparcialidad, la escucha activa, el liderazgo, entre otras.

Por consiguiente, cuando se encuentra a una persona en la comunidad que desea servir a través de la mediación, esta persona es capacitada y orientada para que lleve a cabo los procesos correspondientes, debido a que en la mayoría de los casos el desconocimiento del tema conlleva a que los conflictos aumenten y perturben la convivencia de las personas.

5.2. Metodología cuantitativa

5.2.1. Estudio cuantitativo

Los trabajos investigativos dirigidos a través de la metodología cuantitativa se ejecutaron con el propósito específico de presentar una explicación sobre la relación que debe existir entre las variables del estudio. El marco teórico que se determina y sobre el cual se apoya el paradigma cuantitativo se puede proyectar de manera holística o limitada de tal suerte, que permita develar la razón y la forma cómo se relacionan las variables. Los investigadores diseñan las teorías de diversas formas, ejemplo de ello son las hipótesis,

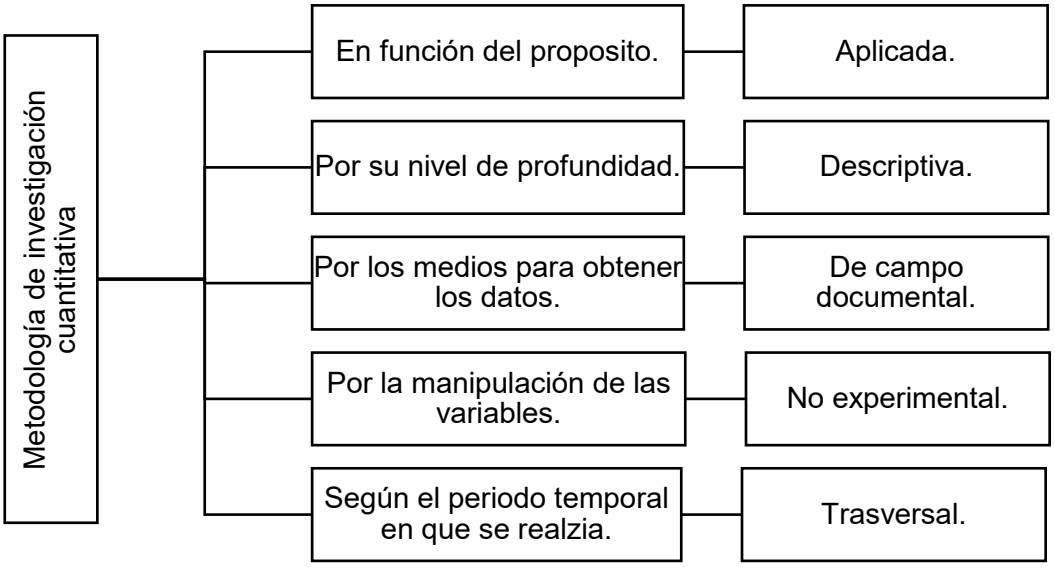
modelos visuales o los enunciados lógicos. Cuando se utilizan las teorías deductivamente, estas se plantean al comienzo del estudio en la revisión bibliográfica. Incluyéndose las preguntas de investigación ubicadas en una sección separada (Molina-Azorin & Fetters, 2016).

5.2.2. Tipo de estudio

La investigación cuantitativa permite que el investigador utilice especialmente concepciones post positivistas para el crecimiento del conocimiento, como el razonamiento de causa y efecto, la reducción a interrogaciones, variables e hipótesis específicas, la aplicación de la medición, la observación, y la prueba de teorías. Además, usa experimentos y encuestas como estrategias de indagación, y producen datos estadísticos a partir de información recolectada con instrumentos predeterminados (Molina-Azorin & Fetters, 2016).

El estudio se desarrolló desde el enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, de tipo descriptivo y corte transversal, pretendiendo evaluar la eficacia de la mediación comunitaria como mecanismo de resolución de conflictos auto compositivo, a partir de un instrumento (Escala tipo Likert) que evalúa la perspectiva positiva, la cohesión y la resolución de problemas colaborativo, antes y después de la mediación para finalmente probar la hipótesis y la relación entre las variables de estudio.

Gráfica 7. *Metodología de la Investigación cuantitativa.*



Fuente: elaboración propia.

5.2.3. Población y Muestra

El investigador tiene la responsabilidad de identificar de manera completa los elementos que serán objeto de estudio, los cuales pueden incluir personas, grupos sociales, objetos y comportamientos, y delimitarlos a una fracción específica. La selección de la muestra implica elegir un subgrupo de elementos de la población que comparten características definidas, lo que se conoce como la población. Esta muestra se convierte en la unidad de análisis y los resultados obtenidos se pretenden generalizar a partir de ella (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 208).

Así mismo, la unidad de análisis de esta investigación la conforman las víctimas del desplazamiento forzado vinculadas al Programa de Asistencia Legal (ALPOSD) a personas con necesidad de protección internacional y víctimas del conflicto armado interno de la Universidad Simón Bolívar (2018-2019). La Población objeto de estudio son 250 víctimas del desplazamiento forzado, ubicados en San José de Cúcuta y su área metropolitana adscritas al programa señalado.

El tipo de muestreo del estudio es No probabilístico y por conveniencia con los siguientes criterios de inclusión y exclusión:

Grupo de personas víctimas del desplazamiento por la violencia.
Grupos de personas que por el desplazamiento se radican en el casco urbano de la ciudad de San José de Cúcuta o el área Metropolitana.
Personas adscritas al programa ALPOSD de la Universidad Simón Bolívar sede Cúcuta.

La elección de la muestra en la investigación cuantitativa se puede realizar a través de dos enfoques de muestreo: probabilístico (aleatorio) y no probabilístico (no aleatorio). La distinción fundamental entre ambos radica en el uso o no del azar al seleccionar los sujetos que formarán parte de la muestra (Argibay, 2009, pág. 15). En el presente trabajo de investigación, la determinación de la muestra se estableció teniendo en cuenta la calidad o condición de víctima de las personas sometidas al desplazamiento por la violencia hacia la ciudad de San José de Cúcuta (unidad de análisis), para un total de 250 personas que se encuentran adscritas al programa de asistencia legal ALPOSD que existe en la universidad Simón Bolívar de Cúcuta (2018-2019) de las cuales fueron seleccionas intencionalmente 152 a quienes se les aplico el instrumento.

5.2.4 Operacionalización de las Variables

A continuación, se describe las categorías y subcategorías que posee la prueba piloto realizada a víctimas.

Tabla 69. *Categorías prueba piloto víctimas.*

Categorías	Subcategoría
Conflicto armado (ALPOSD, 2020).	Desplazamiento
	Espacio geográfico
	Arreglo económico
	Tiempo trascurrido
	Víctimas
	Asistencia a víctimas
Calidad de vida (Sauceda Villeda, 2017).	Residencia
	Servicios públicos
	Núcleo familiar
	Relación vecinal
Convivencia y seguridad ciudadana (Congreso de la República Colombia, 2016).	Convivencia pacífica
	Consumo de SPA
	Seguridad
	Conocimiento de la norma
Resolución de conflictos (Vinyamata Camp, 2015).	Dialogo
	Actores involucrados
	Conciliación comunal
	Acuerdos
	Desarrollo del conflicto
Conflictos comunitarios (Sauceda Villeda, 2017).	Agresión verbal

Fuente: elaboración propia.

Así mismo, se describe las categorías deductivas y categorías inductivas que corresponde a la prueba final realizada a las víctimas.

Tabla 70. *Categorías prueba final víctimas.*

Categorías deductivas	Categorías inductivas
Conflictos comunitarios (Sauceda Villeda, 2017).	Falta de control de animales domésticos
	Contaminación auditiva
	Basuras- Malos olores
	Agresión verbal
	Canalización de aguas
Resolución de conflictos (Vinyamata Camp, 2015).	Acuerdos
	Diálogo
	Actores involucrados

	Conciliación comunal
	Desarrollo del conflicto
	MASC
	Medios de resolución
Convivencia y seguridad ciudadana (Congreso de la República Colombia, 2016).	Consumo de SPA
	Convivencia pacífica
	Seguridad
	Violencia
	Normas de convivencia
Conflictos domésticos (Becerril & Puertas, 2016) .	Violencia intrafamiliar

Fuente: elaboración propia.

A continuación, se describe las categorías y subcategorías que posee la prueba piloto realizada a expertos.

Tabla 71. *Categorías prueba piloto expertos.*

Categorías	Sub-categoría
MASC (Gorjón Gómez, 2012).	Fundamentos
	Beneficios
	Conflictos colectivos
	Divulgación
MASC autocompositivos	Mediación comunitaria
	Amigable composición
	Conciliación
	Conciliación en derecho
MASC heterocompositivos	Arbitraje
Mediación comunitaria (Castro Alvarez, 2019) (Hernández Marín, 2016).	Objetivos
	Características
	Elementos estructurales
	Principios
	Beneficios
	Tipos de conflictos a resolver
	Valores propiciados
	Estado jurídico
	Mediador comunitario
	Otros actores implicados
	Socialización en las comunidades
Centros de conciliación (Peña Sandoval, 2018).	Características
	Funciones
	Usuarios
Conflictos comunitarios (Sauceda Villeda, 2017).	Agresión verbal
	Contaminación auditiva
	Falta de control de animales domésticos

	Basuras- Malos olores
	Filtración de aguas
	Invasiones semovientes
	Canalización de aguas
Conflictos domésticos (Becerril & Puertas, 2016).	Conflictos familiares
	Enfermedades
	Violencia intrafamiliar
	Violencia psicológica
	Violencia económica
Convivencia ciudadana (Durán, García-Guiliany, & Parra-Fernández, 2017).	Diálogo
	Espacios comunes
	Espacios privados
	Cultura ciudadana
	Relaciones interpersonales
	Aceptación de las diferencias
	Agresión física
Conflictos personales	Conflictos a causa de dinero
	Problemas administrativos
Población víctima de desplazamiento (Rojas-Díaz, 2016)	Ausencia de oportunidades
	Acceso a servicios
	Conflictos entre las victimas
	Flujo de la información
	Invasión de terreno
	Calidad de vida
	Condiciones económicas
Perspectiva social de la justicia (Peña Sandoval, 2018).	Acciones ciudadanas
	Conocimientos de las normas
	Credibilidad de la justicia
	Situaciones denigrantes
	Casos presentados
	Ausencia de conocimiento

Fuente: elaboración propia.

5.2.5 Construcción del instrumento

La forma instrumental utilizada para buscar la respuesta al interrogante planteado en el trabajo investigativo fue la Escala de Likert, que se aplica en cuestionarios al participante para obtener el grado de acuerdo, siendo una técnica no comparativa y unidimensional (solo miden un solo rasgo) en la naturaleza, se solicita a los encuestados que indiquen su nivel de acuerdo con una declaración dada por medio de una escala ordinal (Matas, 2018).

Por su parte, la escala se diseñó bajo un nivel de medida ordinal y los estudios evidencian que indudablemente, las distancias psicológicas entre las opciones de respuesta

de la escala no son iguales, teniendo implicaciones directas tanto en la medición como en la calidad de los datos y la interpretación de los resultados (Matas, 2018).

5.2.6. Estudio de la prueba piloto cuantitativa.

En el desdarrollo del paradigma metodológico cuantitativo se realizó una prueba piloto de factibilidad siguiendo los derroteros propuestos por el investigdor (Díaz-Muñoz, 2020), quien enseña, que este tipo de actividad procedimental a pesar de ser un estudio corto ayuda a teterminar la viabilidad del proyecto por que aclara la meta del proyecto en lo que tiene que ver con los aspectos metodologicos a mayor secuencia o escala y complejidad, que facilita la visualización de los defectos que pueden ser graves para los resultados de la investigación y además más oneroso en recursos.

Además, indica que estos estudios preliminares son útiles para evaluar la idoneidad de los métodos y procesos, proporcionando una base sólida para determinar los pasos necesarios en el estudio principal. También permiten estimar los recursos, el tiempo y el presupuesto requeridos para el estudio principal, obtener estimaciones iniciales para calcular el tamaño de la muestra y probar los formularios o cuestionarios utilizados para recopilar datos, entre otras actividades.

El Cuestionario está compuesto por 2 apartados que contienen 25 ítems: 10 ítems corresponden a la exploración de datos demográficos y los 15 ítems restantes evalúan las variables dependientes (ver Anexo 1). Los datos demográficos se indagaron por medio preguntas cerradas y preguntas de selección de única respuesta. Los elementos de la mediación comunitaria se evaluaron mediante una Escala de medición tipo Likert con 5 opciones de respuesta (1: Nunca; 2: A veces; 3: Frecuentemente; 4: Muy frecuente y 5: Siempre (ver Tabla 04). (1: Muy dispuesto; 2: Dispuesto; 3: Poco dispuesto; 4: Nada dispuesto y 5: Siempre (ver Tabla 08).

Tabla 72. *Variables e ítems del instrumento.*

Variables	Ítems
Variable Independiente: Mediación comunitaria	1. ¿En caso de existir una institución del estado o particular que le permita colaborarle para resolver la situación problémica mediante el diálogo pacífico y sin llegar a un juicio, ¿qué tan dispuesto estás de participar en este proceso directo? 2. De haberse presentado un altercado en su relación de vecindad, ¿Buscó alguna solución de manera personal?

Variable X1 Contaminación auditiva	1. Has tenido problemas con tus vecinos por el exceso de ruido producidos al interior de sus viviendas o en la vía pública. 2. ¿Qué tan dispuesto estás de demandar a un vecino ante un juez o inspector de policía para resolver los problemas relacionados con los ruidos exagerados que se generan al interior de sus viviendas?
Variable X2 Aspectos de salubridad: malos olores, basuras	1. Se han presentado diferencias personales con sus vecinos, en relación con el tratamiento de la basura doméstica o en las calles. 2. Has tenido problemas con tus vecinos relacionados con la disposición de los residuos domésticos en la vía pública. 3. Se han presentado problemas con tus vecinos por los olores incomodos que brotan de su vivienda. 4. ¿Qué tan dispuesto estás para demandar a un vecino ante un juez o inspector de policía para resolver los problemas relacionados con la disposición de los residuos o basuras domésticas? 5. ¿Qué tan dispuesto estás para demandar a un vecino ante un juez o inspector de policía para resolver los problemas relacionados con la disposición de los residuos o basuras domésticas colocados en la vía pública de su vecindario? 6. ¿Qué tan dispuesto estás para demandar a un vecino ante un juez o inspector de policía para resolver los problemas relacionados con los olores incomodos que brotan de su vivienda?
Variable X3 Agresión verbal: injurias, calumnias	1. Se han presentado altercados con sus vecinos por hechos que afectan su buen nombre y trato con la comunidad. 2. ¿Qué tan dispuesto estás de demandar a un vecino ante un juez o inspector de policía para resolver los problemas de agresión verbal que afectan su buen nombre y trato con la comunidad?
Variable X4 Control de los animales domésticos	1. Se le han presentado acontecimientos conflictivos con sus vecinos relacionados con sus animales domésticos al interior de las viviendas y en la vía pública. 2. ¿Qué tan dispuesto estás de demandar a un vecino ante un juez o inspector de policía para resolver los problemas relacionados con la falta de control de los animales domésticos al interior de las viviendas y en la vía pública?

Fuente: elaboración propia.

Posterior al diseño de la Escala Likert para evaluar los elementos de la mediación comunitaria, se realizó el estudio piloto con 30 Víctimas del Desplazamiento Forzado vinculadas al Programa de Asistencia Legal a personas con necesidad de protección internacional y víctimas del conflicto armado interno de la Universidad Simón Bolívar (2018-2019) ALPOSD. Los sujetos que participaron en el pilotaje hacían parte de una base datos compuesta por 250 personas y compartida por la Plataforma de Ánfora.

Teniendo en cuenta que esta investigación tiene una muestra limitada y lo que se pretende evaluar a través del estudio piloto es la forma y hacer la validación del instrumento, es importante aclarar que la muestra tenía características similares a la muestra definitiva cumpliendo algunos criterios de inclusión: Víctimas del Desplazamiento Forzado vinculadas al Programa ALPOSD, radicadas en Cúcuta.

La aplicación se realizó mediante llamadas telefónicas hechas al azar a los usuarios registrados en la base de datos Ánfora.

Los resultados de los datos demográficos obtenidos en el estudio piloto descritos en la Tabla 9 evidencian que Las personas encuestadas pertenecen al género masculino en un 53% y al género femenino en un 47%. El estado civil corresponde a un 47% solteros, 27% casados y el 27% en unión marital. El 40% de los encuestados manifestaron que el grado de escolaridad era la primaria, seguido del 30% secundaria y 20% una carrera técnica, universitaria el 7% y posgradual tan solo el 3%.

Tabla 73. *Resultado de los datos demográficos de la prueba piloto.*

Pregunta	Dimensiór	N	%
Género	Femenino	14	47%
	Masculino	16	53%
	Total	30	100%
Estado civil	Casado	8	27%
	Soltero	14	47%
	Unión marital	8	27%
	Total	30	100%
Nivel de Escolaridad:	Posgradual	1	3%
	Primaria	12	40%
	Secundaria	9	30%
	Técnica	6	20%
	Universitaria	2	7%
	Total	30	100%
	Casi siempre	17	57%

¿La relación de convivencia con sus vecinos armónica?	Nunca	3	10%
	Siempre	10	33%
	Total	30	100%
¿Desde hace cuánto tiempo tienes su reside en su barrio?	De 1 año a 5 años	14	47%
	Más de 5 año	12	40%
	Menos de 1 a	4	13%
	Total	30	100%
Durante el último año, ¿personalmente ha ter algún altercado que haya alterado la armoní la comunidad?	No	23	77%
	Si	7	23%
	Total	30	100%
Durante el último año ¿algún miembro de núcleo familiar ha tenido algún inconvenie que haya alterado la armonía de su vecindad	No	24	80%
	Si	6	20%
	Total	30	100%
En el evento de haber tenido un conflicto con vecinos, ¿lo puso en conocimiento de alg autoridad competente?	No	22	73%
	Si	8	27%
	Total	30	100%
De haberse presentado un altercado en relación de vecindad, ¿Buscó alguna solució manera personal?	No	12	40%
	Si	18	60%
	Total	30	100%

Fuente: elaboración propia.

En relación con los resultados más significativos de las condiciones de convivencia vecinal se puede inferir en la Tabla 09 que el 47% tiene de 1 a 5 años de estar residenciado en el barrio. En cuanto a la pregunta de que si la relación de convivencia con sus vecinos era armónica el 10% manifestó nunca y el 57% manifestó que casi siempre; el 77% manifestó que personalmente no ha tenido algún altercado que haya alterado la armonía de la comunidad y el 23% manifestó si haber tenido un altercado en la comunidad. Cuando se les preguntó si puso en conocimiento de alguna autoridad el conflicto con los vecinos el 73% manifestó que no y el 27% manifestó que sí. El 60% de los encuestados manifestó que buscó una solución de manera personal y el restante 40% manifestó que no lo hizo.

El análisis estadístico del estudio piloto se llevó a cabo utilizando el software SPSS (Statistical Product and Service Solutions) reconocido por ser el instrumento pertinente para el estudio estadístico y el tratamiento de datos (Bausela Herrera, 2005), que permite planear y generar como resultado el análisis de la información estadísticas de los datos. En las tablas 10, 11 y 12 se exponen los resultados obtenidos con la aplicación de este instrumento.

De acuerdo con los datos obtenidos del alfa de Cronbach se puede concluir que el nivel fiabilidad del instrumento es moderado (0,69). Al analizar el comportamiento de cada

uno de los reactivos en la prueba piloto se identificó que existe la necesidad de ajustar alguno de ellos debido a que presentaron valores inferiores al valor global (0,69).

Tabla 74. *Estadística de fiabilidad de la prueba piloto.*

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	N. de Elementos	Nivel
0,69	13	Moderado

Fuente: elaboración propia.

Tabla 75. *Estadística del total de elementos de la prueba Piloto.*

Estadísticas de total de elemento				
Estadísticas de total de elemento	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
11. Se han presentado diferencias personales con sus vecinos, en relación con el tratamiento de la basura doméstica o en las calles.	29,50	44,74	0,07	0,71
12. Has tenido problemas con tus vecinos relacionados con la disposición de los residuos domésticos en la vía pública	29,80	45,06	0,03	0,72
13. Se han presentado problemas con tus vecinos por los olores incomodos que brotan de su vivienda.	30,37	46,86	-0,02	0,71
14. Has tenido problemas con tus vecinos por el exceso de ruido producidos al interior de sus viviendas o en la vía publica	29,93	44,00	0,14	0,70
15. Se le han presentado acontecimientos conflictivos con sus vecinos relacionados con sus animales domésticos al interior de las viviendas y en la vía pública.	29,73	48,13	-0,09	0,72
16. Se han presentado altercados con sus vecinos por hechos que afectan su buen nombre y trato con la comunidad.	29,70	40,01	0,30	0,67
18. ¿En caso de existir una institución del estado o particular que le permita colaborarle para resolver	29,33	40,44	0,53	0,64

la situación problémica mediante el diálogo pacífico y sin llegar a un juicio				
19. ¿Qué tan dispuesto estás para demandar a un vecino ante un juez o inspector de policía para resolver los problemas relacionados con la disposición de los residuos o basuras domésticas?	30,07	39,17	0,64	0,63
20. ¿Qué tan dispuesto estás para demandar a un vecino ante un juez o inspector de policía para resolver los problemas relacionados con la disposición de los residuos o basuras domésticas colocados en la vía pública de su vecindario?	30,00	39,79	0,55	0,64
21. ¿Qué tan dispuesto estás para demandar a un vecino ante un juez o inspector de policía para resolver los problemas relacionados con los olores incomodos que brotan de su vivienda?	30,07	38,00	0,72	0,62
22. ¿Qué tan dispuesto estás de demandar a un vecino ante un juez o inspector de policía para resolver los problemas relacionados con los ruidos exagerados que se generan al interior de sus viviendas?	29,70	40,56	0,56	0,64
23. ¿Qué tan dispuesto estás de demandar a un vecino ante un juez o inspector de policía para resolver los problemas relacionados con la falta de control de los animales domésticos al interior de las viviendas y en la vía pública?	30,17	40,21	0,57	0,64
24. ¿Qué tan dispuesto estás de demandar a un vecino ante un juez o inspector de policía para resolver los problemas de agresión verbal que afectan su buen nombre y trato con la comunidad?	29,63	38,86	0,66	0,62

Fuente: elaboración propia.

Tabla 76. *Correlación de Spearman-Brown.*

Correlación de Spearman-Brown			11	12	13	14	15	16	18	19	20	21	22	23	24
Rho de Spearman	11.	Coeficiente de correlación		0,13	0,17	-0,08	0,03	0,23	0,24	-0,14	-0,21	-0,06	-0,12	-0,13	0,08
		Sig. (bilateral)		0,50	0,37	0,69	0,89	0,23	0,19	0,46	0,27	0,77	0,54	0,51	0,68
	12.	Coeficiente de correlación	0,13		-0,24	0,05	-0,14	0,11	0,15	-0,04	-0,13	0,07	-0,11	-0,01	0,12
		Sig. (bilateral)	0,50		0,19	0,80	0,46	0,56	0,41	0,84	0,49	0,71	0,56	0,94	0,52
	13	Coeficiente de correlación	0,17	-0,24		0,01	0,20	-0,09	-0,11	-0,20	0,00	-0,03	-0,07	-0,08	-0,03
		Sig. (bilateral)	0,37	0,19		0,95	0,30	0,63	0,57	0,29	0,98	0,86	0,72	0,69	0,86
	14.	Coeficiente de correlación	-0,08	0,05	0,01		-0,07	-0,02	0,09	0,10	0,09	-0,03	0,28	0,05	0,20
		Sig. (bilateral)	0,69	0,80	0,95		0,70	0,94	0,65	0,59	0,64	0,87	0,14	0,78	0,28
	15	Coeficiente de correlación	0,03	-0,14	0,20	-0,07		-0,02	-0,19	0,04	-0,14	-0,07	-0,05	-0,15	-0,23
		Sig. (bilateral)	0,89	0,46	0,30	0,70		0,90	0,32	0,84	0,47	0,72	0,77	0,43	0,23
	16	Coeficiente de correlación	0,23	0,11	-0,09	-0,02	-0,02		0,00	0,35	0,24	,396*	0,11	0,25	0,06
		Sig. (bilateral)	0,23	0,56	0,63	0,94	0,90		0,99	0,06	0,20	0,03	0,57	0,19	0,74
	18	Coeficiente de correlación	0,24	0,15	-0,11	0,09	-0,19	0,00		0,36	,388*	,424*	0,34	,375*	,606**
		Sig. (bilateral)	0,19	0,41	0,57	0,65	0,32	0,99		0,05	0,03	0,02	0,06	0,04	0,00
	19	Coeficiente de correlación	-0,14	-0,04	-0,20	0,10	0,04	0,35	0,36		,797**	,772**	,590**	,683**	,574**
		Sig. (bilateral)	0,46	0,84	0,29	0,59	0,84	0,06	0,05		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	20	Coeficiente de correlación	-0,21	-0,13	0,00	0,09	-0,14	0,24	,388*	,797**		,791**	,543**	,667**	,590**
		Sig. (bilateral)	0,27	0,49	0,98	0,64	0,47	0,20	0,03	0,00		0,00	0,00	0,00	0,00
	21	Coeficiente de correlación	-0,06	0,07	-0,03	-0,03	-0,07	,396*	,424*	,772**	,791**		,555**	,759**	,681**
		Sig. (bilateral)	0,77	0,71	0,86	0,87	0,72	0,03	0,02	0,00	0,00		0,00	0,00	0,00
	22	Coeficiente de correlación	-0,12	-0,11	-0,07	0,28	-0,05	0,11	0,34	,590**	,543**	,555**		,615**	,646**
		Sig. (bilateral)	0,54	0,56	0,72	0,14	0,77	0,57	0,06	0,00	0,00	0,00		0,00	0,00
	23	Coeficiente de correlación	-0,13	-0,01	-0,08	0,05	-0,15	0,25	,375*	,683**	,667**	,759**	,615**		,427*
		Sig. (bilateral)	0,51	0,94	0,69	0,78	0,43	0,19	0,04	0,00	0,00	0,00	0,00		0,02
	24	Coeficiente de correlación	0,08	0,12	-0,03	0,20	-0,23	0,06	,606**	,574**	,590**	,681**	,646**	,427*	
		Sig. (bilateral)	0,68	0,52	0,86	0,28	0,23	0,74	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,02	

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). * La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).
No existe relación (Sig. >0,05) - Existe relación **(**Sig. ≤ 0,05)

5.2.7. Estudio definitivo cuantitativo

5.2.7.1. Sistema de variables.

A continuación, se presenta el sistema de variables en su versión inicial.

Tabla 77. *Versión inicial–sistema de variables.*

	Variable	Ítems
Tipos de conflictos de convivencia	Contaminación auditiva.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9
	Malos olores- basuras.	10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17 y 18
	Agresión verbal, injurias-calumnias.	19, 20, 21, 22, 23, 24, 25 y 26
	Falta de control de los animales domésticos.	27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34 y 35
Alternativas de solución.		36, 37, 38, 39 y 40

Fuente: elaboración propia.

Seguidamente, se presenta el sistema de variables en su versión final.

Tabla 78. *Versión final-sistema de variables.*

	Variable	Ítems
Tipos de conflictos de convivencia	Contaminación auditiva.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9
	Malos olores- basuras.	11, 16, 17 y 18
	Agresión verbal, injurias- calumnias.	19, 20, 21, 22, 23, 24, 25 y 26
	Falta de control de los animales domésticos.	27, 29, 30, 31 y 35
Alternativas de solución.		36, 37, 38, 39 y 40

Fuente: elaboración propia.

5.2.7.2. Confiabilidad versión inicial.

Tabla 79. *Estadística de fiabilidad-versión inicial.*

Estadísticas de fiabilidad-versión inicial		
Alfa de Cronbach	N de elementos	Nivel
0,61	40	Moderado

Fuente: elaboración propia.

Con el fin de identificar cual fue el nivel de confiabilidad del instrumento, se utilizó el alfa de Cronbach, y se encontró que, en su versión inicial conformada por 40 elementos, la prueba contó con un coeficiente de 0,61 indicando un nivel de confianza moderado. Por tanto, se procedió a hacer una revisión de ítems con el fin de seleccionar los más adecuados, y se

identificó que podían eliminar los reactivos 10, 12, 13, 14, 15, 28, 32, 33 y 34 para un total de 9 reactivos.

