



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS
COORDINACIÓN DE POSGRADOS Y MAESTRÍAS**

**MAESTRÍA EN MEDIACIÓN, CONCILIACIÓN, ARBITRAJE Y
NEGOCIACIÓN**

**“LA MEDIACIÓN EDUCATIVA BASADA EN LA CULTURA DE PAZ PARA LA
SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE
CHIRIQUÍ, DAVID 2021”**

Candanedo Monge, Olivia del Rosario
4-703-421

**Trabajo de grado para optar por el título
de Maestría en Mediación, Conciliación,
Arbitraje y Negociación.**

ASESORA

MGTRA. BERTA CERRUD GARCÍA

David, Chiriquí, 25 de abril de 2023

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, porque siempre me bendice, porque todo lo es y todo lo puede.

Agradezco a Jorge, mi esposo, por su amor y su apoyo constante.

Agradezco a mis padres por quererme incalculablemente.

Agradezco a mi Asesora, Profa. Berta Cerrud por todo su apoyo y comprensión.

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación se lo dedico con todo mi amor a mi hijo Jorge Ismael, porque eres el motor de mi vida y porque quiero que sigas nuestro ejemplo y que aprendas a investigar y a cuestionarte todo.

Dedico este trabajo de manera muy especial a mi amado Esposo Jorge, quien es el amor de mi vida. Tu ayuda fue fundamental en todos los momentos de esta investigación, me motivaste todos los días y has sido mi pilar desde el día que te conocí. Te Amo.

Con todo el amor de mi corazón se lo dedico a mis padres Oliver y Charito quienes me forjaron en la persona que soy hoy, muchos de mis logros son gracias a ellos y me motivaron constantemente para alcanzar todos mis anhelos, los quiero infinitamente.

ÍNDICE DE TABLAS

CAPÍTULO I. Presentación

1.1.	Introducción y justificación	7
1.2.	Cuestionamientos de la Investigación y objetivos	9
1.2.1.	General	10
1.2.2.	Específicos	10

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.

2.1.	Antecedentes de la Mediación	11
2.2.	Nociones de la Mediación	15
2.2.1.	Definición de Mediación	15
2.2.2.	Características	18
2.2.3.	Objeto	20
2.2.4.	Principios	21
2.3.	La Mediación y la Jurisdicción Panameña	23
2.3.1.	Crisis en la Administración de Justicia	24
2.3.2.	La Mediación como Método de Solución de Conflictos en la Jurisdicción Panameña	25
2.3.2.1.	Dentro del Marco Judicial, materias susceptibles de Mediación	
2.3.2.2.	Procedimiento de Mediación en la Jurisdicción Panameña	
2.4.	El Proceso de Mediar Conflictos	30
2.4.1.	Características del Mediador	31
2.4.2.	Actuación de los Mediadores	32
2.4.3.	Presentación del Contexto de la Mediación	34
2.4.4.	Orientación de las Partes	34
2.4.5.	Crear Confianza en el Proceso	34
2.4.6.	Recolección de la Información	35
2.4.7.	Identificar el Problema Objeto de la Controversia	36
2.4.8.	Proponer Posibles Soluciones	36

2.4.9. Elaboración y Aprobación del Acuerdo	37
2.5. Cultura de Paz	38
2.5.1. Educar para la Paz	41
2.5.2. La Educación Superior y la Mediación	43
2.5.3. Deberes y Derechos de los Docentes Universitarios	45
2.5.4. Deberes y Derechos de los Estudiantes	47
2.5.5. Referencias Normativas sobre Educación Superior en Panamá.51	
2.5.6. La Mediación Educativa	52

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Hipótesis	54
3.1.1. Variables	55
3.2. Diseño de la Investigación	68
3.3. Descripción de los Instrumentos y Fuentes de Información	69
3.3.1. Instrumento Cuantitativo dirigido a Profesores de la Universidad Autónoma de Chiriquí (Anexo 1)	69
3.3.2. Instrumento Cuantitativo dirigido a Estudiantes de la Universidad Autónoma de Chiriquí (Anexo 2)	70
3.4. Manejo Estadístico de la Información	70
3.5. Población y Tamaño de la Encuesta	70
3.6. Cálculo de la Muestra	71
3.7. Fórmula Aplicada (Mario Orlando Suárez Ibutjes)	72

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

4.1 Recopilación, Análisis e Interpretación de Datos de la Investigación del Trabajo de Campo	73
4.1.1 Recopilación y Tabulación de la Información obtenida mediante encuesta a estudiantes	73
4.1.1.1. Recopilación y análisis interpretativo de las encuestas abiertas.	
4.1.2 Representación gráfica de la Información de las encuestas a estudiantes	

4.1.3 Interpretación de Datos	104
CONCLUSIONES	106
RECOMENDACIONES	108
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	110
ANEXOS	112

CAPÍTULO I. Presentación

1.1. Introducción y Justificación

Es incuestionable que, los conflictos se manifiestan como una constante en todas las etapas de la historia de la humanidad y que éstos son ineludibles porque en el proceso de interacción, entre los seres humanos, existen posiciones antagónicas y oposiciones de intereses que pueden malograr o fortalecer las relaciones interpersonales. No obstante, el conflicto, cuando no trasciende y se transmuta en violencia, puede ser también útil y esencial en los sistemas sociales porque muchas veces constituye un mecanismo básico, portador de objetivos que contribuyen a generar cambios reales y desarrollo en provecho del hombre.

La Universidad Autónoma de Chiriquí es un Centro de Educación Superior estatal que tiene una población aproximada de dieciocho mil (18,000) estudiantes y mil doscientos (1,200) docentes, que imparten clases distribuidos en once (11) facultades, tres (3) Centros Regionales, una (1) Extensión y tres (3) Sub-Sedes universitarias, que se ubican en la provincia de Chiriquí, situando su sede en el Distrito de David. Colocando el objeto de estudio de la investigación dentro de este contexto.

Hemos observado que, en los últimos años, se han presentado en el Consejo Académico de la UNACHI, múltiples casos de estudiantes que exteriorizan quejas sobre insatisfacciones con la metodología impartida, las actitudes y las evaluaciones de los docentes, hechos estos, que constituyen un evidente problema surgido en los salones de clases, por la constante interacción entre los actores y la posible falta de comunicación. En las relaciones interpersonales en el aula de clases, entre docentes y estudiantes, impera un ambiente donde existen diferencias de poderes, situación que dificulta la convivencia y el aprendizaje y fomenta el surgimiento frecuente de los conflictos. Una Institución de Enseñanza Superior, además de dedicarse a la generación, desarrollo y difusión del conocimiento, la investigación y la formación integral, científica, tecnológica y humanística, necesita desarrollar competencias sociales y el manejo de las relaciones interpersonales.

La situación planteada evidencia la necesidad de analizar los temas sobre Conflictología, conocida como la resolución del conflicto, que surge cuando se presentan posiciones

encontradas entre estudiantes y docentes de la Universidad Autónoma de Chiriquí, y contar con un sistema de resolución de conflictos idóneo que dé respuestas y soluciones precisas.

Es importante establecer que esta actividad se reglamenta por medio del Decreto Ley 5 de 8 de julio de 1999, publicado en la Gaceta Oficial 23837 de 10 de julio de 1999, que establece el Régimen general de Arbitraje, de la Conciliación y de la Mediación y regula todos los aspectos relacionados con esta figura. Asimismo, el Decreto Ejecutivo 777 de 21 de diciembre de 2007, dicta medidas sobre las Instituciones de Arbitraje, de la Conciliación y de la Mediación, se Cualifica al Mediador y al Conciliador y se regula la Conciliación y Mediación en nivel Comunal y se establecen algunas disposiciones con el propósito de cumplir los objetivos del Decreto Ley.

Podemos observar que, en la UNACHI, actualmente, no existe ninguna estrategia o programa académico que desarrolle conocimientos y habilidades para comprender e intervenir en la resolución pacífica de un conflicto o enfrentamiento y que genere y propicie una cultura de paz.

En los últimos años se han realizado un número plural de esfuerzos encaminados a estudiar e innovar los Métodos Alternos de Solución de los Conflictos. Se han escrito diversas obras sobre Mediación y los demás métodos de solución y gestión de conflictos que han incrementado el conocimiento, tanto, de profesionales del derecho como de docentes universitarios, abriendo el paraguas de posibilidades para que las personas que tienen algún problema lo puedan solucionar en los Centros dedicados a estos temas. Parece haber una especie de consenso en que, finalmente, los conflictos deben resolverse de manera pacífica y en este estudio resolveremos esta interrogante.

Justificación:

Nuestra sociedad exige en todo momento la formación de profesionales competitivos, capaces de asumir los retos de un desarrollo sostenible, que les permita romper los círculos de pobreza existentes en nuestro entorno social. La Universidad desempeña un papel preponderante como formadora y transmisora del conocimiento.

En la actualidad observamos el crecimiento de una sociedad, cada vez más competitiva y materialista, que tiene como prioridad exaltar los logros económicos, sin tomar en cuenta los aspectos relacionados con una educación en valores, como sería integrar normas éticas en el aprendizaje cotidiano, respeto, crecimiento moral de la persona y la convivencia pacífica que fortalezca el núcleo familiar, así como la incorporación a grupos sociales que formen parte de la estructura de nuestra comunidad.

La realización de esta educación denominada integral, que contempla el cumplimiento de objetivos académicos con estrategias educativas desarrolladas curricularmente para ser puestas en ejecución en las aulas que contemplen la formación del individuo, recae en gran medida en los docentes que son los responsables de formar y educar a sus estudiantes. En consecuencia, no podemos inobservar e ignorar, el incremento de las reacciones agresivas de los estudiantes al plantear sus problemas frente a los docentes, incluso ante las autoridades universitarias, como un reflejo espontáneo de frustración por exigir el cumplimiento de sus beneficios y derechos.

