

TRABAJO DE GRADO
Opción Investigación o Proyecto de Grado
La Importancia de la Conciliación en la Gestión de Conflictos Universitarios

Corporación Universitaria Remington.
Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas.
Programa de Derecho.

Juan Camilo Gómez Pinedo.
Tutor Eduard Humberto Rodríguez Melendez
Co-Tutor Edward Fabián Ospina Torres
Investigación de Grado.
2024.

Dedicatoria

A mi madre, Betty María Pinedo

Con profundo amor y gratitud, dedico este trabajo de investigación a ti. Tu apoyo incondicional, tus palabras de aliento y tu ejemplo de perseverancia y dedicación han sido la luz que ha guiado mi camino. Gracias por creer en mí, por tus sacrificios y por ser siempre mi mayor inspiración. Este logro es tanto tuyo como mío, pues sin tu amor y respaldo, no habría sido posible.

Agradecimientos

Primeramente a Dios por haberme dado las herramientas necesarias para poder alcanzar este sueño.

A mi Madre Betty María Pinedo Gutiérrez por el amor incondicional, esfuerzo, dedicación y motivación en toda mi vida.

A mi Padre Gilberto Gómez Ramírez por enseñarme a luchar y forjarme como un hombre de bien.

A mis hijos Camilo Andrés Gómez, María Camila Gómez, David Augusto Gómez, Camilo Alessandro Gómez y Mathías Andrés Gómez

A los profesores de la Universidad Uniremington, por su tiempo y enseñanzas, en especial al doctor y director Edward Fabián Ospina Torres, por las orientaciones impartidas en el desarrollo del proyecto de grado, por su comprensión para el desarrollo de este proyecto.

A Wilcaren Conde, mi compañera de lucha por brindarme su apoyo y amor incondicional.

A todas aquellas personas que estuvieron y fueron de alguna manera parte de este proceso.

Tabla de Contenidos

	4
Resumen.....	4
Palabras clave.....	5
Introducción.....	6
Planteamiento del problema y justificación.....	8
Objetivo General.....	10
Objetivos específicos.....	10
Metodología.....	11
Resultados y Discusión.....	12
1. Importancia de lograr una conciliación efectiva como herramienta para la resolución de conflictos.....	12
2. Barreras y desafíos que impiden que los miembros de la universidad logren una conciliación efectiva para alcanzar el equilibrio entre su vida personal, académica y profesional.....	15
3. Estructura y alcance de los programas de conciliación actualmente implementados en la universidad Uniremington.....	18
Conclusiones.....	20
Referencias.....	21
Anexos	328

Resumen

Este proyecto de grado examina la relevancia de la conciliación como una herramienta crucial para la resolución efectiva de conflictos en el ámbito universitario. A través de un estudio exhaustivo, se ha demostrado que la conciliación contribuye significativamente a crear un ambiente armonioso, mejorar las relaciones interpersonales y ofrecer una alternativa más eficiente y menos formal que los procedimientos disciplinarios tradicionales. La conciliación proporciona un espacio de diálogo donde las partes implicadas pueden expresar sus preocupaciones y llegar a un entendimiento mutuo, reduciendo tensiones y previniendo conflictos mayores.

Este enfoque no solo soluciona disputas actuales, sino que también fortalece habilidades de comunicación y empatía, previniendo futuros desacuerdos y mejorando la convivencia en la comunidad universitaria. Además, la implementación de procesos conciliatorios reduce la carga administrativa de la universidad al ofrecer resoluciones más rápidas y menos traumáticas que los procedimientos formales. Los participantes en estos procesos desarrollan competencias valiosas en resolución de conflictos, negociación y mediación, habilidades transferibles y beneficiosas tanto en su vida personal como profesional.

La conciliación también se alinea con los principios de la justicia restaurativa, centrada en reparar el daño y restaurar las relaciones en lugar de castigar, un enfoque especialmente adecuado para el entorno educativo, promoviendo un ambiente más humano y constructivo. Al abordar los conflictos en sus etapas iniciales, la conciliación previene la escalada de disputas que podrían volverse más complejas y difíciles de gestionar, lo cual es crucial para mantener un entorno seguro y productivo para todos los miembros de la comunidad universitaria.

Finalmente, la adopción de la conciliación como práctica estándar contribuye al fortalecimiento de una cultura institucional basada en el respeto, la colaboración y la solución pacífica de controversias. Este cambio cultural es esencial para el desarrollo sostenible de la universidad y para el bienestar integral de su comunidad.

Los resultados más relevantes muestran que la conciliación se establece como una herramienta indispensable para la resolución efectiva de conflictos en el contexto universitario, mejorando el clima institucional, promoviendo una cultura de paz y cooperación, y desarrollando habilidades fundamentales en los individuos involucrados.

Palabras clave: Conciliación, Resolución de conflictos, Universidad, Relaciones interpersonales, Justicia restaurativa.

Introducción

La conciliación en el ámbito universitario ha ganado interés debido a su impacto en el bienestar estudiantil, la calidad académica y el clima organizacional. Para entender este fenómeno, es crucial explorar diversas perspectivas teóricas y hallazgos empíricos que clarifiquen sus determinantes y consecuencias. A continuación, se presenta un marco teórico basado en las contribuciones de destacados autores y estudios relevantes. Definimos la conciliación como un proceso de resolución de conflictos que busca acuerdos mutuamente aceptables entre las partes involucradas, con la ayuda de un tercero imparcial y capacitado, el conciliador. Este proceso se centra en identificar los intereses subyacentes de las partes y encontrar soluciones que satisfagan esas necesidades de manera equitativa y pacífica. La teoría sugiere que los conflictos son inevitables en cualquier comunidad humana y que su adecuada gestión es esencial para mantener la armonía y el progreso. La teoría de la cultura organizacional, propuesta por Schein (1988), sostiene que los valores, creencias y normas compartidas dentro de una organización influyen en el comportamiento de sus miembros y en la gestión de conflictos. En el contexto universitario, la diversidad cultural y socioeconómica de la comunidad estudiantil y docente presenta desafíos para construir una cultura inclusiva y conciliadora (Mulder, 2010). Además, las políticas institucionales juegan un papel crucial en promover la conciliación en las universidades colombianas. Meyer y Rowan (1977) argumentan que las organizaciones establecen estructuras formales e informales que regulan las interacciones entre sus miembros. En este sentido, implementar políticas que aborden la resolución de conflictos, la equidad de género y la diversidad cultural puede contribuir a crear un entorno más conciliador en el ámbito universitario (Scott, 2008; DiMaggio & Powell, 1983). El liderazgo también es fundamental para promover la conciliación en las universidades colombianas. Kotter (1990) destacó la importancia de un liderazgo transformacional que fomente la colaboración, el diálogo abierto y la resolución de conflictos. La participación activa de todos los miembros de la comunidad universitaria en los procesos de toma de decisiones es esencial para garantizar una cultura de conciliación sostenible. La conciliación se basa en mejorar la comunicación entre las partes involucradas, facilitando el intercambio de información, la expresión de