5.2.7.3. Eliminación de reactivos.

Tabla 80. *Eliminación de reactivos.*

Estadísticas de total de elemento	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido	Decisión
1. En mi barrio constantemente existe altos índices de ruido.	114,02	135,22	0,65	0,56	Mantener
2. El ruido en mi barrio ha afectado la comunicación entre las personas.	114,01	135,36	0,63	0,56	Mantener
3. En mi barrio se ha presentado problemas con mis vecinos por el ruido generado en sus viviendas.	113,92	136,57	0,60	0,57	Mantener
4. El ruido en mi barrio coloca en riesgo mi tranquilidad.	113,95	133,12	0,67	0,56	Mantener
5. Mis actividades rutinarias se han visto afectadas por el ruido en el sector.	113,88	133,25	0,67	0,56	Mantener
6. He presentado dificultades de salud a causa del ruido en mi comunidad.	113,85	133,04	0,67	0,56	Mantener
7. Cuando existe exceso de ruido en mi barrio llamo a las autoridades.	113,61	138,99	0,39	0,58	Mantener
8. Cuando existe exceso de ruido lo soluciono por mi propia cuenta.	113,24	142,13	0,32	0,59	Mantener
9. Existen establecimientos	113,58	138,34	0,47	0,58	Mantener

comerciales que colocan ruido excesivo perturbando mi descanso.					
10. Mis vecinos dan el uso adecuado a los residuos generados en su hogar.	113,48	163,83	-0,32	0,64	Eliminar
11. Los residuos generados por mis vecinos constantemente genera malos olores.	113,27	149,47	0,17	0,60	Mantener
12. En mi barrio existen horarios para la recolección de los residuos.	113,08	160,03	-0,19	0,63	Eliminar
13. Mis vecinos sacan sus residuos en el horario establecido.	113,30	160,30	-0,21	0,63	Eliminar
14. Mis vecinos colocan los residuos para su recolección en el lugar apropiado.	113,25	161,63	-0,25	0,64	Eliminar
15. La frecuencia de la recolección de los residuos en mi barrio es adecuado.	113,09	164,81	-0,34	0,65	Eliminar
16. He tenido problemas con mis vecinos por el mal uso de sus residuos.	113,28	142,12	0,36	0,59	Mantener
17. He denunciado a las autoridades acerca del mal uso de los residuos en mi barrio.	113,26	145,14	0,24	0,60	Mantener
18. En mi sector frecuentemente existen olores fétidos a causa de animales muertos y/o otros elementos.	113,22	145,91	0,34	0,59	Mantener
19. En mi barrio constantemente se presentan riñas en la vía pública que alteran	113,36	145,68	0,29	0,59	Mantener

la tranquilidad del sector.					
20. En mi barrio constantemente se presentan agresiones verbales entre las familias.	113,35	144,47	0,35	0,59	Mantener
21. Han existido rumores entre mis vecinos acerca de mí que no son ciertos.	113,16	142,87	0,35	0,59	Mantener
22. Mis vecinos me han agredido verbalmente.	112,99	142,82	0,37	0,59	Mantener
23. He recibido por parte de mis vecinos injurias y calumnias.	112,43	145,01	0,33	0,59	Mantener
24. He denunciado las injurias y calumnias recibidas por parte de mis vecinos.	112,38	145,82	0,30	0,59	Mantener
25. En mi sector frecuentemente se presentan agresiones verbales entre los vecinos.	113,22	148,99	0,15	0,61	Mantener
26. He llamado a las autoridades cuando se presenta agresiones verbales entre las familias.	113,35	148,91	0,14	0,61	Mantener
27.En mi sector hay animales domésticos que perturban la tranquilidad de los vecinos.	113,15	148,93	0,16	0,61	Mantener
28. Mis vecinos asean adecuadamente sus mascotas en sus viviendas.	113,49	164,13	-0,34	0,64	Eliminar
29. En mi sector se generan malos olores como consecuencias de las necesidades básicas de los animales domésticos.	113,12	148,16	0,24	0,60	Mantener

30. En mi sector existen animales domésticos que colocan en riesgo la seguridad de las personas.	112,98	149,32	0,18	0,60	Mantener
31. En mi sector existe maltrato a los animales domésticos.	112,46	147,34	0,24	0,60	Mantener
32. En mi sector existen lugares específicos para pasear los animales domésticos.	113,53	162,18	-0,26	0,64	Eliminar
33. Mis vecinos recogen los excrementos generados por sus mascotas en los lugares públicos.	113,46	160,33	-0,20	0,63	Eliminar
34. Mis vecinos sacan a sus mascotas con los elementos necesarios que preserve la seguridad de las personas.	113,41	160,99	-0,23	0,64	Eliminar
35. Mis vecinos dejan solos en su hogar a sus mascotas por tiempo prolongado.	113,15	152,12	0,07	0,61	Mantener
36. En mi barrio existen procesos de mediación para que las personas soluciones los conflictos de convivencia.	113,84	159,13	-0,16	0,63	Mantener
37. En mi barrio se promueven los procesos de mediación para la solución de conflictos.	113,91	158,45	-0,14	0,63	Mantener
38. He participado en procesos de mediación para solucionar los problemas de	113,97	159,47	-0,18	0,63	Mantener

convivencia en mi barrio.					
39. Sé dónde acudir en caso de necesitar un proceso de mediación para solucionar los problemas de convivencia que se generen en mi barrio.	114,01	159,74	-0,19	0,63	Mantener
40. Los conflictos de mi barrio se han disminuido gracias a los procesos de mediación.	113,96	158,72	-0,15	0,63	Mantener

Fuente: elaboración propia.

De acuerdo con la tabla 80, se eliminaron los reactivos 10, 12, 13, 14, 15, 28, 32 y 33, se identificó que el alfa de Cronbach inicial fue de 0,61 (moderado), a 0.84 (muy alto).

5.2.7.4. Confiabilidad versión final.

Tabla 81. *Estadística de fiabilidad-versión final.*

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	N. de elementos	Nivel
0,84	31	Muy alto

Fuente: elaboración propia.

5.2.7.5. Versión final del instrumento.

Tabla 82. *Estadística de total de elemento.*

Estadísticas de total de elemento	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. En mi barrio constantemente existe altos índices de ruido.	87,35	245,12	0,58	0,83
2. El ruido en mi barrio ha afectado la comunicación entre las personas.	87,33	245,83	0,55	0,83
3. En mi barrio se ha presentado problemas con mis vecinos por el ruido generado en sus viviendas.	87,24	246,79	0,53	0,83

4. El ruido en mi barrio coloca en riesgo mi tranquilidad.	87,28	243,55	0,57	0,83
5. Mis actividades rutinarias se han visto afectadas por el ruido en el sector.	87,20	244,18	0,56	0,83
6. He presentado dificultades de salud a causa del ruido en mi comunidad.	87,18	242,92	0,59	0,83
7. Cuando existe exceso de ruido en mi barrio llamo a las autoridades.	86,94	250,98	0,32	0,84
8. Cuando existe exceso de ruido lo soluciono por mi propia cuenta.	86,57	256,08	0,23	0,84
9. Existen establecimientos comerciales que colocan ruido excesivo perturbando mi descanso.	86,91	247,79	0,44	0,84
10. Los residuos generados por mis vecinos constantemente genera malos olores.	86,59	249,31	0,51	0,84
11. He tenido problemas con mis vecinos por el mal uso de sus residuos.	86,61	242,53	0,60	0,83
12. He denunciado a las autoridades acerca del mal uso de los residuos en mi barrio.	86,59	245,55	0,49	0,83
13. En mi sector frecuentemente existen olores fétidos a causa de animales muertos y/o otros elementos.	86,54	248,88	0,59	0,83
14. En mi barrio constantemente se presentan riñas en la vía pública que alteran la tranquilidad del sector.	86,69	245,86	0,58	0,83
15. En mi barrio constantemente se presentan agresiones verbales entre las familias.	86,68	245,43	0,62	0,83
16. Han existido rumores entre mis vecinos acerca de mí que no son ciertos.	86,48	243,79	0,57	0,83
17. Mis vecinos me han agredido verbalmente.	86,32	248,26	0,48	0,84
18. He recibido por parte de mis vecinos injurias y calumnias.	85,76	254,19	0,37	0,84
19. He denunciado las injurias y calumnias recibidas por parte de mis vecinos.	85,71	255,91	0,32	0,84
20. En mi sector frecuentemente se presentan agresiones verbales entre los vecinos.	86,55	249,22	0,44	0,84
21. He llamado a las autoridades cuando se presenta agresiones verbales entre las familias.	86,68	246,50	0,48	0,84
22. En mi sector hay animales domésticos que perturban la tranquilidad de los vecinos.	86,48	249,23	0,46	0,84

23. En mi sector se generan malos olores como consecuencias de las necesidades básicas de los animales domésticos.	86,45	248,85	0,57	0,83
24. En mi sector existen animales domésticos que colocan en riesgo la seguridad de las personas.	86,31	249,52	0,52	0,84
25. En mi sector existe maltrato a los animales domésticos.	85,79	254,48	0,36	0,84
26. Mis vecinos dejan solos en su hogar a sus mascotas por tiempo prolongado.	86,48	250,24	0,48	0,84
27. En mi barrio existen procesos de mediación para que las personas soluciones los conflictos de convivencia.	87,17	282,48	-0,36	0,86
28. En mi barrio se promueven los procesos de mediación para la solución de conflictos.	87,24	280,04	-0,31	0,86
29. He participado en procesos de mediación para solucionar los problemas de convivencia en mi barrio.	87,29	280,42	-0,31	0,86
30. Sé dónde acudir en caso de necesitar un proceso de mediación para solucionar los problemas de convivencia que se generen en mi barrio.	87,33	281,38	-0,34	0,86
31. Los conflictos de mi barrio se han disminuido gracias a los procesos de mediación.	87,29	280,85	-0,32	0,86

Fuente: elaboración propia.

5.2.7.6. Pruebas de normalidad.

Posteriormente, se procedió a realizar la comprobación de la consistencia interna, no sin antes verificar la normalidad de los datos. Para esto se procedió a realizar la prueba Kolmogórov-Smirnov y se encontró que se rechaza la hipótesis nula con un 95% de confianza y 5% de error, la cual plantea que la distribución es normal estándar y se asume la hipótesis alterna que indica que las distribuciones no siguen una distribución normal.

Tabla 83. *Pruebas de normalidad.*

Pruebas de normalidad	Kolmogórov-Smirnov			
	Estadístico	**gl**	**Sig.**	**Distribución**
1. En mi barrio constantemente existe altos índices de ruido.	0,20	153	0,00	Libre (No paramétrica)
2. El ruido en mi barrio ha afectado la comunicación entre las personas.	0,21	153	0,00	Libre (No paramétrica)

3. En mi barrio se ha presentado problemas con mis vecinos por el ruido generado en sus viviendas.	0,18	153	0,00	Libre (No paramétrica)
4. El ruido en mi barrio coloca en riesgo mi tranquilidad.	0,21	153	0,00	Libre (No paramétrica)
5. Mis actividades rutinarias se han visto afectadas por el ruido en el sector.	0,21	153	0,00	Libre (No paramétrica)
6. He presentado dificultades de salud a causa del ruido en mi comunidad.	0,18	153	0,00	Libre (No paramétrica)
7. Cuando existe exceso de ruido en mi barrio llamo a las autoridades.	0,19	153	0,00	Libre (No paramétrica)
8. Cuando existe exceso de ruido lo soluciono por mi propia cuenta.	0,17	153	0,00	Libre (No paramétrica)
9. Existen establecimientos comerciales que colocan ruido excesivo perturbando mi descanso.	0,19	153	0,00	Libre (No paramétrica)
10. Los residuos generados por mis vecinos constantemente genera malos olores.	0,20	153	0,00	Libre (No paramétrica)
11. He tenido problemas con mis vecinos por el mal uso de sus residuos.	0,15	153	0,00	Libre (No paramétrica)
12. He denunciado a las autoridades acerca del mal uso de los residuos en mi barrio.	0,15	153	0,00	Libre (No paramétrica)
13. En mi sector frecuentemente existen olores fétidos a causa de animales muertos y/o otros elementos.	0,24	153	0,00	Libre (No paramétrica)
14. En mi barrio constantemente se presentan riñas en la vía pública que alteran la tranquilidad del sector.	0,17	153	0,00	Libre (No paramétrica)
15. En mi barrio constantemente se presentan agresiones verbales entre las familias.	0,21	153	0,00	Libre (No paramétrica)
16. Han existido rumores entre mis vecinos acerca de mí que no son ciertos.	0,15	153	0,00	Libre (No paramétrica)
17. Mis vecinos me han agredido verbalmente.	0,18	153	0,00	Libre (No paramétrica)
18. He recibido por parte de mis vecinos injurias y calumnias.	0,22	153	0,00	Libre (No paramétrica)
19. He denunciado las injurias y calumnias recibidas por parte de mis vecinos.	0,24	153	0,00	Libre (No paramétrica)
20. En mi sector frecuentemente se presentan agresiones verbales entre los vecinos.	0,17	153	0,00	Libre (No paramétrica)
21. He llamado a las autoridades cuando se presenta agresiones verbales entre las familias.	0,18	153	0,00	Libre (No paramétrica)
22. En mi sector hay animales domésticos que perturban la tranquilidad de los vecinos.	0,19	153	0,00	Libre (No paramétrica)
23. En mi sector se generan malos olores como consecuencias de las necesidades básicas de los animales domésticos.	0,27	153	0,00	Libre (No paramétrica)
24. En mi sector existen animales domésticos que colocan en riesgo la seguridad de las personas.	0,22	153	0,00	Libre (No paramétrica)
25. En mi sector existe maltrato a los animales domésticos.	0,23	153	0,00	Libre (No paramétrica)

26. Mis vecinos dejan solos en su hogar a sus mascotas por tiempo prolongado.	0,20	153	0,00	Libre (No paramétrica)
27. En mi barrio existen procesos de mediación para que las personas soluciones los conflictos de convivencia.	0,20	153	0,00	Libre (No paramétrica)
28. En mi barrio se promueven los procesos de mediación para la solución de conflictos.	0,22	153	0,00	Libre (No paramétrica)
29. He participado en procesos de mediación para solucionar los problemas de convivencia en mi barrio.	0,23	153	0,00	Libre (No paramétrica)
30. Sé dónde acudir en caso de necesitar un proceso de mediación para solucionar los problemas de convivencia que se generen en mi barrio.	0,23	153	0,00	Libre (No paramétrica)
31. Los conflictos de mi barrio se han disminuido gracias a los procesos de mediación.	0,23	153	0,00	Libre (No paramétrica)

Fuente: elaboración propia.

5.2.8. Consistencia interna

Luego de identificar que los datos no siguen una distribución normal, se procedió a aplicar la prueba de correlación de Spearman-Brown, y se encontró que la mayoría de los reactivos se relaciones entre sí, ocasionando una adecuada consistencia e interrelación de los datos.

Tabla 84. *Correlación de Spearman-Brown.*

Correlación de Spearman-Brown		R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	R11	R12	R13	R14	R15	R16	R17	R18	R19	R20	R21	R22	R23	R24	R25	R26	R27	R28	R29	R30	R31
R1	Coeficiente de correlación	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Sig. (bilateral)	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
R2	Coeficiente de correlación	,942**	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Sig. (bilateral)	0,00	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
R3	Coeficiente de correlación	,929**	,906**	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Sig. (bilateral)	0,00	0,00	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
R4	Coeficiente de correlación	,791**	,828**	,776**	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Sig. (bilateral)	0,00	0,00	0,00	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
R5	Coeficiente de correlación	,774**	,776**	,811**	,888**	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Sig. (bilateral)	0,00	0,00	0,00	0,00	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
R6	Coeficiente de correlación	,645**	,602**	,656**	,727**	,750**	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Sig. (bilateral)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*

R7	Coeficiente de correlación	,288**	,304**	,241**	,341**	,352**	,409**	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Sig. (bilateral)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
R8	Coeficiente de correlación	,296**	,280**	,296**	,341**	,409**	,345**	,351**	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Sig. (bilateral)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
R9	Coeficiente de correlación	,516**	,551**	,474**	,526**	,585**	,514**	,519**	,479**	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Sig. (bilateral)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
R10	Coeficiente de correlación	,162*	0,15	0,12	0,06	0,00	0,15	0,00	-0,10	0,12	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Sig. (bilateral)	0,05	0,06	0,14	0,49	1,00	0,06	0,98	0,22	0,15	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
R11	Coeficiente de correlación	,252**	,212**	,208**	,197*	,190*	,219**	0,14	0,11	,236**	,473**	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Sig. (bilateral)	0,00	0,01	0,01	0,01	0,02	0,01	0,08	0,16	0,00	0,00	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
R12	Coeficiente de correlación	0,15	0,09	0,10	0,09	0,10	0,11	,202*	,200*	,270**	,352**	,670**	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Sig. (bilateral)	0,07	0,25	0,20	0,27	0,20	0,17	0,01	0,01	0,00	0,00	0,00	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
R13	Coeficiente de correlación	0,09	0,05	0,09	0,02	0,04	,163*	0,02	0,05	0,09	,564**	,700**	,574**	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*

	Sig. (bilateral)	0,26	0,51	0,29	0,79	0,59	0,04	0,84	0,56	0,28	0,00	0,00	0,00	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
R14	Coeficiente de correlación	0,14	0,11	0,14	0,12	,159*	,180*	-0,05	-0,08	0,01	,420**	,503**	,469**	,619**	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Sig. (bilateral)	0,08	0,19	0,08	0,12	0,05	0,03	0,54	0,30	0,86	0,00	0,00	0,00	0,00	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
R15	Coeficiente de correlación	0,16	,166*	0,13	0,14	0,15	0,15	-0,01	-0,11	0,05	,410**	,520**	,456**	,576**	,916**	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Sig. (bilateral)	0,05	0,04	0,12	0,08	0,06	0,07	0,90	0,18	0,55	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
R16	Coeficiente de correlación	,166*	0,11	,191*	0,12	,183*	,201*	0,04	0,01	0,08	,337**	,513**	,531**	,544**	,738**	,734**	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Sig. (bilateral)	0,04	0,18	0,02	0,13	0,02	0,01	0,63	0,89	0,31	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
R17	Coeficiente de correlación	,166*	,175*	0,12	0,16	0,15	0,16	0,08	0,09	,192*	,269**	,452**	,466**	,406**	,489**	,539**	,652**	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Sig. (bilateral)	0,04	0,03	0,13	0,05	0,07	0,05	0,33	0,28	0,02	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
R18	Coeficiente de correlación	,276**	,217**	,289**	,234**	,229**	,327**	,179*	,268**	,201*	0,15	0,16	,249**	,189*	0,10	0,06	,293**	,325**	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Sig. (bilateral)	0,00	0,01	0,00	0,00	0,00	0,00	0,03	0,00	0,01	0,06	0,06	0,00	0,02	0,23	0,48	0,00	0,00	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
R19	Coeficiente de correlación	,187*	,215**	,199*	,264**	,212**	,174*	,199*	,243**	0,15	0,09	0,15	,249**	,203*	0,05	0,02	0,09	0,01	,522**	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Sig. (bilateral)	0,02	0,01	0,01	0,00	0,01	0,03	0,01	0,00	0,06	0,27	0,07	0,00	0,01	0,51	0,76	0,29	0,90	0,00	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
R20	Coeficiente de	0,05	0,03	-0,03	0,02	-0,02	0,00	0,01	-0,04	0,00	,343**	,302**	,370**	,390**	,631**	,639**	,472**	,308**	,173*	0,15	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*

	correlación																													
	Sig. (bilateral)	0,52	0,74	0,70	0,83	0,78	0,98	0,87	0,62	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,03	0,06	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
R21	Coeficiente de correlación	0,01	-0,02	-0,03	0,00	-0,01	0,08	0,05	-0,09	0,01	,431**	,483**	,466**	,512**	,638**	,629**	,559**	,452**	0,14	0,04	,657**	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Sig. (bilateral)	0,93	0,82	0,73	1,00	0,88	0,33	0,51	0,25	0,93	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,09	0,62	0,00	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
R22	Coeficiente de correlación	0,13	0,08	0,11	0,07	0,06	0,06	0,08	-0,02	0,05	,415**	,445**	,382**	,509**	,509**	,489**	,505**	,290**	,173*	0,03	,488**	,720**	*	*	*	*	*	*	*	*	*
	Sig. (bilateral)	0,11	0,31	0,18	0,38	0,49	0,47	0,35	0,77	0,53	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,03	0,75	0,00	0,00	*	*	*	*	*	*	*	*	*
R23	Coeficiente de correlación	,183*	0,12	,170*	0,10	0,09	0,09	0,04	-0,05	-0,01	,493**	,443**	,452**	,527**	,610**	,590**	,648**	,382**	,227**	0,12	,482**	,638**	,707**	*	*	*	*	*	*	*	*
	Sig. (bilateral)	0,02	0,15	0,04	0,20	0,28	0,28	0,67	0,50	0,92	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,15	0,00	0,00	0,00	*	*	*	*	*	*	*	*
R24	Coeficiente de correlación	0,08	0,04	0,08	0,06	0,04	0,10	0,00	-0,07	0,00	,484**	,346**	,353**	,483**	,570**	,566**	,549**	,282**	,180*	0,06	,468**	,608**	,613**	,766**	*	*	*	*	*	*	*
	Sig. (bilateral)	0,32	0,63	0,34	0,45	0,65	0,24	0,98	0,42	0,98	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,03	0,49	0,00	0,00	0,00	0,00	*	*	*	*	*	*	*
R25	Coeficiente de correlación	,163*	0,12	0,12	,178*	0,12	,186*	,163*	0,06	0,12	,221**	,282**	,223**	,327**	,238**	,201*	,208**	,248**	,239**	,163*	,173*	,314**	,284**	,368**	,476**	*	*	*	*	*	*
	Sig. (bilateral)	0,04	0,15	0,13	0,03	0,14	0,02	0,04	0,46	0,14	0,01	0,00	0,01	0,00	0,00	0,01	0,01	0,00	0,00	0,04	0,03	0,00	0,00	0,00	0,00	*	*	*	*	*	*
R26	Coeficiente de correlación	0,15	0,09	0,13	0,07	0,08	0,05	0,02	-0,04	0,04	,407**	,402**	,434**	,460**	,671**	,608**	,570**	,321**	0,10	0,04	,598**	,628**	,561**	,710**	,655**	,279**	*	*	*	*	*
	Sig. (bilateral)	0,06	0,29	0,11	0,37	0,33	0,58	0,82	0,65	0,60	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,21	0,58	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	*	*	*	*	*

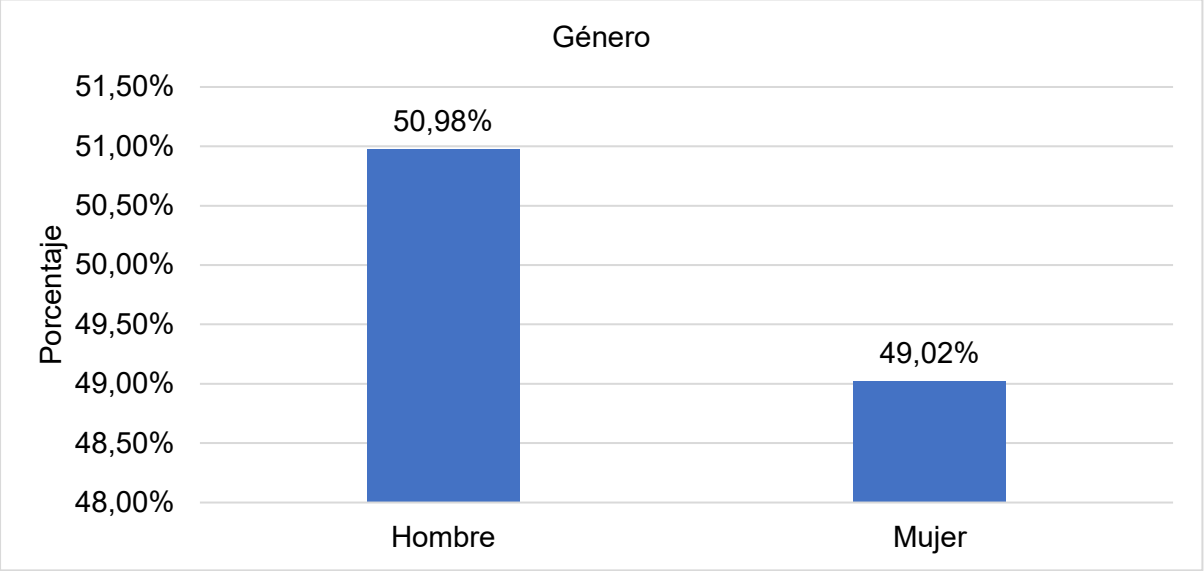
R27	Coeficiente de correlación	-,245**	-,209**	-,290**	-,181*	-,232**	-0,10	-0,05	-,163*	-,176*	-0,15	-,339**	-,426**	-,359**	-,439**	-,356**	-,424**	-,234**	-,204*	-0,11	-,282**	-,398**	-,474**	-,532**	-,440**	-,260**	-,600**	*	*	*	*	*
	Sig. (bilateral)	0,00	0,01	0,00	0,03	0,00	0,24	0,50	0,04	0,03	0,06	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01	0,19	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	*	*	*	*	*
R28	Coeficiente de correlación	-,251**	-,205*	-,278**	-,182*	-,205*	-0,10	-0,10	-,191*	-,201*	-0,11	-,308**	-,438**	-,302**	-,369**	-,293**	-,415**	-,263**	-,292**	-0,12	-,266**	-,371**	-,486**	-,481**	-,351**	-,194*	-,513**	,866**	*	*	*	*
	Sig. (bilateral)	0,00	0,01	0,00	0,02	0,01	0,21	0,20	0,02	0,01	0,18	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,15	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,02	0,00	0,00	*	*	*	*
R29	Coeficiente de correlación	-,283**	-,233**	-,297**	-,206*	-,227**	-0,14	-0,13	-,192*	-,238**	-0,10	-,271**	-,411**	-,301**	-,388**	-,284**	-,409**	-,258**	-,271**	-0,12	-,267**	-,350**	-,470**	-,472**	-,319**	-,212**	-,465**	,819**	,917**	*	*	*
	Sig. (bilateral)	0,00	0,00	0,00	0,01	0,00	0,09	0,11	0,02	0,00	0,23	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,15	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01	0,00	0,00	0,00	*	*	*
R30	Coeficiente de correlación	-,293**	-,251**	-,305**	-,212**	-,241**	-0,15	-0,15	-,171*	-,214**	-0,15	-,311**	-,444**	-,328**	-,399**	-,324**	-,401**	-,272**	-,251**	-0,07	-,255**	-,394**	-,509**	-,500**	-,357**	-,195*	-,467**	,788**	,889**	,917**	*	*
	Sig. (bilateral)	0,00	0,00	0,00	0,01	0,00	0,07	0,06	0,03	0,01	0,07	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,37	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,02	0,00	0,00	0,00	0,00	*	*
R31	Coeficiente de correlación	-,270**	-,235**	-,292**	-,235**	-,212**	-0,14	-0,13	-,175*	-,201*	-0,15	-,281**	-,414**	-,322**	-,424**	-,327**	-,384**	-,242**	-,256**	-0,12	-,275**	-,375**	-,490**	-,491**	-,370**	-,212**	-,499**	,808**	,913**	,929**	,921**	*
	Sig. (bilateral)	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01	0,08	0,11	0,03	0,01	0,07	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,14	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,01	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	*

Fuente: elaboración propia.

5.2.9. Resultados

5.2.9.1. Demografía.

Gráfica 8. *Género.*



Fuente: elaboración propia.

De acuerdo con lo reflejado en la gráfica 8 de las 153 encuestas realizadas a las víctimas adscritas al programa de ALPOSD, el 50,98% de los participantes pertenecen al género masculino y el 49,02 restante género femenino.

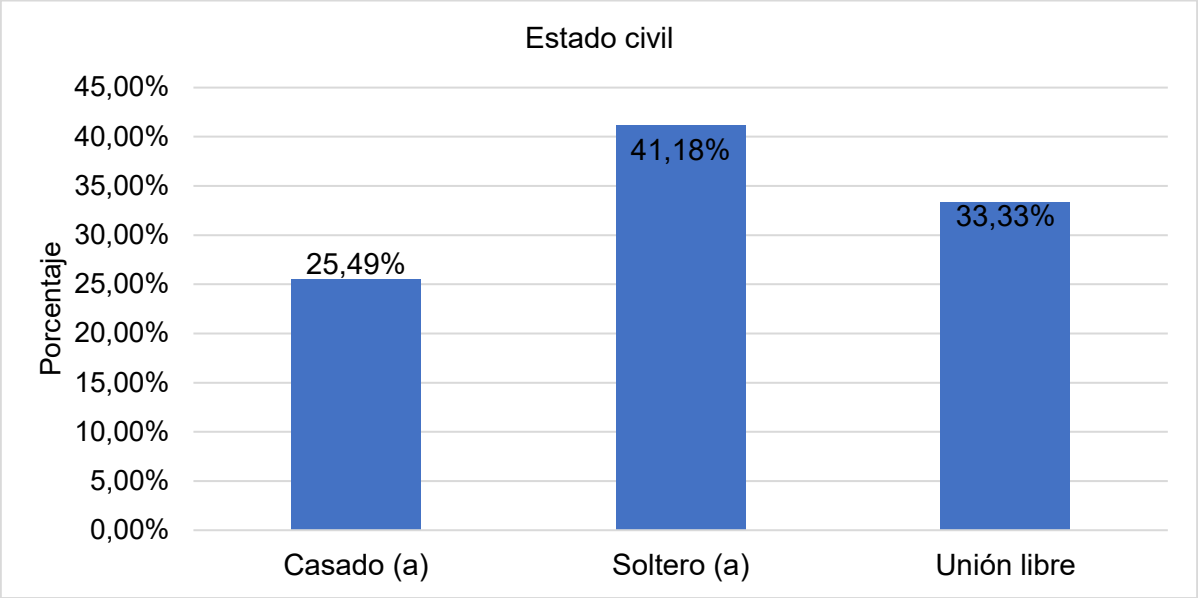
Tabla 85. *Género.*

Género	Frecuencia	Porcentaje
Hombre	78	50,98%
Mujer	75	49,02%
Total	153	100%

Fuente: elaboración propia.

Según la tabla 85, la investigación se desarrolló con un total de 153 personas, de los cuales el 50,98% (78) corresponden a hombres y el 49,02% (75) restantes son mujeres.

Gráfica 9. *Estado civil.*



Fuente: elaboración propia.

Según lo demuestra la gráfica 9 del total de víctimas encuestadas, predomina que los mismo se encuentren solteros (41,18%), posteriormente, están los que viven en unión libre (33,33%) y, finalmente, casados con el 25,49%.

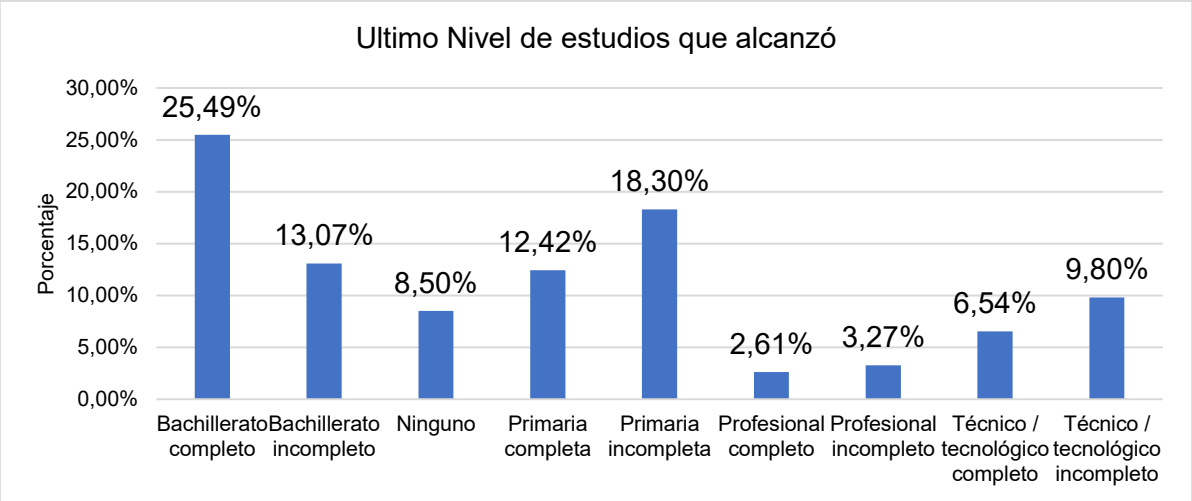
Tabla 86. *Estado civil.*

Estado civil	Frecuencia	Porcentaje
Casado (a)	39	25,49%
Soltero (a)	63	41,18%
Unión libre	51	33,33%
Total	153	100%

Fuente: elaboración propia.