Para fortalecer esta formación integral del estudiante y de los docentes, que contemple una valorización del respeto por los demás y la solución pacífica de los conflictos como una cultura de paz, surge la necesidad de crear programas y proyectos que puedan ser puestos en ejecución en la Universidad Autónoma de Chiriquí, que fomenten el respeto y la armonía y disuadan los factores que originan el conflicto y el crecimiento de la violencia dentro de la universidad para contribuir en la construcción de una Cultura de Paz

1.2. Cuestionamientos de la Investigación y Objetivos

La utilización de la Mediación Educativa en la Universidad Autónoma de Chiriquí tiene como efecto, un cambio positivo en la forma de afrontar el conflicto entre los estudiantes y los docentes, construyendo una cultura de paz, por lo que debemos preguntarnos:

¿Contamos en la UANCHI con un ambiente de paz, con una convivencia de tolerancia y respeto entre docentes y estudiantes?

¿En qué forma afrontan los conflictos los docentes y los estudiantes?

¿Estamos construyendo una Cultura de Paz a través de la tolerancia y respeto entre docentes y estudiantes en la UNACHI?

1.2.1. Objetivo General

Fundamentar la mediación educativa como procedimiento eficaz para resolver conflictos y para la promoción de una Cultura de Paz en la Universidad Autónoma de Chiriquí.

1.2.2. Objetivos Específicos

- a. Conocer el marco regulatorio aplicable a la Mediación Educativa relacionado con las normas que regulan los derechos y deberes de los estudiantes y docentes de la Universidad Autónoma de Chiriquí.
- b. Identificar las clases de conflictos que se presentan en la Universidad Autónoma de Chiriquí y analizar el impacto de un programa de Mediación Educativa para la atención integral de los conflictos en la Comunidad Universitaria.
- c. Proponer un programa de mediación en la Universidad Autónoma de Chiriquí, como alternativa que contribuya a la solución práctica del conflicto, en atención a los Principios de una Cultura de Paz.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Mediación

Es incuestionable que, los conflictos se manifiestan como una constante en todas las etapas de la historia de la humanidad y que éstos son ineludibles porque en el proceso de interacción, entre los seres humanos, existen posiciones antagónicas y oposiciones de intereses que pueden malograr o fortalecer las relaciones interpersonales. No obstante, el conflicto, cuando no trasciende y se transmuta en violencia, puede ser también útil y esencial en los sistemas sociales porque muchas veces constituye un mecanismo básico, portador de objetivos que contribuyen a generar cambios reales y desarrollo en provecho del hombre.

Se tiene conocimiento que la Mediación tiene sus orígenes históricos desde hace mucho tiempo, pues desde la antigüedad se puede observar que la mediación se utilizaba como un método de resolver conflictos a través de una tercera persona. En la cultura China, el filósofo Confucio habló de una armonía natural que era necesaria en las relaciones humanas, que ésta no debería interrumpirse y que la solución de los conflictos se realizaba a través de una persuasión de los aspectos morales inherentes al ser humano y en ningún caso debían fundamentarse en el poder coercitivo. En Mesopotamia se puede observar esta figura en el Código de Hammurabi de 2000 a.C. En la cultura Romana se empezó a definir la figura del mediador con el nombre de proxeneta. En Estados Unidos, a principios del siglo XX se establece como una protección a los ciudadanos. En países asiáticos como China y Japón, la mediación, es una tradición cultural, que es un recurso fundamental para la resolución de conflictos mediante comités populares. En algunas partes de África se convoca a una asamblea comunal en donde una persona respetada de la comunidad funge como mediador en la resolución de conflictos. En las comunidades fundamentadas en un aspecto religioso los sacerdotes mediaban entre sus fieles para dirimir los conflictos buscando el beneficio común para las partes.

Estados Unidos de Norte América se establece como uno de los países pioneros en la creación de los servicios y recursos orientados a establecer una mediación efectiva, de esta forma en 1947, ya se contaba con un servicio Federal de conciliación y mediación en la Esfera laboral.

Con la existencia de los movimientos sociales que denunciaban una falta de atención y respuesta por parte de las instituciones se pudo justificar la creación del primer servicio de mediación familiar, que se implantó en Milwaukee en 1960, producto de las innumerables solicitudes de separación o divorcio. Esto se produjo en esta época y posteriormente estos métodos fueron utilizados en países nórdicos y mucho después se implementa en Italia y en América Latina. También lo podemos observar en países como Argentina en donde se establece el requisito de la mediación antes de iniciar cualquier proceso judicial.

En 1076 recogemos los primeros testimonios de la reglamentación de los mediadores en las juntas vecinales y hermandades agrarias y rurales existentes o conformadas dentro de la estructura comunal de España. Para estos años se acredita jurídicamente con el conocido nombre de: Los Fueros de Avilés en donde por primera vez, según su origen etimológico la mediación se introduce. Dentro del sistema jurídico en 1239, ya existían antecedentes remotos de la mediación dentro de los Tribunales de Aguas de Valencia, en España, compuesto por personas de respetada trayectoria en la comunidad, quienes eran los encargados de resolver los conflictos que existieran o surgieran de los agricultores como el problema con el agua y el riego existentes en la época.

El Fuero de Avilés.

Se reconoce que data del siglo XII, es el primer testimonio escrito que se conserva en lengua asturiana. Este fuero de Avilés está contenido en un documento sobre los privilegios que el rey Alfonso VI, concedió a la villa y a sus habitantes en Avilés.

Es un pergamino recogido en dos piezas que se considera una joya del archivo de la historia asturiana, oficial del pueblo de Avilés. Desde el punto de vista histórico, este documento es recogido por un escribano, que en el momento de plasmarlo textualmente no utiliza las formas normales que imperaban en el momento del idioma latín, pues hace un documento nuevo al transcribir lo que escuchaba, que ya no era el idioma latín sino una derivación del latín, en donde aparecen las palabras que se utilizan el día de hoy en asturiano utilizando la diversidad lingüística de Asturias. Lo que trae consigo un debate social abierto sobre la oficialidad de este documento.

Así también vemos las famosas Juntas de Parientes de Aragón que estaban conformadas para dirimir conflictos del derecho de familia en estas comunidades y se establecen los primeros modelos y experiencias de mediación que sirven de fundamento bajo el amparo y el reconocimiento jurídico.

La figura de los mediadores aparece de forma nueva y se puede apreciar en el Código de Costumbres Escritas de Tortosa o incluso, en las “Ordenanza de Lonja y oreja”, en las cuales se establecían de forma normativa para los corredores de oreja, existentes en la época en España.

Es así como podemos demostrar que la mediación como método de resolución de conflictos ha existido a través de los siglos y nos ha ayudado a llevar una vida más tranquila, serena y en armonía con las demás personas.

La Universidad Autónoma de Chiriquí es un Centro de Educación Superior estatal que tiene una población aproximada al 2021 de dieciocho mil (18,000) estudiantes y mil doscientos (1,200) docentes que imparten clases distribuidos en once (11) facultades, tres (3) Centros Regionales, una (1) Extensión y tres (3) Sub-Sedes universitarias, que se ubican en la provincia de Chiriquí, situando su sede en el Distrito de David. Colocando el objeto de estudio de la investigación dentro de este contexto.

Hemos observado que, en los últimos años, se han presentado en el Consejo Académico de la UNACHI, múltiples casos de estudiantes que exteriorizan quejas sobre insatisfacciones con la metodología impartida, las actitudes y las evaluaciones de los docentes, hechos estos, que constituyen un evidente problema surgido en los salones de clases, por la constante interacción entre los actores y la posible falta de comunicación.

En las relaciones interpersonales en el aula de clases, entre docentes y estudiantes, prevalece un ambiente donde podemos observar discrepancias en cuanto a rangos, y en este entorno se vuelve muy difícil la convivencia y el aprendizaje, además de que fomenta el surgimiento frecuente de los conflictos. Una Institución de Enseñanza Superior, además de dedicarse a la generación, desarrollo y difusión del conocimiento, la investigación y la formación integral, científica, tecnológica y humanística, necesita ampliar competencias sociales y el manejo de las relaciones interpersonales.

La situación proyectada demuestra la insuficiencia en temas sobre el estudio y comprensión de los conflictos, que surge cuando se presentan posiciones encontradas entre estudiantes y docentes, y no contamos con un sistema de resolución de conflictos apto para dar respuestas y soluciones expeditas.

Es importante establecer que esta actividad se reglamenta por medio del Decreto Ley 5 de 8 de julio de 1999, publicado en la Gaceta Oficial 23837 de 10 de junio de 1999, que establece el Régimen general de Arbitraje, de la Conciliación y de la Mediación y regula todos los aspectos relacionados con esta figura. Asimismo, el Decreto Ejecutivo 777 de 21 de diciembre de 2007, dicta medidas sobre las Instituciones de Arbitraje, de la Conciliación y de la Mediación, se Cualifica al Mediador y al Conciliador y se regula la Conciliación y Mediación en nivel Comunal y se establecen algunas disposiciones con el propósito de cumplir los objetivos del Decreto Ley.

Podemos observar que, en la UNACHI, actualmente, no existe ninguna estrategia o programa académico que desarrolle conocimientos y habilidades para comprender e intervenir en la resolución pacífica de un conflicto o enfrentamiento y que genere y propicie una cultura de paz, a pesar de que en el Estatuto Universitario en sus artículos 243, 244 y 245 se encuentran las obligaciones, deberes y derechos del estamento docente y en los artículos 373 y 374 se enumeran los deberes y derechos de los estudiantes universitarios, en donde podemos observar una gama de medidas o alternativas a las que ambos estamentos pueden recurrir para solucionar algunos conflictos, pero pese a su existencia, estas no son utilizadas ya sea por desconocimiento de las partes o porque el procedimiento aplicado es inadecuado.

En los últimos años se han realizado un número plural de esfuerzos encaminados a estudiar e innovar los Métodos Alternos de Solución de los Conflictos. Se han escrito diversas obras sobre Mediación y los demás métodos de solución y gestión de conflictos de autores muy reconocidos como Ricaurte Soler Mendizábal y su obra: "Procedimientos Alternos de Solución de Conflictos: En la Justicia Penal Acusatoria", de 2017 que ha incrementado el conocimiento, tanto, de profesionales del derecho como de docentes universitarios, abriendo el paraguas de posibilidades para que las personas que tienen algún problema lo puedan solucionar en los Centros dedicados a estos temas. También

contamos con la obra del abogado y autor Hermel Rodríguez Aguilar, con su obra: “Manual de Negociación y Mediación”, de 2016, en donde nos ofrece una guía metodológica con muchos beneficios para las partes. Parece haber una especie de consenso en que, finalmente, los conflictos deben resolverse de manera pacífica y en este estudio resolveremos esta interrogante. Específicamente en la Provincia de Chiriquí contamos con dos Centros Alternos de Resolución de Conflictos: uno en el Tejar de Alanje y otro en David que se encuentra ubicado en el 2do. Piso de la Unidad Judicial Regional de Chiriquí, lateral a las Aldeas S.O.S.