preocupaciones y la búsqueda de soluciones compartidas. Esta teoría se centra en los conflictos que surgen entre grupos con identidades diferentes, como los estudiantes dentro de la universidad. La gestión de conflictos universitarios mediante la conciliación aborda estas dinámicas intergrupales, promoviendo el diálogo, la comprensión y la colaboración entre las partes en conflicto. Los principios de la conciliación incluyen la imparcialidad, donde el conciliador debe ser neutral y asegurar un trato justo para todas las partes; la confidencialidad, donde la información compartida se mantiene en secreto para fomentar un ambiente de confianza; y la voluntariedad, donde la participación en el proceso debe ser voluntaria y basada en el consentimiento informado de todas las partes, garantizando que el acuerdo final sea aceptado por todos. La evaluación periódica de las políticas y prácticas relacionadas con la conciliación es fundamental para identificar áreas de mejora y ajustar estrategias según las necesidades cambiantes de la comunidad universitaria. Senge (1990) ha enfatizado la importancia del aprendizaje organizacional y la mejora continua en la gestión universitaria. En este sentido, incorporar mecanismos de retroalimentación y seguimiento fortalece el compromiso institucional con la conciliación y promueve un clima de confianza y transparencia. En conclusión, la conciliación en las universidades de Colombia es un fenómeno multidimensional que involucra aspectos culturales, institucionales, de liderazgo, recursos y marco legal. El análisis teórico proporcionado por estos autores y estudios relevantes ofrece una base sólida para comprender y abordar los desafíos y oportunidades asociados con la promoción de la conciliación en el ámbito universitario colombiano.

En 1988, Schein introdujo el concepto de presunciones y creencias para ampliar la comprensión del significado de la cultura dentro de una organización. Definió la cultura como las "respuestas aprendidas por un grupo ante sus problemas de subsistencia en su entorno externo y ante sus problemas de integración interna". Este nivel de presunciones y creencias compartidas por los grupos dentro de la organización constituye la esencia misma de su cultura.

Desde una perspectiva organizacional, la cultura se concibe como el conjunto de experiencias internas y externas significativas que los individuos en una

empresa han vivido, implementando estrategias para adaptarse a la organización. Como resultado, se ha creado una vivencia común de su entorno y del lugar que ocupan dentro de la organización. Schein (1988) sugiere que la cultura organizacional es "un concepto formal, un producto aprendido de la experiencia, y por tanto, algo que solo se encuentra donde exista un grupo definible con una historia significativa".

Dimensiones Culturales de Trompenaars

Las organizaciones en todo el mundo operan con una diversidad de culturas. Según Fons Trompenaars, las diferencias culturales ayudan a comprender mejor la realidad. Para entender las mayores diferencias culturales y cómo afectan a las organizaciones, Trompenaars y Charles Hampden-Turner desarrollaron el modelo de las Dimensiones Culturales. Este modelo de gestión de la comunicación se llama Dimensiones Culturales de Trompenaars.

Estas son las siete dimensiones culturales:

- Universalismo vs. Particularismo
- Individualismo vs. Colectivismo
- Neutral vs. Emocional
- Específico vs. Difuso
- Logro vs. Adscripción
- Tiempo Secuencial vs. Sincrónico
- Dirección Interna vs. Dirección Externa

1. Universalismo versus Particularismo

En una cultura universalista, según las Dimensiones Culturales de Trompenaars, las ideas se aplican en cualquier contexto y siempre hay una definición clara para distinguir entre lo correcto y lo incorrecto. Los estándares y valores son importantes y solo pueden ser modificados después de una consulta. Generalmente, se acepta que en situaciones similares, las personas de diferentes orígenes deben recibir el

mismo salario. En una cultura particularista, se cree que las circunstancias determinan cómo se pueden aplicar las ideas en la práctica. Las relaciones personales y las obligaciones son cruciales para tomar decisiones éticas. El estatus es importante, y como resultado, el salario, por ejemplo, está vinculado a la reputación y al origen.

2. Individualismo versus Colectivismo

El individualismo ve a las personas como individuos, mientras que el colectivismo las ve como parte de un grupo. Trompenaars dice que la cultura individualista está asociada con las ideas del mundo occidental, mientras que la cultura colectiva está vinculada a países no occidentales. Las culturas cambian continuamente y a veces más rápido de lo que las personas se dan cuenta. Por ejemplo, Trompenaars menciona que México, inicialmente predominante colectivo, ahora se está moviendo hacia una cultura más individualista debido a la influencia de la economía global.

3. Neutral versus Emocional

Esta es la tercera dimensión de las Dimensiones Culturales de Trompenaars. En las culturas neutrales, las emociones se controlan, mientras que en las culturas emocionales, se expresan abiertamente y de manera espontánea. Ejemplos de culturas neutrales incluyen Japón y Gran Bretaña, donde mostrar emociones intensas en público, como fruncir el ceño al enojarse o reírse a carcajadas, no está bien visto.

Por el contrario, en una cultura emocional, estas expresiones son aceptables. Fons Trompenaars menciona a países como España y México, donde las personas suelen reír, hablar en voz alta y saludarse con entusiasmo. Cuando personas de una cultura neutral hacen negocios con aquellas de una cultura emocional, pueden sentirse incómodas por el comportamiento del otro. Una buena preparación y comprensión de la cultura ajena puede prevenir situaciones incómodas.

4. Específico versus Difuso

En una cultura específica, los individuos tienen un amplio espacio público que comparten fácilmente con otros, y un pequeño espacio privado que reservan para amigos cercanos y socios. Las interacciones informales son comunes tanto en el espacio público como en el privado.

En una cultura difusa, el espacio público y privado está más entrelazado. Las personas protegen su espacio privado para controlar mejor el acceso a su espacio público. En estas culturas, la formalidad es muy valorada.

5. Logros versus Adscripción

Esta es la quinta dimensión de las Dimensiones Culturales de Trompenaars, que distingue entre el estatus logrado (logro) y el estatus asignado (adscripción). En una cultura orientada a los logros, el valor de una persona se determina por sus desempeños y habilidades.

En una cultura donde el estatus se asigna, este se basa en quién es la persona, derivado de su origen, género, edad, carrera o posición. Al hacer negocios, una persona de una cultura orientada a los logros debería interactuar con individuos experimentados y familiarizados con las costumbres formales en una cultura orientada a la adscripción. Inversamente, alguien de una cultura de adscripción debe trabajar con personas que comprendan las habilidades y conocimientos valorados en una cultura de logros. Trompenaars sugiere que siempre hay una mezcla, donde la cultura determina qué aspectos de logros o adscripción se enfatizan.

6. Tiempo Secuencial versus Sincrónico

Esta es la sexta dimensión de las Dimensiones Culturales de Trompenaars. El tiempo puede medirse y entenderse de diferentes maneras. El tiempo secuencial implica una medida concreta del tiempo, como años, meses, semanas, días y horas, con expresiones como "el tiempo es dinero", y una constante carrera contra el reloj.

El tiempo sincrónico es más abstracto, enfocándose en trabajar en varios proyectos simultáneamente. No se preocupa por las zonas horarias, sino que reconoce que el cuerpo humano tiene su propio ritmo. El tiempo sincrónico se adapta al ritmo del grupo y de la naturaleza, pero existe el riesgo de dispersarse en varias tareas a la vez, lo que puede llevar a que no se completen adecuadamente.

7. Dirección Interna versus Dirección Externa

Esta dimensión de las Dimensiones Culturales de Trompenaars se centra en cómo las personas perciben su entorno. ¿Es el entorno una amenaza (externa) o es algo con lo que se debe cooperar y adaptarse (interna)? La percepción del entorno varía entre culturas. En las culturas occidentales, las personas tienden a querer controlar su entorno tanto como sea posible. En muchas culturas no occidentales, se busca vivir en armonía con el entorno, adaptándose a fuerzas que no pueden ser controladas.