Así mismo, la tabla 86 refiere que, el 25,49% (39) de los evaluados su estado civil es casado (a), así mismo, el 41,18% (63) se encuentran solteros y finalmente, el 33,33% (51) viven en unión libre.

Gráfica 10. *Nivel educativo.*



Fuente: elaboración propia.

De la gráfica 10, se identifica que la mayoría de los encuestados cuenta con un nivel de estudios de bachillerato completo (25,49%), seguido de una primaria incompleta (18,30) y bachillerato incompleto (13,07%); con un mínimo porcentaje de los encuestados están los que realizaron estudios técnicos o tecnológicos y por último los profesionales con estudios completos e incompletos.

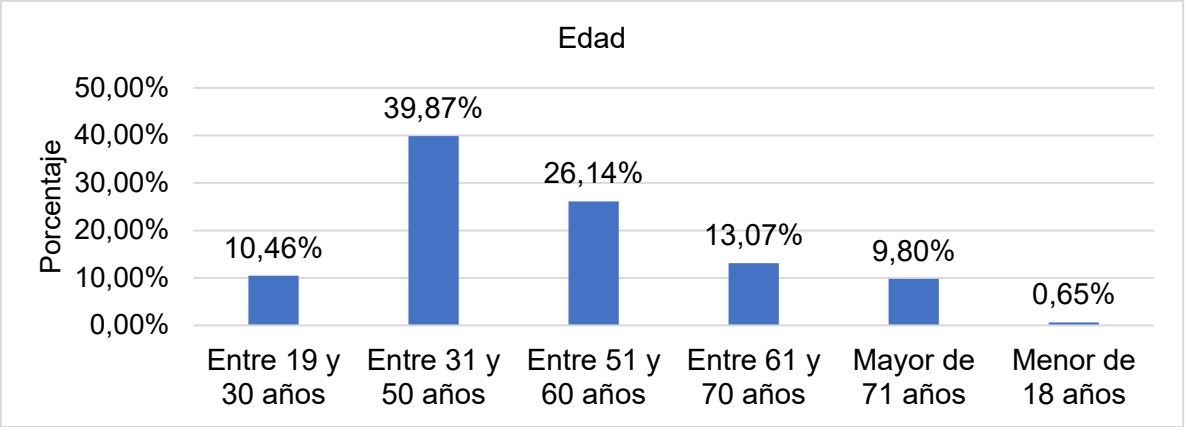
Tabla 87. *Nivel educativo.*

Último nivel de estudios que alcanzó	Frecuencia	Porcentaje
Bachillerato completo	39	25,49%
Bachillerato incompleto	20	13,07%
Ninguno	13	8,50%
Primaria completa	19	12,42%
Primaria incompleta	28	18,30%
Profesional completo	4	2,61%
Profesional incompleto	5	3,27%
Técnico / tecnológico completo	10	6,54%
Técnico / tecnológico incompleto	15	9,80%
Total	153	100%

Fuente: elaboración propia.

En lo que corresponde a la tabla 87, se identifica que predomina en los evaluados que el 25,49% (39) de las personas obtuvieron su bachillerato completo, además, el 18,30% (28) tienen primaria incompleta, el 13,07% (20) posee bachillerato incompleto, el 12,42% (19) culmino la primaria y el 9,80% (15) tiene un técnico/tecnólogo incompleto.

Gráfica 11. *Edad.*



Fuente: elaboración propia.

La gráfica 11, identifica que la edad de las víctimas participantes en su mayoría oscilaba entre 31 y 50 años (39,87%), seguido de personas con edad entre 51 y 60 años(26,14%) , posteriormente encontramos victimas en edades entre 61 y 70 años (13,07%) y ya en un mínimo porcentaje personas víctimas menor de 18 años (0,65%).

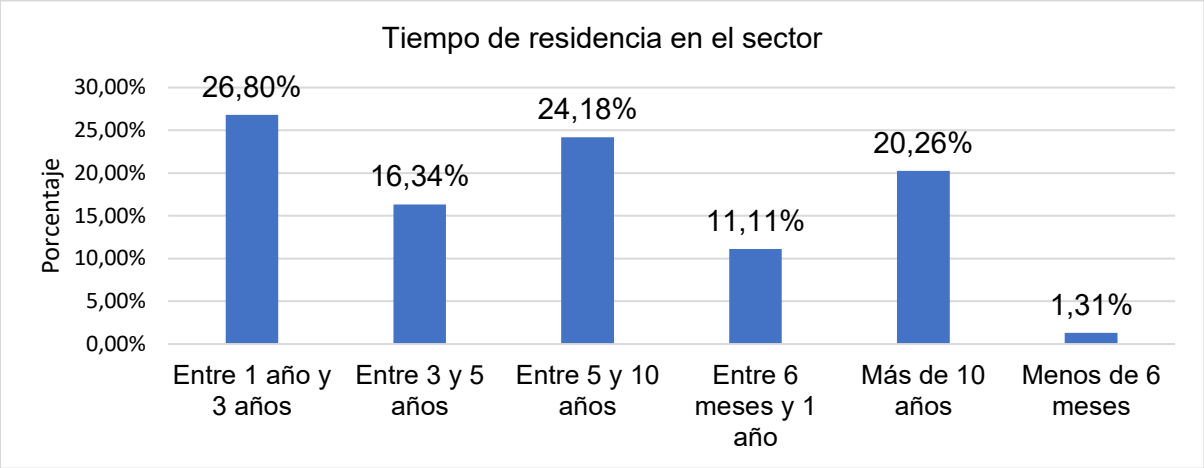
Tabla 88. *Edad.*

Edad	Frecuencia	Porcentaje
Entre 19 y 30 años	16	10,46%
Entre 31 y 50 años	61	39,87%
Entre 51 y 60 años	40	26,14%
Entre 61 y 70 años	20	13,07%
Mayor de 71 años	15	9,80%
Menor de 18 años	1	0,65%
Total	153	100%

Fuente: elaboración propia.

Por otra parte, según la tabla 88 predomina que las personas evaluadas se encuentran dentro de los siguientes rangos de edad: el 39,87% (61) se encuentra entre 31 y 50 años, el 26,14% (40) está entre 51 y 60 años, y el 13,07% (20) se encuentra entre 61 y 70 años.

Gráfica 12. *Tiempo de residencia en el sector.*



Fuente: elaboración propia.

Según la gráfica 12 se identifica que el tiempo de residencia en el sector de las personas encuestadas en su mayoría fue entre 1 a 3 años (26,80%), seguido de los que tienen entre 5 y 10 años,(24,18%), en tercer lugar, se presentan los que tienen más de 10 años (20,26%), posteriormente, las personas que tienen entre 3 y 5 años (16,34%) de estar residiendo en el sector y con un porcentaje muy bajo se encuentran las víctimas que manifiestan vivir en el mismo sector por un tiempo inferior a 6 meses (1,31%).

Tabla 89. *Tiempo de residencia en el sector.*

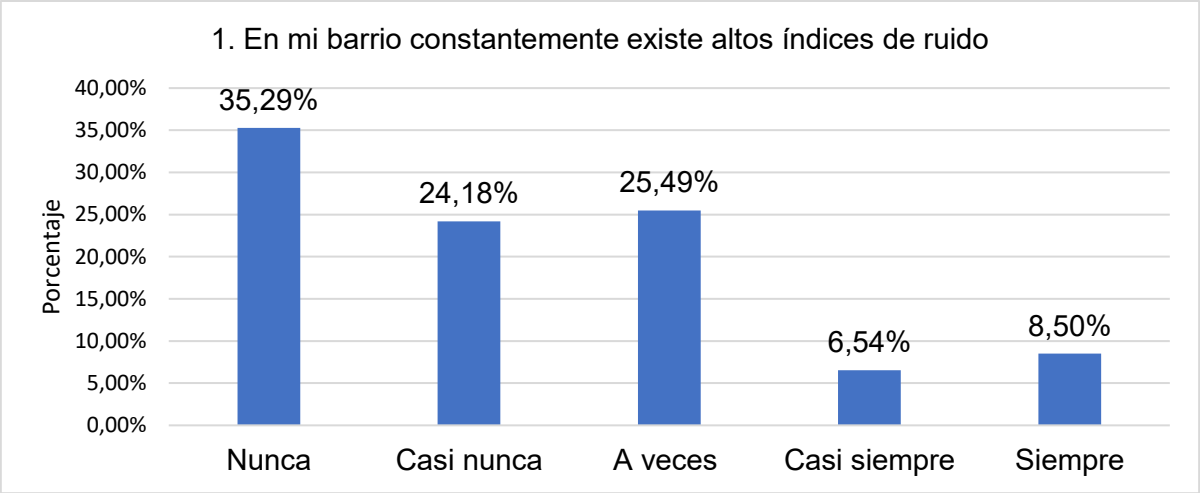
Tiempo de residencia en el sector	Frecuencia	Porcentaje
Entre 1 año y 3 años	41	26,80%
Entre 3 y 5 años	25	16,34%
Entre 5 y 10 años	37	24,18%
Entre 6 meses y 1 año	17	11,11%
Más de 10 años	31	20,26%
Menos de 6 meses	2	1,31%
Total	153	100%

Fuente: elaboración propia.

En lo que corresponde a la tabla 89, se identificó que predomina con el 26,80% (41) de los encuestados han residido en el lugar entre 1 y 3 años, el 24,18% (37) tienen entre 5 y 10 años de residencia en el lugar y el 20,26% (31) tienen más de 10 años, siendo los de mayor porcentaje de los participantes.

5.2.9.2. Reactivos evaluados.

Gráfica 13. *Reactivo 1.*



Fuente: elaboración propia.

Frente al reactivo de "En mi barrio constantemente existe altos índices de ruido" se identifica en la gráfica 13 que la mayoría de las víctimas encuestadas manifestaron que nunca han existido altos índices de ruido en el barrio, seguido de algunas veces se generan altos índices de ruido, un porcentaje considerable manifestó que casi nunca y un porcentaje muy bajo indicó que casi siempre se dan altos índices de ruido.

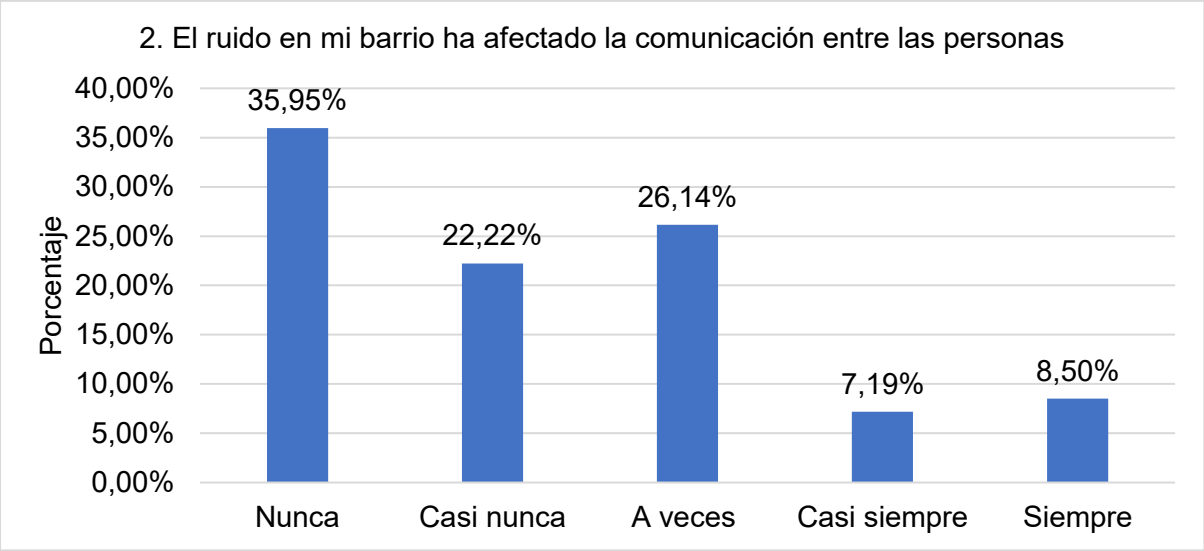
Tabla 90. *Reactivo 1.*

1. En mi barrio constantemente existe altos índices de ruido.	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Nunca	54	35,29%
Casi nunca	37	24,18%
A veces	39	25,49%
Casi siempre	10	6,54%
Siempre	13	8,50%
Total	153	100%

Fuente 99: Elaboración propia.

Así mismo, la tabla 90 describe el reactivo 1 "En mi barrio constantemente existe altos índices de ruido" donde se encontró que el 35,29% (54) de los evaluados indica que nunca se han presentado altos índices de ruido, el 25,49% (39) refiere que a veces, el 24,18% (37) indica que casi nunca, el 8,50% (13) refieres que siempre ocurre y finalmente, el 6,54% (10) dice que casi siempre.

Gráfica 14. *Reactivo 2.*



Fuente: elaboración propia.

De la gráfica 14 se describe que un gran porcentaje de las personas encuestadas manifestaron que nunca (35,95%) el ruido ha afectado la comunicación entre las personas, seguido de algunas veces (26,14%) este hecho si ha afectado la comunicación, en tercer lugar, indicaron que casi nunca (22,22) se ha presentado dicha situación, con un porcentaje mínimo casi siempre (7,19) ocurre que el ruido si afecta la comunicación entre las personas.

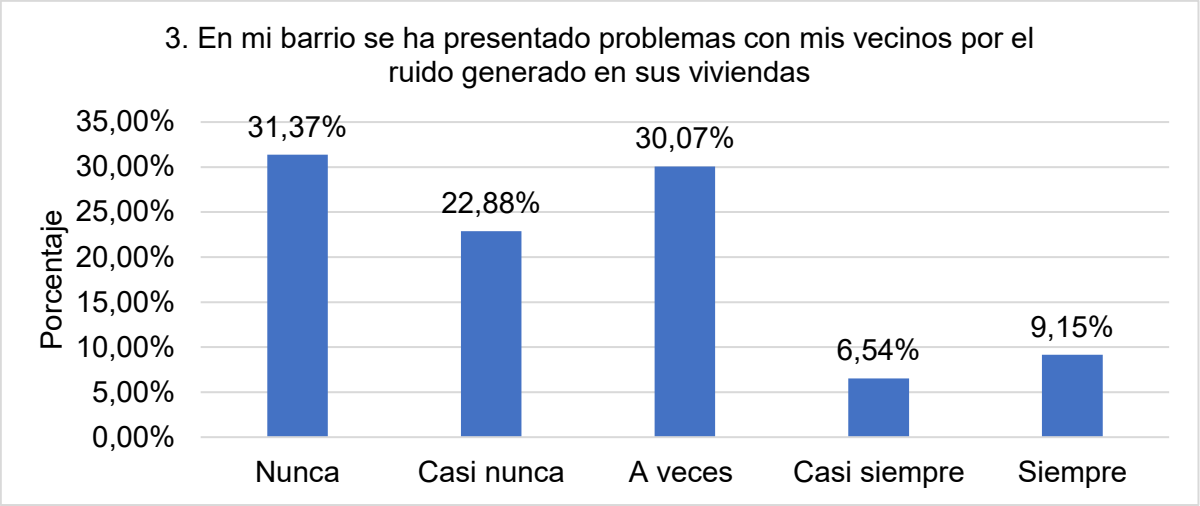
Tabla 91. *Reactivo 2.*

2. El ruido en mi barrio ha afectado la comunicación entre las personas	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Nunca	55	35,95%
Casi nunca	34	22,22%
A veces	40	26,14%
Casi siempre	11	7,19%
Siempre	13	8,50%
Total	153	100%

Fuente: elaboración propia.

Así mismo, la tabla 88 describe el reactivo 2 “El ruido en mi barrio ha afectado la comunicación entre las personas”, se encontró que, el 35,95% (55) de los evaluados indica que nunca el ruido ha afectado la comunicación entre las personas, el 26,14% (40) refiere que a veces, el 22,22% (34) indica que casi nunca, siendo estos niveles los de mayor relevancia.

Gráfica 15. *Reactivo 3.*



Fuente: elaboración propia.

De acuerdo con la gráfica 15, se identifica que de las 153 encuestas realizadas en su mayoría nunca (31,37%) se han presentado problemas con los vecinos por el ruido generado en las viviendas, seguido de algunas veces (30,07%) donde se ha generado problemas, otro porcentaje manifestó que casi nunca (22,88%) se dan este tipo de situaciones, y con un porcentaje inferior se identificó que siempre (9,15%) y casi siempre (6,54%) se generan problemas por el ruido.

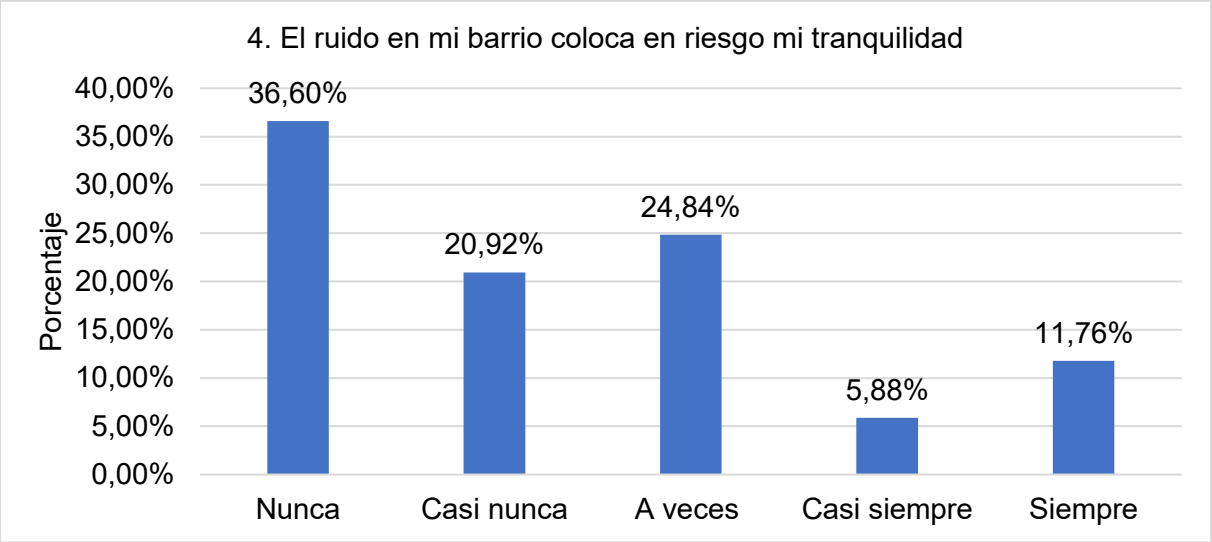
Tabla 92. *Reactivo 3.*

3. En mi barrio se ha presentado problemas con mis vecinos por el ruido generado en sus viviendas	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Nunca	48	31,37%
Casi nunca	35	22,88%
A veces	46	30,07%
Casi siempre	10	6,54%
Siempre	14	9,15%
Total	153	100%

Fuente: elaboración propia.

La tabla 92, describe los resultados frente al reactivo 3 “En mi barrio se ha presentado problemas con mis vecinos por el ruido generado en sus viviendas” encontrando que predomina que el 31,37% (48) de los evaluados nunca han manifestado problemas con los vecinos por el ruido, así mismo, el 30,07% (46) indica que a veces se ha presentado este hecho, y el 22,88% (35) refiere que casi nunca.

Gráfica 16. *Reactivo 4.*



Fuente: elaboración propia.

Por su parte, la gráfica 16 describe que las víctimas encuestadas en su mayor parte nunca (36,6%) el ruido ha colocado en riego su tranquilidad, seguido de a veces (24,84%) si se presenta dicha situación, otras personas manifestaron que casi nunca (20,92%) se da este hecho, y otras personas manifestaron que siempre (11,76%) ocurre, finalmente en un inferior porcentaje manifiestan que casi siempre (5,88%).

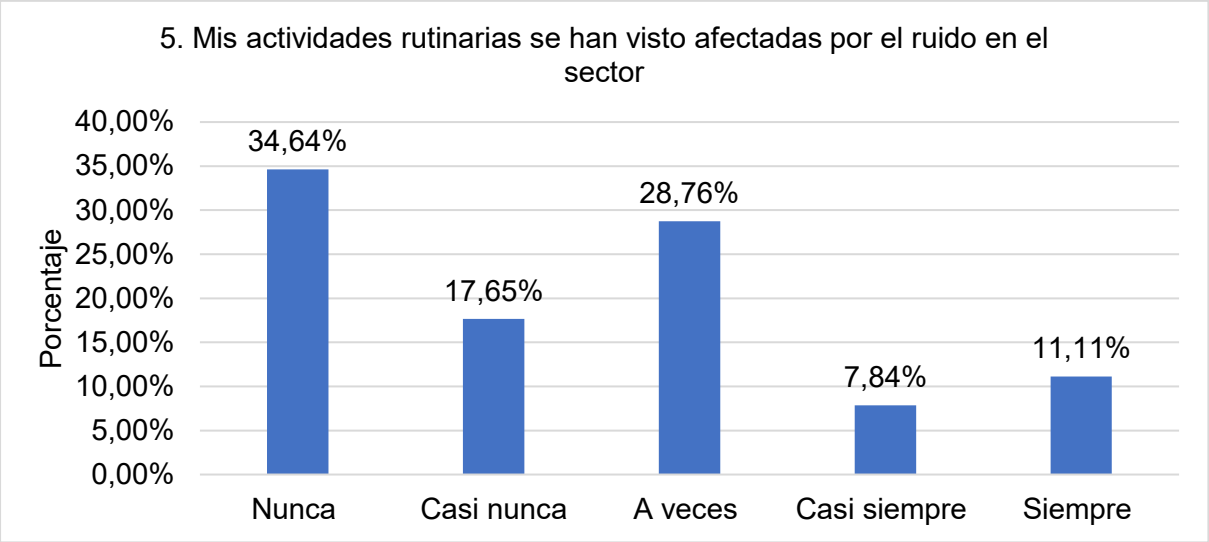
Tabla 93. *Reactivo 4.*

4. El ruido en mi barrio coloca en riesgo mi tranquilidad	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Nunca	56	36,60%
Casi nunca	32	20,92%
A veces	38	24,84%
Casi siempre	9	5,88%
Siempre	18	11,76%
Total	153	100%

Fuente: elaboración propia.

En lo que corresponde a la tabla 93, que describe el reactivo 4 “El ruido en mi barrio coloca en riesgo mi tranquilidad” se encontró que el 36,60% (56) de los evaluados refieren que nunca presentan dicha situación, el 24,84% (38) indican que a veces, el 20,92% (32) de las personas refieren que casi nunca, el 11,76% (18) indica que siempre y finalmente el 5,88% (9) opina que casi siempre.

Gráfica 17. *Reactivo 5.*



Fuente: elaboración propia.

Según la gráfica 17, los participantes en mayor medida nunca (34,64%) se han visto afectadas las actividades por el ruido en el sector, otras personas consideraron que a veces (28,76%) se han visto afectadas, otras indicaron que casi nunca (17,65%) y un porcentaje bajo indicó que siempre (11,11%) y casi siempre (7,84%).

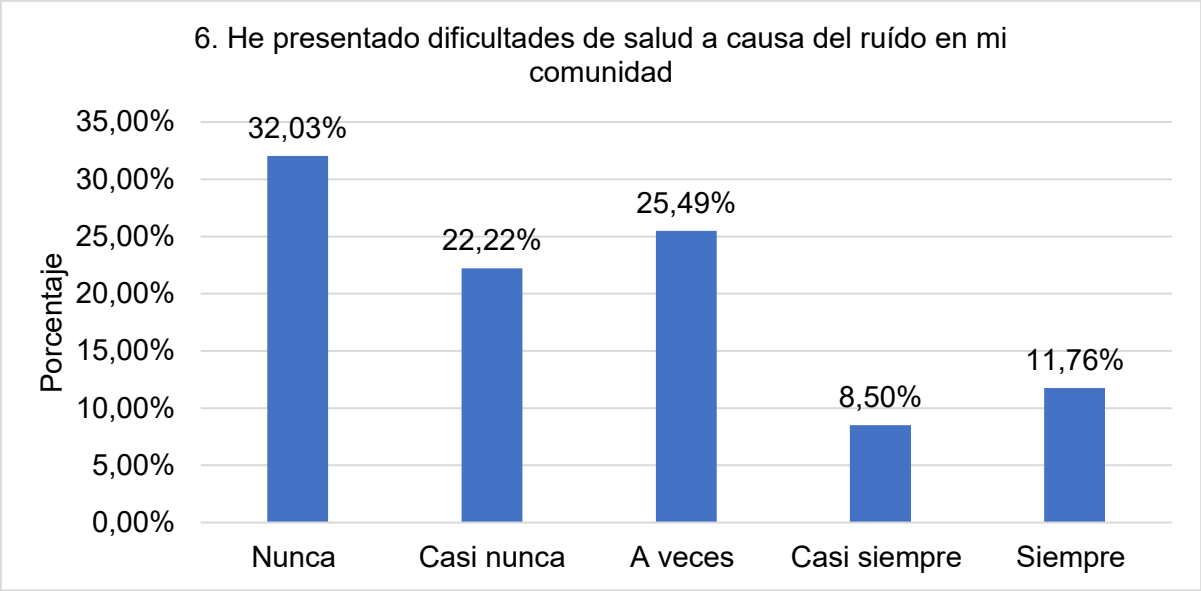
Tabla 94. *Reactivo 5.*

5. Mis actividades rutinarias se han visto afectadas por el ruido en el sector	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Nunca	53	34,64%
Casi nunca	27	17,65%
A veces	44	28,76%
Casi siempre	12	7,84%
Siempre	17	11,11%
Total	153	100%

Fuente: elaboración propia.

La tabla 94, detalla los resultados frente al reactivo 5 “Mis actividades rutinarias se han visto afectadas por el ruido en el sector” encontrando que predomina que las personas indican que: nunca 34,64% (53), a veces el 28,76% (44), casi nunca 17,65%(27), siempre 11,11%(17) y casi siempre 7,84%(12) se han visto afectadas por el ruido las actividades rutinarias.

Gráfica 18. *Reactivo 6.*



Fuente: elaboración propia.

En el reactivo 6. las personas encuestadas en su mayoría han manifestado que nunca han presentado dificultades de salud a causa del ruido, seguido de algunas veces se ha presentado este hecho, otras víctimas manifestaron que casi nunca y finalmente casi siempre esta situación se ha presentado.

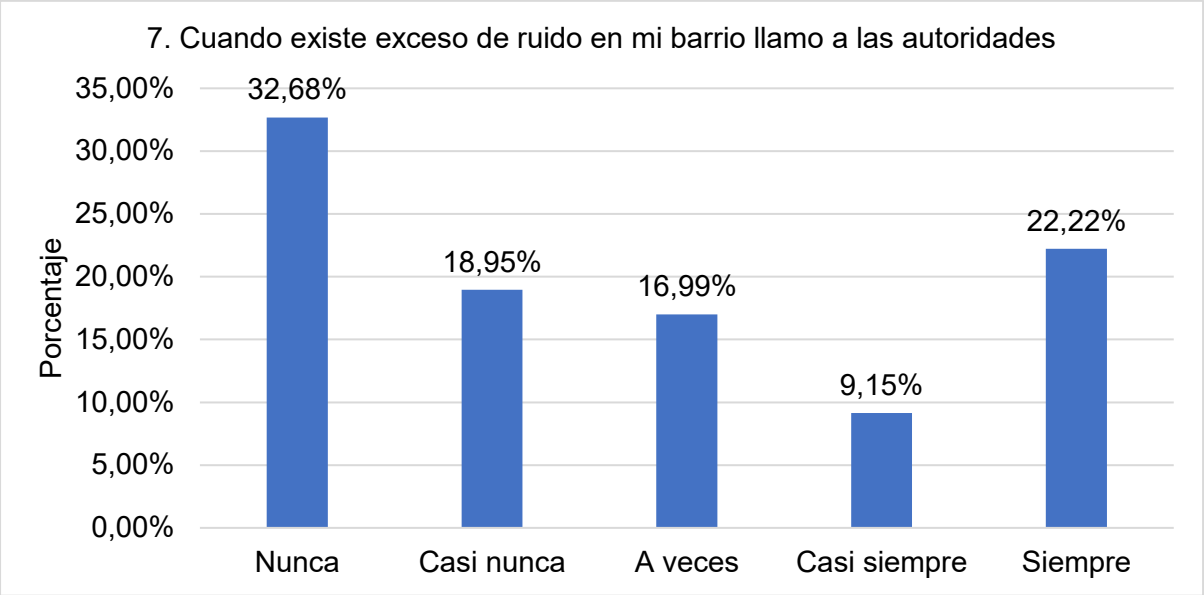
Tabla 95. *Reactivo 6.*

6. He presentado dificultades de salud a causa del ruido en mi comunidad	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Nunca	49	32,03%
Casi nunca	34	22,22%
A veces	39	25,49%
Casi siempre	13	8,50%
Siempre	18	11,76%
Total	153	100%

Fuente: elaboración propia.

Por otra parte, la tabla 95 indica que en el reactivo 6 “He presentado dificultades de salud a causa del ruido en mi comunidad” se encontró que predomina que el 32,03% (49) de los evaluados refiere que nunca ha presentado dificultades de salud a causa del ruido, además el 25,49% (39) refiere que a veces, el 22,22%(34) indica que casi nunca y el 11,76%(18) manifiesta que siempre ha presentado dificultades.

Gráfica 19. *Reactivo 7.*



Fuente: elaboración propia.

Se identifica que en la gráfica 19 que, cuando existe exceso de ruido en el barrio en su mayoría nunca (32,68%) llaman a las autoridades, seguido de un grupo de personas que manifiestan siempre (22,22%) llamar a las autoridades, en menor medida casi siempre (9,15%) se llaman a las autoridades.