2.2. Nociones de la Mediación

Para poder estar al tanto del significado de la palabra mediación se hace necesario, en primer lugar, descubrir su origen etimológico. En este caso, podemos señalar que se trata de una palabra derivada del latín, exactamente de “mediatio”, que es el resultado de la suma de dos elementos léxicos:

- El adjetivo “medius”, que se puede traducir como “medio” o “usual”.
- El sufijo “-ción”, que se usa para mostrar “acción y efecto”.

2.2.1. Definición de Mediación

Iniciaremos aportando definiciones del término Mediación de acuerdo con distintas fuentes, para adquirir el concepto real de la palabra objeto de nuestra investigación.

- a. El Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua¹, define el concepto de mediación como: “Acción y efecto de mediar”. En este orden de ideas, nos referimos al mismo texto para precisar el término mediar, que es definido de la siguiente forma: “Llegar a la mitad de algo. Interceder o rogar por alguien. Interponerse entre dos o más que riñen o contienden, procurando reconciliarlos y unirlos en amistad. Dicho de una cosa: Existir o estar en medio de otras. Dicho de

¹ Real Academia Española. (2001). Diccionario de la lengua española. (22 ediciones).

una cosa: Ocurrir entre dos momentos. Dicho del tiempo: Pasar, transcurrir. Tomar un término medio entre dos extremos”.

De esta forma podemos observar, cómo se refiere al término mediar ubicado dentro del contexto del objeto de estudio de esta investigación, como un tercero que interviene dentro de una controversia surgida entre dos partes y este tercero será el que intercede con el único objetivo de proponer las posibles soluciones al conflicto surgido entre las partes.

- b. Según Rodríguez Aguilar², “la mediación es un método o mecanismo alternativo para solucionar pacífica y colaborativamente conflictos, donde las partes necesitan de la ayuda de un tercero imparcial para que, mediante un proceso claro y justo, les ayude a facilitar la comunicación, a objeto de encontrar soluciones que satisfagan los intereses y necesidades sin recurrir a la justicia ordinaria”.

En este caso, se entiende que el papel del tercero es mejorar la comunicación entre las partes para que éstas hablen con claridad sobre el conflicto, descubran sus intereses y generen opciones para que se pueda realizar un acuerdo satisfactorio para ambos.

- c. A través del Decreto Ley N°5 de 8 de julio de 1999, “Por el cual se establece el Régimen General de Arbitraje de la Conciliación y de la Mediación”, nuestro país queda a la delantera al legitimar el procedimiento de mediación, empoderando a un tercero equitativo para que, por medio de la comunicación, logre que la partes lleguen a un arreglo. La mediación queda establecida en el artículo 52 del Decreto Ley 5 de 1999 de la siguiente manera:

“Artículo 52: Se instituye la mediación como método alternativo para la solución de conflictos de manera no adversarial, cuyo objeto es buscar y facilitar la comunicación entre las partes, mediante la intervención de un tercero idóneo, llamado mediador, con miras al logro de un acuerdo

² Hermel Rodríguez Aguilar. “Manual de Negociación y Mediación”, 2016. 5ta edición. 144 páginas. Panamá

proveniente de éstas, que ponga fin al conflicto o controversia.”

Se trata entonces, que las partes, de modo voluntario, decidan someter sus controversias a un conducto tranquilo, renunciando a la vía ordinaria y concediéndole potestad a un tercero imparcial para que, con el uso de sus habilidades y técnicas, procure que ellas arriben a la solución consensuada de sus conflictos. Se accede a autorizar que ese tercero, llamado mediador, pueda “avenir a las partes”.

- d. La Corte Suprema de Justicia de Panamá, ha implementado desde el 2001 la Mediación que, en su definición, “es un Método Alternativo, informal y voluntario de solución de conflictos en el que, un tercero(a) imparcial denominado mediador(a) debidamente capacitado(a) en las técnicas de negociación, interviene poniendo a disposición de las partes, sus conocimientos de mediación para que exploren todas las opciones posibles, con el fin de lograr acuerdos informados y aceptables para ambas”.

Aquí podemos notar que, la finalidad de la mediación es explorar todas las opciones posibles para llegar a un acuerdo aceptado por las partes.

- e. El Centro de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos del Órgano Judicial, define la Mediación como: “un modo de resolución de conflictos, que puede aplicarse para evitar la iniciación de un proceso judicial, mediante un arreglo previo a un juicio, entre las partes. Este procedimiento se destaca, ya que con el mismo se logran acuerdos rápidos, sin gastos excesivos de tiempo, dinero y esfuerzo”.

En esta definición, lo que más resalta es evitar llegar a un proceso judicial, ya que lo que se quiere impedir es que un conflicto que puede ser resuelto de manera expedita, se alargue de forma indefinida y posteriormente, con su ejecución o proceso que concluya con una sentencia.

2.2.2. Características

La Mediación es una manera flexible de solución de conflictos, que concede a las partes en disputa la posibilidad de lograr un resultado más rápido que un procedimiento litigioso. La Mediación brinda a las partes una oportunidad de ganar un mayor conocimiento de su conflicto y disminuir el costo (tanto en tiempo como en dinero) que involucra un procedimiento legal completo.

Dentro de las características esenciales de la mediación, encontramos las siguientes:

- a. **Consentimiento de las partes:** Que se traduce en Voluntariedad. No puede haber negociación y mediación si una de las partes no está de acuerdo.
- b. **Confidencialidad:** Todos los temas tratados dentro del proceso de mediación son confidenciales para las partes y para el mediador. Las conversaciones sostenidas durante el proceso y hasta el acuerdo de mediación son íntimas y privadas y quedan dentro de este proceso, al igual que los materiales utilizados no son aptos para hacer valer en un proceso posterior, por ninguna de las partes de la controversia.
- c. **Las partes son las que solucionan el conflicto:** El mediador solo ayuda a la comunicación efectiva y eficaz a lo largo del proceso. Él no da ni propone soluciones. Las partes son, las que a través de sus conversaciones y aportes sacarán una propuesta para llegar a un acuerdo válido para ambos.
- d. **El procedimiento es flexible:** A diferencia de los procesos judiciales que tienen términos fatales que de no atenderse se pierde la causa, el plazo para llegar a estos acuerdos de mediación puede ser muy amplio.
- e. **Genera confianza:** Con herramientas correctas como escucha activa, expresarse sin ofender y con respeto, se genera confianza entre las partes. Debemos tener en cuenta que ninguna de las partes puede imponer nada a la otra, solo deben estar motivados con el propósito de resolver el conflicto.
- f. **Ambas partes ganan:** Esta es una de las características más importantes de la mediación, ya que es muy posible que ambas partes logren quedar satisfechas con el acuerdo final.
- g. **Es un proceso colaborativo:** La solución es el resultado de la colaboración de las partes. En consecuencia, es importante que se dé el tiempo suficiente para que

se escuchen, para opinar lo que piensan y que precisen con claridad sus peticiones, descubran sus intereses y que el proceso sea justo y transparente.

- h. **Rige la imparcialidad del mediador:** Esta es una característica imprescindible para el proceso, porque este rasgo genera confianza en las partes ya que tienen la plena seguridad de que el mediador no tendrá trato diferenciado y desproporcionado ni tomará ningún lado, sino que evitará la conflictividad.
- i. **El mediador es un facilitador:** Ese es el rol del mediador facilitar la comunicación entre las partes y velar por la efectividad, la justicia y la transparencia en el proceso.

En el Derecho Español, del que hemos heredado muchas de nuestras prácticas legales, podemos ver que las características de la mediación son menos, pero se asemejan mucho a las nuestras. Según Rosa Mijangos³, las características de la mediación son las siguientes: “En tanto en cuanto los participantes entienden la naturaleza de un proceso de mediación, y, efectivamente consienten en participar en el proceso descrito, la mediación se convierte en posible y apropiada para sus fines. Cualidades esenciales de la Mediación:

1. **Voluntariedad.** Cada uno de los mediados puede abandonar el proceso en cualquier momento, por cualquier razón, o incluso, sin alegar razón alguna.
2. **Es colaborativa.** Puesto que ningún participante en Mediación puede imponer nada a nadie, todos están motivados para resolver los problemas y alcanzar los mejores acuerdos.
3. **Controlada.** Los participantes mantienen completa su capacidad de decisión y la posibilidad de oponerse a cualquier propuesta de acuerdo. Nada puede serle impuesto.
4. **Confidencial.** La Mediación es confidencial. Las conversaciones mantenidas durante el proceso, y todos los materiales utilizados para la Mediación no son susceptibles de ser utilizados (esto incluye al propio mediador) en ningún procedimiento legal posterior, por ninguna de las partes en conflicto. Su mediador está obligado a describir la extensión de la confidencialidad de la Mediación

³ “El Blog de la Mediación”. (Sin fecha). Recuperado el 21 de noviembre de 2020. <https://bufete-mijangos.es/category/mediacion/>

5. **Informada.** El proceso de Mediación ofrece la oportunidad de obtener e incorporar información y consejo legal. Cada uno de los mediados puede recabar dicha información, solicitada de su abogado, o ambos, de uno cuyos servicios hayan decidido, de común acuerdo, recabar. Esta información no determina, salvo que las partes así lo quieran, el resultado de la mediación. Los mediadores tienden a animar a las partes a obtener asesoramiento legal y a aconsejarles que cualquier acuerdo que implique cuestiones de carácter legal sea revisado por abogados independientes con carácter previo a su firma. Si el asesoramiento legal se solicita o no, es, en último término, una decisión de los participantes en el proceso.
6. **Imparcial, neutral, equilibrada y segura.** El mediador tiene la responsabilidad de asistir a cada mediado y no puede favorecer los intereses de uno frente a los del otro, ni puede favorecer un resultado específico de la Mediación. Su mediador está éticamente obligado a reconocer cualquier desviación sustancial en el tratamiento de los aspectos del conflicto. El papel del mediador es asegurar que las partes alcanzan acuerdos de manera voluntaria, libre e informada, y nunca como consecuencia de coerción o intimidación.
7. **Auto-responsable y satisfactoria.** Sobre la base de una colaboración activa y eficaz en la resolución voluntaria del conflicto que conduce a las partes a una Mediación, el nivel de satisfacción de los participantes en ésta, y el grado de implicación y compromiso para mantener y cumplir los acuerdos alcanzados, ha demostrado ser notablemente superior en comparación con otras opciones relacionadas con la reclamación de los intereses de las partes en conflicto en vía judicial.