Planteamiento del problema

Este proyecto de grado se enfoca en la importancia y eficacia de la conciliación como un mecanismo alternativo para resolver conflictos en el contexto universitario. Los conflictos son inevitables debido a la diversidad de actores, intereses y opiniones en la comunidad académica. La gestión efectiva de estos conflictos es esencial para mantener un ambiente de trabajo y aprendizaje armonioso. En este contexto, la conciliación se presenta como una herramienta valiosa para resolver disputas de manera pacífica y constructiva.

En el ámbito universitario, los conflictos entre estudiantes, docentes y administrativos son comunes y pueden impactar negativamente en el ambiente académico, la calidad educativa y el bienestar de la comunidad universitaria. Estos conflictos pueden surgir por diversas razones, como discrepancias en opiniones, intereses contrapuestos y falta de comunicación efectiva. La ausencia de mecanismos adecuados para abordar y resolver estos conflictos puede generar tensiones prolongadas, afectar la productividad académica y deteriorar las relaciones interpersonales dentro de la universidad.

Por lo tanto, la formulación del problema del proyecto es: ¿Cuál es la importancia de la conciliación como herramienta fundamental para la resolución efectiva de conflictos en el contexto universitario?

Evaluar y abordar de manera integral la situación actual de la conciliación en el contexto universitario es crucial. Los desafíos y obstáculos en la implementación de programas de conciliación en las universidades pueden afectar negativamente el bienestar y el rendimiento de los miembros de la comunidad universitaria. Es esencial identificar las barreras existentes y las mejores prácticas para mejorar la gestión de conflictos en las universidades y promover un ambiente de aprendizaje más saludable y productivo.

Los conflictos son una parte inherente de nuestra sociedad, caracterizada por la convivencia de personas con diferencias culturales, ideológicas y de pensamiento. Por ello, es necesario ofrecer soluciones pacíficas e inmediatas a los conflictos que surgen. Dado que las instituciones educativas reflejan la sociedad, no están exentas de conflictos entre sus miembros. Es crucial contar con técnicas y estrategias para resolver los conflictos de forma rápida, pacífica y eficaz.

Dada la importancia de las instituciones educativas en la vida social, es fundamental tomar medidas desde las etapas más tempranas para prevenir y gestionar conductas que alteren la convivencia diaria. Esta investigación sobre la conciliación en el contexto universitario es vital, ya que proporcionará una comprensión más profunda de los desafíos específicos que enfrentan las universidades en la gestión de conflictos y ofrecerá recomendaciones prácticas para la implementación efectiva de programas de conciliación.

Además, la investigación contribuirá al desarrollo de un cuerpo de conocimientos que puede enriquecer la práctica académica y la toma de decisiones en el ámbito de la resolución de conflictos dentro de las instituciones de educación superior.

Objetivo General

Evaluar la relevancia de la conciliación como herramienta clave para la resolución efectiva de conflictos en el ámbito universitario.

Objetivos específicos

1. Explicar la importancia de alcanzar una conciliación efectiva como método para resolver conflictos.
2. Examinar las barreras y desafíos que impiden a los miembros de la universidad lograr una conciliación efectiva que permita equilibrar su vida personal, académica y profesional.
3. Comparar la estructura y el alcance de los programas de conciliación actualmente implementados en la universidad UNIREMINGTON.

Metodología

La investigación adopta un enfoque cuantitativo para estudiar la importancia de la conciliación en el contexto de los conflictos universitarios. A continuación, se describen los pasos metodológicos a seguir: Revisión bibliográfica: Se llevará a cabo una revisión exhaustiva de la literatura académica y científica relacionada con la conciliación y la gestión de conflictos en el ámbito universitario. Esto incluirá la consulta de libros, artículos especializados, informes institucionales y otros recursos relevantes para la recopilación de datos cuantitativos. Esta revisión permitirá obtener una comprensión más completa y contextualizada de la dinámica de los conflictos universitarios y la importancia de la conciliación en su resolución. Interpretación y conclusiones: Con base en los resultados obtenidos, se realizará una interpretación crítica de los hallazgos y se elaborarán conclusiones fundamentadas. Se identificarán las implicaciones prácticas y teóricas de la investigación, así como posibles áreas de acción futura para mejorar la gestión de conflictos y promover la conciliación en el ámbito universitario. Se empleará también un enfoque cualitativo basado en el paradigma interpretativo para explorar en profundidad las percepciones, experiencias y significados asociados con la conciliación en el ámbito universitario. Se utilizará un diseño de investigación exploratoria y descriptiva para captar la riqueza y complejidad del fenómeno estudiado. La población objetivo estará compuesta por miembros de la comunidad universitaria UNIREMINGTON, incluyendo estudiantes, profesores, personal administrativo y directivos.

Resultados y Discusión

1. Importancia de lograr una conciliación efectiva como herramienta para la resolución de conflictos:

1.1 Doctrina de la Mediación como Herramienta para la Conciliación:

La mediación es un proceso de resolución de conflictos en el que un tercero neutral, el mediador, facilita la comunicación entre las partes en disputa y las ayuda a llegar a un acuerdo mutuamente aceptable. Este enfoque se basa en los principios de voluntariedad, imparcialidad, confidencialidad y autonomía de las partes.

En el contexto universitario, la mediación puede ser una herramienta eficaz para abordar una amplia gama de conflictos, desde disputas entre estudiantes y profesores hasta desacuerdos entre diferentes departamentos o grupos en el campus. Algunas instituciones educativas han implementado programas de mediación y resolución de conflictos para promover un clima de diálogo y colaboración.

La mediación es una perspectiva transformadora centrándose en el empoderamiento e involucrando a las personas en su crecimiento integral. (Bush & Folger, 2005)

Esta obra ofrece una guía práctica destinada tanto a mediadores como a profesionales que desean profundizar en el proceso de mediación y explorar sus diversas aplicaciones en distintos contextos. (Moore, 2014)

Aunque este libro no se enfoca exclusivamente en la mediación, proporciona estrategias útiles para negociar y resolver conflictos de manera efectiva. Estas técnicas resultan especialmente relevantes para la conciliación en el contexto universitario. (Ury, 1991)

Este manual ofrece una variedad de herramientas y técnicas diseñadas para facilitar el consenso y la resolución de conflictos en situaciones complejas. De este modo, se convierte en un recurso valioso para abordar conflictos en el ámbito universitario. (Susskind & Ali, 2019)

Estas referencias bibliográficas proporcionan una base sólida sobre la mediación y la conciliación en la resolución de conflictos. Revisarlas permitirá comprender mejor las estrategias y principios necesarios para alcanzar soluciones colaborativas y satisfactorias para todas las partes implicadas.

En el contexto colombiano, la conciliación efectiva se ha consolidado como una herramienta esencial para la resolución de conflictos. Este enfoque está respaldado por diversas jurisprudencias que destacan su relevancia y beneficios en múltiples áreas del derecho. A continuación, se detalla la importancia de lograr una conciliación efectiva en Colombia, apoyada en jurisprudencia relevante.