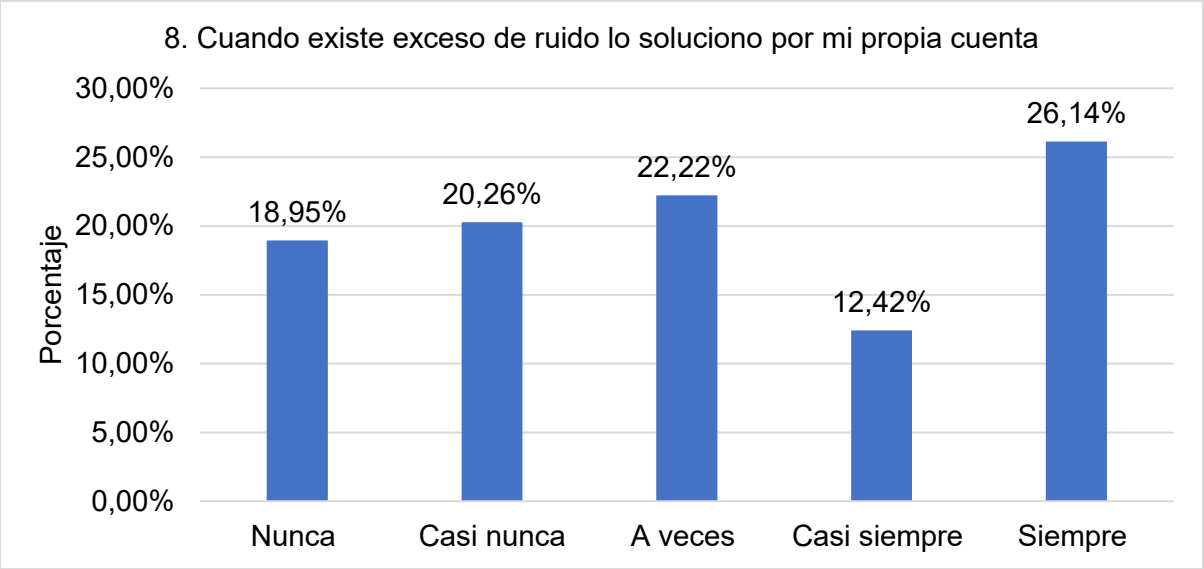
Tabla 96. *Reactivo 7.*

7. Cuando existe exceso de ruido en mi barrio llamo a las autoridades.	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Nunca	50	32,68%
Casi nunca	29	18,95%
A veces	26	16,99%
Casi siempre	14	9,15%
Siempre	34	22,22%
Total	153	100%

Fuente: elaboración propia.

La tabla 96, detalla los resultados frente al reactivo 7 “Cuando existe exceso de ruido en mi barrio llamo a las autoridades” encontrando que la situación presente se distribuye en los siguientes porcentajes: nunca el 32,68% (50), siempre el 22,22% (34), casi nunca 18,95% (29), a veces 16,99% (26), casi siempre 9,15%(14) de los evaluados.

Gráfica 20. *Reactivo 8.*



Fuente: elaboración propia.

La gráfica 20 detalla que de las personas encuestadas en su mayoría siempre (26,14%) solucionan el exceso del ruido por su propia cuenta, seguido de otro grupo de víctimas que indican que a veces (22,22%) lo solucionan por su propia cuenta, dejando un mínimo de evaluados que dicen que casi siempre (12,42%) este hecho lo solucionan por su propia cuenta.

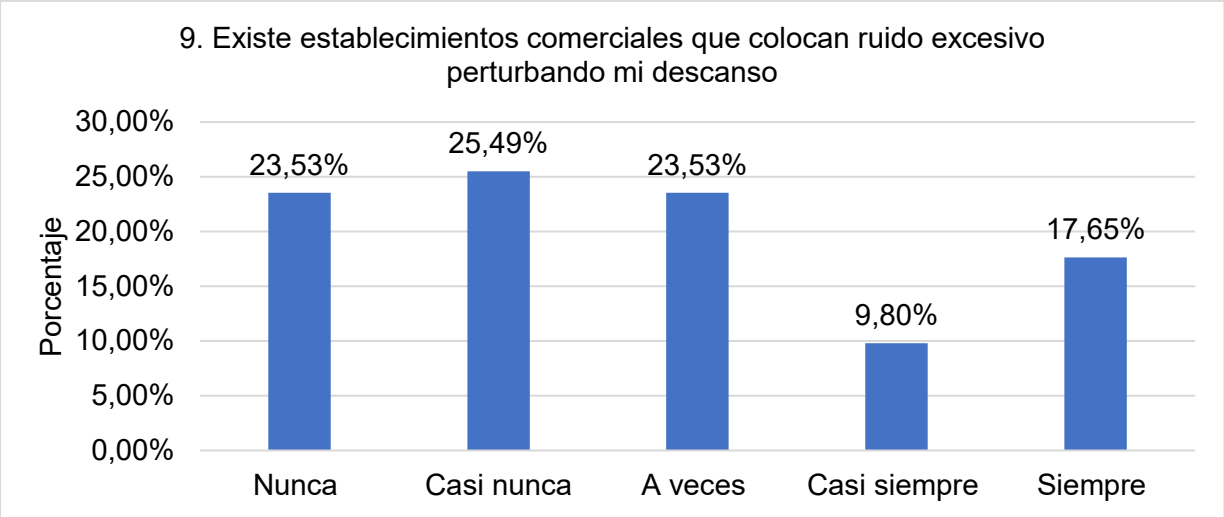
Tabla 97. *Reactivo 8.*

8. Cuando existe exceso de ruido lo soluciono por mi propia cuenta	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Nunca	29	18,95%
Casi nunca	31	20,26%
A veces	34	22,22%
Casi siempre	19	12,42%
Siempre	40	26,14%
Total	153	100%

Fuente: elaboración propia.

Así mismo, en la tabla 97 que contienen los resultados del reactivo 8 “Cuando existe exceso de ruido lo soluciono por mi propia cuenta” indica porcentajes muy similares entre los diversos niveles: siempre (26,14%), a veces (22,22%), casi nunca (20,26%), nunca (18,95%) y casi siempre (12,42%).

Gráfica 21. *Reactivo 9.*



Fuente: elaboración propia.

En cuanto al reactivo 9, las víctimas encuestadas han manifestado en su mayoría que no han tenido la oportunidad de que establecimientos comerciales coloquen ruido excesivo y les perturbe la tranquilidad, seguido de otras personas que manifiestan que nunca este hecho les ha ocurrido y otras indican que a veces les ha sucedido, en un porcentaje bajo expresaron que casi siempre esta situación se presenta.

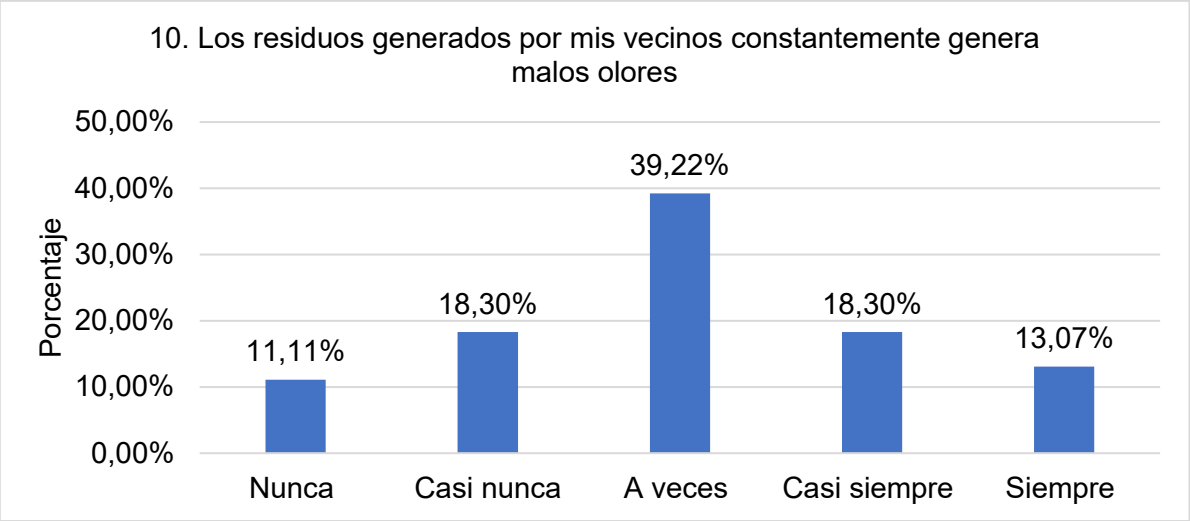
Tabla 98. *Reactivo 9.*

9. Existen establecimientos comerciales que colocan ruido excesivo perturbando mi descanso	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Nunca	36	23,53%
Casi nunca	39	25,49%
A veces	36	23,53%
Casi siempre	15	9,80%
Siempre	27	17,65%
Total	153	100%

Fuente: elaboración propia.

En lo que corresponde a la tabla 98, que describe los resultados obtenidos del reactivo 9 “Existen establecimientos comerciales que colocan ruido excesivo perturbando mi descanso” se encontró que, el 25,49% (39) de los encuestados manifiestan que casi nunca han existido establecimientos con ruido excesivo, otro grupo de los encuestados manifiestan lo mismo que nunca y que a veces si han habido establecimientos con ruido excesivo esto es el 23,53%(36) de los evaluados, además, el 17,65% (27) indica que siempre y finalmente, el 9,80%(15) expresa que casi siempre.

Gráfica 22. *Reactivo 10.*



Fuente: elaboración propia.

Así mismo, en la gráfica 22 se identifica que el mayor número de personas encuestadas manifestaron que a veces los residuos generados por los vecinos constantemente generan malos olores, otro grupo de personas refirió que casi nunca y casi siempre se presenta esta situación, un número inferior expresó que nunca se han generado malos olores por los residuos generados por los vecinos.

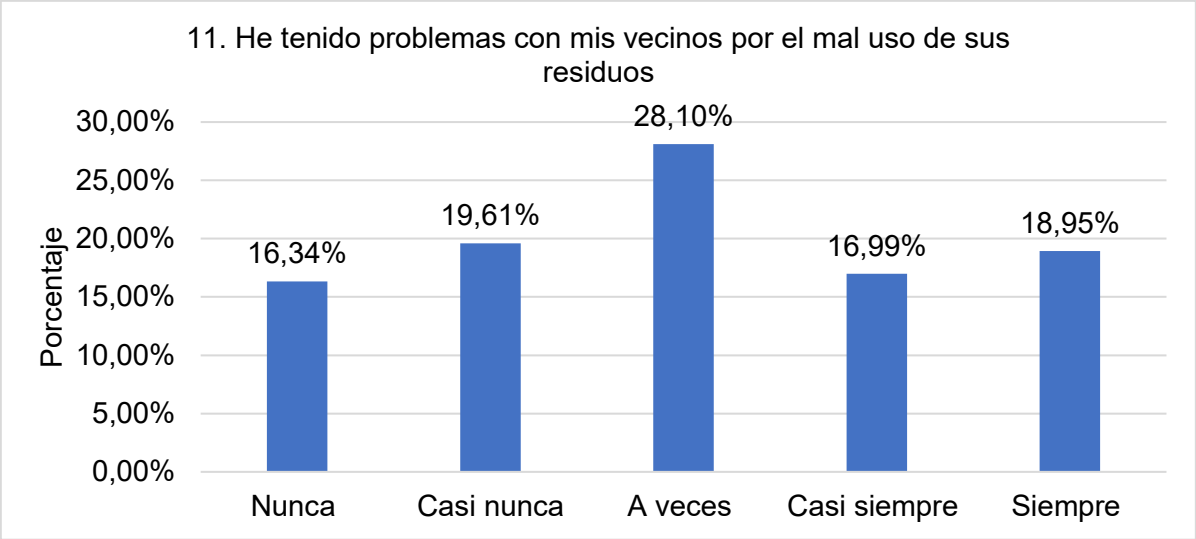
Tabla 99. *Reactivo 10.*

10. Los residuos generados por mis vecinos constantemente genera malos olores	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Nunca	17	11,11%
Casi nunca	28	18,30%
A veces	60	39,22%
Casi siempre	28	18,30%
Siempre	20	13,07%
Total	153	100%

Fuente: elaboración propia.

Además, en la tabla 99 detalla los resultados obtenidos en el reactivo 10 “Los residuos generados por mis vecinos constantemente genera malos olores” se encontró que el 39,22% (60) de los evaluados indica que a veces los residuos generados por los vecinos generan malos olores, el 18,30% (28) refieren con el mismo porcentaje que casi nunca y casi siempre, el 13.07% (20) refiere siempre se presenta este hecho y finalmente el 11,11% (17) indica que nunca se ha presentado esta situación.

Gráfica 23. *Reactivo 11.*



Fuente: elaboración propia.

Del mismo modo, la gráfica 23 detalla que, en su mayoría, de las víctimas encuestadas a veces han tenido problemas con los vecinos por el mal uso de los residuos, entre tanto otro grupo manifestó que casi nunca se ha presentado este hecho, seguido de personas que indican que siempre esta situación se ha dado, un bajo porcentaje de evaluados informó que nunca han tenido este conflicto.

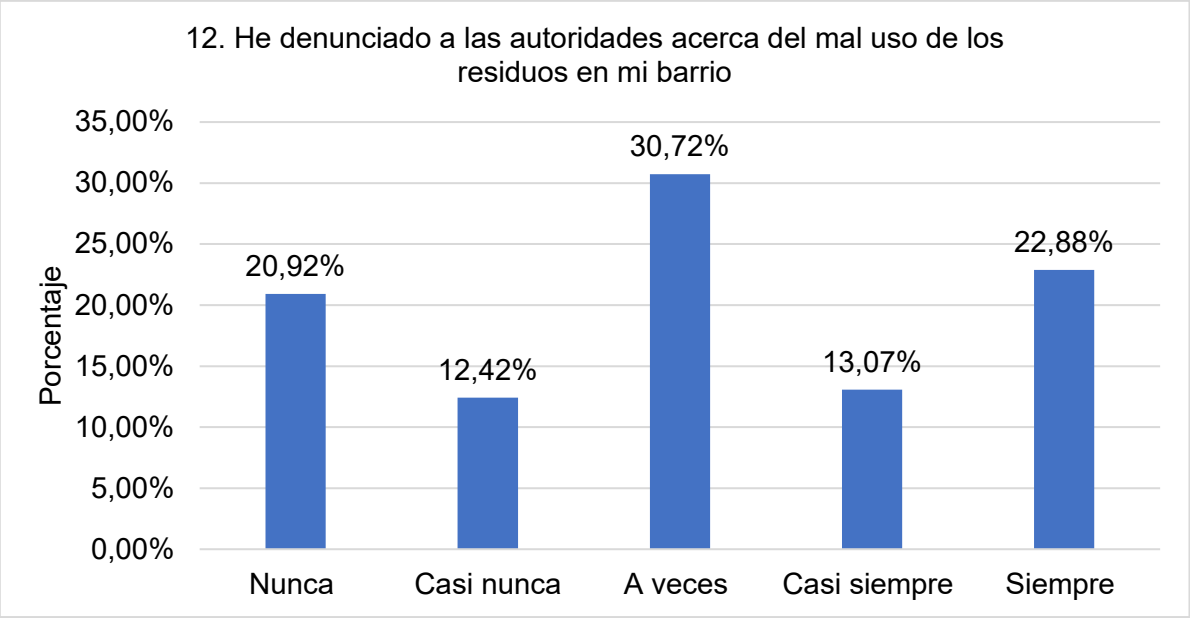
Tabla 100. *Reactivo 11.*

11. He tenido problemas con mis vecinos por el mal uso de sus residuos	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Nunca	25	16,34%
Casi nunca	30	19,61%
A veces	43	28,10%
Casi siempre	26	16,99%
Siempre	29	18,95%
Total	153	100%

Fuente: elaboración propia.

Por otra parte, la tabla 100, describe los resultados obtenidos frente al reactivo 11 “He tenido problemas con mis vecinos por el mal uso de sus residuos “se encontró que, el 28,10% (43) de las personas evaluadas refieren que a veces se presenta dicha situación, el 19.61% (30) indican que casi nunca, el 18,95% (29) de las personas refieren que siempre, el 16,99% (26) indica que casi siempre, y finalmente el 16,34% (25) de los encuestados manifiesta que nunca se presentó este problema.

Gráfica 24. *Reactivo 12.*



Fuente: elaboración propia.

Del reactivo número 12 se destaca en su mayoría de los encuestados manifestaron que a veces han denunciado a las autoridades por el mal uso de los residuos, seguido de otro grupo que infiere decir que siempre lo ha hecho, finalmente un porcentaje mínimo expresó que casi nunca ha denunciado el hecho.

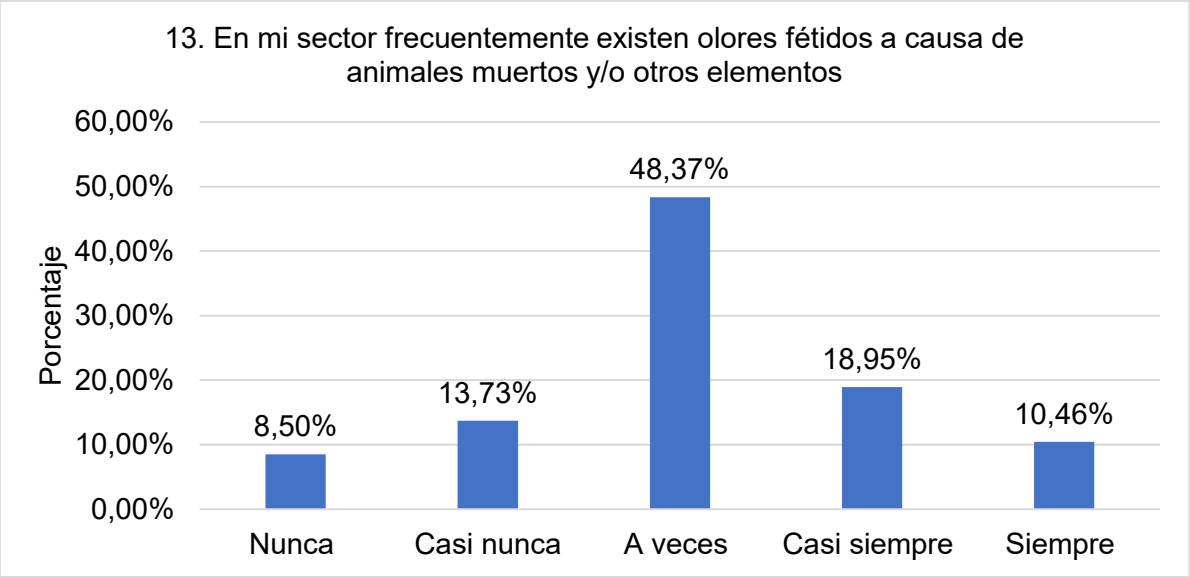
Tabla 101. *Reactivo 12.*

12. He denunciado a las autoridades acerca del mal uso de los residuos en mi barrio	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Nunca	32	20,92%
Casi nunca	19	12,42%
A veces	47	30,72%
Casi siempre	20	13,07%
Siempre	35	22,88%
Total	153	100%

Fuente: elaboración propia.

La tabla 101, detalla los resultados obtenidos en el reactivo 17 “He denunciado a las autoridades acerca del mal uso de los residuos en mi barrio” encontrando que predomina que las personas indican que: a veces 30,72% (47), siempre 22,88% (35), nunca 20,92% (32), casi siempre 13,07% (20) y casi nunca 12,42%(19) han denunciado a las autoridades acerca del mal uso de los residuos.

Gráfica 25. *Reactivo 13.*



Fuente: elaboración propia.

La gráfica indica con un alto procentaje que de las vícitimas evaluadas a veces (48,37%) perciben olores fétidos a casua de animales muertos y/o otros elemntos y un grupo mínimo de personas informó que nunca (8,50%) refiere a ver vivenciado dicho hecho.

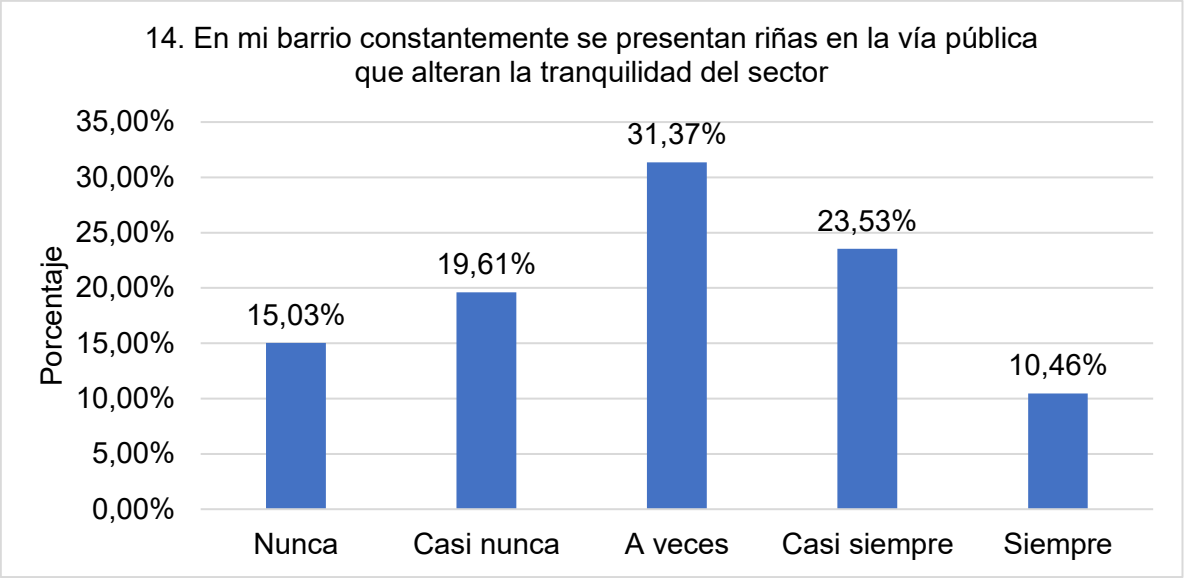
Tabla 102. *Reactivo 13.*

13. En mi sector frecuentemente existen olores fétidos a causa de animales muertos y/o otros elementos	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Nunca	13	8,50%
Casi nunca	21	13,73%
A veces	74	48,37%
Casi siempre	29	18,95%
Siempre	16	10,46%
Total	153	100%

Fuente: elaboración propia.

Por otra parte, la tabla 102 indica los resultados obtenidos en el reactivo 13 “En mi sector frecuentemente existen olores fétidos a causa de animales muertos y/o otros elementos” encontrando que predomina con el 48,37% (74) que las personas evaluadas a veces esta situación ocurre y el porcentaje de menor valor fue nunca con el 8,50% de las personas evaluadas.

Gráfica 26. *Reactivo 14.*



Fuente: elaboración propia.

Se puede observar en la gráfica 26, que el mayor porcentaje de los encuestados manifestaron que a veces se presentan riñas en el barrio, seguido de otro grupo de encuestados que manifestaron que casi siempre hay riñas que alteren la tranquilidad del sector, y ya en un porcentaje menor indicaron que siempre se da este hecho.

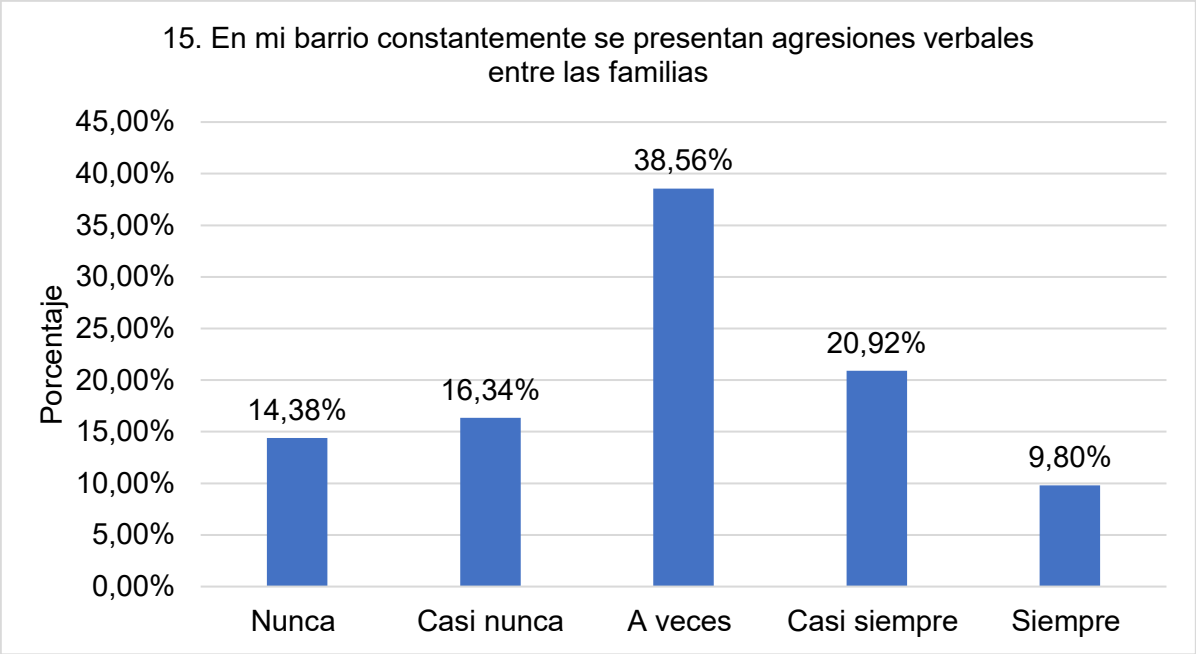
Tabla 103. Reactivo 14.

14. En mi barrio constantemente se presentan riñas en la vía pública que alteran la tranquilidad del sector	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Nunca	23	15,03%
Casi nunca	30	19,61%
A veces	48	31,37%
Casi siempre	36	23,53%
Siempre	16	10,46%
Total	153	100%

Fuente: elaboración propia.

Así mismo, la tabla 103 describe el reactivo14 “En mi barrio constantemente se presentan riñas en la vía pública que alteran la tranquilidad del sector”, se encontró que, el 31,37% (48) de los evaluados refieren que a veces se presenta dicha situación, el 23,53% (36) indica que casi siempre, el 19,61% (30) de las personas refieren que casi nunca ocurre, el 15,03% (23) indica que nunca y finalmente, el 10,46% (16) opina que siempre.

Gráfica 27. *Reactivo 15.*



Fuente: elaboración propia.

El reactivo 15 refiere que del total de las personas encuestadas en su mayoría manifestaron que a veces (38,56%) se presentan agresiones verbales entre las familias y con un porcentaje inferior se manifestó que siempre (9,8%) se da este hecho.

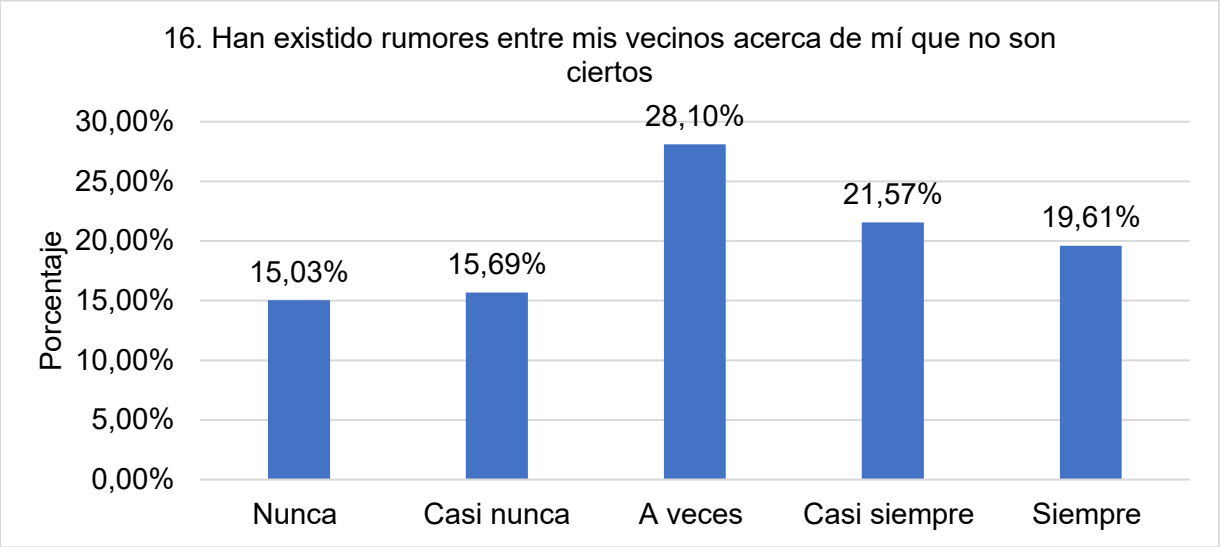
Tabla 104. *Reactivo 15.*

15. En mi barrio constantemente se presentan agresiones verbales entre las familias	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Nunca	22	14,38%
Casi nunca	25	16,34%
A veces	59	38,56%
Casi siempre	32	20,92%
Siempre	15	9,80%
Total	153	100%

Fuente: elaboración propia.

La tabla 104 describe los resultados frente al reactivo 15 “En mi barrio constantemente se presentan agresiones verbales entre las familias” encontrando que predomina que las personas indican que: a veces 38,56% (59), casi siempre 20,92% (32), casi nunca 16,34% (25), nunca 14,38% (22) y siempre 9,80% (15) se presentan agresiones verbales entre las familias.

Gráfica 28. *Reactivo 16.*



Fuente: elaboración propia.

De acuerdo a la gráfica 28 se identifico que la mayoría encuestada manifestó que a veces se han presentado rumores entre los vecinos que no son ciertos de las víctimas encuestadas, seguido de un porcentaje alto que indica que casi siempre se presente esta situación, por último muy parejo en el porcentaje se encuentran los que infieren que casi nunca, nunca y siempre se presenta esta dificultad.

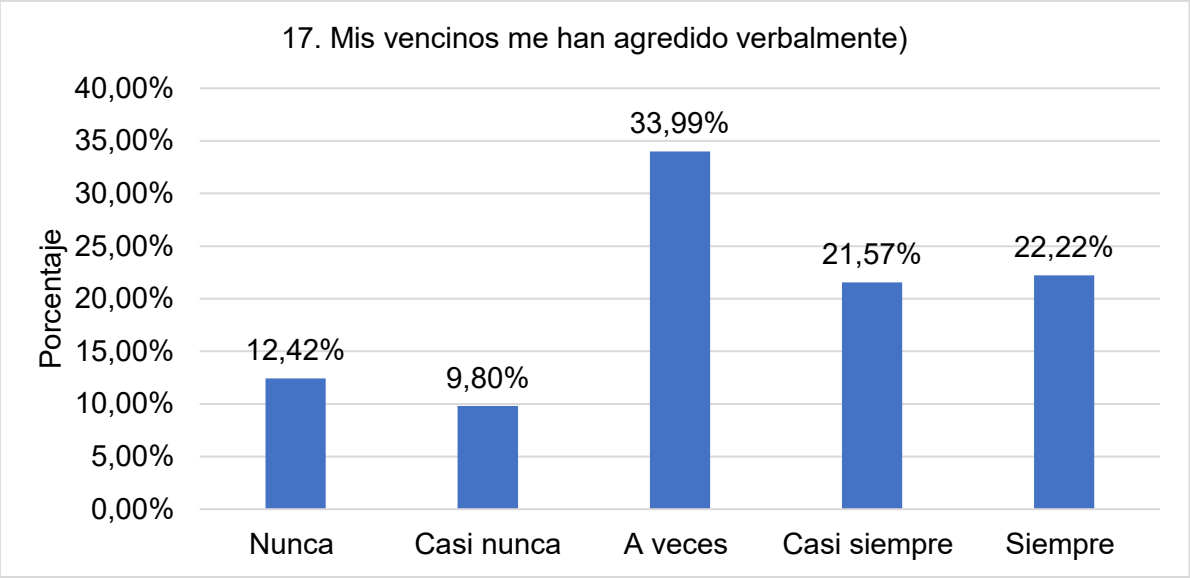
Tabla 105. *Reactivo 16.*

16. Han existido rumores entre mis vecinos acerca de mí que no son ciertos	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Nunca	23	15,03%
Casi nunca	24	15,69%
A veces	43	28,10%
Casi siempre	33	21,57%
Siempre	30	19,61%
Total	153	100%

Fuente: elaboración propia.