Como podemos apreciar, las características de nuestra legislación y la española se concentran en cualidades imprescindibles como la voluntariedad, la imparcialidad del mediador, la colaboración, la escucha activa y la búsqueda de un acuerdo favorecedor y satisfactorio para ambas partes.

2.2.3. Objeto

La mediación no es un modelo rigurosamente estructurado. Está aferrado en el empoderamiento de las partes, que les permite lograr a través del diálogo un mejor

entendimiento de sus propias necesidades, intereses, actitudes y percepciones, así como la de los demás.

Se trata de un mecanismo destinado a resolver conflictos sin necesidad de litigar en la justicia ordinaria, que puede satisfacer las expectativas de los ciudadanos en poco tiempo y sin costo alguno. Constituye, además, una alternativa para agilizar el funcionamiento de los juzgados, que se encuentran saturados de causas y que requieren que transcurran años para llegar a una sentencia y mucho tiempo más para obtener su ejecución. Su propósito es, lograr un acuerdo sin los costos en tiempo, dinero y esfuerzo que llevaría un proceso judicial.

El objetivo de la mediación no es solo el acuerdo, sino también, impulsar un acercamiento entre las partes en conflicto, con la asistencia de un mediador, de manera que, aunque no se logre un acuerdo, se abran entre ellos caminos de entendimiento. A continuación, se establecen otros objetivos no menos importantes:

- Facilitar que se establezca una nueva relación entre las partes en conflicto.
- Aumentar el respeto y la confianza entre éstas.
- Corregir percepciones e informaciones falsas que se puedan tener respecto al conflicto y/o entre los implicados en éste.
- Crear un marco que facilite la comunicación entre las partes y la transformación del conflicto.
- Posibilitar que se preserve la relación cuando se trata de personas con vínculos de parentesco o de amistades entrañables.

2.2.4. Principios

Los principios rectores que defienden el proceso de mediación son varios, no obstante, examinaremos los más importantes y luego mencionaremos algunos valores vigentes y necesarios:

a. Voluntariedad.

Son las partes en conflicto, es decir, los actores, quienes deciden por potestad propia situar su controversia para que la maneje un tercero imparcial.

Refiriéndonos al respectivo carácter voluntario, cualquiera de las partes puede sugerir la mediación, admitiendo, cuando lo consideren, ventilar la disputa a través de ese medio alternativo de solución de conflicto. De igual forma, se puede desistir de la participación en el proceso. Es muy importante indicar, que no es aconsejable que las partes acudan al proceso de manera obligatoria o forzada, ya que las energías positivas disminuirán y no se contará con el beneplácito real de resolver la disputa y, por consiguiente, la parte renuente no dispondrán de la buena disposición para colaborar con el mediador y alcanzar un acuerdo favorable.

Se les debe recordar a las partes en conflicto, que están en mediación porque así lo decidieron, dado que se desea salvaguardar las relaciones, tratando de sanar o resolver los conflictos de una forma rápida y económica.

b. Confidencialidad y Ética Profesional.

Antes de dar inicio al proceso de mediación, el mediador y las partes deben firmar un acuerdo de confidencialidad, el cual no es más que una pequeña abertura para que las partes exterioricen sus intereses y necesidades, sin temor de que pueda ser utilizada con posterioridad en un arbitraje o en otra instancia. Esta confidencialidad no solo les corresponde a las partes. Ésta se extiende al mediador, en cuanto a la prohibición de comentar, con persona ajena a las partes, lo conversado o sucedido en las sesiones de mediación.

Este tema de la confidencialidad debemos enfocarlo desde el punto de vista de nuestra cultura y de las circunstancias de nuestro país que es pequeño y como tal, casi todos nos conocemos. Debemos expresarle a las partes, el significado de un compromiso de confidencialidad y cumplirlo, porque, en ocasiones, las partes quieren trasladar los efectos del compromiso a la pareja, amigos o socios y esta reubicación no es admisible. Pero ¿por qué no podemos ventilarlo fuera del proceso? Lo realmente significativo, es que no se es capaz de registrar que la permeabilidad de la información puede obstaculizar las negociaciones. Aparte de que, a los que les cuentan, ignoran lo que sucede en las reuniones, y luego surgen sugerencias o ideas que alejan la dirección acertada del proceso de mediación.

En el proceso de mediación, el mediador pretenderá examinar el verdadero origen del conflicto, preguntándole a las partes, permaneciendo las respuestas plasmadas en papel, vídeos y/o fotos, es decir, las evidencias. Ninguna información que se desarrolle dentro del proceso de mediación puede ser utilizada como prueba en un proceso posterior y mucho menos citar al mediador como testigo. El criterio de varios autores es que, el único documento que se puede utilizar en otro proceso es la certificación de que se ha llevado a cabo un proceso de mediación, que es el documento que se usa para evidenciar que se han agotado todas las vías previas posibles, establecidas al inicio del proceso.

1. Creencia en que las partes tienen la capacidad de resolver los conflictos.
2. Las personas asumen la responsabilidad sobre la solución de sus problemas.
3. Las personas participan activamente en el proceso de mediación.
4. La información ofrecida por los participantes es confidencial.
5. El proceso de mediación se da desde una perspectiva de cooperación.
6. El mediador mantiene una posición imparcial.
7. Se discute sobre las acciones y no sobre las personas.
8. Se promueve el logro de acuerdos satisfactorios para todas las partes.

2.3. La Mediación y la Jurisdicción Panameña

La prestación de este tipo de servicio depende del Poder Judicial. Está a cargo de la Dirección Nacional de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos, en donde brindan el servicio de Mediación en los Centros Alternos de Resolución de Conflictos del Órgano Judicial, en todo el país.

El Decreto Ley 5 de 8 de Julio de 1999, por el cual se instituye el Régimen General de Arbitraje, de la Conciliación y de la Mediación y que fue divulgado en la Gaceta Oficial 23,837 de 10 de julio de 1999, es el soporte jurídico que establece la mediación, la conciliación y el arbitraje en materias civiles y comerciales y que permitió establecer la realización de mediaciones en materia de familia, de parte de los Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos del Órgano Judicial en todo el país. Con este Decreto Ley, vienen a reglamentarse por primera vez en el país, estas materias que aglomeraban lo relacionado con el procedimiento arbitral, en equidad y derecho, hoy en día derogado;

materias susceptibles, los principios y creación de centros de conciliación; las definiciones, principios, materias, tipos y otros temas relacionados con la mediación y que aún se mantienen vigentes.

2.3.1. Crisis en la Administración de Justicia

El Órgano Judicial de Panamá vive una difícil y prolongada crisis, que actualmente se ha desmejorado notablemente debido a un número plural de denuncias de corrupción, acusaciones recíprocas y conflictos de poder entre los Magistrados de la Corte Suprema de Justicia (CSJ). Estas vicisitudes han arrastrado a una situación de desestabilización institucional y baja credibilidad pública de la Corte, que ha extraviado el liderazgo político que esa corporación de justicia debería tener.

A inicios del 2015, el presidente de la Corte Suprema de Justicia, Alejandro Moncada Luna, fue destituido, procesado y condenado por los delitos de enriquecimiento injustificado y falsedad de documentos. Moncada Luna, fue condenado a cinco años de prisión y en marzo de 2018, se le otorgó una libertad vigilada. El 21 de octubre de 2019, se declaró extinguida la pena y desde el día siguiente, empezó a regir la pena accesoria de cinco años de inhabilitación de funciones públicas que pesaba contra el ex magistrado Moncada Luna. Al poco tiempo, el magistrado de la Corte Suprema de Justicia, Víctor Benavides, renunció al cargo luego de ser denunciado por enriquecimiento injustificado, blanqueo de capitales y corrupción pública. En diciembre de 2015, se procedió a la nominación de los nuevos magistrados reemplazantes, lamentablemente dentro un proceso calificado por algunos actores como oscuro y no basado en criterios objetivos de mérito y trayectoria profesional, por lo que se perdió una importante oportunidad de mejorar la alicaída imagen del máximo tribunal de justicia.

La crisis que vive la administración de justicia panameña y la inseguridad de la población, por la poca credibilidad en nuestras leyes y más aún en los actores principales, que son los Magistrados y Jueces, sin contar a los Diputados y Ministros, cada día está más en decadencia y lo que nos acarrea son más conflictos, descontentos y desacuerdos que no hacen más que aumentar la mora judicial y muchas veces son procesos que se pueden llevar a los Centros de Mediación, pero se utilizan muy poco. Tenemos que hacer un

llamado urgente con el propósito de que se tomen las medidas necesarias para que el sistema judicial panameño vuelva a ser realmente la base principal de la democracia en un estado de derecho.

2.3.2. La Mediación como Método de Solución de Conflictos en la Jurisdicción Panameña.

La Mediación en la jurisdicción panameña se ofrece de carácter Público y es Voluntaria. Los Centro Alternos de Resolución de Conflictos atienden mediaciones extrajudiciales y judiciales (las primeras, cuando los interesados lleguen voluntariamente a los centros, las cuales son mínimas y las otras, obtenidas a través de los jueces de diferentes jurisdicciones), en muchas áreas, que estaremos ampliando más adelante.

Nos gustaría desarrollar un poco en cuanto a la Mediación en el ámbito Penal en Panamá, en donde podemos destacar la Ley 63 de 28 de agosto de 2008, que adopta el Código Procesal Penal de la República de Panamá, publicado en la Gaceta Oficial 26,114 de 29 de agosto de 2008.