1.2 Descongestión del Sistema Judicial

La Corte Constitucional de Colombia ha subrayado en varias sentencias la importancia de la conciliación como un mecanismo para descongestionar el sistema judicial. Por ejemplo, en la Sentencia C-893 de 2001, la Corte afirmó que la conciliación contribuye significativamente a la reducción de la carga de trabajo de los jueces, permitiendo que los recursos judiciales se destinen a casos que realmente requieren una decisión judicial. Según el artículo 116 de la Constitución, la conciliación es esencialmente voluntaria, ya que las partes eligen espontáneamente al conciliador, asegurando así que no haya una permanencia obligatoria en el ejercicio de esta función. El derecho de las partes a habilitar a los conciliadores es de rango constitucional y debe ser respetado incluso por la ley que define los lineamientos generales para su ejercicio. Por lo tanto, la regulación legal no puede disminuir la libertad de las partes para escoger al conciliador más apto para llevar a cabo la audiencia.

1.3 Acceso a la Justicia

La jurisprudencia también ha destacado que la conciliación facilita el acceso a la justicia. En la Sentencia T-001 de 1995, la Corte Constitucional indicó que la conciliación es un mecanismo eficaz que proporciona a las personas un acceso más rápido y menos costoso para resolver sus disputas, especialmente para aquellos que no tienen los recursos para costear un litigio prolongado. La Corte reconoció que la justicia estatal formal no siempre es efectiva, particularmente cuando no se han previsto recursos judiciales adecuados o cuando la complejidad de los procedimientos restringe la capacidad de alcanzar el goce efectivo de los derechos. Los mecanismos alternativos de resolución de conflictos, como la mediación y la conciliación, complementan las opciones disponibles para las personas, ofreciendo formas menos formales y más accesibles para resolver disputas. Estos mecanismos no solo ayudan a descongestionar el sistema judicial, sino que también garantizan el acceso efectivo a la justicia y promueven la resolución pacífica de conflictos. El derecho a acceder a la justicia está estrechamente relacionado con el derecho a un recurso judicial efectivo, como una garantía necesaria para asegurar la efectividad de los derechos, tal como se establece en la Sentencia C-1195 de 2001.

Draetta & Sayed: Este artículo analiza los métodos alternativos de resolución de disputas en el contexto de los países en desarrollo, explorando tanto su efectividad como su relación con el acceso a la justicia.

Zehr & Toews: Este libro examina cómo la justicia restaurativa y los métodos alternativos de resolución de conflictos están transformando el sistema de justicia tradicional, proporcionando una visión amplia y detallada de estas prácticas emergentes y mostrando su impacto en el ámbito judicial.

C. Murphy & J.A. Beck: Este artículo examina críticamente las políticas y prácticas de la resolución alternativa de disputas (ADR) en relación con el acceso a la justicia, identificando tanto los desafíos como las oportunidades para mejorar dicho acceso mediante la implementación de ADR.

Estas referencias doctrinarias ofrecen diversas perspectivas sobre cómo garantizar el acceso efectivo a la justicia y promover la resolución pacífica de conflictos a través de métodos alternativos. Al complementar la jurisprudencia con estos enfoques teóricos y prácticos, se puede obtener una comprensión más completa de las alternativas para la resolución de conflictos y su impacto en el sistema de justicia.

1.4 Fomento del Diálogo y la Paz Social

La jurisprudencia colombiana ha reconocido que la conciliación promueve la paz social y el diálogo entre las partes en conflicto. En la Sentencia C-1195 de 2001, la Corte Constitucional destacó que la conciliación permite a las partes alcanzar acuerdos mutuamente beneficiosos, fortaleciendo así el tejido social y contribuyendo a una cultura de paz y entendimiento mutuo. La finalidad fundamental de la administración de justicia es materializar los principios y valores que sustentan al Estado social de derecho, tales como la paz, la tranquilidad, el orden justo y la armonía de las relaciones sociales, es decir, la convivencia (ver Preámbulo, Arts. 1o y 2o C.P.). La Corte aclara que estos objetivos no se logran únicamente a través de las decisiones formales y definitivas de un juez, sino también mediante la amigable composición o la intervención de terceros fuera del sistema judicial. Esto se refiere a la implementación de "alternativas para la resolución de conflictos", como la transacción, el desistimiento, la conciliación y el

arbitraje, que permiten a las partes solucionar pacíficamente sus diferencias sin recurrir al sistema judicial, abordando también complejidades jurídicas.

1.5 Empoderamiento de las Partes y Soluciones Sostenibles

La conciliación se considera una herramienta que empodera a las partes involucradas, permitiéndoles ser protagonistas en la resolución de sus propios conflictos. La Corte Constitucional ha enfatizado que este mecanismo fomenta la autonomía de las partes, permitiéndoles llegar a soluciones más sostenibles y adaptadas a sus necesidades específicas. La psicología del empoderamiento se enfoca en fortalecer la capacidad de las personas para tomar el control de sus vidas y enfrentar desafíos efectivamente. Teorías como la autoeficacia de Albert Bandura sugieren que creer en la propia capacidad para manejar situaciones difíciles es crucial para el empoderamiento. En el ámbito de la resolución de conflictos, la psicología puede ayudar a las partes a desarrollar habilidades de comunicación asertiva, autocontrol emocional y resolución de problemas, facilitando así una gestión constructiva del conflicto.

La antropología, por su parte, ofrece perspectivas culturales y contextuales sobre el conflicto, examinando cómo las normas, valores y creencias de una sociedad influyen en la percepción y manejo de los conflictos. El concepto de "cultura del honor", por ejemplo, analiza cómo las normas de honor y dignidad pueden afectar la disposición de las personas para enfrentar conflictos de manera directa o indirecta. Comprender la dinámica cultural del conflicto permite diseñar intervenciones más efectivas y respetuosas de las prácticas y creencias locales.

Además, la sociología estudia las estructuras sociales y las relaciones de poder que pueden influir en el empoderamiento de las personas en situaciones de conflicto. Teorías como la del intercambio social y la del conflicto se centran en cómo se distribuye el poder en las relaciones sociales y cómo las desigualdades de poder pueden perpetuar el conflicto. Al identificar y abordar estas desigualdades, se pueden crear condiciones más equitativas que permitan a todas las partes involucradas sentirse capacitadas para participar en la resolución del conflicto.

La colaboración entre la psicología, la antropología y la sociología puede proporcionar una comprensión más completa y holística del empoderamiento en situaciones de conflicto. Al combinar perspectivas individuales, culturales y estructurales,

se pueden desarrollar estrategias de empoderamiento más efectivas que aborden las necesidades y contextos específicos de las partes involucradas. La psicología, la antropología y la sociología ofrecen herramientas conceptuales y prácticas para empoderar a las partes frente a un conflicto, promoviendo su capacidad para enfrentar los desafíos de manera constructiva y participativa.

1.4 Preservación de Relaciones

La importancia de la conciliación para mantener relaciones interpersonales y comerciales ha sido destacada en diversas decisiones judiciales. En la Sentencia C-037 de 1996, la Corte Constitucional señaló que la conciliación contribuye a conservar e incluso mejorar las relaciones entre las partes, algo crucial en contextos donde estas relaciones son continuas y vitales, como en los ámbitos laboral y familiar.

1.5 Adaptabilidad y Flexibilidad

La jurisprudencia ha destacado la adaptabilidad de la conciliación como una de sus principales ventajas. En la Sentencia C-893 de 2001, la Corte Constitucional reconoció que la conciliación puede ajustarse a las particularidades de cada caso, permitiendo una resolución más personalizada y efectiva de los conflictos.