En lo que corresponde a la tabla 103, que describe el reactivo 16 “Han existido rumores entre mis vecinos acerca de mí que no son ciertos” se encontró que predomina que el 28,10% (43) de los evaluados refieren que a veces se presenta dicha situación, además, el 21,57% (33) refiere que casi siempre ocurre.

Gráfica 29. *Reactivo 17.*



Fuente: elaboración propia.

Así mismo, se identifica que de las víctimas encuestadas en su mayoría manifestaron que a veces se han visto agredidas verbalmente por los vecinos, seguido de porcentajes significativos que indican que siempre y casi siempre este hecho se ha presentado. Concluyendo así que la agresión verbal es una situación que se debe tener muy presente.

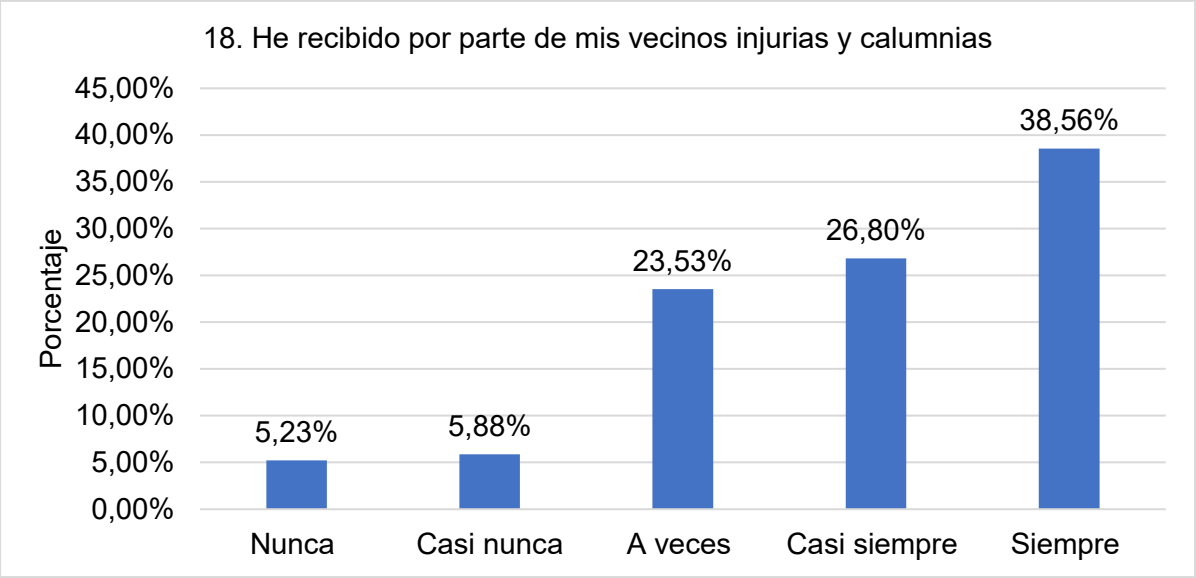
Tabla 106. *Reactivo 17.*

17. Mis vecinos me han agredido verbalmente	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Nunca	19	12,42%
Casi nunca	15	9,80%
A veces	52	33,99%
Casi siempre	33	21,57%
Siempre	34	22,22%
Total	153	100%

Fuente: elaboración propia.

Según la tabla 106, que detalla los resultados obtenidos en el reactivo 17 “Mis vecinos me han agredido verbalmente” se encontró que predominan con el 33,99% (52) que el participante a veces frente a lo indagado le ha sucedido, así mismo, siempre y casi siempre poseen el 22,22% (34) y 21,57(33) respectivamente de los evaluados.

Gráfica 30. *Reactivo 18.*



Fuente: elaboración propia.

Se resalta que, la gráfica 30 describe que las personas evaluadas en su mayoría manifestaron que siempre han recibido injurias y calumnias de parte de los vecinos, seguido de un porcentaje alto que infiere que casi siempre y a veces este hecho se ha presentado, situación que nos lleva a concluir que este tipo de situaciones alteran la convivencia en comunidad.

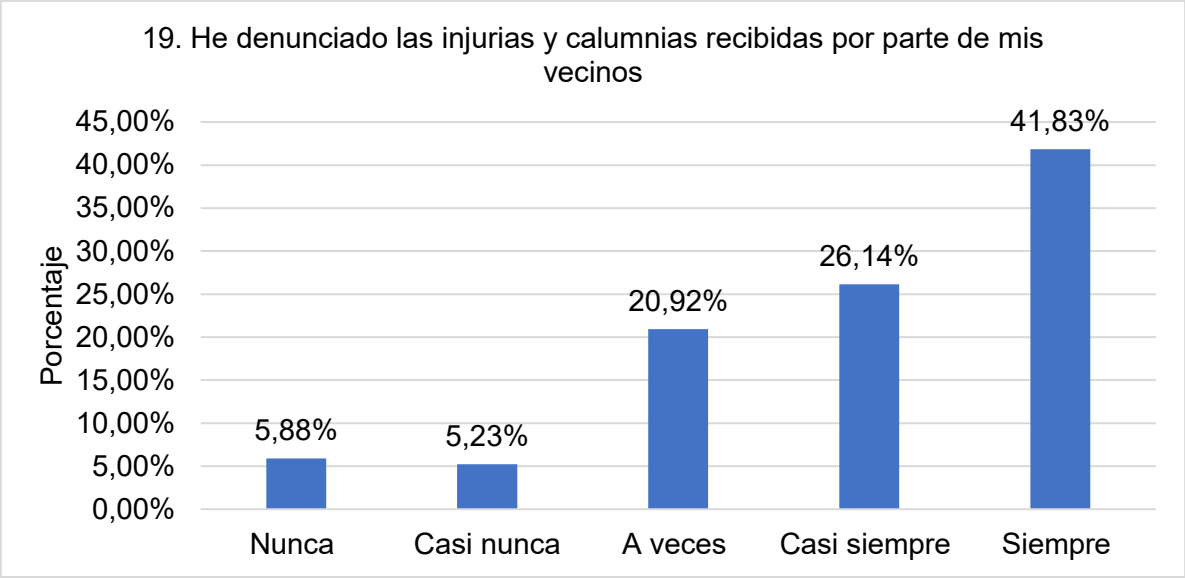
Tabla 107. *Reactivo 18.*

18. He recibido por parte de mis vecinos injurias y calumnias	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Nunca	8	5,23%
Casi nunca	9	5,88%
A veces	36	23,53%
Casi siempre	41	26,80%
Siempre	59	38,56%
Total	153	100%

Fuente: elaboración propia.

Por otra parte, según la tabla 107 describe los resultados del reactivo 18 “He recibido por parte de mis vecinos injurias y calumnias” encontrado que predomina con el 38,56% (59) que siempre los evaluados han recibido injurias y calumnia y el 26,80% (41) indicaron que casi siempre este hecho se ha presentado.

Gráfica 31. *Reactivo 19.*



Fuente: elaboración propia.

Del mismo modo, en la gráfica 31 se describe que el 41,83% de las personas evaluadas siempre han denunciado las injurias y calumnias recibidas por parte de sus vecinos, así mismo, el 26,14% indica que casi siempre, el 20,92% refiere que a veces, el 5,88% nunca lo ha hecho y, finalmente el 5,23% indica que casi nunca.

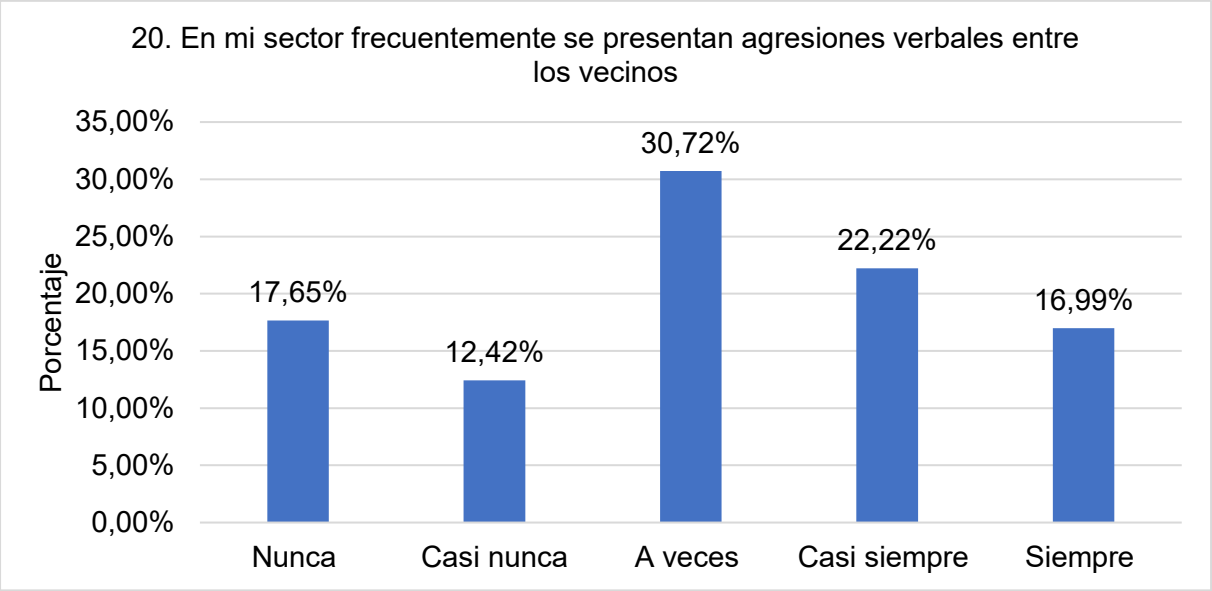
Tabla 108. *Reactivo 19.*

19. He denunciado las injurias y calumnias recibidas por parte de mis vecinos	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Nunca	9	5,88%
Casi nunca	8	5,23%
A veces	32	20,92%
Casi siempre	40	26,14%
Siempre	64	41,83%
Total	153	100%

Fuente: elaboración propia.

Según la tabla 108 que describe el reactivo 19 “He denunciado las injurias y calumnias recibidas por parte de mis vecinos” obtuvo como resultado que predomina con un 41,83% (64) que siempre los participantes han denunciado este hecho, con el 26,14% (40) casis siempre y con el 20,92% (32) a veces.

Gráfica 32. *Reactivo 20.*



Fuente: elaboración propia.

Se puede observar que en gráfica 32 frente a la pregunta planteada en la mayoría de los encuestados la respuesta fue que a veces se presentaban estos hechos, seguido de un porcentaje de los evaluados que manifestaron que casi siempre hay agresiones vernales entre los vecinos, un porcentaje mínimo indicó que casi nunca esto sucede.

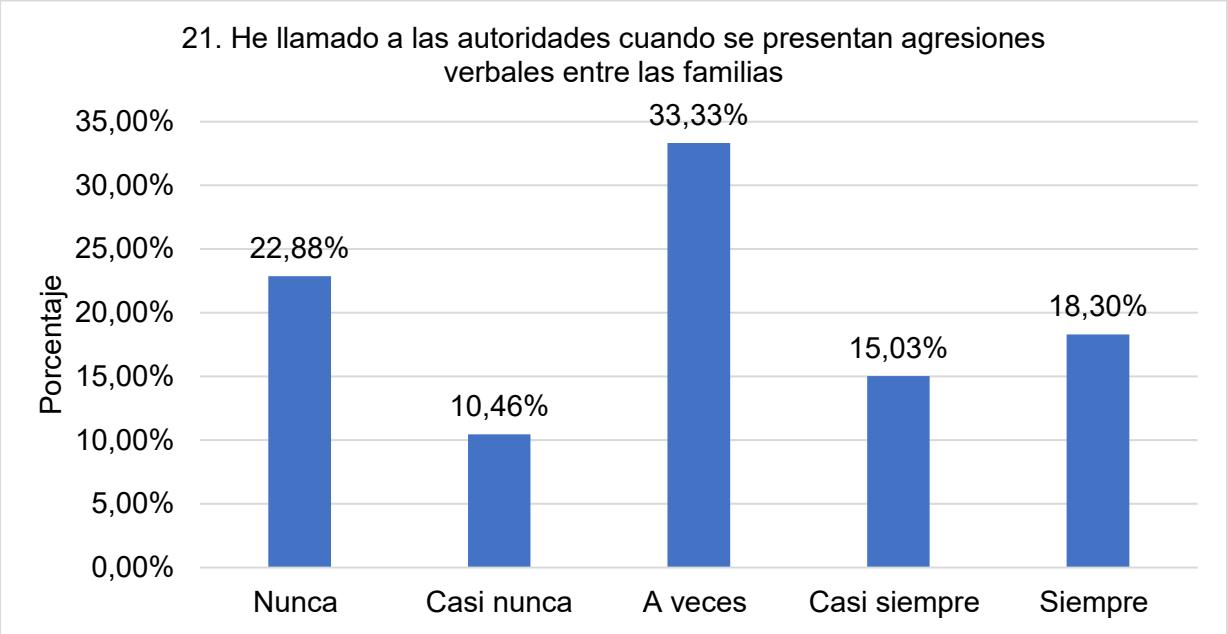
Tabla 109. *Reactivo 20.*

20. En mi sector frecuentemente se presentan agresiones verbales entre los vecinos	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Nunca	27	17,65%
Casi nunca	19	12,42%
A veces	47	30,72%
Casi siempre	34	22,22%
Siempre	26	16,99%
Total	153	100%

Fuente: elaboración propia.

Así mismo, la tabla 109, describe los resultados obtenidos en el reactivo 20 “En mi sector frecuentemente se presentan agresiones verbales entre los vecinos” encontrando que el 30,72% (47) de los evaluados manifiesta que a veces, el 22,22% (34) casi siempre, el 17,65% (27) nunca, el 16,99% (26) siempre y finalmente, el 12,42% (19) casi nunca.

Gráfica *33. Reactivo 21.*



Fuente: elaboración propia.

Del reactivo 21, fueron evaluadas 153 víctimas destacándose que en su mayoría a veces han llamado a las autoridades cuando se presentan agresiones, lo que nos lleva a pensar la falta de comunicación y de información que existe en la comunidad.

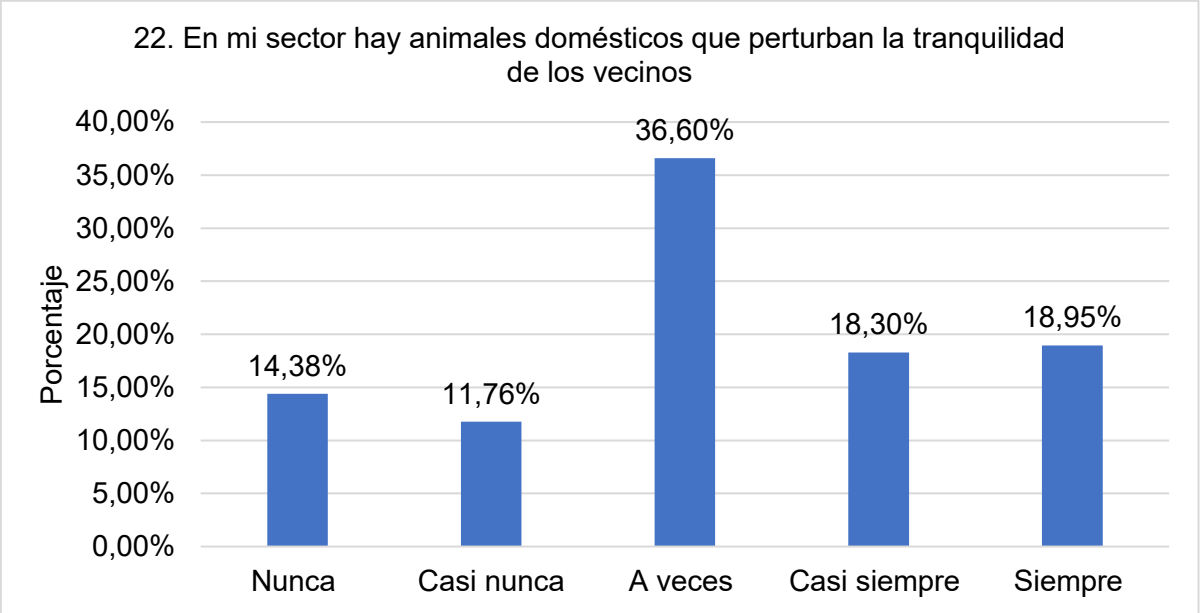
Tabla 110. *Reactivo 21.*

21. He llamado a las autoridades cuando se presenta agresiones verbales entre las familias	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Nunca	35	22,88%
Casi nunca	16	10,46%
A veces	51	33,33%
Casi siempre	23	15,03%
Siempre	28	18,30%
Total	153	100%

Fuente: elaboración propia.

Frente a la tabla 110, que describe los resultados del reactivo 21 “He llamado a las autoridades cuando se presenta agresiones verbales entre las familias” se encontró que el 33,33% (51) de los evaluados indica que a veces se llama a las autoridades, el 22,88% (35) refiere que nunca, el 18,30% (28) indica que siempre sucedes, el 15,03(23) refiere que casi siempre ocurre, y finalmente, el 10,46%(16) dice que casi nunca.

Gráfica 34. *Reactivo 22.*



Fuente: elaboración propia.

Se resalta que la gráfica 34 describe lo encontrado frente al reactivo 22, indicando que los animales domésticos se encuentran a veces perturbando la tranquilidad de los vecinos, tal y como lo indican en su mayoría las personas encuestadas, seguido de un grupo que indicó que esta situación se viene presentando siempre, alterando así la convivencia vecinal.

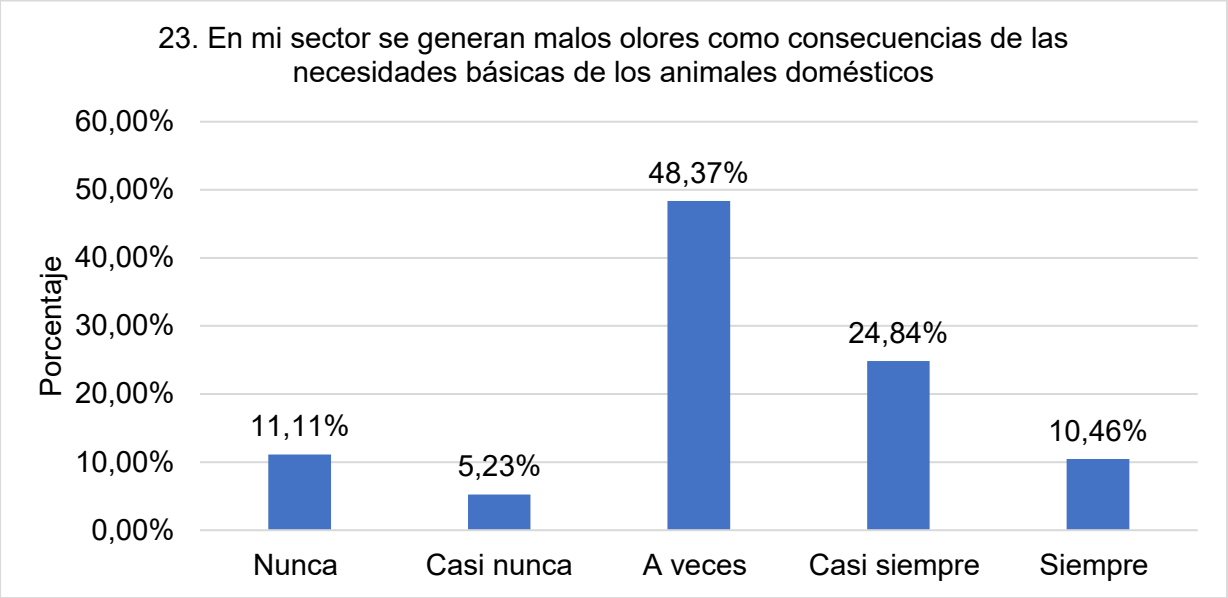
Tabla 111. *Reactivo 22.*

22. En mi sector hay animales domésticos que perturban la tranquilidad de los vecinos	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Nunca	22	14,38%
Casi nunca	18	11,76%
A veces	56	36,60%
Casi siempre	28	18,30%
Siempre	29	18,95%
Total	153	100%

Fuente: elaboración propia.

Por su parte, la tabla 111 indica los resultados obtenidos en el reactivo 22 “En mi sector hay animales domésticos que perturban la tranquilidad de los vecinos” encontrando que predomina con un 36,60% (56) los que manifiestan que a veces, seguido con el 18,95% (29) quienes indican que siempre se presenta este hecho, y con el 18,30% (28) indican que casi siempre los animales domésticos perturban la tranquilidad.

Gráfica 35. *Reactivo 23.*



Fuente: elaboración propia.

Así mismo, se observa de la gráfica 35 que en su mayoría de las víctimas encuestadas manifestaron que a veces se generan malos olores como consecuencia de las necesidades básicas de los animales domésticos, seguido de los que indicaron que casi siempre se presenta esta situación, alterando la armonía y convivencia de los vecinos.

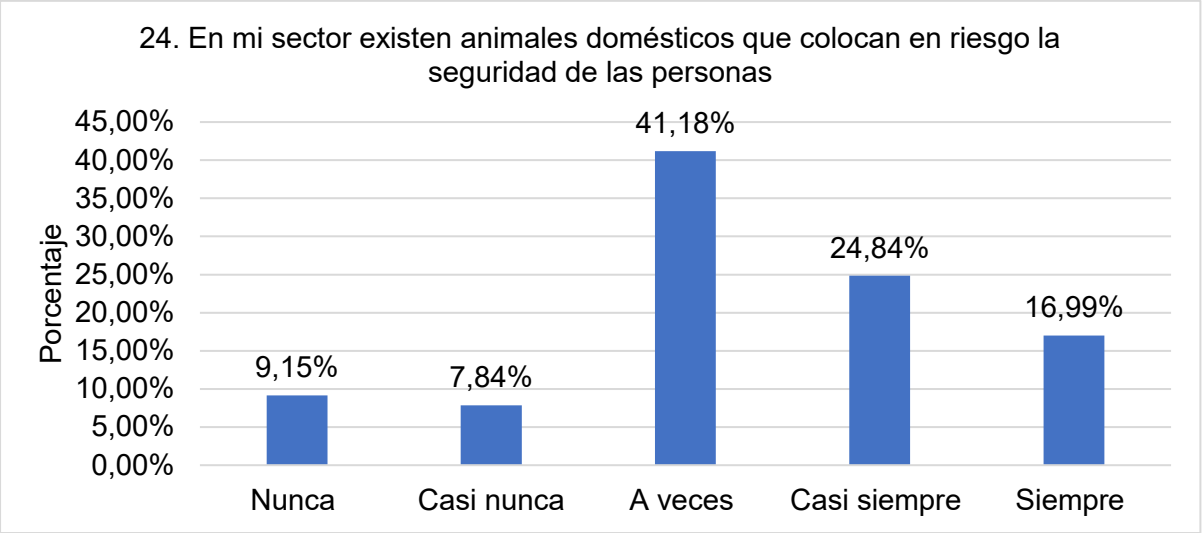
Tabla 112. *Reactivo 23.*

23. En mi sector se generan malos olores como consecuencias de las necesidades básicas de los animales domésticos	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Nunca	17	11,11%
Casi nunca	8	5,23%
A veces	74	48,37%
Casi siempre	38	24,84%
Siempre	16	10,46%
Total	153	100%

Fuente: elaboración propia.

Según la tabla 112, que describe el reactivo 23 “En mi sector se generan malos olores como consecuencias de las necesidades básicas de los animales domésticos” encontrando que predomina con el 48,37% (74) los evaluados que indican que este hecho se presenta a veces.

Gráfica 36. *Reactivo 24.*



Fuente: elaboración propia.

Por su parte, la gráfica 36, describe lo encontrado frente al reactivo 24 donde el 41,18% de las personas encuestadas indican que a veces en el sector existen animales domésticos que colocan en riesgo la seguridad de las personas, el 24,84 indican que casi siempre, el 16,99% refiere que siempre, el 9,15% indica que nunca y el 7,84% menciona que casi nunca.

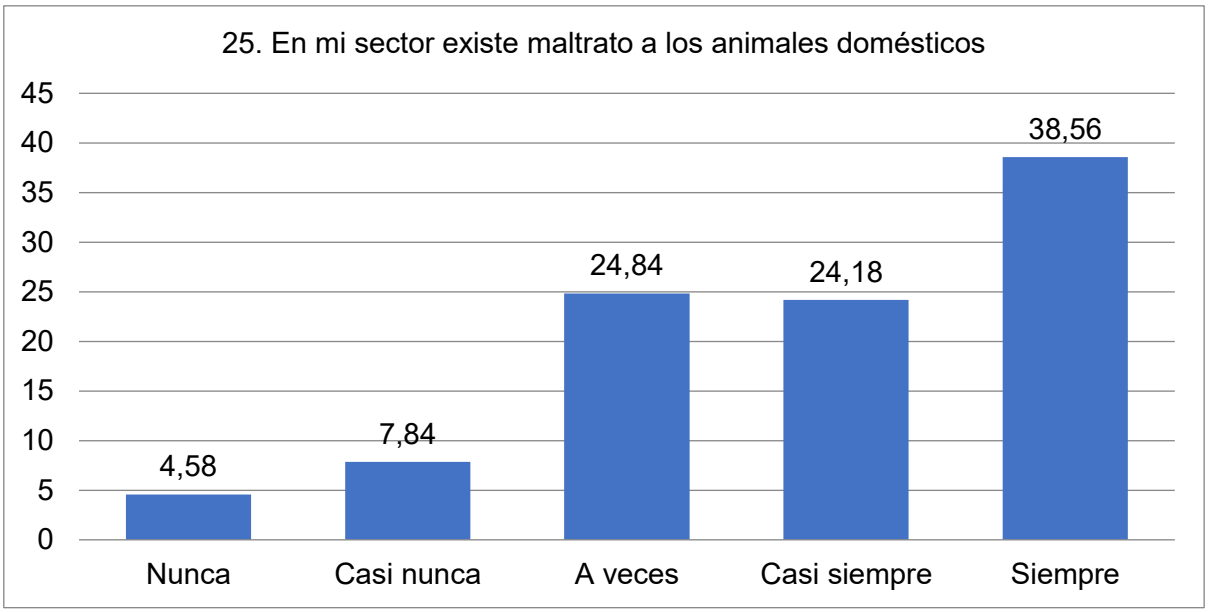
Tabla 113. *Reactivo 24.*

24. En mi sector existen animales domésticos que colocan en riesgo la seguridad de las personas	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Nunca	14	9,15%
Casi nunca	12	7,84%
A veces	63	41,18%
Casi siempre	38	24,84%
Siempre	26	16,99%
Total	153	100%

Fuente: elaboración propia.

En lo que corresponde a la tabla 113, que describe el reactivo 24 “En mi sector existen animales domésticos que colocan en riesgo la seguridad de las personas” se encontró que predomina que el 41,18% (63) de los participantes refieren que a veces se presenta dicha situación, además, el 24,84% (38) refiere que casi siempre.

Gráfica 37. *Reactivo 25.*



Fuente: elaboración propia.

De acuerdo con el gráfico 37, se identifica que, un porcentaje alto siempre manifiesta que se presenta maltrato a los animales domésticos, seguido de un grupo de evaluados que infiere que a veces se da esta situación y por último un mínimo de víctimas indica que este hecho nunca se presenta.

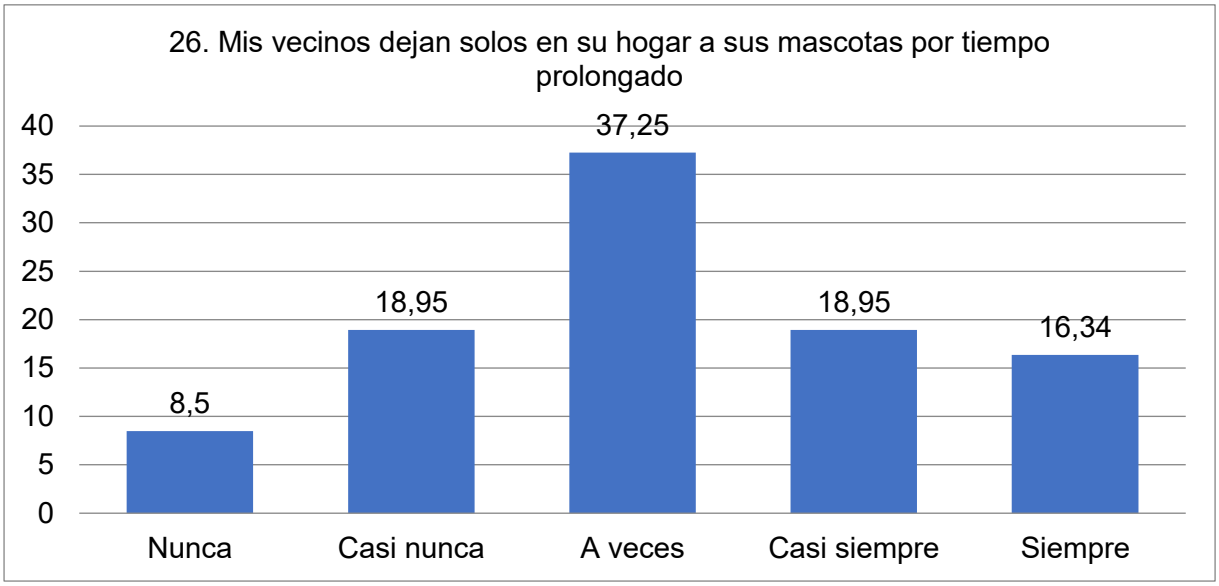
Tabla 114. *Reactivo 25.*

25. En mi sector existe maltrato a los animales domésticos	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Nunca	7	4,58%
Casi nunca	12	7,84%
A veces	38	24,84%
Casi siempre	37	24,18%
Siempre	59	38,56%
Total	153	100%

Fuente: elaboración propia.