Esta ley, que adopta el Código Procesal Penal Panameño, modifica el Proceso Penal Inquisitivo Mixto que imperaba en toda la República de Panamá, e implementa el Sistema Penal Acusatorio, el cual entró en vigencia de manera progresiva, desde el 2 de septiembre de 2011, en las provincias de Veraguas y Coclé; 2 de septiembre de 2012, en las provincias de Herrera y Los Santos; 2 de septiembre de 2015, en las provincias de Chiriquí (que es el interés de este trabajo), Bocas del Toro y la Comarca Ngäbe Buglé y para el 2 de septiembre de 2016, entró en el resto del país, conformado por las provincias de Panamá, Panamá Oeste, Colón, Darién y las Comarcas Emberá - Wounnan, Guna Yala, Guna de Madugandí y Guna de Wargandí.

Este Código, acopia en su contenido normativo, el artículo 26, que establece como principio fundamental, la solución del conflicto penal. Para lograrlo establece claramente las obligaciones del Juez de Garantías y el Fiscal de la Investigación, en promover los Métodos Alternos de Solución de Conflictos.

Entre los procedimientos establecidos en el Código Procesal Penal Panameño, hallamos la Conciliación, la Mediación y las Formas Naturales de Resolución de Conflictos de las Comarcas Indígenas. Este aspecto es el fundamento para llevar a cabo la mediación penal en las provincias donde opera el Sistema Penal Acusatorio y que, aunque la norma envía hacia los centros privados, son los Centros Alternos de Resolución de Conflictos del Órgano Judicial, los que llevan todas las mediaciones penales, porque ofrecen sus servicios de manera gratuita y con un alto nivel de desempeño y profesionalismo.

Pero no solo destacaremos el área penal, en realidad en Panamá, en términos de Mediación, se desarrollan una gran variedad de materias que explicaremos a continuación.

2.3.2.1. Dentro del Marco Judicial, Materias Susceptibles de Mediación

Lo más importante de la Mediación es que es un proceso “no obligatorio”. Esto significa que, aunque las partes hayan convenido someter un debate a la mediación, no están obligadas a continuar el procedimiento de mediación después de la primera reunión. Es así, como las partes controlan siempre su participación en la mediación. El seguimiento del procedimiento depende de que éstas sigan aceptándolo.

En este sentido, podemos enumerar y describir las materias que son susceptibles de mediación en Panamá:

1. **Familia:** Pensiones Alimenticias, Régimen de Comunicación y Reglamentación de Visitas, Custodia Provisional, Guarda Crianza y Educación, Ayuda Prenatal, Separación de Bienes Conyugales, Interdicción, Cuidados de Adultos Mayores, entre otros.
2. **Civil:** Incumplimiento de Contratos, Deudas Civiles, División del Bien Común, Alquileres, Daños y Perjuicios por Accidentes de Tránsito, Compra y Venta de Bienes Muebles, Compra y Venta de Bienes Inmuebles, Sucesiones, entre otras.
3. **Libre Competencia y Asuntos del Consumidor:** Incumplimiento de Contrato, Marcas de Fábrica, Protección al Consumidor, Derecho de Autor, entre otros.

4. **Agraria**: Prescripción Adquisitiva de Dominio, Deslinde y Amojonamiento, Expropiación de Bienes, Servidumbre Agraria, Oposición y Adjudicación de Terrenos Estatales y Edificación en Terreno Ajeno, Indemnización por Daños y Perjuicios Agrarios, entre otros.
5. **Comunitarias**: Servidumbres, Ruidos y Escándalos, Animales Domésticos, Problemas Vecinales, entro otros.
6. **Penales**: Homicidio culposo, lesiones personales y lesiones culposas. Hurto, apropiación indebida, estafa y otros fraudes, usurpación, daños y delitos cometidos con cheque. Incumplimiento de deberes familiares y actos libidinosos cuando la víctima sea mayor de edad. Evasión de cuotas o retención indebida, siempre que no afecten bienes del Estado. Contra la propiedad intelectual que no causen peligro a la salud pública. Calumnia e injuria. Inviolabilidad del domicilio e inviolabilidad del secreto. Falsificación de documentos en perjuicio de particulares.
7. **Laborales**: Agilización de los trámites administrativos que se realizan en la Sección de Mediación Colectiva, suministrando la información necesaria que oriente al personal en cumplimiento de sus actividades dinamizando los trámites administrativos que se analizarán en esta instancia, señalando incluso, el procedimiento y la estructura organizativa que deben seguir, y que podrá ser consultado en la sección de anexos de este informe. Tramitar, conocer y participar en la negociación de los convenios colectivos de trabajo interpuestos por sindicatos o grupos de trabajadores a la empresa o grupo de empresas atendiendo las disposiciones legales sobre la materia. Conocer, intervenir, mediar y procurar soluciones, de conformidad con la ley y por la vía de la conciliación administrativa, de los conflictos de trabajo suscitados en las relaciones de trabajo entre dos o más trabajadores y el empleador o grupo de empleadores. Intervenir en la negociación de prórrogas, modificaciones, contratos, colectivos, al reglamento o cualquier otro acuerdo donde se establezcan relaciones de trabajo, llevando un registro de dichas negociaciones. Asesorar a los trabajadores y empleadores sobre la naturaleza, efectos y ventajas de los contratos colectivos, al igual que la elaboración de éstos, para las diferentes actividades del país de conformidad con lo establecido por la ley a solicitud de los sectores interesados.

8. **Otras materias:** Derechos de Autor, de conformidad con la Ley 64 de 2012.

2.3.2.2. Procedimiento de la Mediación en la Jurisdicción Panameña

La mediación es un Sistema Alternativo de Resolución de Conflictos. Alternativo porque es extrajudicial o diferente a los canales legales o convencionales de resolución de altercados. Es un intento de trabajar con el otro y no contra el otro, en busca de una vía pasiva e imparcial para afrontar los conflictos, en un entorno de crecimiento, de aceptación, de aprendizaje y de respeto mutuo. Se trata de un proceso voluntario, flexible y participativo de resolución pacífica de conflictos, en el que dos partes encontradas recurren voluntariamente a una tercera persona imparcial, en este caso, el mediador, para llegar a un acuerdo agradable.

El procedimiento es el siguiente:

1. La persona interesada en el servicio que presta el Centro de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos del Órgano Judicial se acerca y expone su problema al personal del Centro. En las áreas geográficas en las que no se cuente con un Centro de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos, la persona interesada, pedirá la colaboración a los facilitadores judiciales existentes en la comunidad.
2. El peticionario de este servicio será aconsejado y llenará un formato de solicitud del servicio.
3. El mediador del Centro de Métodos de Resolución de Conflictos del Órgano Judicial analizará el caso y de considerar que éste no es mediable, lo anotará en el documento o formato de solicitud del servicio y lo referirá a la instancia judicial que corresponda.
4. En el caso de que el Mediador del Centro de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos del Órgano Judicial, determine que el caso presentado es mediable, procederá a girar los oficios correspondientes con el propósito de citar a la otra parte. La invitación podrá ser vía telefónica, escrita y también podrá auxiliarse con el Centro de Comunicaciones Judiciales (CCJ) del Órgano Judicial.
5. Invitación Telefónica: En esta invitación se le explica a la otra parte las ventajas y beneficios que puede alcanzar si su controversia es atendida en el Centro de

Métodos Alternos de Resolución de Conflictos del Órgano Judicial, así como también, en qué consiste el método propuesto. De aceptar la invitación se acordaría fecha y hora para llevar a cabo la mediación, con la participación de las partes y se tendrá una fecha límite para continuar la asistencia hasta tres días antes de la fecha programada para realizar la mediación. Este procedimiento será llevado a cabo por el personal de secretaría adscrito del Centro de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos del Órgano Judicial. De no aceptar alguna de las partes el servicio ofrecido, el Centro de Mediación tomará nota y procederá a confeccionar un informe en el que hará constar que el proceso de mediación finaliza y que el servicio prestado por el Centro será considerado como una orientación a las partes.

6. **Invitación Escrita:** Este tipo de invitación es por medio de nota emitida por el Centro de Mediación correspondiente y puede ser entregada por el solicitante del servicio o por el funcionario de Órgano Judicial, dispuesto para tal fin y se le otorgarán cinco días para hacer la entrega de la nota, en la que consta la fecha y la hora programada y sin coacción alguna se le explica el motivo y ventajas del método alternativo para solucionar el conflicto. En esta nota se solicita a la parte que confirme su participación en la fecha y hora programada por medio de los números telefónicos del Centro que se señalan en la nota. De no concurrir las partes, finalizará la mediación y se tendrá la actuación del Centro como una orientación al caso presentado, cerrando el mismo. De asistir a la citación se procederá con mediación programada.
7. **La Sesión de Mediación:** Con la concurrencia de las partes, se iniciará la mediación convocada. El mediador dará la apertura, explicará el propósito de ésta y su procedimiento. Si se logra alcanzar un acuerdo, el mediador redactará en presencia de las partes el informe y si no hay acuerdo, se dará por terminado el proceso de mediación.
8. **La mediación puede derivar en los siguientes resultados:**
 - a. Se logró acuerdo.
 - b. No se logró acuerdo.
 - c. No mediable.
 - d. Las partes desisten del proceso.
 - e. Una de las partes desiste del proceso.

9. El expediente debe contener:
 - a. Formulario de solicitud del servicio.
 - b. Aceptación del servicio.
 - c. Formulario de informe de la sesión (en caso de darse la misma).
 - d. Acuerdo (de llegar a alguno).
 - e. Formulario de seguimiento (de requerirlo).
10. El Informe de Seguimiento: Ante el incumplimiento, se podrá solicitar una sesión de seguimiento del acuerdo, con el propósito de que las partes decidan y expresen su deseo de mantener o modificar el acuerdo, o si desean acudir a la vía judicial.
Fin del proceso.
11. Las partes llenarán una encuesta de calidad del servicio de mediación obtenido.

2.4. El proceso de Mediar Conflictos

El objetivo de la presentación y aceptación del mediador es inspirar confianza (para las partes en desacuerdo) en la persona que debe valorar los aportes de las partes y que luego ellas mismas deben decidir. En la mediación, las técnicas utilizadas son las propias de la comunicación eficaz, como lo son: la escucha activa, los mensajes en primera persona, ayudar a reformular, ayudar a buscar soluciones y el mediador puede ser esa persona que actúa de modo intuitivo y espontáneo en cualquier situación de conflicto.