La jurisprudencia colombiana respalda y subraya la importancia de una conciliación efectiva como herramienta para la resolución de conflictos. La conciliación no solo descongestiona el sistema judicial y facilita el acceso a la justicia, sino que también fomenta el diálogo, la paz social, el empoderamiento de las partes y la preservación de relaciones. Estos beneficios convierten a la conciliación en un mecanismo indispensable para construir una sociedad más justa y armoniosa en Colombia.

2. Barreras y Desafíos para una Conciliación Efectiva en el Ámbito Universitario

Para abordar este objetivo, podemos apoyarnos en la jurisprudencia colombiana relacionada con la conciliación laboral y familiar. Una sentencia relevante es la T-760/2012 de la Corte Constitucional de Colombia, que resalta la importancia de

promover medidas de conciliación en diversos aspectos de la vida, incluyendo el ámbito académico. Esta jurisprudencia puede proporcionar un marco útil para entender las barreras y desafíos que enfrentan los miembros de la universidad al intentar lograr una conciliación efectiva que les permita equilibrar su vida personal, académica y profesional.

2.1 Identificación de Barreras Estructurales y Normativas

2.1.1 Revisión de Políticas Universitarias: Evaluar las políticas y normativas internas de la universidad UNIREMINGTON que regulan horarios, cargas de trabajo y acceso a recursos de apoyo.

2.1.2 Flexibilidad de Horarios: Examinar la opción de horarios flexibles y la viabilidad de teletrabajo o clases en línea, según la jurisprudencia colombiana, indica que la flexibilidad horaria puede ser una medida eficaz para promover la conciliación.

2.2 Análisis de Factores Culturales y Sociales

2.2.1 Cultura Institucional: Examinar cómo la cultura de la Universidad UNIREMINGTON influye en la percepción y aplicación de las políticas de conciliación, la jurisprudencia destaca la importancia de una cultura institucional que apoye activamente la equidad y la conciliación.

2.2.2 Estigmatización y Presiones Sociales: Evaluar si hay estigmas vinculados al uso de medidas de conciliación, como permisos de maternidad/paternidad o reducciones de jornada, y analizar cómo estas percepciones afectan a los miembros de la comunidad universitaria. Las opiniones sobre la imparcialidad, eficacia, accesibilidad, confidencialidad y competencia de los procesos de conciliación tienen un impacto significativo en cómo los miembros de la comunidad universitaria de UNIREMINGTON manejan y participan en la gestión de conflictos. Promover percepciones positivas en

estos aspectos puede mejorar notablemente la efectividad de la conciliación y contribuir a un ambiente universitario más cohesionado y productivo.

2.3 Evaluación de Apoyo Psicosocial y Recursos Disponibles

La psicología comunitaria se centra en comprender y promover el bienestar psicológico en contextos sociales y comunitarios, incluidas las instituciones educativas como las universidades. Autores como Martin E.P. Seligman y Mihaly Csikszentmihalyi han investigado sobre la psicología positiva y la importancia de promover emociones positivas, relaciones saludables y sentido de propósito en la comunidad universitaria.

La antropología aplicada puede proporcionar perspectivas únicas sobre la vida comunitaria en el campus universitario. Autores como Clifford Geertz han destacado la importancia de comprender las prácticas culturales y simbólicas en la formación de comunidades, lo que podría ayudar a identificar recursos y desafíos en el contexto universitario. En relación con la gestión de riesgos, la antropología puede ayudar a identificar factores culturales y sociales que contribuyen a comportamientos de riesgo entre los estudiantes universitarios, así como estrategias culturalmente sensibles para abordar estos problemas.

En la sociología se centra en el funcionamiento de la comunidad universitaria, incluidos los sistemas de apoyo y las inequidades sociales. Autores como Pierre Bourdieu han examinado las formas en que el capital social y cultural influyen en el acceso y el éxito en la educación superior, lo que podría ser relevante para comprender las necesidades de apoyo de diferentes grupos dentro de la comunidad universitaria. En términos de gestión de riesgos, la sociología puede ayudar a identificar factores estructurales y sistémicos que contribuyen a la vulnerabilidad y la exposición al riesgo entre los estudiantes universitarios, así como intervenciones basadas en la comunidad para reducir estos riesgos.

2.3.1 Servicios de Apoyo: Examinar la accesibilidad y efectividad de los servicios de apoyo psicológico y consejería en las instituciones universitarias de Colombia. La sentencia T-760/2012 destaca la relevancia

de proporcionar recursos que asistan a las personas en el manejo de las exigencias de sus responsabilidades personales y laborales.

2.3.2 Redes de Apoyo: Analizar la existencia de redes de apoyo dentro de la universidad, como grupos de padres, mentorías y programas de tutoría, que faciliten el equilibrio entre las diversas responsabilidades de los miembros de la comunidad. Esto implica riesgos tales como: Riesgos Académicos, Administrativos, Financieros, de Infraestructura, de Recursos Humanos, Legales y Regulatorios, Sociales y de Reputación, Salud y Seguridad. Identificar y gestionar estos riesgos es crucial para la sostenibilidad y éxito de la institución universitaria. Implementar estrategias efectivas de mitigación, establecer controles internos sólidos y fomentar una cultura de transparencia y responsabilidad puede ayudar a reducir la probabilidad e impacto de estos riesgos.

2.4 Estudio de Impactos y Consecuencias de la Falta de Conciliación

2.4.1 Impacto en el Rendimiento Académico y Profesional: Investigar cómo la incapacidad para equilibrar la vida personal, académica y profesional afecta el rendimiento y bienestar de estudiantes, profesores y personal administrativo en Colombia, la jurisprudencia ha subrayado que una adecuada conciliación puede mejorar significativamente la productividad y la satisfacción personal. La psicología del desarrollo se centra en cómo las personas crecen, cambian y se desarrollan a lo largo de sus vidas, lo que incluye la integración de diferentes aspectos de la vida, como el académico, el personal y el profesional. Teorías como las propuestas por Lawrence Kohlberg en el desarrollo moral y Erik Erikson en el desarrollo psicosocial indican que lograr un equilibrio entre diferentes aspectos de la vida es esencial para alcanzar un desarrollo óptimo y una identidad bien definida. En el ámbito educativo, la psicología puede ofrecer estrategias para mejorar la gestión del tiempo, establecer metas realistas y manejar el estrés, factores que contribuyen al equilibrio entre la vida personal, académica y profesional. La antropología educativa y laboral investiga cómo las personas se socializan en roles académicos y profesionales, considerando las

expectativas culturales y sociales que influyen en el equilibrio entre el trabajo y la vida personal. En diferentes culturas y contextos, las normas y valores pueden favorecer dicho equilibrio o priorizar el éxito profesional en detrimento del bienestar personal. Comprender estas dinámicas culturales y sociales permite diseñar programas educativos y de desarrollo profesional que promuevan un enfoque más integral del bienestar humano.

Por otro lado, la sociología de la educación y el trabajo analiza cómo las instituciones educativas y laborales afectan la vida de las personas, incluyendo sus relaciones personales y profesionales, así como su bienestar general. Teorías como la segmentación del mercado laboral de William Julius Wilson y la teoría del capital humano de Gary Becker enfatizan la importancia de combinar la formación académica con habilidades prácticas y experiencias para el éxito profesional. En términos de equilibrio entre la vida personal y profesional, la sociología puede identificar políticas y prácticas organizacionales que fomenten entornos laborales más flexibles y apoyen las necesidades de los empleados en términos de atención personal y familiar.