La tabla 114, detalla los resultados frente al reactivo 25 “En mi sector existe maltrato a los animales domésticos” encontrando que la situación que se presenta se distribuye en los siguientes porcentajes: siempre (38,56%), a veces (24,84%), casi siempre (24,18%), casi nunca (7,84%) y nunca (4,58%) de los evaluados.

Gráfica 38. *Reactivo 26.*



Fuente: elaboración propia.

Es pertinente referir que de acuerdo al reactivo 26 se encontro que aveces dejan los solos en su hogar a sus mascotas por tiempo prolongado, lo que nos lleva a pensar que hacen sus necesidades fisiológicas dentro de la vivienda, y producen como es apenas normal ruidos que posiblemente incomodan a sus vecinos, alterando la tranquilidad de los hogares contiguos.

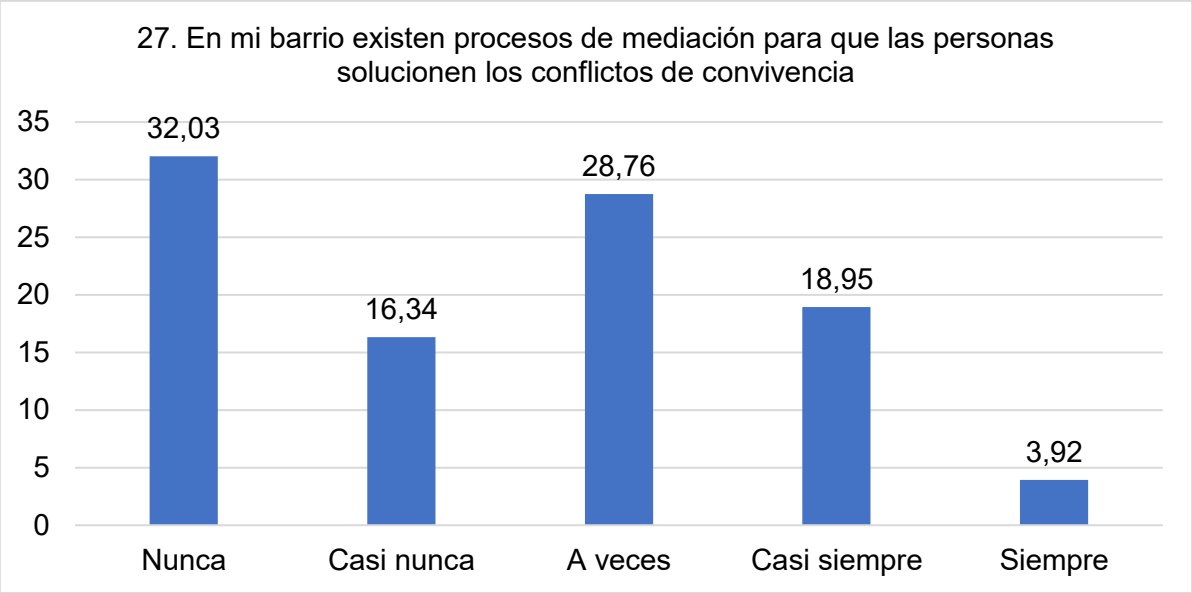
Tabla 115. *Reactivo 26.*

26. Mis vecinos dejan solos en su hogar a sus mascotas por tiempo prolongado	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Nunca	13	8,50%
Casi nunca	29	18,95%
A veces	57	37,25%
Casi siempre	29	18,95%
Siempre	25	16,34%
Total	153	100%

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 115, se encontró que frente al reactivo 35 “Mis vecinos dejan solos en su hogar a sus mascotas por tiempo prolongado” el 37,25% (57) indicó que a veces e presenta este hecho, en un porcentaje igual de 18,95% (29) están los evaluados que indicaron que casi siempre y casi nunca se presenta esta situación.

Gráfica 39. *Reactivo 27.*



Fuente: elaboración propia.

Así mismo, se identifica en la gráfica 39 que en su mayoría las víctimas encuestadas manifestaron que nunca han acudido al proceso de mediación para solucionar conflictos, lo que lleva a deducir que una de las causas de este hecho podría ser el desconocimiento de este método adecuado para vivir en armonía.

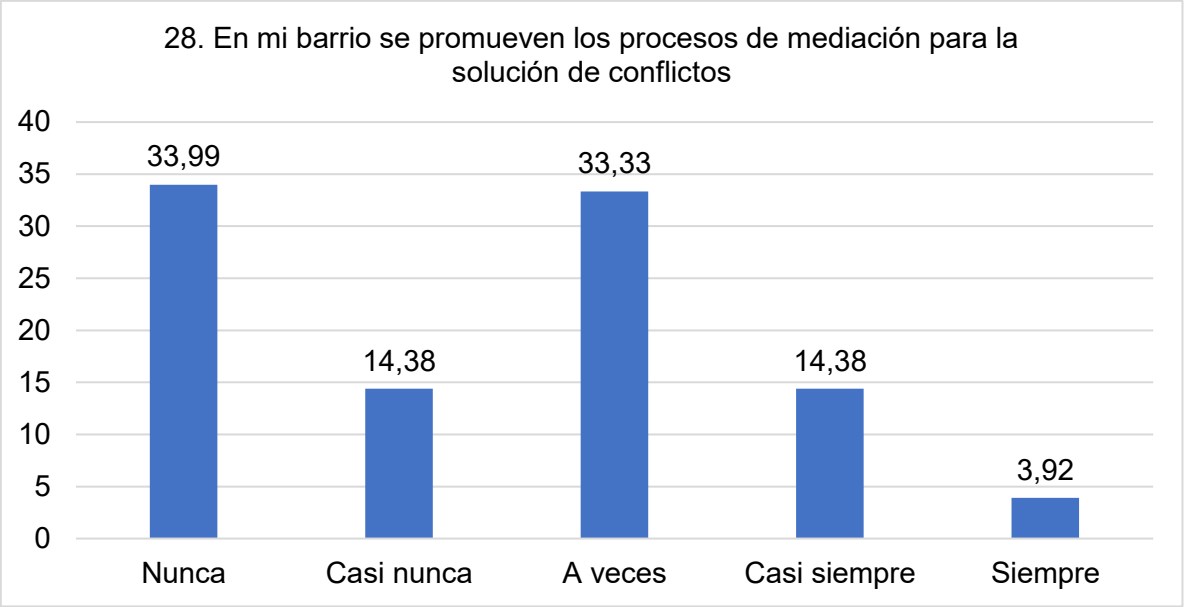
Tabla 116. *Reactivo 27.*

27. En mi barrio existen procesos de mediación para que las personas solucionen los conflictos de convivencia	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Nunca	49	32,03%
Casi nunca	25	16,34%
A veces	44	28,76%
Casi siempre	29	18,95%
Siempre	6	3,92%
Total	153	100%

Fuente: elaboración propia.

Frente a la tabla 116, que describe el reactivo 27 “En mi barrio existen procesos de mediación para que las personas soluciones los conflictos de convivencia” se encontró que el 32,03% (49) de los evaluados indica que nunca se dan estos procesos de mediación, el 28,76% (44) refiere que a veces, el 18,95% (29) casi siempre, el 16,34% (25) refiere que casi nunca y 3,92% (6) infiere que siempre se dan estos procesos.

Gráfica 40. *Reactivo 28.*



Fuente: elaboración propia.

Las víctimas encuestadas, de acuerdo con lo que muestra la gráfica 40 indica que en su mayoría nunca se han promovido los procesos de mediación para la solución de conflictos, que como anteriormente lo indicaba posiblemente se debía al desconocimiento que la comunidad tiene sobre este tipo de métodos adecuados de solución de conflictos.

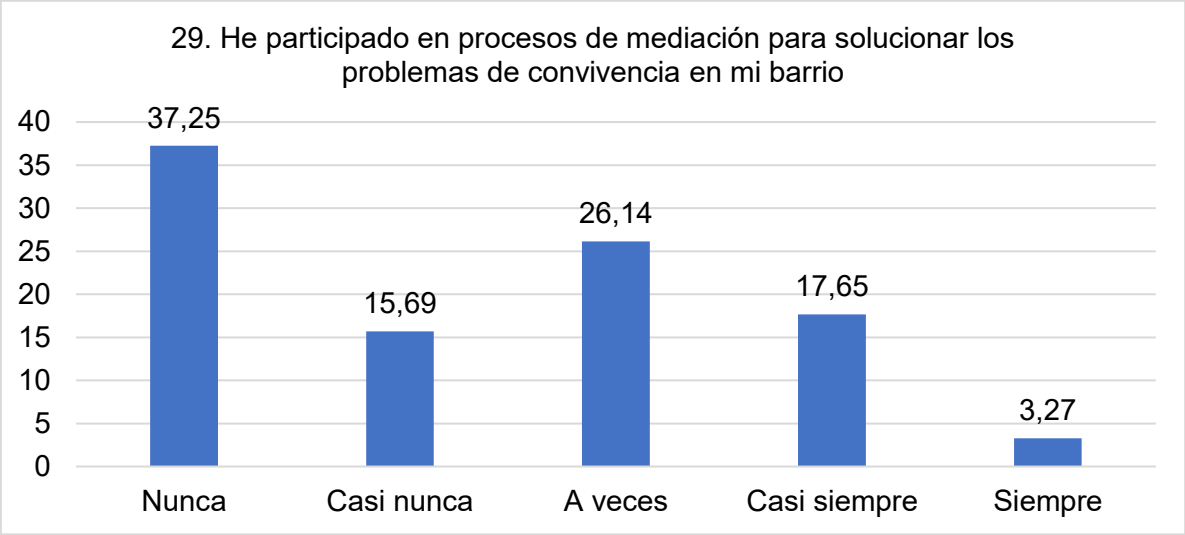
Tabla 117. *Reactivo 28.*

28. En mi barrio se promueven los procesos de mediación para la solución de conflictos	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Nunca	52	33,99%
Casi nunca	22	14,38%
A veces	51	33,33%
Casi siempre	22	14,38%
Siempre	6	3,92%
Total	153	100%

Fuente: elaboración propia.

Así mismo, la tabla 117, describe el reactivo 28 “En mi barrio se promueven los procesos de mediación para la solución de conflictos” se encontró que, el 33,39% (52) de los evaluados refieren que nunca se presenta dicha situación, el 33,33% (51) indica que a veces, el 14,38% (22) indican que casi siempre y casi nunca se da, finalmente el 3,92% (6) opina que siempre.

Gráfica 41. *Reactivo 29.*



Fuente: elaboración propia.

De la gráfica 41se resalta que, que en su mayoría los encuestados manifestaron que nunca han participado en procesos de mediación para solucionar problemas, un porcentaje alto lo que podría deducirse que este método de resolución de conflictos no está contemplado como una primera opción para que reine la armonía en la comunidad. Mientras que un porcentaje bastante bajo considera que siempre recurre a la mediación para solucionar estos problemas.

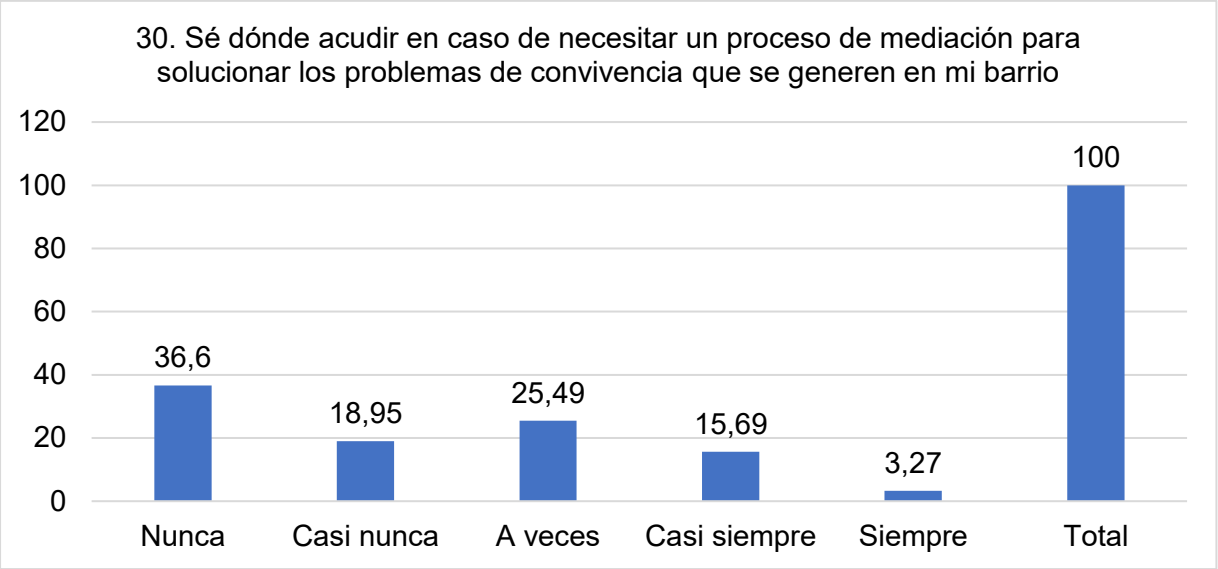
Tabla 118. *Reactivo 29.*

29. He participado en procesos de mediación para solucionar los problemas de convivencia en mi barrio	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Nunca	57	37,25%
Casi nunca	24	15,69%
A veces	40	26,14%
Casi siempre	27	17,65%
Siempre	5	3,27%
Total	153	100%

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 118, se encontró como resultado del reactivo 29 “He participado en procesos de mediación para solucionar los problemas de convivencia en mi barrio” que predomina con un 37,25% (57) los participantes que dice que nunca han participado, seguido de los niveles a veces, (26,14%) y casi siempre (17,65%).

Gráfica 42. *Reactivo 30.*



Fuente: elaboración propia.

Así mismo, Podemos observar de la gráfica 38, que las personas encuestadas en su mayoría manifestaron que nunca han sabido a dónde acudir en caso de necesitar un proceso de mediación, lo que nos lleva a deducir que los problemas de convivencia no lo solucionan acudiendo al método de la mediación comunitaria.

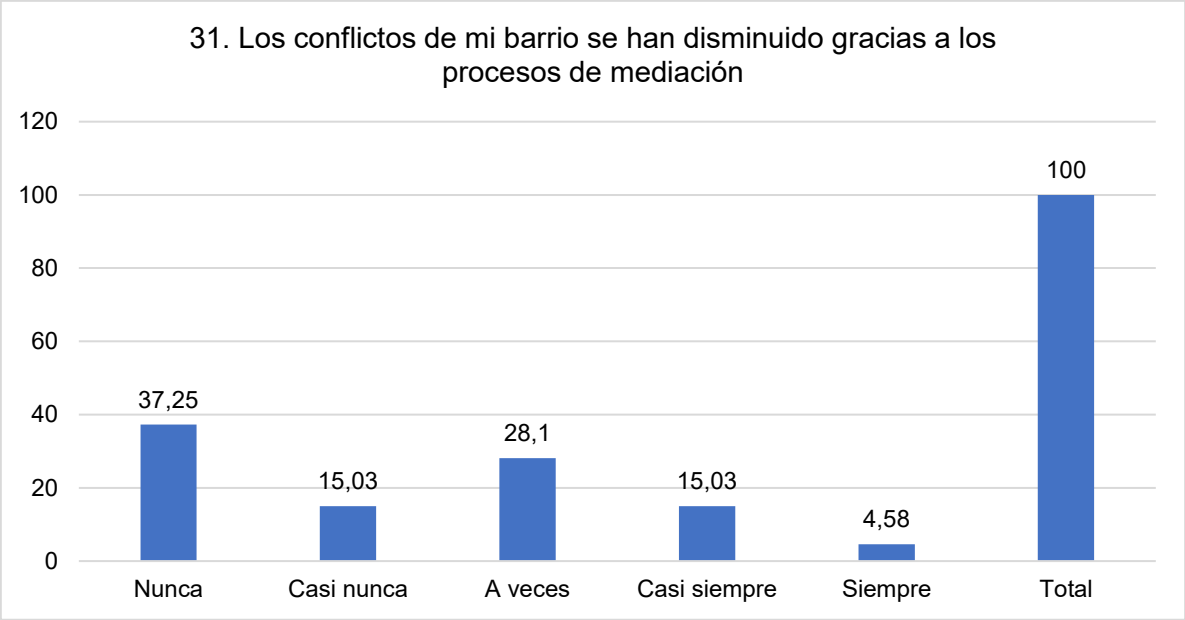
Tabla 119. *Reactivo 30.*

30. Sé dónde acudir en caso de necesitar un proceso de mediación para solucionar los problemas de convivencia que se generen en mi barrio	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Nunca	56	36,60%
Casi nunca	29	18,95%
A veces	39	25,49%
Casi siempre	24	15,69%
Siempre	5	3,27%
Total	153	100%

Fuente: elaboración propia.

La tabla 119, describe los resultados frente al reactivo 3o “Sé dónde acudir en caso de necesitar un proceso de mediación para solucionar los problemas de convivencia que se generen en mi barrio” encontrando que predomina que las personas indican que: nunca 36,60% (56), a veces 25,49% (39), casi nunca 18,95% (29), casi siempre 15,69% (24) y siempre 3,27% (5) sabe a dónde acudir en caso de necesitar un proceso de mediación.

Gráfica 43. *Reactivo 31.*



Fuente: elaboración propia.

Del reactivo 31 se resalta, que con un porcentaje alto de las víctimas encuestadas, manifestaron que nunca han considerado que se genere una disminución en los conflictos gracias al proceso de mediación, entendiendo entonces, que este método no es utilizado por la comunidad para armonizar la convivencia comunitaria, bien sea por desconocimiento o porque emplean otra forma para la solución de los mismos.

Tabla 120. *Reactivo 31.*

31. Los conflictos de mi barrio se han disminuido gracias a los procesos de mediación	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Nunca	57	37,25%
Casi nunca	23	15,03%
A veces	43	28,10%
Casi siempre	23	15,03%
Siempre	7	4,58%
Total	153	100%

Fuente: elaboración propia.

Por su parte, la tabla 120, describe los resultados obtenidos en el reactivo 31 “Los conflictos de mi barrio se han disminuido gracias a los procesos de mediación” encontrando que predomina con el 37,25% (57) que nunca ha sucedido este hecho, el 28,10% (43) infiere que a veces, mientras que casi nunca y casi siempre lo indican el 15,03% (23).

4.3. Dimensiones

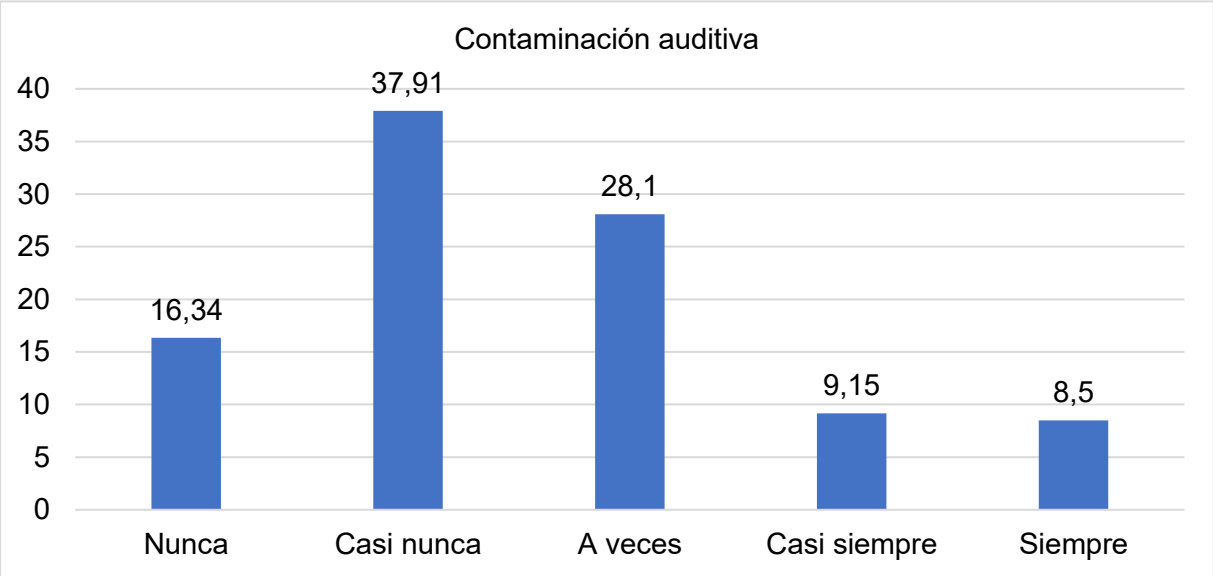
Tabla 121. *Estadísticos descriptivos.*

Estadísticos descriptivos	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
Contaminación auditiva	153	1,00	5,00	2,52	1,08
Malos olores-basuras	153	1,00	5,00	3,05	1,01
Agresión verbal, injurias-calumnias	153	1,00	5,00	3,28	0,88
Falta de control de los animales domésticos	153	1,00	5,00	3,33	0,94
Alternativas de solución	153	1,00	5,00	2,37	1,16

Fuente: elaboración propia.

De acuerdo a la tabla 121, se identifico que la media de las dimensiones son: contaminación auditiva (2,52), malos olores-basuras (3,05), agresión verbal (3,28), falta de control de los animales domésticos (3,33), alternativas de solución (2,37).

Gráfica 44. *Dimensión contaminación auditiva.*



Fuente: elaboración propia.

Observando la gráfica 44 se identifica que de las personas víctimas encuestadas el porcentaje mayor fue para aquellas que manifestaron que casi nunca se presenta contaminación auditiva, seguido de las evaluadas que indicaron que a veces este hecho se presenta y finalmente en un porcentaje más bajo aquellas que indicaron que siempre se presenta.

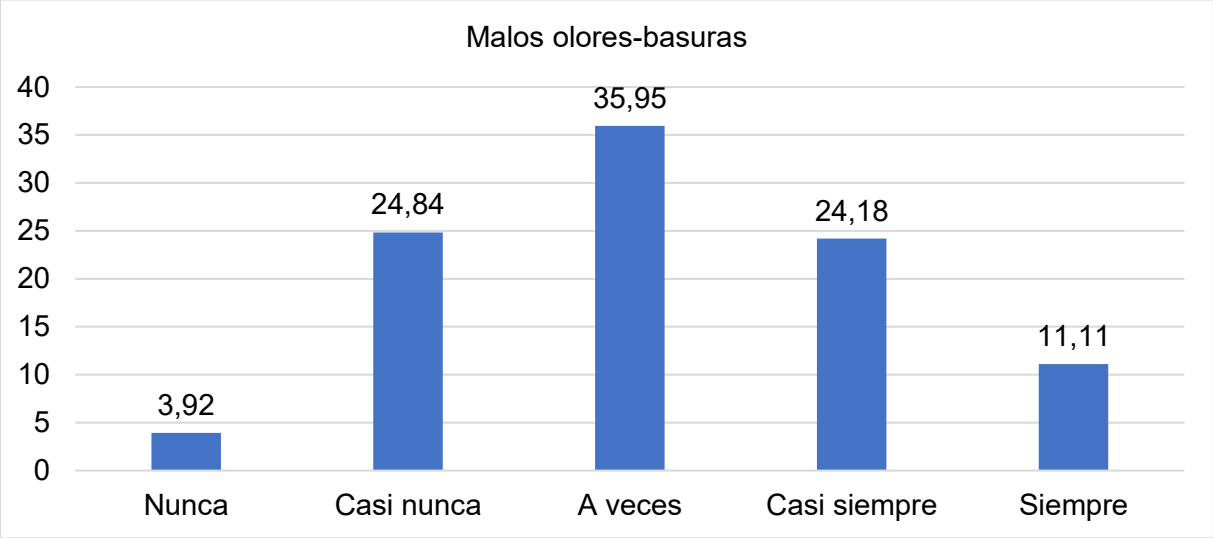
Tabla 122. *Dimensión contaminación auditiva.*

Contaminación auditiva	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	25	16,34%
Casi nunca	58	37,91%
A veces	43	28,10%
Casi siempre	14	9,15%
Siempre	13	8,50%
Total	153	100%

Fuente: elaboración propia.

En lo que corresponde a la tabla 121, que describe el resultado obtenido frente a la dimensión de contaminación auditiva que hace parte de los conflictos comunitarios se encontró que: el 37,91% (58) de los evaluados manifestaron que casi nunca se presenta, el 28,10% (43) a veces, el 16,34% (25) infirieron que nunca, el 9,15% (14) casi siempre, y finalmente el 8,50% (13) informaron que siempre se da esta situación.

Gráfica 45. *Dimensión malos olores y basuras.*



Fuente: elaboración propia.

De la dimensión correspondiente a malos olores, en su mayoría de los encuestados manifestaron que a veces se presenta esta situación como un conflicto comunitario, seguido de las víctimas que indicaron que casi nunca y casi siempre se presenta esta situación.

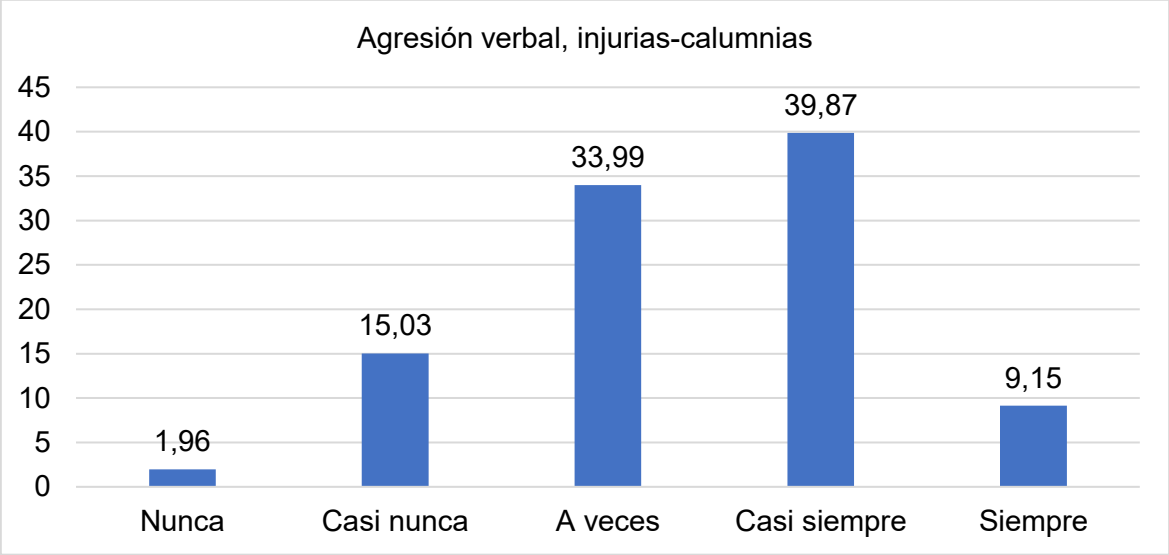
Tabla 123. *Dimensión malos olores y basuras.*

Malos olores-basuras	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	3,92%
Casi nunca	38	24,84%
A veces	55	35,95%
Casi siempre	37	24,18%
Siempre	17	11,11%
Total	153	100%

Fuente: elaboración propia.

Según la tabla 123, que describe el resultado obtenido frente a la dimensión de malos olores- basuras que hace parte de los conflictos comunitarios se encontró que: el 35,95% (55) de los evaluados que casi siempre se presenta, el 24,84% (38) indicaron que casi nunca, el 24,18% (37) casi siempre, el 11,11% (17) siempre y finalmente, el 3,92% (6) indicaron que nunca se ha presentado esta situación.

Gráfica 46. *Dimensión agresión verbal, injurias, calumnias.*



Fuente: elaboración propia.

Así mismo, se identifica que en la gráfica 46 las víctimas que fueron encuestadas en su mayoría indicaron que casi siempre la agresión verbal- injurias y calumnias se presentaba como un conflicto comunitario.

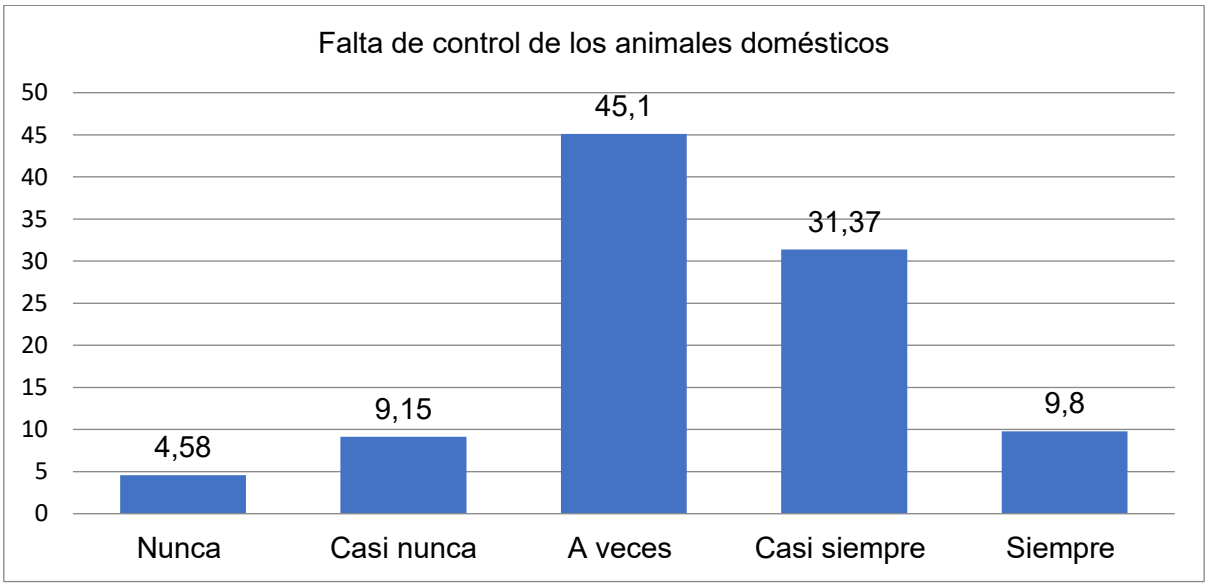
Tabla 124. *Dimensión agresión verbal, injurias, calumnias.*

Agresión verbal, injurias-calumnias	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	1,96%
Casi nunca	23	15,03%
A veces	52	33,99%
Casi siempre	61	39,87%
Siempre	14	9,15%
Total	153	100%

Fuente: elaboración propia.

Por su parte, la tabla 124, describe el resultado obtenido frente a la dimensión de agresión verbal, injurias- calumnias que hace parte de los conflictos comunitarios se encontró que: el 39,87% (61) de los evaluados indicaron que casi siempre ocurre, el 33,99% (52) a veces, el 15,03% (23) casi nunca, el 9,15% (14) siempre, el 1,96% (3) nunca se ha presentado.