Bajo este concepto, podemos mencionar algunos de los aspectos que tienen que tomar en cuenta para llevar a cabo la mediación:

1. La adecuación de la mediación en el caso que se plantea.
2. ¿Quién será la persona adecuada para mediar y orientar a las partes?
3. ¿Sí podrán reunirse las partes o tendremos que trabajar por separado?
4. Tiempo necesario para reunirse con las partes.
5. ¿Quiénes estarán presente en el proceso: implicados, abogados, expertos, ¿otros?
6. Si es necesario, comentar algunas técnicas como: mensajes en primera persona, la empatía, etc.

2.4.1. Características del Mediador

La educación continua, que tenga una visión ética, la experiencia y la apertura hacia nuevos conocimientos, horizontes y tecnologías, ayudan a establecer un estilo personal en el profesional que será elegido mediador. Sin embargo, existen una serie de proposiciones básicas exigibles a todo experto, que crean las bases para el buen desarrollo de esta disciplina.

A continuación, enumeramos a grandes rasgos las características que deberían existir en un buen Mediador:

1. **Establece las normas.** El Mediador es el encargado de establecer las normas para el buen funcionamiento de una Mediación.
2. **No juzga.** Los conflictos no deben verse como algo negativo o positivo, simplemente se trata de canalizar la forma en la que ese conflicto se puede abordar. Por tanto, los Mediadores no deben ejercer función de juez y parte en un conflicto, sino que son una pieza más para la resolución de este.
3. **Escucha activamente.** La función del Mediador se centra en la escucha activa, es decir, escuchar y ser capaz de comprender a las personas afectadas por un conflicto, y sin emitir nunca juicios de valor.
4. **Respeto la confidencialidad.** El proceso de una Mediación debe basarse en el respeto a la confidencialidad de las personas que aceptan una Mediación. La confidencialidad es un aspecto básico para la generación de confianza.
5. **Transforma el conflicto.** A partir de la escucha activa el Mediador debe esforzarse en crear opciones que ayuden a resolver el conflicto.
6. **No sanciona.** Al ser la Mediación de carácter voluntario, el Mediador no tiene la capacidad para sancionar un conflicto
7. **No da soluciones.** Aunque es algo que a los afectados de un conflicto les cuesta entender en ocasiones, el Mediador no debe ser la persona que solucione el conflicto. El conflicto debe ser resuelto por las personas afectadas. En este sentido, el Mediador tiene como objeto escuchar, clarificar, crear opciones, pero no debe dar la solución o soluciones a ningún conflicto.
8. **Saber parafrasear.** Una vez las personas afectadas por un conflicto han dado su versión, es muy importante que el Mediador sea capaz de parafrasear lo dicho por

los afectados por un conflicto. El hecho de poder parafrasear permite que otra persona neutral al conflicto diga las palabras que los afectados por el conflicto han pronunciado. Es muy importante que el Mediador haga ver a las personas que asisten a una Mediación que en ocasiones hay diferencias entre lo que se dice, lo que se quiere decir y lo que los demás han entendido. El valor de la palabra es un aspecto esencial en una Mediación porque de ella depende en gran medida la resolución de cualquier conflicto.

9. **Honesto y Genuino.** Como la mujer del César, no sólo serlo sino también, parecerlo. No debe prometer algo que no pueda cumplir.
10. **Imparcial.** La cualidad más importante de un mediador eficaz es su capacidad de mantener una intervención imparcial en medio de un proceso.
11. **Sensible y Respetuoso.** El mediador debe ser respetuoso con las partes y sensible a sus fuertes sentimientos valorativos, incluyendo sus diferencias de sexo, raza, creencias religiosas, políticas, culturales, etc.
12. **Flexible.** Debe estimular la fluidez (naturalidad, claridad, sencillez) en las comunicaciones.
13. **Humilde.** Reconocer con modestia sus limitaciones y habrá momentos en que es mejor separarse del proceso.
14. **Enérgico y Persuasivo.** Inspirar autoridad sin ser autoritario. Debe intervenir eficazmente para lograr la flexibilidad en las partes, aunque debe dirigir la dinámica y controlar la audiencia.
15. **Tener sentido del humor.** Es necesario para aflojar las tensiones y crear un clima favorable.

2.4.2. Actuación de los Mediadores

La comprensión de la causa como instrumento y las metodologías como elementos que facilitan el progreso del proceso, forman parte de la identidad del mediador como tal y le confieren poder ante las partes en la medida en que se trata de materiales que ellos superficialmente no poseen.

Consciente de este escenario, el mediador debe reformular su actuación en términos de colaboración para que ellos ejerciten su poder, ubicándose premeditadamente en una posición inferior a las partes y así su propio bagaje podría situarles.

El mediador es la persona que está ahí para proporcionar ayuda y esto funciona universalmente, pero no siempre ocurre de manera directa, seguida o lineal, algunas veces, el mediador debe regresar a una fase que se creía culminada.

En esta pretensión de brindar ayuda, según Rodríguez Aguilar,⁴ se pasa por un proceso en el que se verifican varias etapas como el tercero que presta ayuda, y estas son:

- a. **Entrada:** Esto tiene que ver con el “quién” y el “cómo”. El “quien” se refiere a las partes principales del problema y también el rol del tercero que suministra la ayuda. El “cómo” se refiere al proceso y a sus pasos.
- b. **Conversar:** En esta etapa se recogen las narraciones y representaciones de las partes. Es hablar con las partes para ir haciendo el recuento de lo vivido, para poder generar más confianza y crear los espacios necesarios para una comunicación asertiva y para lograr expresarse sin ofender, escuchar atentamente y después de todo este proceso, resumir los hechos aportados.
- c. **Ubicar:** Con esto nos referimos a “¿Dónde estamos?”, nos habla del presente. Acá tratamos de crear un acercamiento de las partes con un lenguaje común sobre los temas y saltar de un “tú y yo” a un “nosotros”. Para esto el mediador necesita capacidad de análisis, composición y elaboración, porque cuando planteamos de manera efectiva un problema, esto significa más de la mitad de la solución al mismo.
- d. **Arreglar:** Aquí exponemos el futuro, “¿Para dónde vamos?, ¿Qué es lo que vamos a hacer?”. En este caso, el mediador debe tener la destreza de generar opciones, proponer iniciativas y crear diferentes enfoques en cuanto al contenido del problema o conflicto y a la relación entre las partes.
- e. **Salida:** Para terminar con este proceso de ayuda, aquí se formalizan las soluciones concretar al problema. “¿Quién va a hacer qué? ¿Cuándo? ¿Cómo y dónde?”. El

⁴ (Rodríguez Aguilar, 2016)

mediador debe ser muy explícito en la naturaleza de la relación: ya sea reconciliación, esperanzas, miedos o expectativas.

2.4.3. Presentación del Contexto de la Mediación

El lugar donde se efectúe la mediación debe estar dispuesto de modo que las partes puedan presentar sus intereses y puntos de vista, escuchar los intereses de la otra parte y hacerlo de tal manera que las partes empiecen a trabajar, favoreciéndose entre sí para crear soluciones recíprocamente admisibles. Deberán tenerse en cuenta los siguientes elementos:

1. Neutralidad del lugar de encuentro.
2. Privacidad.
3. Posibilidad de realizar comunicaciones con el exterior.
4. Muebles y asientos distribuidos de forma que faciliten el trabajo cooperativo.

2.4.4. Orientación de las Partes

Durante el primer contacto con cada una de las partes el mediador debe:

1. Conseguir una síntesis del problema y de los hechos que llevaron a requerir el servicio de mediación.
2. Hacer en este momento una descripción simple y breve de lo que es la mediación, qué hace el mediador y de porqué funciona la mediación.
3. Conseguir que las partes concurren a una primera sesión de mediación fijando un momento y un lugar que sea aceptable para las dos partes.

2.4.5. Crear Confianza en el Proceso

Para crear confianza en el proceso, el mediador debe explicar una serie de puntos por los que deben pasar cada una de las partes con detalle, dejarles claro el procedimiento y asegurarles su imparcialidad en el mismo:

1. Explicarles el proceso, manifestarles qué es la mediación, sus reglas y compromisos. También y no menos significativo, la importancia de su colaboración.

2. Hacer hincapié en la importancia de la confidencialidad y de su colaboración, siendo honestos y sinceros.
3. Aceptar unas normas básicas: No interrumpirse. No utilizar un lenguaje ofensivo.
4. Explicarles que no se debe descalificar al otro. No anularlo, ni desautorizarlo, ni invalidarlo o imposibilitarlo.
5. Ha de informar a las partes que la mediación es para ayudarles a que encuentren una forma de reanudar su relación. Que no están obligados a llegar a un acuerdo.
6. Ha de informar a las partes que participar en un proceso de mediación no les evita la sanción que puedan tener, si es el caso.

➤ **Técnicas Para Utilizar En Esta Fase**

1. Contactar con las distintas partes sin crear desequilibrios.
2. Convocar a las distintas partes.
3. Tratar la información confidencial de cada parte.

2.4.6. Recolección de la Información

El mediador debe proporcionar una estructura inicial, que le dé confianza a las partes y así ellos puedan participar y expresar con sinceridad el conflicto que tienen con el otro, evitando que se sienta como un interrogatorio.

1. Recabar información de ambas partes, así como: situación, percepciones, metas, expectativas.
2. Poder exponer su versión del conflicto y expresar sus sentimientos.
3. Poder desahogarse y sentirse escuchados.

➤ **Técnicas Para Utilizar En Esta Fase**

1. Cesión de la palabra.
2. Intervención para aliviar la tensión.
3. Normalizar.
4. Escucha activa.
5. Preguntar.
6. Reconocer los sentimientos.
7. Parafrasear.

2.4.7. Identificar el Problema Objeto de la Controversia

El mediador intentará identificar el o los conflictos a partir de toda la información de que dispone. Clasificará y ordenará los temas más importantes para las partes. Tratará de elaborar una definición compartida del problema, es decir, una definición del conflicto aceptada por las dos partes. Por estas razones los mediadores deberán:

1. Crear consenso, planificar y elaborar la lista de temas.
2. Facilitar e intercambiar información.
3. Identificar y ordenar los temas en disputa.
4. Distinguir y clarificar los temas no mediables.
5. Neutralizar los comportamientos negativos.
6. Asegurar la conformidad de las partes sobre los temas que se tratarán para avanzar hacia una solución o transformación positiva del conflicto.
7. Tratar primero los temas comunes y de más fácil arreglo, para crear confianza y mantener el interés.
8. Explorar los intereses subyacentes a las posiciones y dirigir el diálogo en términos de intereses.