- 2.4.2 Salud Mental y Bienestar:** Evaluar los impactos de la falta de conciliación en la salud mental y el bienestar general de los miembros de la universidad, un aspecto crítico destacado en múltiples sentencias y estudios sobre conciliación.

2.5 Propuestas de Mejora y Recomendaciones

- 2.5.1 Políticas y Estrategias:** Proponer cambios en las políticas universitarias y estrategias específicas para mejorar la conciliación, basándose en las mejores prácticas identificadas en la jurisprudencia y estudios previos.
- 2.5.2 Implementación de Programas Piloto:** Sugerir la implementación de programas piloto que prueben nuevas medidas de conciliación y evaluar su efectividad a través de encuestas y estudios de caso. La implementación de

programas piloto y la evaluación de su efectividad en la gestión de conflictos universitarios mediante la conciliación en UNIREMINGTON puede seguir un enfoque sistemático y estructurado. Implementar y evaluar un programa piloto de conciliación requiere una planificación cuidadosa, una ejecución estructurada y una evaluación rigurosa. Este enfoque sistemático no solo ayudará a medir la efectividad del programa, sino que también proporcionará las bases para su expansión y mejora continua, contribuyendo significativamente a la gestión efectiva de conflictos y al bienestar de la comunidad universitaria.

Las técnicas de evaluación pueden incluir encuestas, entrevistas y observaciones para recopilar datos cualitativos y cuantitativos sobre el cambio de actitudes, comportamientos y percepciones de los participantes. Para la implementación, la psicología puede ofrecer estrategias para motivar la participación de los individuos, fomentar la adherencia al programa y gestionar los desafíos emocionales que puedan surgir durante el proceso.

La antropología puede aportar un profundo contexto en el que se implementa el programa piloto, lo que permite identificar prácticas y creencias locales que pueden influir en su éxito. En términos de implementación, la antropología puede ofrecer recomendaciones sobre cómo adaptar el programa a las necesidades y valores de la comunidad objetivo, promoviendo así una mayor aceptación y participación.

Desde una perspectiva sociológica, la evaluación de programas piloto puede implicar el análisis a las estructuras sociales y las relaciones de poder que pueden influir en la implementación y los resultados del programa. La sociología puede utilizar métodos como encuestas a gran escala y análisis de redes sociales que evalúan el impacto del programa en la comunidad y su capacidad para generar cambios a nivel sistémico. Para la implementación, la sociología puede proporcionar información sobre la distribución de recursos y la participación de las partes interesadas clave, así como

estrategias para abordar las desigualdades sociales que puedan obstaculizar la efectividad del programa.

Al combinar enfoques por parte de la psicología, la antropología y la sociología, se puede obtener una evaluación más completa y una implementación más efectiva del programa piloto, teniendo en cuenta tanto los aspectos individuales como los contextuales y estructurales.

2.6 Jurisprudencia Relevante

En la sentencia T-760/2012 de la Corte Constitucional de Colombia, se destaca la necesidad de promover políticas que faciliten la conciliación de la vida laboral, familiar y académica, por otra parte, enfatiza el deber de las instituciones de adoptar medidas que garanticen este equilibrio. La Corte reconoce que el bienestar de los individuos en el ámbito laboral y académico está íntimamente relacionado con su capacidad para manejar sus responsabilidades personales y familiares.

Este desarrollo proporciona un marco detallado y estructurado para abordar las barreras y desafíos de la conciliación en el ámbito universitario colombiano, apoyándose en principios y directrices establecidas en la jurisprudencia relevante.

3 Estructura y alcance de los programas de conciliación actualmente implementados en la universidad UNIREMINGTON.

En la sentencia T-760/2012 de la Corte Constitucional de Colombia, es particularmente relevante, el abordaje de la necesidad en medidas de conciliación para diversos ámbitos, incluido el educativo.

3.1 Revisión de Políticas Institucionales y Programas de Conciliación

3.1.1 Políticas Universitarias: Revisar las políticas oficiales de UNIREMINGTON que establecen los programas de conciliación, evaluar cómo estas políticas se alinean con las directrices legales y jurisprudenciales sobre conciliación en Colombia, la sentencia T-760/2012 enfatiza la

obligación por parte de las instituciones en facilitar la conciliación entre la vida personal, académica o profesional.

3.1.2 Estructura de los Programas: Describir la estructura organizativa de los programas de conciliación en la Universidad UNIREMINGTON, incluyendo los departamentos responsables, los recursos asignados y los mecanismos de implementación.

3.2 Análisis del Alcance y Cobertura de los Programas

3.2.1 Beneficiarios de los Programas: Identificar los grupos destinatarios de los programas de conciliación, como estudiantes, profesores y personal administrativo, evaluar la cobertura de los programas en términos de quiénes pueden acceder a ellos y bajo qué condiciones.

3.3 Comparación con Jurisprudencia y Mejores Prácticas

3.3.1 Cumplimiento con la Jurisprudencia: Evaluar en qué medida los programas de conciliación de la Universidad UNIREMINGTON cumplen con las recomendaciones y obligaciones establecidas por la jurisprudencia colombiana, específicamente la sentencia T-760/2012, esta sentencia resalta la importancia de adoptar medidas que efectivamente faciliten la conciliación y promuevan el bienestar integral de los individuos.

3.3.2 Comparación con Otras Instituciones: Comparar los programas de la Universidad UNIREMINGTON con los de otras universidades en Colombia que han implementado programas de conciliación exitosos, identificar buenas prácticas y áreas de mejora para fortalecer los programas de UNIREMINGTON.

3.4 Evaluar la Eficacia de los Programas

3.4.1 Impacto en la Comunidad Universitaria: Investigar el impacto de los programas de conciliación en la comunidad universitaria de UNIREMINGTON, recopilar datos sobre la satisfacción de los beneficiarios, el uso de los programas y los resultados en términos de equilibrio entre vida personal, académica y profesional.

3.4.2 Retos y Barreras Identificadas: Identificar los principales desafíos y barreras que enfrentan los programas de conciliación en de la Universidad UNIREMINGTON.

3.5 Propuestas de Mejora y Recomendaciones

3.5.1 Fortalecimiento de Programas Existentes: Proponer estrategias para fortalecer los programas de conciliación actuales en de la Universidad UNIREMINGTON, basándose en los hallazgos del análisis y las comparaciones realizadas.

3.5.2 Nuevas Iniciativas: Sugerir nuevas iniciativas y programas que podrían implementarse para mejorar la conciliación en la universidad, tomando en cuenta las mejores prácticas identificadas y las recomendaciones jurisprudenciales.

3.6 Jurisprudencia Relevante

En la sentencia T-760/2012 de la Corte Constitucional de Colombia, es crucial en este análisis, ya que subraya la necesidad que las instituciones educativas adoptan para promover medidas efectivas el cual puedan facilitar la conciliación de la vida laboral, personal y académica. Esta jurisprudencia proporciona un marco legal y normativo que debe ser considerado al evaluar y comparar los programas de conciliación implementados por UNIREMINGTON.