Gráfica 47. *Dimensión: Falta de control de los animales domésticos.*



Fuente: elaboración propia.

Así mismo, la gráfica 47 que en su mayoría de las personas encuestadas manifestaron que a veces se presenta la dimensión de falta de control de los animales domésticos como un problema de convivencia, seguido de las víctimas que infirieron que casi siempre este hecho se presenta.

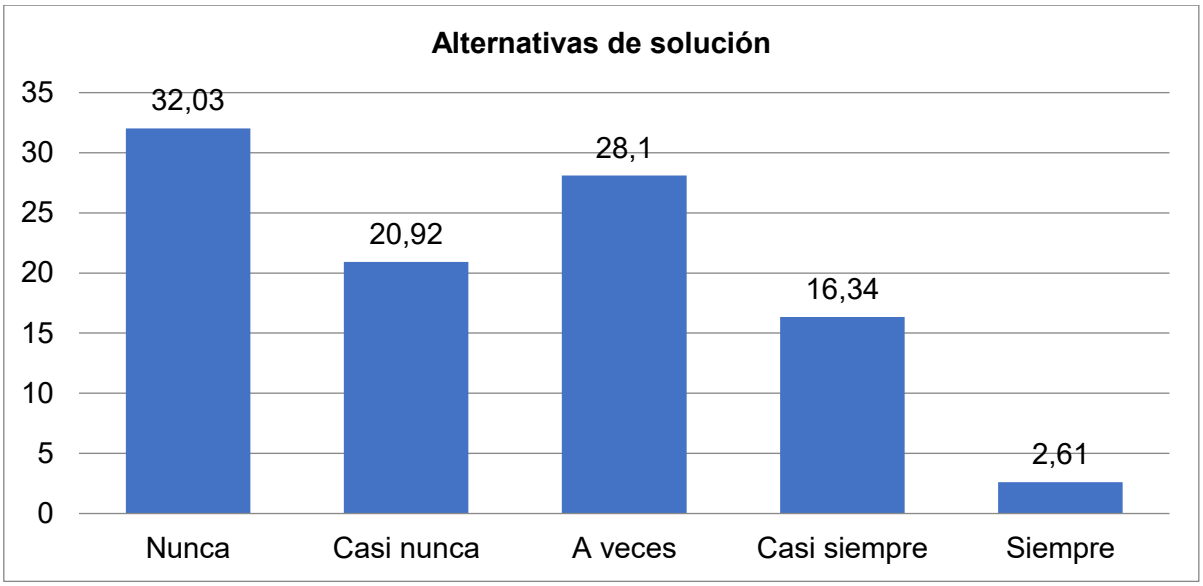
Tabla 125. *Dimensión: falta de control de los animales domésticos.*

Falta de control de los animales domésticos	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	4,58%
Casi nunca	14	9,15%
A veces	69	45,10%
Casi siempre	48	31,37%
Siempre	15	9,80%
Total	**153**	**100%**

Fuente: elaboración propia.

Además, la tabla 125 describe el resultado obtenido frente a la dimensión de falta de control de los animales domésticos que hace parte de los conflictos comunitarios se encontró que: el 45,10% (69) de los evaluados infirieron que a veces se presenta este hecho, el 31,37% (48) casi siempre, el 9,80% (15) siempre, el 9,15% (14) casi nunca y finalmente, el 4,58% (7) indicaron que nunca se ha presentado.

Gráfica 48. *Dimensión: alternativas de solución.*



Fuente: elaboración propia.

Se identifica que en la gráfica 48, en su mayoría nunca las víctimas encuestadas han presentado una alternativa de solución de conflictos, seguido de las que infirieron que a veces lo habían considerado.

Tabla 126. *Dimensión: alternativas de solución.*

Alternativas de solución	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	49	32,03
Casi nunca	32	20,92
A veces	43	28,10
Casi siempre	25	16,34
Siempre	4	2,61
Total	153	100

Fuente: elaboración propia.

Por otra parte, la tabla 125, que describe el resultado obtenido frente a la dimensión alternativas de solución de conflicto se encontró que: el 32,03% (49) de los evaluados manifestaron que nunca, el 28,10% (43) a veces, el 20,92% (32) casi nunca, el 16,34% (25) casi siempre y finalmente, el 2,61% (4) siempre.

CAPITULO 6. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

En el presente apartado se encuentra el desarrollo de los hallazgos obtenidos por medio de la recolección de la información comprendida a nivel cualitativo y cuantitativo, que tienen que ver con las técnicas de recolección como la entrevista semiestructurada y la aplicación de encuestas, utilizando la escala de Likert, en contraste con la teoría y los resultados alcanzados.

A nivel general, se demostró la mediación comunitaria como método eficaz para la solución de los problemas de convivencia que se presentan en la población víctima del desplazamiento forzado adscrita al programa ALPOSD. Cabe mencionar que en el sentido teórico la resolución pacífica de los conflictos permite la prevención de la violencia y conflictividad en el entorno comunitario, lo cual se ha visto latente por el Ministerio de Justicia en donde beneficia a la población en la mejora de la convivencia como principio y finalidad de brindar diversas oportunidades de solución (De Castro Hernández, 2015).

Inicialmente, es transcendental recalcar el concepto de la palabra conflicto, puesto que una idea desacertada soslaya la construcción de información respecto al tema, y es que, por lo general, se descubre que existe una connotación negativa en torno a ello, volviéndose sinónimo de conceptos tales como la agresión, agresividad o violencia (Torrecilla Sánchez, 2014). Y sucede lo contrario, puesto que la mediación comunitaria, permite reflejar que los conflictos han estado presentes a lo largo de la historia, y la idea es que, a través de ello, se pueda hacer frente de forma competente, ampliando a una visión más abierta de cómo se ven las representaciones o panoramas de cada sujeto. Del mismo modo, la mediación comunitaria, apoya los principios de la convivencia pacífica, y en este proyecto se realiza en la población víctima de desplazamiento forzado adscrita al programa ALPOSD, en donde se ha podido evidenciar primordialmente conflictos procedentes de: la contaminación auditiva, aspectos de salubridad como lo son los malos olores, basuras, también en relación con la agresión verbal: injurias, calumnias y control de los animales domésticos.

A través de los resultados del primer objetivo que hace referencia a clasificar los conflictos de convivencia que se suscitan en la población víctima del desplazamiento forzado vinculada al programa ALPOSD. Se encuentra que el diseño metodológico utilizado fue de orden cuantitativo en este objetivo, realizándose una encuesta en escala de Likert, en concordancia con los resultados más significativos del apartado sociodemográfico se pudo corroborar que la mayoría de las participantes eran de género masculino un equivalente al 50,9% y el 49,2% eran del género femenino. A su vez, el tiempo de residencia en el sector

de las personas encuestadas en su mayoría fue entre 1 a 3 años. A nivel cuantitativo, por medio de la variable de contaminación auditiva, se pudo comprobar que el 35,2% de las víctimas encuestadas manifestaron que nunca han existido altos índices de ruido en las zonas de residencia, a lo que Domínguez Ruíz (2016) expone que el ruido es sinónimo de intrusión y esto conlleva a que los conflictos sociales sean inminentes. No obstante, en correlación a los resultados el ruido no se encuentra dentro de los diferentes conflictos de convivencia en esta población, ni como problemas con los vecinos por el ruido generado en sus viviendas, ni como factor que interfiera en la comunicación.

Sin embargo, analizando los resultados del componente del ruido se puede deducir que un porcentaje significativo del 24, 8% afirma a veces ocurre que el ruido coloca en riesgo la tranquilidad, y siempre con una puntuación de 11,7% aunque la respuesta nunca predominó, no hay que dejar de lado que a veces las personas sienten que la tranquilidad es perturbada por el ruido, lo que ha futuro puede convertirse en un indicador de la constitución de conflictos de convivencia. Tal como el autor refiere en ocasiones el exceso de población, la falta de alojamiento y la invasión al espacio son factores que se deben intervenir, puesto que la intrusión sonora debe contemplarse como una amenaza ante las condiciones de la calidad de vida urbana (Domínguez Ruíz, 2016).

Así mismo, en mayor medida nunca las personas encuestadas han visto afectadas las actividades por el ruido en el sector, no obstante, otras personas consideran que a veces se han visto afectadas, otras indicaron que casi nunca y un porcentaje bajo indicó que casi siempre. Reforzando la teoría de que en los sitios urbanos estas es una problemática más común de lo que se cree, esto posiblemente se asocie a que sean personas que habiten las zonas céntricas o que habiten zonas en estrato socioeconómico bajo–medio, tan grave puede ser la problemática que se pueden llegar a presentar afectaciones de salud. El 32,6% de los encuestados manifestó que nunca busca ayuda de las autoridades, mientras que el 22,2% manifestó que siempre solicita la ayuda de las autoridades, pero a nivel general los resultados abarcan que este problema de convivencia lo prefieren manejar por su propia cuenta cuando se presenta.

En relación con los resultados de salubridad, malos olores y basuras, el mayor número de personas encuestadas revelaron que a veces con un porcentaje de 39,2% los residuos generados por los vecinos constantemente ocasionan malos olores, otro grupo de personas refirió que casi nunca 18,3% y casi siempre 18,3% se presenta esta situación, un número inferior expresó que nunca se han generado malos olores por los residuos generados por los vecinos. Según Ramos Rincón, Bermúdez & Rojas (2018) menciona que a menudo la

salubridad, los malos olores y la contaminación acarrean problemas de salud a futuro para las personas que conviven a diario con ellos, hoy en día es un problema difícil de sobrellevar dado a que al control de la contaminación también afecta al medio ambiente, las enfermedades se pueden presentar tanto en niños como en adultos mayores y mujeres en estado de gestación son la población más vulnerable. También se puede inferir de los resultados que, en su mayoría la respuesta más predominante en esta variable es a veces con un 28,1% han tenido problemas con los vecinos por el mal uso de los residuos.

A partir de estos descubrimientos se evidencia que existe una normativa que regula el manejo de residuos y la contaminación generada por la acumulación de basura. A pesar de esto, en ocasiones las personas no denuncian estas situaciones, lo que puede llevar a un aumento de los conflictos de convivencia en los casos más graves. Según lo mencionado por Synnott (2003), los olores se consideran agentes contaminantes, y las personas tratan de evitar la exposición a olores desagradables provenientes de desechos humanos, sistemas de drenaje, humo de vehículos, contaminación ambiental, olores provenientes de fábricas de papel, plantas procesadoras de pescado y empacadoras de carne, e incluso el humo de cigarrillos y puros, que pueden ser tóxicos, cancerígenos o causar náuseas en aquellos expuestos a ellos en la actualidad.

En los resultados se destaca que la respuesta mayormente desplegada señalaba que a veces con un 30,7% han denunciado a las autoridades por el mal uso de los residuos, seguido de otro grupo que infiere decir que siempre lo ha hecho 22,8%. Es claro, que existe un conflicto en las victimas encuestadas, en ocasiones se desconoce que estas problemáticas pueden ser atendidas por las autoridades competentes para optar por una mediación del caso, lo que se refleja en los resultados es que los malos olores es un conflicto que predomina y que puede ser efectuada la denuncia por cualquier vecino de forma independiente o recurriendo al presidente de la comunidad (Ramos Rincón, Bermúdez, & Rojas, 2018). Por otra parte, un alto porcentaje de las víctimas evaluadas refirieron que a veces 48,3% se presentan olores fétidos a causa de animales muertos y/o otros elementos. De acuerdo con ello, se han enmarcado por el Ministerio de Ambiente dentro de las categorías que pueden afectar la calidad de vida de las personas y se hace la respectiva calificación según la industria o sector en el que se encuentre con el propósito de generar intervenciones para el cuidado del medio ambiente como de las personas.

En los resultados obtenidos de la variable de agresión verbal: injurias, calumnias, se encuentra que en la escala se observa que el mayor porcentaje de los encuestados revelaron que a veces con un puntaje significativo de 31,3% se presentan riñas en el barrio, otro grupo

de encuestados afirman que casi siempre hay riñas que alteren la tranquilidad del sector, y ya en un porcentaje menor indicaron que siempre se da este hecho. Lo que equivale a que hay carencia de estrategias y mecanismos como la mediación comunitaria y la conciliación, para las personas que no tienen conocimientos claros sobre el tema y en muchas ocasiones los conflictos se terminan ampliando porque no se solucionan a tiempo, ni con las medidas claras y objetivas para cada caso (Fuquen Alvarado, 2003).

A nivel general en la variable de agresión verbal: injurias y calumnias se pudo contrastar que los resultados arrojados puntuaron en a veces, lo que significa que, si se han presentado en esta población este tipo de altercados, afirmaron que se han exhibido agresiones verbales entre las familias, también, a veces se han presentado rumores entre los vecinos que no son ciertos, seguido de un porcentaje alto que indica que casi siempre se presente esta situación, por último, un porcentaje parejo afirma que se encuentran los que infieren que casi nunca se presenta esta dificultad. Del mismo modo, un alto índice indica que a veces se han visto agredidas verbalmente por los vecinos, seguido de porcentajes significativos que indican que siempre y casi siempre este hecho se ha presentado. Consumando así que la agresión verbal es una situación que se debe tener muy presente para no llegar a la agresión física o en algunos casos los homicidios entre vecinos.

Continuando con el contraste teórico el conflicto se distingue como un escenario en el cual dos o más personas con intereses y opiniones diferentes se confrontan ante alguna situación que algunos les parece y a otros no, en la comunidad se originan a diario conflictos entre vecinos (Baruch Bush & Folger, 2006) tal como aparece en las respuestas de la escala Likert en donde se puntuó que siempre 38,5% han recibido injurias y calumnias de parte de los vecinos, seguido de un porcentaje alto que infiere que casi siempre y a veces este hecho se ha presentado, situación que conlleva a concluir que este tipo de situaciones alteran la convivencia en comunidad. Hay que considerar que no todas las personas piensan de la misma manera, es por esto por lo que los conflictos persisten como una muestra de inconformidad, que en ocasiones sobrellevan a un cambio de perspectiva.

En relación con las denuncias por injurias y calumnias recibidas por parte de los vecinos un 41,8% han referido que siempre han denunciado. El 30,7% menciona que a veces se presentaban hechos de agresiones verbales entre los vecinos. Por otra parte, el 33,3% señala que a veces han llamado a las autoridades cuando se presentan agresiones, lo que refleja la falta de comunicación y de información que existe en la comunidad. Para culminar con la variable, es indispensable asumir que todos los conflictos se pueden solucionar sin un tercero que permita mediar, en ocasiones solo hay sesgo por querer tener la razón, por lo que

las injurias y calumnias abren paso para que en el peor de los casos la convivencia sea inadecuada y se llegue a presentar agresión física.

Los conflictos vecinales se encuentran inmersos con la variable de control de animales domésticos, por lo que los resultados de este apartado reflejaron que existe tendencia irresponsable sobre los animales, debido a que desafortunadamente existe irresponsabilidad a la hora de tenerlos. Según como lo plantea Buitrago Espíndola (2019) la cercanía entre los seres humanos y los animales genera diferentes elementos que pueden poner en peligro tanto la salud de las personas como la de los propios animales, así como también el bienestar animal, el medio ambiente y la convivencia en la sociedad en términos de Salud Pública. Comprobando con los resultados obtenidos los animales domésticos a veces 36,6% perturban la tranquilidad de los vecinos, tal y como lo indican en su mayoría las personas encuestadas. También se sitúa que a veces con un puntaje de 48,3% se generan malos olores como consecuencia de las necesidades básicas de los animales domésticos. El 41,18% de los participantes refieren que a veces se coloca en riesgo la seguridad de las personas por lo animales, quizás las personas no dimensionan que todos los animales deben estar bajo medidas de seguridad tanto por ellos mismos, como por las personas que le rodean.

Aunque actualmente existen leyes que respaldan cada uno de los conflictos antes mencionados, las personas le dan poco uso a esta normatividad y se llega a normalizar estas situaciones al punto que se actúa cuando se sale de control cualquier evento. Si bien, el maltrato animal es penalizado, aún persiste este flagelo, tal como se presenta en la respuesta brindada, en donde los participantes afirmaron que el maltrato se presenta siempre con un puntaje de 38,5%. Podemos inferir que a veces 37,2% dejan solos en su hogar a las mascotas por tiempo prolongado, lo que se asume que hace sus necesidades fisiológicas dentro de la vivienda, originando ruidos que factiblemente perturban a los vecinos, alterando la tranquilidad de los hogares, y aumentando los conflictos vecinales. Así mismo, Ortegón Medina (2018) relata que, aunque los conflictos vecinales sean comunes en todas las zonas, cuando se encuentran personas que provienen de zonas rurales y pequeños poblados del departamento o de otras regiones del País. Las poblaciones acarrean una reubicación en un ambiente predominantemente urbano, allí se transforma la cotidianidad, siendo esto generador de una “reorganización de circuitos cotidianos” (Ortegón Medina, 2018). Estas reorganizaciones pueden provocar tensiones y conflictividad cuya resolución fluctúa desde la llamada a la Policía hasta el uso de la violencia verbal o física, tal como se ha evidenciado en las respuestas de los resultados.

En concordancia con los resultados cuantitativos, dando respuesta al primer objetivo, la contaminación auditiva no se presenta tanto en las victima entrevistadas, pues la puntuación predominante fue casi nunca 37,9%. En segundo lugar, se pudo clasificar los conflictos de convivencia entre los que se encuentran la dimensión de malo olores, la mayor puntación fue a veces 35,9%. Seguidamente, la población víctima del desplazamiento forzado participante afirmaron un 39,8% que casi siempre se encuentra la agresión verbal- injurias y calumnias como un conflicto comunitario. En su mayoría las personas encuestadas manifestaron que a veces 45,1% se presenta la dimensión de falta de control de los animales domésticos como un problema de convivencia. Finalmente, se destaca que la clasificación de los conflictos de convivencia desde el que menos se presenta hasta el más concurrido o presente o molesto para los participantes.

Como segundo objetivo pertinente de abordar se encuentra el determinar los métodos utilizados para resolver conflictos de convivencia por la población víctima del desplazamiento forzado vinculada al programa ALPOSD. Los hallazgos se consideran evidencia indiscutible debido a que se muestra como la carencia de habilidades y conocimientos específicos para poder solucionar los conflictos, en donde la respuesta a la pregunta de; han presentado una alternativa de solución de conflictos, en donde la respuesta que mayor predominio tuvo fue nunca con una puntuación de 32,0%. Si bien, el punto de vista de las demás personas no debe considerarse errado, la teoría menciona que la postura del otro se convierte en conflicto cuando no se está de acuerdo en los mismos intereses, en cambio, si se desconoce que las situaciones suelen resolver en forma directa o mediante un tercero pacificador que aporte cualidades, habilidades y reconocimiento especial para concebir de una manera más sencilla la solución del problema, examinando las causas de los problemas de convivencia (Ortegón Medina, 2018).

En cambio, si los conflictos no son abordados por mediadores, estos pueden escalonar de forma arbitraria. La totalidad de las víctimas encuestadas revelaron que nunca han acudido al proceso de mediación para solucionar conflictos, lo que lleva a deducir que una de las causas de este hecho podría ser el desconocimiento de este método adecuado para vivir en armonía. Un país como Colombia ha sido por largos periodos de tiempo sinónimo de guerra, conflicto, desacuerdos, violencia, entre otros adjetivos descalificativos que se le pueda denominar, por ende, se ha comprobado también que el desconocimiento de un tema o la ignorancia acrecienta cualquier situación de forma vehemente y si los conflictos no llegan a acuerdos estables la violencia aumenta, tal como ha ocurrido en los años anteriores, aunque falta mucha pedagogía por ejercer con las comunidades es un proceso arduo que debe

garantizarse para que cese la ola de violencia y de desequilibrio social que acarrea (Cabana Grajales, 2017).

En consecuencia, los resultados permiten reflejar que nunca 37,2% se han promovido los procesos de mediación para la solución de conflictos, que como antes lo indicaba posiblemente se debía a la impericia que la comunidad tiene sobre este tipo de métodos procedentes de solución de conflictos. Además, manifestaron que nunca 36,6% han sabido a dónde asistir en caso de necesitar un proceso de mediación, lo que nos lleva a deducir que los problemas de convivencia no lo solucionan acudiendo al método de la mediación comunitaria.

Ahora bien, con un porcentaje alto de las víctimas encuestadas, revelaron que nunca 37,2% han considerado que se conciba una disminución en los conflictos gracias al proceso de mediación, podría derivar de la información recolectada que los métodos de resolución de conflictos no están vislumbrados como una primera elección para que gobierne la armonía y la convivencia sana en la comunidad, y esto explica el mantenimiento de las problemáticas asociadas o halladas entre los habitantes. Para resaltar los datos obtenidos con la teoría se menciona lo que manifestó el autor Cabana Grajales (2017) que explica existen beneficios del uso e implementación de estos mecanismos puesto que han creado un gran progreso y avance en la administración de justicia y en el desahogo de despachos judiciales, debido a esto, se concibe la imperiosa necesidad de dar a conocer y brindar un mayor alcance por medio de la difusión por parte del estado para que se conozcan estos mecanismos en Colombia y se haga uso de estos.

Para desarrollar el objetivo número tres que se refiere a identificar los elementos estructurales de la mediación comunitaria a nivel nacional e internacional, se hizo la aplicación de un diseño metodológico de tipo cualitativo hermenéutico, con el fin de validar o confirmar los resultados arrojados, por medio de investigaciones, leyes, normatividad tanto Latinoamericana como colombiana, se encuentra que en la esfera nacional las comunidades no poseen una cultura de convivencia pacífica, puesto que, el método autocompositivo es el correcto método a usar, y se desaprovecha ya que las personas no optan por inmiscuir en los beneficios por desconocimiento en el tema (de Armas Hernández, 2003).

Por esta razón, las personas en las comunidades pueden contribuir como mediadores o como terceras personas que observan los conflictos de forma objetiva, siendo los elementos de la resolución de conflictos aspectos como los involucrados, el mediador o conciliador y el problema que los abarca. Es claro que en Colombia hay muchas brechas para la cultura de

la paz premie, pues se ha acostumbrado tanto a la violencia que implementar estrategias o métodos es algo que puede llegar a ser carente de importancia.

La teoría en la legislación vigente deja claro que se requiere de mayor capacitación y orientación para lograr atención a nivel nacional. Se ha corroborado tanto en los resultados cuantitativos como en los resultados cualitativos que el desconocimiento del tema sobrelleva a que los conflictos se amplíen y alteren la convivencia de las civilizaciones. Es mínimo el interés del Estado por desarrollar procesos de socialización que desemboquen los métodos de resolución de conflictos, no se incentiva a la población para que ellos mismos busquen las alternativas (de Armas Hernández, 2003) (Carrillo Flórez & Gómez Lee, 2020) En el artículo 116 de la Constitución Política de Colombia (1991) se consolida como base la mediación, sin embargo, al contrastar los resultados en el campo o en la práctica es totalmente diferente este artículo, pues no se cumple a cabalidad.

Frente a la información recolectada por la entrevista el participante LC-001 afirma que los elementos que configuran esos métodos alternativos de solución de conflictos son: "*el mediador en el caso de nosotros es el conciliador certificado sí, en el caso de nosotros en el centro de conciliación, la otra parte o el otro elemento que debe ser determinante es la persona que llama a que se resuelva ese conflicto sí, y el tercer elemento sería la apreciación del conflicto porque obviamente hay que estudiar el tipo de conflicto, buscar la fórmula de llegar a un acuerdo amigable y el cuarto elemento, sería llamar a la parte involucrada" (LC-001).* A través de los contenidos teóricos se argumenta que a nivel internacional se encuentran como elementos las partes, el conflicto o las actitudes, y el conciliador (Saad de Bianciotti, 2005). A nivel nacional se encuentran como elementos estructurales hacen parte de la mediación y conciliación, y las partes que deben entrar en dialogo por medio de un tercero que cumple el papel de llegar a un acuerdo.

Para finalizar, como último objetivo se cumplió a cabalidad proponer la formalización de la mediación comunitaria como mecanismo eficaz para la solución de conflictos de convivencia en la población de estudio. En la entrevista realizada a expertos se obtiene como resultados previos que los métodos alternativos de solución de conflictos que aplican los expertos son *"normalmente en el centro de conciliación pues obviamente la conciliación, sin embargo, antes de llegar a la conciliación ha sido conveniente realizar en algunas ocasiones la mediación o utilizar el método de mediación" (LC-001)*. Otro experto menciona que en "*la cámara promovemos y aplicamos los métodos de conciliación extrajudicial en derecho, la amigable composición, el arbitraje nacional e internacional, la insolvencia a persona natural no comerciante mediante los mediadores" (DL-002).* Otra de las respuestas fue que

“Normalmente yo como funcionario en la actualidad, pues básicamente lo que es conciliación y mediación” (DB-003). Teóricamente se conceptualiza que la conciliación y mediación son los componentes de la resolución de conflictos estos medios idóneos de resolver disconformidades se halla el método judicial el cual expone el Estado que se descubre consagrado en los procedimientos legales, siendo plasmados en códigos al que deben acudir las personas encontradas en el conflicto (Ortegón Medina, 2018).

La formalización de la mediación comunitaria se contempla desde *“llegar a un acuerdo amigable, ya que en este acuerdo se alivian las discrepancias los conflictos que existan las reclamaciones es la mejor forma de dar por terminado un conflicto. Entonces es una práctica muy es aceptable dentro de la sociedad” (LC-001).* Efectivamente existen centros de conciliación y casas de justicia que brindan orientación e intervención ante los casos de conflictos que más se presentan en las comunidades.

Considerando la teoría de análisis, se reconoce que el enfoque autocompositivo se ha establecido como un método eficaz en la sociedad colombiana. A través de este enfoque, los mediadores facilitan el encuentro entre las partes en conflicto, fomentando el análisis de diferentes opciones y la negociación de un acuerdo mutuamente beneficioso para resolver sus diferencias. Es importante destacar que los mediadores no tienen la responsabilidad de decidir quién tiene la razón o no en el conflicto, sino que su rol es facilitar el proceso de resolución de conflictos de manera imparcial (Cárdenas García, 2010). Para la pregunta que menciona cuáles son los métodos alternativos de solución de conflictos aplicados ¿Cuáles son útiles para resolver conflictos colectivos? *“tanto individuales como colectivos, la mediación cobra más relevancia, porque es que en la medicación son las mismas partes quienes conocen el problema y son los involucrados quienes buscan una solución”* (DB-003). Debido a esto los mediadores contribuyen en que las partes lleguen por sí mismas a una solución que funcione para todos los involucrados. Según Cárdenas García (2010) es evidente que los sistemas normativos establecen diversas estrategias para abordar de manera alternativa los conflictos sociales, entre las cuales se destaca la mediación. Sin embargo, en nuestro entorno, esta práctica no se encuentra regulada en ninguna área, excepto en el ámbito penal donde el código de procedimiento penal establece algunas pautas al respecto.

De acuerdo con las narrativas de las víctimas en la entrevista realizada, el participante P3 responde que los conflictos en el sector se han convertido en un problema constante con los vecinos “*Si, tenemos un problema con una vecina que tiene problema de canalización y esa agua sucia pasa por las casas no se le puede decir nada porque ella es muy brava, no*

se le puede decir nada falta mucha educación" (P3). En la formalización de la mediación los elementos como lo son: la imparcialidad, la voluntariedad, colaboración y confidencialidad, son ficha clave (Tarud Aravena, 2013).

En el análisis tanto cuantitativo como cualitativo se pudo percibir que la totalidad de las víctimas encuestadas ostentaron que nunca 32,0% han acudido al proceso de mediación para solucionar conflictos, lo que refuerza lo mencionado por la funcionaria entrevistada *"Considero yo, que ante las comunidades realmente esta información no llega simplemente llega la de la conciliación sí, y por eso la comunidad comúnmente acude a los centros de conciliación o las inspecciones de policía" (LC-001).* Se inicia un proceso de dialogo para conocer los valores, creencias y costumbres del otro, para forjar compromisos mediante un proceso de negociación ganar – ganar, que es lo que comúnmente se realiza en la mediación comunitaria (Cárdenas García, 2010) (Tarud Aravena, 2013).

Concluyendo con el apartado, el objetivo general logra cumplirse a cabalidad, se alcanza en demostrar la mediación comunitaria como método eficaz para la solución de los problemas de convivencia, ya que se analizan unas necesidades latentes de intervención de la mediación, y cuando este método no es realizado por terceros o personas capacitadas el conflicto tiende a extenderse o agravarse a un más. El entrevistado menciona que *"el nivel de tolerancia que tenemos hoy en día no permite que estas mediaciones se resuelvan entre las partes, sino, que siempre deben pedir una ayuda" (LC-001).* Y cuando tratan de resolverlos por sí mismos obtienen estos resultados *"Se trata de dialogar, pero la gente es intolerante y no aceptan los errores, no hay buena armonía" (P3).* De esta manera queda claro que el cumplimiento de la mediación establecida a nivel jurídico como un derecho debe permear las comunidades, incrementando el interés por llegar a acuerdos, sin pensar en que la única salida es la violencia, sino la historia de violencia en el país se seguirá repitiendo como el circulo sin salida, como esquemas que sesgan a la humanidad y la privan de una convivencia social sana.

CONCLUSIONES

Terminada la labor investigativa, la información obtenida como resultados de la aplicación de los instrumentos diseñados para el efecto induce a plantear a la comunidad en general y de manera especial a los entes gubernamentales una serie de reflexiones con el firme propósito de unir de manera eficaz la orilla donde pernota el conflicto colectivo con aquella donde subyace la armonía social, construyendo el puente denominado la “mediación comunitaria” que permitirá el desescalamiento positivo del conflicto.

En efecto, el trabajo evidenció, que los principales conflictos de convivencia que se presentan entre la población víctima del desplazamiento forzado vinculada al programa ALPOSD del programa de Derecho de la Universidad Simón Bolívar lugar de desarrollo Cúcuta, son aquellos relacionados con la ley 1801 de 2016 (Congreso de la República Colombia, 2016); *i.* La contaminación auditiva por el uso excesivo de las fuentes sonoras en la vida cotidiana, no obstante, la presencia de regulación normativa que sanciona esta como contravención en el literal b del Artículo 33 el Código nacional de seguridad y convivencia ciudadana (Congreso de la República Colombia, 2016); *ii,* Por la incomodidad y malestar que produce la ofrenda al medio ambiente debido a los olores que genera el manejo inadecuado de los residuos por exponer las basuras en un lugar y horas no adecuados, no usar recipientes o dejar los residuos fuera de los contenedores, conductas que se encuentran reprimidas en el Artículo 111 del mismo código; *iii.* Por la agresión verbal debido a la injuria o calumnia por los improperios, ofensas al buen nombre o por las falsas imputaciones que se les hacen a las personas desplazadas por la violencia al considerarlas como seres de dudosa reputación vinculadas a conductas ilegales. *iv.* Por la falta de cuidado y control sobre los animales domésticos o mascotas que pernotan en la vivienda que producen incomodidad y riesgo para la salud de los demás moradores comportamiento que se encuentra regulado por el Artículo 117 del código nacional de seguridad y convivencia ciudadana (Congreso de la República Colombia, 2016).