➤ Técnicas Para Utilizar En Esta Fase

1. Extraer información relevante del conflicto.
2. Centrarse en lo racional.
3. Crear definición común del conflicto.
4. Separar el problema de las personas.
5. Enfocar.
6. Orientación futura positiva.
7. Reuniones individuales.

2.4.8. Proponer Posibles Soluciones

Se debe plantear la cuestión básica: ¿Hacia dónde queremos ir? ¿Cómo queremos relacionarnos en el futuro?

Le corresponde tratar cada tema y buscar posibles vías de arreglo. Es por lo que el mediador tiene las siguientes cualidades:

1. Debe mantener su neutralidad.
2. No debe ofrecer soluciones. Debe evitar limitar las posibilidades de las partes de encontrar una respuesta por sí mismas.
3. Inventariar las opciones.
4. Incluir temas y determinar los límites. (Enmarcarlos)
5. Superar puntos muertos, como los aspectos que no favorecen la resolución del conflicto ni la mejora de la relación.
6. Centrarse en el futuro y no en el pasado.
7. Examinar los puntos fuertes y débiles de las opciones.
8. Examinar las consecuencias de las distintas opciones.
9. Explorar lo que cada parte está dispuesta a hacer y le pide a la otra parte.
10. Resaltar los comentarios positivos de una parte sobre la otra.

➤ **Técnicas Para Utilizar En Esta Fase**

1. Brainstorming / lluvia de ideas: facilitar la espontaneidad y creatividad en la búsqueda de ideas o soluciones.
2. Dividir el problema.

2.4.9. Elaboración y Aprobación del Acuerdo

Esta es la fase donde se deben plantear las distintas opciones esbozadas para poder ser aceptadas y que puedan funcionar, evaluar las ventajas e inconvenientes, valorar las dificultades para llevar a término las distintas opciones y decidir quién hace qué, cuándo, cómo y dónde. Por estas razones el Mediador hará las siguientes actividades:

1. Clarificar lo que se ha acordado. Dejar bien claro el acuerdo al que se ha llegado.
2. Escribir los acuerdos sin ambigüedades y con lenguaje neutral. El acuerdo debe estar escrito en un lenguaje sencillo, no artificial, sin muchos tecnicismos y que no se preste para malentendidos.
3. Planificar de qué forma se llevarán a la práctica los Acuerdos. Se debe proyectar cómo se realizarán dichos acuerdos en la vida real.
4. Tener en cuenta las características que deben cumplir los Acuerdos de las partes. Se deben cumplir los requisitos al pie de la letra y que sea igualitario para las partes.

5. Equilibrado. Que el acuerdo sea ecuánime y objetivo para todos.
6. Claro y simple.
7. Realista- posible. Que el acuerdo sea viable de acuerdo con las leyes de nuestro país y los parámetros de nuestra sociedad.
8. Aceptable por las partes.
9. Específico, concreto y conmensurable. Que se pueda evaluar de alguna manera en cuanto a los resultados específicos.
10. Que mantenga expectativas de mejora de la relación. Para que las partes puedan llevar un trato decente entre ellos.
11. Redactado por escrito. Así se evita el olvido y las malinterpretaciones y se facilita el seguimiento.
12. Hacer copias del acuerdo para cada parte y archivar el original.

➤ **Técnicas Para Utilizar En Esta Fase**

1. Sintetizar.
2. Reconocer.
3. Hay que felicitar y alabar por el acuerdo y la colaboración.

2.5. Cultura de Paz

En julio de 1989, en el Congreso Internacional «La Paz en la Mente de los Hombres» celebrado en el corazón de África, en Yamoussoukro (Costa de Marfil), la UNESCO expone por primera vez el concepto de “cultura de paz”, que constituye una nueva visión de la paz. En este Congreso se aprueba la “Declaración de Yamoussoukro” donde se define, también por primera vez, el concepto de cultura de paz:

“El Congreso invita a los Estados, a las organizaciones intergubernamentales y no gubernamentales, a las comunidades científicas, educativas y culturales del mundo y a todos los individuos a: a) contribuir a la construcción de una nueva concepción de la paz, mediante el desarrollo de una cultura de la paz, fundada en los valores universales del respeto a la vida, la libertad, la justicia, la solidaridad, la tolerancia, los derechos humanos y la igualdad entre hombres y mujeres”.

Desde esta fecha del Congreso de Yamoussoukro, la UNESCO lidera un importante movimiento, en nivel mundial, en pro de una cultura de paz cuyo objetivo es promover valores, actitudes y comportamientos, en todos los niveles de la sociedad, para evitar la violencia y encontrar soluciones pacíficas a los conflictos.

Esto conduce luego, a la proclamación del año 2000 como “Año Internacional de la Cultura de Paz” y a la aprobación, por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 19 de noviembre de 1998, del “Decenio Internacional de una cultura de paz y no violencia para los niños del mundo (2001–2010)”.

La cultura de paz se crea en un proceso de gestión a largo término, fundado sobre elementos morales y éticos de reconocimiento universal, que quiere llegar a diseminar en la mente de los seres humanos, los baluartes de la paz. Educar en cultura de paz es un desafío para la sociedad educativa, ya que deben ver sus diferentes componentes como una forma de hacer evolucionar la sociedad, lo cual permitirá al ser humano encontrar soluciones que reconozcan que debemos afrontar los conflictos sin violencia, con el impulso necesario para llegar a soluciones en las que todos resulten ganadores, en una sociedad tan agitada como la nuestra.

La cultura de paz está fundada en los principios enunciados en la Carta de las Naciones Unidas y en el respeto de los derechos humanos, la democracia y la tolerancia, la libre circulación de información, la educación para la paz, la promoción del desarrollo y la mayor participación de la mujer como posición integral, para evitar la violencia y los conflictos, ejecutando actividades orientadas a crear ambientes propicios para el establecimiento de la paz y su consolidación.

Necesita, ante todo, el esfuerzo generalizado de todos los integrantes de la comunidad para modificar mentalidades y actitudes con ánimo de promover la paz.

La Cultura de Paz representa, transformar los problemas, prevenir los que puedan generar violencia y restituir la paz y la confianza en poblaciones que surgen de la guerra. Su intención se extiende a los límites de los conflictos armados, para hacerse extensivo a las escuelas y los lugares de trabajo, las oficinas gubernamentales y las salas de prensa, las familias y los lugares de entretenimiento y esparcimiento o diversión.

El objeto de la cultura de paz es garantizar que los conflictos que resultan de las relaciones humanas se solucionen de manera no violenta, con base en los valores tradicionales de la paz: justicia, libertad, equidad, solidaridad, tolerancia y respeto a la dignidad humana; pero para desarrollar y consolidar una cultura de paz, es preciso asegurar los derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales de todas las personas. La cultura de paz rechaza la violencia y se ocupa del conflicto a través del diálogo y la negociación entre individuos, grupos y naciones, porque es el conjunto de valores, actitudes y formas de vida que favorezca la coexistencia y la cooperación, basados en los principios de equidad y respeto a la vida, los derechos humanos y al planeta. Originar una cultura de paz es un desafío particularmente notable en América Latina, ya que es una región marcada por la violencia y desigualdades, que afectan principalmente a determinados grupos de la población.

Muchos podrían pensar que una cultura de paz excluye la existencia de conflictos y divergencias en las sociedades. Por el contrario, el conflicto es un elemento de las relaciones humanas y de los contextos democráticos y plurales, cuya respuesta no debe ser la violencia. Si lo entendiéramos así, de una forma positiva, conllevaría a la apertura de nuevas formas de pensar y a oportunidades de aprendizaje y transformación. Existen muchas formas de construir una cultura de paz, porque es un proceso que implica aprender de las diferencias, ampliar el conocimiento, intercambiar experiencias y establecer compromisos.

El nivel máximo de concreción sobre la cultura de paz se produce con la aprobación en 1999, de la “Declaración y Programa de Acción sobre una Cultura de Paz”, por la Asamblea General de las Naciones Unidas. En esta Declaración se conciben las bases conceptuales de la cultura de paz, así como las pautas y medidas para su desarrollo.

Hoy, veintitrés años después de la aprobación de la “Declaración y Programa de Acción de Cultura de Paz”, la cultura de paz está teniendo un gran avance en nivel global. Numerosas organizaciones de la sociedad civil, instituciones educativas de los distintos niveles, administraciones locales, de todo el mundo, llevan a cabo planes y acciones de todo tipo para el fomento de una cultura de paz.

2.5.1. Educar para la paz

La Educación para la Paz o por lo menos el intento de Educar para la Paz, fue un período comprendido entre el año 2000 y el año 2010 para la Organización de las Naciones Unidas, cuando se proclamó para los países miembros la realización de una serie de estrategias y acciones dirigidas a reorganizar los sistemas educativos para introducir la formación de valores, el respeto por las otras personas y así hacer un énfasis en la importante atención de acciones de prevención y disminución de la violencia y el bullying existentes en las escuelas. De esta forma podemos hablar de que la cultura para la educación de paz desde el punto de vista integral establece la necesidad de un enfoque para enfrentamos a lo que actualmente se vive en nuestras sociedades.

En nuestra sociedad es en dónde cada día se vuelve más exigente la formación de los estudiantes con miras a ser mejores ciudadanos y que sirvan a su vez de formadores de familia y no solamente bajo una percepción de los jóvenes que acuden a escuelas a escuchar las clases del docente y hacer deberes o tareas en su hogar, en una forma rutinaria e igualitaria en todas las aulas de clases, sino, que cada joven tenga el conocimiento necesario para que pueda llegar a acuerdos sin tener que pasar por la agresión y discriminación, que aprenda que la convivencia con las demás personas debe ser saludable, pacífica y amable y que cuando llegue a la Universidad sea una persona que siempre trate de mediar en vez de contender. Pero este es un trabajo que debe hacerse desde los primeros años en el seno familiar y luego en las escuelas.