Conclusiones

Al establecer una línea de tiempo sobre la conciliación, el proyecto de grado ha evidenciado que la conciliación desempeña un papel crucial como herramienta fundamental en la resolución efectiva de conflictos para el contexto universitario, la conciliación contribuye significativamente a la creación y mantenimiento de un ambiente armonioso dentro del ámbito universitario, al ofrecer un espacio donde las partes pueden dialogar y expresar sus preocupaciones, se facilita la comprensión mutua y se reducen las tensiones que pueden derivar en conflictos más graves, la implementación de procesos conciliatorios permite mejorar las relaciones interpersonales entre estudiantes, profesores

y personal administrativo, este enfoque no solo resuelve los conflictos presentes, sino que también fortalece las habilidades de comunicación y empatía, lo que previene futuros desacuerdos, la conciliación ofrece una alternativa efectiva y menos formal que los procedimientos disciplinarios o legales tradicionales, esto no solo alivia la carga administrativa de la universidad, sino que también proporciona una resolución más rápida y menos traumática para las partes involucradas, al participar en procesos de conciliación, cada miembros de esta comunidad universitaria desarrolla competencias valiosas en la resolución de conflictos, negociación y mediación, estas habilidades son transferibles y beneficiosas para su vida personal y profesional, la conciliación está alineada con los principios de la justicia restaurativa, el enfoque se centra en la restauración de las relaciones y la reparación del daño, en lugar de limitarse a imponer castigos a los que cometieron las infracciones.

Referencias

- Bush, R. A., & Folger, J. P. (2005). The Promise of Mediation. En J. Bass, *The Transformative Approach to Conflict* .
- C. Murphy, J., & J.A. Beck, C. (s.f.). Access to Justice. *Beyond the Policies and Politics of ADR* .
- DiMaggio, P., & Powell, W. (1983). Isomorfismo Institucional y Racionalidad Colectiva en los campos Organizacionales. *Revista Sociologica Estadounidense* .
- Draetta, U., & Sayed, A. (s.f.). Alternative Dispute Resolution. *International and Comparative Law Quarterly* .

Kotter, J. (1990). *EL FACTOR DE LIDERAZGO*. Obtenido de Ediciones Diaz de Santos : <http://www.bnm.me.gov.ar/giga1/documentos/EL003661.pdf>.

Meyer, J., & Rowan, B. (1977). *Organizaciones Institucionalizadas*. Obtenido de https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/download/89/html?inline=1

Moore, C. W. (2014). *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict*.

Mulder, P. (2010). *Dimensiones Culturales de Trompenaars*. Obtenido de <https://www.toolshero.es/habilidades-de-comunicacion/dimensiones-culturales-de-trompenaars/>

Sentencia, C-893. (2001). *Corte Constitucional*. Obtenido de <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2001/c-893-01.htm#:~:text=Sentencia%20C%2D893%2F01&text=En%20virtud%20del%20derecho%20constitucional,pretensiones%20que%20se%20le%20formulen>.

Schein, E. (1988). *La Cultura Empresarial y el liderazgo*. Obtenido de [https://www.redalyc.org/journal/5886/588663787016/html/#:~:text=Como%20sugiere%20Schein%20\(1988\)%20%20E2%80%9C,24%2D25](https://www.redalyc.org/journal/5886/588663787016/html/#:~:text=Como%20sugiere%20Schein%20(1988)%20%20E2%80%9C,24%2D25)

Scott, W. (2008). *Instituciones y Organizaciones*. Obtenido de https://books.google.com.co/books?id=yzNsrgEACAAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Senge, P. (1990). *Quinta Disciplina*.

Sentencia C-037. (1996). *Corte Constitucional de Colombia*. Obtenido de <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/1996/C-037-96.htm>

Sentencia C-893. (2001). *Corte Constitucional de Colombia*. Obtenido de <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2001/c-893-01.htm#:~:text=Sentencia%20C%2D893%2F01&text=En%20virtud%20del%20derecho%20constitucional,pretensiones%20que%20se%20le%20formulen>.

Sentencia, C-1195. (2001). *Corte Constitucional de Colombia*. Obtenido de <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2001/c-1195-01.htm>

Sentencia, T-001. (1995). *Corte Constituicional de Colombia*. Obtenido de <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/1995/T-001->

95.htm#:~:text=T%2D001%2D95%20Corte%20Constitucional%20de%20Colombia&text=En%20la%20Constituci%C3%B3n%20ha%20sido,manera%20inmediata%20aunque%20no%20incondicional.

Susskind, L., & Ali, S. H. (2019). *The Consensus Building Handbook: A Comprehensive Guide to Reaching Agreement*. SAGE Publications.

Ury, W. L. (1991). *Getting Past No: Negotiating in Difficult Situations*. Bantam Books.

Zehr, H., & Toews, B. (s.f.). *The New Justice. Alternative Dispute Resolution and Restorative Justice* .

Álvarez, C. (2010). La gestión de conflictos en el ámbito universitario. *Revista de Educación*, 352, 109-134.

Sentencia, T-001. (1995). *Corte Constitucional de Colombia*. Obtenido de <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/1995/T-001->

González, J., & Pérez, M. (2012). *Conciliación y resolución de conflictos en instituciones educativas*. Ediciones Académicas.

Sentencia C-893. (2001). *Corte Constitucional de Colombia*. Obtenido de <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2001/c-893->

Rodríguez, L. (2015). *Mediación y conciliación en el entorno universitario: Estrategias y prácticas*. Editorial Universitaria.

Fernández, A. (2018). La conciliación como método de resolución de conflictos en la universidad: Un enfoque práctico. *Revista de Mediación*, 9(2), 45-63.

Martínez, R., & Torres, F. (2020). Estrategias de conciliación en la gestión de conflictos universitarios. En J. López (Ed.), *Mediación y resolución de conflictos educativos* (pp. 123-145). Editorial Educación y Cultura.

Vega, S. (2021). *La importancia de la conciliación en la resolución de conflictos universitarios*. Tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de México.

García, P. (2022). El papel de la conciliación en la gestión de conflictos entre estudiantes y docentes universitarios. *Revista Iberoamericana de Educación*, 87, 77-94.

Hernández, J. (2023). Conciliación y gestión de conflictos en el ámbito universitario: Un estudio comparativo. *Revista Internacional de Educación y Conflicto*, 5(1), 33-50.

- Martínez de Tena, M. T. (2015). La conciliación en la resolución de conflictos laborales y educativos. Editorial Tecnos.
- GARCÍA, Rosario. Aproximación a los mecanismos alternativos de resolución de conflictos en América Latina. En: El otro derecho, número 26-27. abril de 2002. ILSA, Bogotá D.C., Colombia
- Rojas, L., & Rodríguez, A. (2014). Mediación y resolución de conflictos: Guía práctica. Editorial UOC.
- Jiménez, J. M. (2010). La mediación como método de resolución de conflictos. Ediciones Pirámide.
- Cascón, P. (2001). Resolución de conflictos. La cultura de la paz. Graó.
- Vinyamata, E. (2005). El conflicto como oportunidad. Editorial Granica.
- Siguán, M. (2007). La mediación: Una metodología de resolución de conflictos. Editorial Ariel.
- COLOMBIA. Procuraduría General de la Nación. Manual de Conciliación. Bogotá. 2005
- Navarro, L. (2010). Gestión y resolución de conflictos en el ámbito educativo. Editorial Narcea.
- García, R. (2016). El conflicto en las organizaciones: Prevención, gestión y resolución. Editorial Pirámide.
- Trellez Solís, R. (2015). Métodos alternativos de resolución de conflictos y acceso a la justicia. Editorial Universidad Externado de Colombia.

Anexos

Anexo 1: Encuestas y Cuestionarios

Encuesta para Estudiantes sobre la Conciliación en la Gestión de Conflictos

Objetivo: Evaluar la percepción de los estudiantes sobre la importancia de la conciliación en la gestión de conflictos universitarios.