Analizado los hallazgos obtenidos tanto en la investigación cuantitativa como cualitativa se pudo constatar de manera indiscutible, que la conciliación es el único instrumento autocompositivo de solución de conflictos conocido y utilizado por la población en general y, además, porque se encuentra consagrado como norma constitucional y legal. En este orden, el instrumento pacifista de la mediación es desconocido en nuestro medio, incluso para aquellas personas especializadas en la disciplina de la solución de los conflictos, en tanto que la conciliación, es la figura que goza de mayor socialización en las esferas de carácter judicial y administrativa incluso como requisito para ingresar a la jurisdicción.

Mediante el uso del diseño metodológico de tipo cualitativo hermenéutico se evidenció, que, en el orden internacional existe una adecuada estructuración de la "mediación" como método alternativo, autónomo y eficaz de resolución de conflictos por excelencia, observándose normas supra legales como el Pacto de Bogotá (1948), el Tratado Interamericano de Asistencia Recíproca (TIAR) de la Organización de los Estados Americanos (OEA, 1948), así como también, la incipiente consagración normativa en los sistemas jurídicos de los Estados americanos. En efecto, analizando su estructura jurídica interna de Colombia, los hallazgos muestran que la mediación no ha tenido socialización ni desarrollo existiendo tan solo dos tímidas manifestaciones legales con la vigencia del Código de Procedimiento Penal del 2004 (Congreso de la República Colombia, 2004) y el Código Nacional de seguridad y convivencia ciudadana del año 2016 (Congreso de la República Colombia, 2016).

El trabajo concluye mostrando la imperiosa necesidad de masificar en el Estado colombiano la existencia, utilidad y beneficio de la mediación comunitaria como el medio adecuado para transformar positivamente el conflicto colectivo por ser un instrumento que surge espontáneamente de la diferencia. Es precisamente el acuerdo logrado entre los actores del conflicto el que produce un gran impacto positivo no solo entre los antagonistas sino también en el entorno social, porque, al observar los demás miembros del conglomerado el cumplimiento de los compromisos estipulados por las partes, perciben el reconocimiento y el respeto por el otro y el límite de los derechos individuales, fortaleciendo la credibilidad y la solidaridad colectiva, elementos indispensables para la coexistencia pacífica en sociedad.

PROPUESTAS

Frente al desconocimiento casi que absoluto de la mediación como instrumento de pacificación del conflicto por el entorno nacional y de la exigua reglamentación normativa, surge de inmediato la necesidad de formular estrategias que propendan hacia el futuro por conocimiento, expansión y afianzamiento de la mediación como una política pública cuya estructura contribuya a la solución de los problemas de carácter vecinal incorporada *per-se* como elemento de la esencia en los planes de desarrollo, municipal, departamental y nacional que contenga los lineamientos y patrones institucionales relacionadas con la divulgación, evaluación y seguimiento en su aplicación.

Para lograr aquella necesidad social se propone a la academia en primera instancia y en el menor tiempo posible, celebrar convenios de carácter institucional entre los entes gubernamentales, entidades públicas y privadas para divulgar mediante estrategias académicas la formación profesional de manera específica en el campo de la mediación come método de solución de los conflictos individuales y colectivos y la utilización en los centros de conciliación como mecanismo principal y autónomo.

En esta misma dirección, proponer a la red de consultorios jurídicos de las facultades de Derecho del Norte de Santander la implementación de la mediación comunitaria para resolver los problemas comunitarios de convivencia ciudadana, mediante la socialización, divulgación y expansión de la cultura de la mediación como mecanismo primigenio autónomo e independiente de resolución de conflictos.

Por último, proponer alianzas estratégicas con la Policía Nacional a nivel regional para realizar capacitaciones del personal policial encargado de la vigilancia, control y aplicación directa del Código de convivencia ciudadana para impulsar el uso de la mediación comunitaria para resolver los problemas de convivencia ciudadana.

Establecer programas de divulgación académica de la mediación comunitaria como medio alterno de resolución de problemas de convivencia, en las escuelas, colegios públicos y privados, y en los centros habitacionales sometidos a régimen de propiedad horizontal, condominios o barrios por conducto de las juntas de acción comunal.

Presentar al Instituto de Posgrados de la Universidad Simón Bolívar lugar de desarrollo Cúcuta, la propuesta de la especialización en Métodos de Gestión y Resolución de Conflictos y tramitar ante el Ministerio de Educación la aprobación respectiva, como

contribución a la masificación de la mediación como alternativa principal y autónoma para contribuir a la pacificación de Colombia.

Bibliografía

Alcaldia San Jose de Cúcuta. (2020). División politica de San Jose de Cúcuta.

Alfie Cohen, M., & Salinas Castillo, O. (2017). Ruído en la ciudad. Contaminación auditiva y ciudad caminable. *Estudios Demográficos y urbanos, 32*(1), 65-96.

ALPOSD. (15 de marzo de 2008). Programa de asistencia legal a personas con necesidad de proteccion internacional y víctimas del conflicto armado interno. *Convenio de Cooperación*. Cúcuta, Norte de Santander, Colombia.

ALPOSD. (2020). Programa de asistencia legal a personas con necesidad de protección internacional y víctimas del conflicto armado interno. *Convenio de cooperación*. Cúcuta, Norte de Santander, Colombia.

Argibay, J. C. (2009). Muestra en Investigación Cuantitativa. *Subjetividad y Procesos Cognitivos, 13*(1).

Arias Gómez, J., Villasís Keever, M. Á., & Miranda Novales, M. G. (2016). El protocolo de Investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México, 63*(2), 201-206.

Asamblea Nacional Constituyente Colombia. (20 de Julio de 1991). Constitución Política de Colombia de 1991. Bogotá.

Ayala Peñaranda, G. E. (2013). Análisis del conflicto y la mediación como método de resolución: Redorta y Moore. *Academia y Derecho*(7), 79-106.

Baruch Bush, R. A., & Folger, J. P. (2006). *La Promesa de Mediación. Cómo afrontar el conflicto a través del fortalecimiento propio y el reconocimeinto de los otros.* Buenos Aires: Ediciones Granica.

Bausela Herrera, E. (2005). SPSS: Un instrumento de análisis de datos. *Revista de Informática Educativa y Medios Audiovisuales, 2*(4), 62-69.

Becerril, D., & Puertas, A. R. (2016). La mediación policial en conflictos familiares y de pareja: Análisis de los acuerdos. *Revista de Paz y Conflictos, 9*(2), 103-123.

Berger, P. L., & Luckmann, T. (2012). La construcción social de la realidad. *Avances en Supervisión Educativa*(16), 233.

Blanco, N., & Alvarado, M. E. (2005). Escala de actitud hacia el proceso de investigación científico social. *Revista de ciencias sociales, 11*(3), 537-546.

Buitrago Espíndola, O. J. (2019). *Promoción y Comunicación en el bienestar animal y la tenencia responsable de animales de compañía en Colombia.* Tesis posgrado, Universidad CES, Especialización en Promoción y Comunicación para la Salud, Medellín.

Cabana Grajales, M. A. (2017). *De los mecanismos alternativos de solución de conflictos en Colombia: Acerca de su alcance y desarrollo para su implementación en los municipios de Post-conflicto.* Tesis de pregrado, Universidad Catolica de Colombia.

Cadena-Iñiguez, P., Rendón-Medel, R., Aguilar-Avila, J., Salinas-Cruz, E., de la Cruz-Morales, F. d., & Sangerman-Jarquín, D. M. (2017). Métodos cuantitativos, métodos

cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias Agricolas, 8*(7), 1603-1617.

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

Calderón, I. (2011). La mediación en la resolución de conflictos en los contextos escolares. *Acción Pedagógica, 20*(1), Acc42-57.

Canals, R. (2007). La argumentación en el aprendizaje del conocimiento social. *Enseñanza de las ciencias sociales*(6), 49-60. Obtenido de https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=324127626005

Carballo Barcos, M., & Guelmes Valdés, E. L. (2016). Algunas consideraciones acerca de las variables en las investigaciones que se desarrollan en educación. *Universidad y Sociedad, 8*(1).

Cárcamo Vásquez, H. (2005). Hermenéutica y análisis cualitativo. *Cinta de Moebio. Revista de Epistemología de Ciencias Sociales*(23). Obtenido de https://www.moebio.uchile.cl/23/carcamo.html

Cárdenas García, R. (Octubre de 2010). *Descripción de modelos de mediación comunitaria. El campesino del Alto Sumapaz, el Modelo Relacional simbólico y el jurídico institucional.* Tesis de Maestría, Universidad del Rosario. Escuela de Medicina y Ciencias de la Salud, Bogotá.

Caridad, M., Cardeño, N., Cardeño, E., & Castellano, M. I. (2017). Contribuciones de la comunicación asertiva en la resolución de conflictos dentro de instituciones de educación superior. *Revista Espacios, 38*(50), 6. Obtenido de https://www.revistaespacios.com/a17v38n50/a17v38n50p06.pdf

Carreño Buitrago, L. A. (2017). Lineamientos para la política de tenencia responsable de animales de compañía y de producción. *Todos por un nuevo país. Paz, Equidad, Educación, Ministerio de Salud*.

Carrillo Flórez, F., & Gómez Lee, I. D. (2020). Los mecanismos alternativos de solución de conflictos en Colombia MASC. Estudio, caracterización y compilación normativa y jurisprudencial. *Procuraduría General de la Nación*. Bogotá, Colombia.

Castro Alvarez, F. (2019). *Mediación comunitaria como política pública y su impacto en la reparación del daño.* Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Derecho y Criminología.

Castro, W. F., & Godino, J. D. (2011). Métodos Mixtos de Investigación en las contribuciones a los simposios de la SEIEM (1997-2010). *Investigación en Matemáticas XV*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/277836390_Metodos_mixtos_de_investigacion_en_las_contribuciones_a_los_simposios_de_la_SEIEM_1997-2010

Centro Nacional de Memoria Histórica. (2015). *Una nación desplazada: informe nacional del desplazamiento forzado en Colombia.* Bogotá: CNMH - UARIV.

Congreso de la República Colombia. (24 de Julio de 2000). Ley 599/2000. *Por el cual se expide el Código Penal*. Bogotá: Diario Oficial No. 44097.

Congreso de la República Colombia. (2001). Ley 640/2001. *Por la cual se modifican normas relativas a la concilaición y se dictan otras disposiciones*. Bogotá, Colombia: Diario Oficial No. 44.303.

Congreso de la República Colombia. (2004). Ley 906/04. *Por el cual se expide el Código de Procedimiento Penal*. Bogotá, Colombia: Diario Oficial No.45.657.

Congreso de la República Colombia. (2016). Ley 1801/16. *Por el cual se expide el Código Nacional de Seguridad y Convivencia*. Bogotá, Colombia: Diario Oficial No. 49.949.

Congreso de la Reública Colombia. (Julio de 2012). Ley 1563 de 2012. *Por medio de la Cual se expide el Estatuto de ArbitrajeNacional e Internacional*. Colombia: Diario Oficial No. 48.489.

Córdoba Cubillo, P., Coto Keith, R., & Ramírez Salas, M. (enero-junio de 2005). La comprensión auditiva: Definición, importancia, caracteristicas, procesos, materiales y actividades. *Actualidades investigativas en Educación, 5*(1). Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/447/44750107.pdf

Corte Constitucional Colombia. (25 de Mayo de 2011). Sentencia C-442/2011. Bogotá.

Corte Constitucional Colombia. (24 de Agosto de 2012). Sentencia T-661/2012. Bogotá.

Corte Constitucional Colombia. (21 de Junio de 2018). Sentencia SU-068/18. Bogotá, Colombia.

Corte Constitucional Colombiana . (29 de Marzo de 2000). Sentencia C-365/2000. Bogota, Colombia.

Corte Constitucional Colombiana. (25 de Mayo de 2011). Sentencia C-439/2011. Bogotá, Colombia.

Corte Constitucional Colombiana. (04 de 06 de 2015). Sentencia T-343/2015. Bogotá, Colombia.

Cruz Romero, C. (2018). La argumentación en los procesos de resolución de conflictos escolares. Prospectiva. *Revista de Trabajo Social e intervención social*(25), 141-162. Obtenido de http://www.scielo.org.co/pdf/prsp/n25/2389-993X-prsp-25-00141.pdf

de Armas Hernández, M. (2003). La mediación en la resolución de conflictos. *Educar*(32), 125-136.

De Castro Hernández, R. M. (Octubre de 2015). *Mejora de la Convivencia y Competencia Comunicativa. Diseño y aplicación del programa "MCCC" para la prevención y resolución de conflictos escolares.* Tesis doctoral, Universidad de Salamanca, Departamento de Teoría e Historia de la Educación, Salamanca.

Delgado Torres, N. A., & Delgado Torres, D. (julio-diciembre de 2003). El líder y el liderazgo: reflexiones. *Revista Interamericana de Bibliotecología, 26*(2), 75-88. Obtenido de https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=179018081005

Díaz Bravo, L., Torruco García, U., Martínez Hernández, M., & Varela Ruiz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en educación médica, 2*(7), 162-167. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009

Díaz-Muñoz, G. (2020). Metodología del estudio piloto. *Revista chilena de radiología, 26*(3), 100-104. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0717-93082020000300100&lng=es&nrm=iso

Díez, J. P. (2010). La aportación a la psicología social del interaccionismo simbólico: una revisión histórica. *EduPsykhé: Revista de psicología y psicopedagogía, 9*(1), 23-42.

Domínguez Ruíz, A. L. (2016). Vivir juntos, vivir con otros: proximidad sonora y conflicto social. *LIS Letra. Imagen. Sonido. Ciudad Mediatizada*(15), 125-149.

Durán, S. E., García-Guiliany, J. E., & Parra-Fernández, M. (2017). Diversidad cultural y fomento de valores en la convivencia ciudadana. *Búsqueda, 4*(19), 116-130.

Escalante Gómez, E., Repetto, A. M., & Matinello, G. (2015). Exploración y análisis de la actitud hacia la estadística en alumnos de Psicología. *Liberabit. Revista de Psicología, 18*(1), 15-26.

Fisher, R., Ury, W., & Patton, B. (2018). *¡ Sí, de acuerdo!: cómo negociar sin ceder. .* Vergara.

Folger, J. P. (2008). La mediación transformativa: Preservación del potencial único de la Mediación en situaciones de disputas. *Revista de Mediación*(2), 6-16.

Fuquen Alvarado, M. E. (enero-diciembre de 2003). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. *Tabula Rasa*(1), 265-278. Recuperado el 05 de junio de 2020, de https://www.redalyc.org/pdf/396/39600114.pdf

Gaddi, D. (2016). *La mediación reflexiva como mecanismo de regulación social.* Tesis doctoral, Universitat Autónoma de Barcelona, Departamento de Ciencias Políticas y Derecho Público.

Gobernación de Norte de Santander y Secretaría de Víctimas, Paz y Posconflicto. (2019). *Informe de Gestión.* Norte de Santander, Cúcuta. Recuperado el 07 de Junio de 2020, de http://www.nortedesantander.gov.co/Portals/0/xBlog/uploads/2019/11/15/CIERRE%202019%20D06%20V%C3%ADctimas.pdf

Gorjón Gómez, F. J. (2012). *Introducción a los métodos alternos de solución de conflictos.* Panamá: Editorial cultural Portobelo.

Gozaíni, O. A. (2001). La mediación y el arbitraje en Argentina: Situación actual. *THEMIS Revista de Derecho*(43), 93-104.

Grossetti, M. (Junio de 2009). ¿Qué es una relación social? Un conjunto de mediaciones diádicas. *Redes. Revista Hispana para el análisis de redes sociales, 16*. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/931/93112850002.pdf

Hamui-Sutton, A. (2013). Un acercamiento a los métodos mixtos de investigación en educación médica. *Investigación en educación médica, 2(8), , 2*(8), 211-216. Obtenido de http://riem.facmed.unam.mx/sites/all/archivos/V2Num04/06_AR_UN_ACERCAMIENTO.PDF

Hernández Delgado, E. (2013). Mediaciones en el conflicto armado colombiano: Hallazgos desde la investigación para la paz. *Confines de relaciones internacionales y ciencia*

política , 9(18), 31-57. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-35692013000200002&lng=es&tlng=es.

Hernández Marín, E. (2016). *Gestión de Conflictos y Proceso de Mediación.* Madrid: Editorial: CEP S.L.

Hernández Paz, A. A. (2018). Liderazgo en el siglo XXI: Debate y perspectivas. *Liderazgo debate y perspectivas*. México: Tirant Humanidades.

Hernández Ramos, C. (2014). Modelos Aplicables en Mediación Intercultural. *Barataria. Revista Castellano-Manchega de ciencias sociales*(17). Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/3221/322132552005.pdf

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). México: McGraw-Hill. Obtenido de https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf

Hernández, J. C., & Mosquera, A. (2011). La gerencia de los conflictos en las organizaciones modernas: estrategias de acción. *CICAG: Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales, 8*(2), 77-87. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5028121

Herrera Gómez, M. (2000). La relación social como categoría de las ciencias sociales. *Reis*, 37-77.

Iglesias Ortuño, E., Pastor Seller, E., & Rondón García, L. M. (Julio de 2018). La comunicación en mediación social y su oportunidad para el desarrollo comunitario. *Comunitania: Revista Internacional de Trabajo Social y Ciencias Sociales*(16), 159-184. Obtenido de http://revistas.uned.es/index.php/comunitania/article/view/26099/20676

Jequier Lehuedé, E. (Junio de 2016). La mediación como alternativa de solución de los conflictos empresariales en Chile. *Revista de Derecho (valdivia), XXIX*(1). Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/1737/173746326005.pdf

Laca Arocena, F. A. (2005). Actitudes y comportamientos en las situaciones de conflicto. *Enseñanza e investigación en psicología, 10*(1), 117-126. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/292/29210108.pdf

Lerma, H. D. (2003). *Metodología de la Investigación: Propuesta, anteproyecto y poyecto.* Bogotá: Ecoe Ediciones.

Lescano-Galeas, N. V. (2017). *Los métodos alternativos de resolución de conflictos en el mejoramiento del sistema de justicia: La perspectiva de la legislación ecuatoriana.* Tesis de maestría, Pontificia Universidad Cátolica de Ecuador. Obtenido de https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2336/1/M%C3%A9todos.pdf

Macías Sandoval, M. R., Puente Ochoa, G., & López Zúñiga, N. (2018). La ética del mediador, facilitador o prestador de servicios de los métodos no judiciales de resolución de conflictos. *Manual de mediación penal, civil, familiar y justicia restaurativa. Para mediadores, facilitadorese instructores*. ciudad de México, México: Tirant lo Blanch.

Mago Bendahán, O. H. (2017). *La Justicia vecinal de Paz: Fundamento de un nuevo sistema de justicia horizontal, democrático y participativo.* Tesis doctoral,

Universidad Central de Venezuela, Facultad de Humanidades y Educación. Recuperado el 07 de junio de 2020, de https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=151284

Martínez Migueles, M. (2006). La investigación cualitativa (síntesis conceptual). *Revista de investigación en psicología, 9*(1), 123-146. Obtenido de https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion_psicologia/v09_n1/pdf/a09v9n1.pdf

Martínez Salgado, C. (2012). El muestreo en investigación cualitativa. Principios básicos y algunas controversias. *Ciência & saúde coletiva, 17*(3), 613-619. Obtenido de https://www.scielo.br/j/csc/a/VgFnXGmqhGHNMBsv4h76tyg/?lang=es&format=pdf

Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista electrónica de investigación educativa, 20*(1), 38-47. Recuperado el 10 de Diciembre de 2020, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412018000100038&lng=es&nrm=iso

Mejía Cáez, M. R. (2017). El derecho internacional de los derechos humanos, un nuevo concepto. *Justicia*(32), 38-63.

Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial. (2006). Resolución 0627 . *Norma nacional de emisión de ruído y ruído ambiental*. Bogotá.

Ministerio de Justicia y del Derecho y la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). (2021). Caja de Herramientas. Métodos de Resolución de Conflictos "instrumentos para construir acuerdos" Módulo 2 Implementación - Medación Comunitaria. Colombia.

Ministerio de Salud y Protección Social y Organización Americana de la Salud. (2012). Convenio 485/10. *Lineamiento para la vigilancia sanitaria y ambiental del impacto de los olores ofensivos en la salud y calidad de vida de las comunidades expuestas en área urbana*. Obtenido de https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/SA/impacto-olores-ofensivos-salud.pdf

Molina-Azorin, J. F., & Fetters, M. D. (2016). Mixed methods research prevalence studies: Field-specific studies on the state of the art of mixed methods research. *Journal of Mixed Methods Research, 10*(2), 123-128. Obtenido de KUPDF.

Munduate Jaca, L., & Barón Duque, M. (Noviembre de 2001). La mediación como estrategias de resolución de conflictos. *El proceso de mediación*. Sevilla, España. Obtenido de http://www.juntadeandalucia.es/empleo/anexos/ccarl/7_1_0.pdf

Munuera Gómez, P. (2007). El Modelo Circular Narrativo de Sara Cobb y sus técnicas. *Portularia, 7*(1-2), 85-106. Obtenido de https://eprints.ucm.es/id/eprint/5678/1/_Modelo_circular_narra_P_Munuera.pdf

Munuera Gómez, P., & Minguela Recover, M. Á. (2019). Mediación Comunitaria: bonding y bridging. *Revista Trabajo Social UNAM*(17), 49-65. Obtenido de https://eprints.ucm.es/id/eprint/55325/1/69612-205060-1-PB.pdf

Naranjo Pereira, M. L. (2009). Motivación: perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo. *Revista Educación, 33*(2), 153-170. Obtenido de https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44012058010

Nava González, W., & Breceda Pérez, J. A. (2017). Mecanismos alternativos de resolución de conflictos: un acceso a la justicia consagrado como derecho humano en la constitución mexicana. *Cuestiones Constitucionales*(37), 203-228. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-91932017000200203

OEA. (30 de abril de 1948). Tratado Americano de Solución Pacífica "Pacto de Bogotá" A-42.

Organización de las Naciones Unidas. (26 de junio de 1945). Carta de las Naciones Unidas. San Francisco, EE.UU.

Organización de los Estados Americanos. (22 de noviembre de 1969). Convención Americana de Derechos Humanos. San Jose, Costa Rica.

Ortegón Medina, T. M. (2018). Conflicto y conviviencia vecinal: población desplazada y reubicada en contextos urbanos: el caso de los bloques de vivienda altos de la sabana en Sincelejo, Colombia. *El Ágora USB, 18*(2), 402-413. Obtenido de https://revistas.usb.edu.co/index.php/Agora/article/view/3826/PDF

Pacheco, E., & Blanco, M. (2015). Metodología Mixta: su aplicación en México en el campo de la demografía. *Estudios demográficos y urbanos, 30*(3), 725-770. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/312/31242740007.pdf

París Albert, S. (2003). Reseña de "Aprender del conflicto. Conflictología y Educación" de Eduard Vinyamata Convergencia. *Convergencia. Revista de Ciencias Sociales,, 10*(33), 315-328. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/105/10503315.pdf

Peña Sandoval, H. (2018). Panorama de las necesidades jurídicas en los centros de conciliación y arbitraje de Colombia. *Pensamiento Jurídico*(48), 185-232.

Pereira Pérez, Z. (2011). Los diseños de método mixto en la investigación en educación: Una experiencia concreta. *Revista electrónica Educare, 15*(1), 15-29. Obtenido de https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194118804003

Pérez Guerrero, D., & Jasso Hinojosa, B. S. (2021). La mediación como un camino para la paz. *La profesión de la mediación*. Ciudad de México, México: Tirant lo Blanch.

Perilla Toro, L. E., & Gómez Ortíz, V. (2017). Relación del estilo de liderazgo transformacional con la salud y el bienestar del empleado:el rol mediador de la confianza en el líder. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 32*(2), 95-108.

Pozo, N. F. (2019). Reflexiones en relación con los principios éticos en el arbitraje internacional: la independencia y la imparcialidad del árbitro. *Cadernos de Dereito Actual*(11), 141-160.

Quecedo, R., & Castaño, C. (2002). Introducción a la metodología de Investigación cualitativa. *Revista de Psicodidáctica*(14), 5-40. Obtenido de https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17501402

Ramírez Villamizar, G. S. (Octubre de 2020). Estrategías para la construcción de paz en Colombia. Un enfoque multidisciplinar. *Mediación: Método autónomo de resolución de conflictos comunitarios desarrollado en el contexto Colombiano.* Barranquilla, Colombia: Universidad Simón Bolívar.

Ramos Rincón, J., Bermúdez, A., & Rojas, T. (2018). Contaminación Odorífera: Causas, efectos y posibles soluciones a una contaminación invisible. *Revista de investigación Agraria y Ambiental, 9*(1), 165-180.

Redorta, J. (2004). *Cómo analizar los conflictos - La tipología de conflictos como herramienta de mediación.* España : Paidós Contextos.

Redorta, J. (2011). *Gestión de conflictos. Lo que necesita saber* (Primera ed.). Barcelona, España: Editorial UOC.

Rizo, M. (2004). El interaccionismo simbólico y la Escuela de Palo Alto. Hacia un nuevo concepto de comunicación. *Revista electrónica Razón y Palabra. Portal de la Comunicación inCOM. UAB*(40).

Rodríguez, A., Sánchez Álvarez, M., & Rojas de Chirinos, B. (2008). La mediación, el acompañamiento y el aprendizaje individual. *Investigación y Postgrado, 23*(2), 349-381. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/658/65815752013.pdf

Rojas Crotte, I. R. (2011). Hermenéutica para las técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales: una propuesta. *Espacios Públicos, 14*(31), 176-189. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/676/67621192010.pdf

Rojas-Díaz, R. N. (2016). Huellas del conflicto armado en Casanare por causa de la explotación petrolera en los años 90. *Derecho y Realidad, 14*(28), 97-108.

Rousseau, J. J. (1712-1778). *El Contrato Social. Obras Clásica de Siempre.* Biblioteca digital Ilce. Obtenido de http://bibliotecadigital.ilce.edu.mx/Colecciones/ObrasClasicas/_docs/ContratoSocial.pdf

Saad de Bianciotti, C. (2005). Conciliación Laboral como medio de resolución de conflictos. *Gaceta Laboral, 11*(3), 303-315. Obtenido de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-85972005000300001

Salamanca Castro, A. B., & Martín-Crespo Blanco, M. C. (2007). El muestreo en la investigación cualitativa. *NURE investigación: Revista Científica de enfermería*(27), 10.

Salas, H. (2011). Investigación Cuantitativa (Monismo metodológico) y Cualitativa (Dualismo metodológico): El status epistémico de los resultados de la investigación en las disciplinas sociales. *Cinta de moebio*(40), 1-21.

Salgado Lévano, A. C. (2007). Investigación Cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos. *Liberabit, 13*(13), 71-78.

San Cristobal Reales, S. (2013). Sistemas alternativos de resolucion de conflictos: negociacion, conciliacion,mediacion,arbitraje en el ambito civil y mercantil. *Anuario Juridico y Economico Escurialense, XLVI (2013)*(46), 39-62.

Sánchez Salcedo, J. F. (2008). os vínculos sociales como formas de regulación. Reflexiones sobre el poder de los vínculos en la sociedad colombiana. *Nóesis, revista de ciencias sociales y humanidades, 17*(34), 204-234. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/859/85913301008.pdf

Sarabia Arce, S. V. (2001). La enseñanza de la ética y la conducta humana. *Revista Médica Herediana, 12*(1), 23-31. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/pdf/rmh/v12n1/v12n1ce1.pdf

Sauceda Villeda, B. J. (2017). *Los conflictos comunitarios por cuestiones de convivencia susceptibles de resolverse a través de la mediación en la zona urbana de Monterrey, Nuevo León.* Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Derecho y Criminología, México.

Sauceda Villeda, B. J., & Gorjón Gómez, G. J. (2020). *Mediación Comunitaria. Tipología de Conflictos por convivencia vecinal.* Ciudad de México: Tirant lo Blach.

Schutz, A. (1964). *Estudios sobre teoría social .* Buenos Aires: Amorrortu. Obtenido de http://institutocienciashumanas.com/wp-content/uploads/2019/08/ALFRED-SCHUTZ.pdf

Silva García, G. (2008). La teoría del Conflicto. Un marco teórico necesario. *Prolegómenos. Derechos y Valores, 11*(22), 29-43. Obtenido de : https://www.redalyc.org/pdf/876/87602203.pdf

Sistema de Información de la Conciliación, el Arbitraje y la Amigable Composición – SICAAC. (2020). *Directorio de centros de concilición .*

Steele Garza, J. G. (2015). La figura del mediador. *La multidisciplinariedad de la mediación y sus ámbitos de aplicación. Asociación Internacional de doctores en Métodos Alternos de Solución de Conflictos*. México DF: Tirant lo Blanch.

Synnott, A. (2003). Sociología del olor. *Revista mexicana de sociología, 65*(2), 431-464.

Tarud Aravena, C. (2013). El principio de voluntariedad en la legislación de mediación familiar, en Chile. *Opción Jurídica - Universidad de Medellín, 12*(23), 115-132. Obtenido de http://www.scielo.org.co/pdf/ojum/v12n23/v12n23a08.pdf

Tejerina Montaña, B. (1991). Las teorías sociológicas del conflicto social. Algunas dimensionesanalíticas a partir de K. Marrx y G. Simmel. *REIS, Revista española de investigaciones sociológicas*(55), 47-63.

Torrecilla Sánchez, E. M. (2014). *Diseño y Evaluación de un programa en resolución de conflictos, para la formación inicial y permanente del profesorado de educación secundaria .* Tesis doctoral, Universidad de Salamanca, Doctorado en Formación en la Sociedad del Conocimiento, Salamanca.

Vargas, J. C. (2010). De la formación humanista a la formación integral: Reflexiones sobre el desplazamiento del sentido y fines de la educación superior. *Praxis Filosófica*(30), 145-167. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/2090/209019322008.pdf

Vinyamata Camp, E. (2003). *Aprender mediación.* Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica, S.A.

Vinyamata Camp, E. (2015). Conflictología. *Revista de Paz y Conflictos, 8*(1).

Vinyamata Camp, E. (2021). *Conflictología. Curso de resolución de conflictos* (Ediciones Ciencias Sociales Ariel. 5 Edición ed.). España: Planeta S.A.