Cuestionario:

¿Ha participado en algún proceso de conciliación dentro de la universidad?

Sí

No

En una escala del 1 al 5, ¿cuán efectiva cree que es la conciliación para resolver conflictos universitarios?

1 (Nada efectiva)

2 (Poco efectiva)

3 (Neutra)

4 (Efectiva)

5 (Muy efectiva)

¿Qué tipo de conflictos considera que se podrían resolver mejor mediante la conciliación? (Seleccione todas las que correspondan)

Conflictos entre estudiantes

Conflictos entre estudiantes y profesores

Conflictos administrativos

Otros: _____

¿Qué mejoras sugeriría para el proceso de conciliación en su universidad?

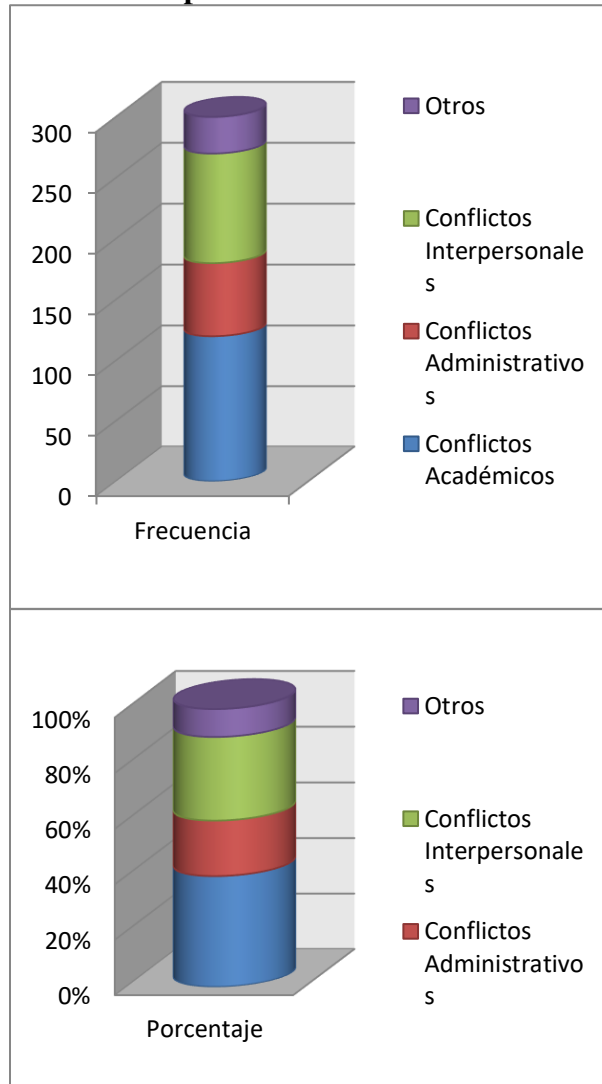
Resultados de la encuesta

Pregunta	Respuesta 1	Respuesta 2	Respuesta 3	Respuesta 4	Respuesta 5
Ha participado en algún proceso de conciliación	Sí: 45%	No: 55%			
Cuán efectiva cree que es la conciliación (1-5)	1: 5%	2: 10%	3: 25%	4: 40%	5: 20%

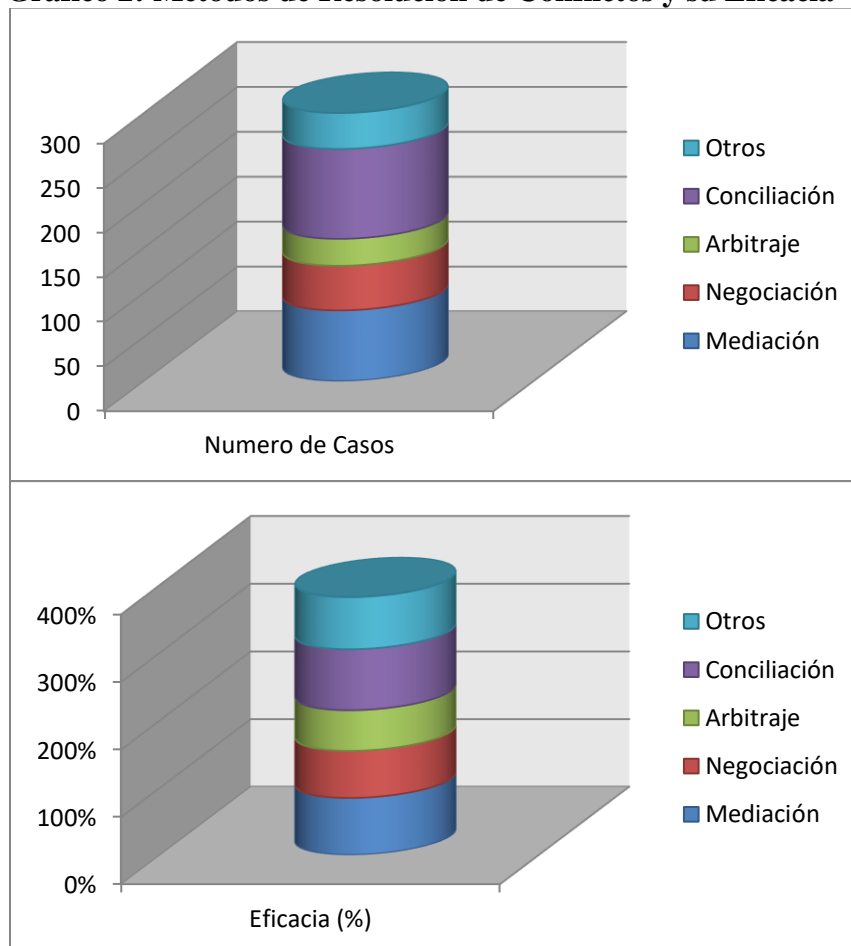
Pregunta	Respuesta 1	Respuesta 2	Respuesta 3	Respuesta 4	Respuesta 5
Tipo de conflictos mejor resueltos por conciliación	Estudiantes: 60%	Estudiantes/Profesores: 30%	Administrativos: 10%	Otros: 0%	
Mejoras sugeridas	Ver detalles en la transcripción completa de respuestas abiertas				

Tabla 1: Tipos de Conflictos Universitarios y Frecuencia

Tipo de Conflicto	Frecuencia	Porcentaje
Conflictos Académicos	120	40%
Conflictos Administrativos	60	20%
Conflictos Interpersonales	90	30%
Otros	30	10%
Total	300	100%

Gráfico 1: Tipos de Conflictos Universitarios**Tabla 2: Métodos de Resolución de Conflictos y su Eficacia**

Método de Resolución	Número de Casos	Eficacia (%)
Mediación	80	85%
Negociación	50	70%
Arbitraje	30	60%
Conciliación	100	90%
Otros	40	50%
Total	300	77%

Gráfico 2: Métodos de Resolución de Conflictos y su Eficacia**Tabla 3: Impacto de la Conciliación en la Satisfacción de los Estudiantes**

Nivel de Satisfacción	Antes de la Conciliación	Después de la Conciliación
Muy Satisfecho	10%	50%
Satisfecho	20%	30%
Neutral	40%	10%
Insatisfecho	20%	5%
Muy Insatisfecho	10%	5%

Gráfico 3: Impacto de la Conciliación en la Satisfacción de los Estudiantes