En las escuelas, esta enseñanza puede llamarse aprendizaje colaborativo, en donde los estudiantes trabajan en grupos o equipos, realizando una tarea compuesta en donde todos participen. Con esto, los miembros de estos equipos, primeramente, reconocen que todos tienen habilidades mixtas y esto estimula una colaboración más eficaz. Este método, forma al alumnado en actitudes y habilidades que los lleva a una mejor comprensión de los conflictos que afrontan, al autoconocimiento y valoración de ellos mismos, a la experimentación de emociones y sentimientos positivos, al respeto a las demás personas, a comunicarse efectivamente, a una canalización adecuada de la agresividad, a participar positivamente y a ayudar en el bienestar de todos.

Por otro lado, debemos acotar, que la UNESCO intenta establecer de manera general objetivos en los Estados miembros para modificar sus políticas educativas a fin de garantizar programas de estudio que incluyan valores, temas sobre derechos humanos, contenidos de paz y de cooperación democrática.

Cuando hablamos de no violencia, de técnica de tolerancia cero hacia el bullying, de entendimiento intercultural, de procesos educativos que ajusten la enseñanza sobre estos valores, llegamos a entender que en Panamá los principales enfoques están orientados hacia establecer algunas políticas que tiendan a evitar la agresividad entre los estudiantes y el bullying en el aspecto escolar y hasta universitario. Observamos que la cultura de paz debe estar dirigida a resolver conflictos que surgen en el ambiente educativo superior de una manera pacífica, entre los que interactúan en este sistema de educación superior.

Y con este trabajo pretendemos entender cómo la educación integral como un todo se compone de gran complejidad de elementos tanto individuales como sociales, familiares, económicos y recursos materiales por lo que debe existir un equilibrio de cada uno de estos componentes que comprenden la educación, con miras a generar futuros ciudadanos comprometidos con un manejo de interiorización con las herramientas que se le ofrecen acerca de este tema; que le permitan desarrollarse plenamente en su comunidad y resolver conflictos de forma pacífica.

En cuanto a la mediación establecida en los planteles educativos en nivel superior, podemos señalar que, la mediación Universitaria debe contemplar aspectos de una actividad institucional en la cual la universidad debe crear los ambientes propicios y las instancias institucionales para que se puedan dirimir los conflictos surgidos en este ámbito educativo, estableciendo órganos unipersonales como lo sería el defensor universitario o alguna otra figura que pueda encargarse de solucionar este tipo de conflictos.

En cuanto a la mediación Universitaria vista desde el rol docente, podemos decir que, es un modelo de mediación desarrollado por los mismos docentes bajo la propia actividad dentro del contexto laboral universitario, que con frecuencia funge o actúa como mediador en las funciones de los participantes y plantea posibles estrategias y propuestas que contribuyen al mejoramiento de la incomodidad del estudiante dentro del ámbito

universitario. Esta perspectiva corresponde a un mediador de manera informal que se establece por parte del estamento docente que viene a suplir la ausencia formal de un mediador con el conocimiento suficiente y las técnicas adecuadas para poder desarrollar una mediación de forma satisfactoria; de manera tal que lo que se puede observar es que, de manera empírica se desarrolla un proceso de mediación sin utilizar las técnicas y los principios que se utilizan en toda mediación y se trata de que éste sea un tercero que trata de conciliar para buscar algún tipo de solución a los conflictos surgidos en el ámbito Educativo Superior.

En cuanto al objetivo de este proyecto, lo que pretende establecer son los cimientos y las bases para que se pueda establecer de manera objetiva una oficina encargada de solucionar los conflictos y mediar ante el surgimiento de estos para buscar las posibles soluciones y así satisfacer las necesidades orientadas hacia un mejoramiento de la calidad de la educación superior.

Debemos tener en cuenta, que las competencias requeridas para la implementación de este programa en la universidad son numerosas, empezando por los mediadores y sus características y parte de esto, la Universidad Autónoma de Chiriquí lo tiene, ya que cuenta con el Posgrado y Maestría en Métodos Alternos de Solución de Conflictos, pero debemos estar conscientes de la necesidad de una oficina que sólo se dedique a este tema. Nos corresponde a nosotros, como fuerza activa de la universidad, estudiar de manera formal y objetiva la creación de este programa de manera permanente dentro de la institución.

Sí pretendemos alcanzar los objetivos establecidos en los planes de reacreditación y buscar la excelencia en la calidad de la educación superior debemos tomar en cuenta el aspecto de la mediación general y específica en las diferentes líneas de acción, como una alternativa para resolver los conflictos surgidos en el ámbito educativo y así poder contribuir de una manera eficaz y eficiente al mejoramiento del sistema educativo, que son pilares fundamentales para el desarrollo de nuestro país.

2.5.2. La Educación Superior y la Mediación

Dentro del contexto educativo universitario, este tema es de suma complejidad puesto que existen una gran diversidad de actividad y funciones que caracterizan las relaciones

de los diferentes colectivos o sectores que lo componen a la universidad y así tenemos que tomar en cuenta que dentro de la docencia y la investigación hay una enorme multiplicidad de situaciones y relaciones humanas que se conjugan dentro de los miembros de la comunidad Universitaria. Es básicamente por los tres componentes inherentes a toda universidad, que son los estudiantes, el personal docente e investigador y el personal administrativo, esto si no hubiera las relaciones existentes en los diferentes grados de la Administración o niveles administrativos, que se establecen en las organizaciones universitarias.

Hay que tomar en cuenta la interdependencia existente de estos tres componentes. Con la permanente interacción surgida de carácter horizontal en la cual podemos decir que estos miembros que pertenecen al mismo sector interactúan o se conjugan entre sí y la interacción transversal, que es aquella que surge o se produce entre miembros de diferentes sectores que pueden ser dentro de la Universidad o con la comunidad o ya sea con los medios, que de una o de otra manera impactan en la universidad y se desempeña en la sociedad, haciéndolo un sector cada vez más heterogéneo con diversidad de opiniones y diferencias características de las personas o de los grupos sociales que interactúan dentro de un ámbito de educación superior. Es así, como observamos la jerarquización de la comunidad Universitaria con sus diferentes particularidades.

Estos grupos gozan de diferentes características y pueden plantear una serie de problemas, desacuerdos y conflictos surgidos en la propia universidad, sin embargo estos problemas y las estructuras jerárquicas que caracterizan a los estamentos universitarios, pueden funcionar dentro de la universalidad con cierta interdependencia para negociar o alcanzar de manera conforme los objetivos que persiguen los individuos dentro de esta relación y aquí es donde encontramos el contexto interno del conflicto que se pretende mediar.

El origen de los conflictos puede ser muy diverso, por lo que, los podemos diferenciar de acuerdo con el individuo, el sector o grupo y a la organización en la cual se desempeña.

Para entrar a analizar estos aspectos es importante destacar, que, en el cuerpo normativo existente en este caso en la Universidad Autónoma de Chiriquí, se establecen deberes y derechos tanto para docentes como los estudiantes y se establecen unos parámetros

normativos de conducta en la Universidad Autónoma de Chiriquí, que próximamente veremos en los siguientes puntos.

2.5.3. Deberes y Derechos de los Docentes Universitarios

El capítulo VII, en la Sección D, del Estatuto Universitario de la UNACHI, a partir del artículo 243 hasta el artículo 249, nos habla sobre las Obligaciones, Deberes, Derechos y Funciones del Estamento Docente y de Investigación. En este segmento comentaremos sobre los deberes y derechos de los docentes, para realizar un análisis sobre el tema de la Mediación y cuáles de estos deberes y derechos se acercan un poco a los procesos de mediación dentro de la Universidad.

Artículo 244: *Son deberes de los investigadores y de los docentes, además de los que señala este Estatuto y el Reglamento de la Carrera de Docencia e Investigación, los siguientes:*

- 1. Cumplir con las obligaciones inherentes a su cargo.*
- 2. Preparar periódicamente trabajos de investigación y obras didácticas o culturales.*
- 3. Asistir periódicamente a cursos, seminarios, simposios, conferencias o actos similares, para actualizar sus conocimientos científicos, técnicos o artísticos.*
- 4. Coadyuvar con el cumplimiento de los fines y objetivos de la Universidad.*
- 5. Participar en programas o proyectos de extensión.*
- 6. Observar una conducta profesional ejemplar.*
- 7. Defender la autonomía de la Universidad, la libertad de cátedra y velar por su prestigio; contribuir al conocimiento de su historia y fortalecerla como institución nacional dedicada a la enseñanza, la investigación, la extensión, difusión, la producción y servicios.*

8. *Dictar sus clases ajustándose al programa vigente aprobado por la unidad académica, durante todo el periodo lectivo.*
9. *Asistir con puntualidad y participar de las actividades docentes y de investigación; en las reuniones de los órganos y comisiones universitarias de que forman parte, así como atender puntualmente las solicitudes de informes, programas y evaluación que le sean pedidos por las autoridades competentes.*
10. *Brindar asesoría de trabajo de graduación, en cualquiera de sus opciones.*
11. *Completar sus funciones docentes y de investigación, hasta las cuarenta (40) horas semanales, con trabajos de investigación, preparación de material didáctico y textos, extensión universitaria y obra de difusión, tutorías y tareas de administración de la docencia e investigación, cuando se trate de profesor o investigador de tiempo completo.*
12. *Mantener y acrecentar el prestigio de la Universidad contribuyendo al cumplimiento de sus fines y objetivos, observando una conducta ejemplar para la comunidad.*
13. *Presentarse a la institución en condiciones mentales y física para ejecutar adecuadamente sus labores; así como en estado apropiado de aseo personal y vestido en forma conveniente, de acuerdo con las funciones que desempeña.*
14. *Cumplir las demás funciones y obligaciones que le indiquen la Ley, el Estatuto y los Reglamentos Universitarios.*

Como podemos observar, dentro de los deberes de los docentes e investigadores no encontramos ninguno que tenga que ver directamente con la solución de problemas o

conflictos ni entre los docentes ni entre docentes y estudiantes. Sin embargo, podemos señalar que uno de los deberes es cumplir con sus funciones y sus obligaciones enmarcadas en la Ley y demás normativas universitarias, lo que nos da un margen para interpretar que, llegado el momento de una situación de conflicto, el docente pueda asumir el rol de mediador en esa circunstancia.

2.5.4 Deberes y Derechos de los Estudiantes

Se procederá a describir desde el artículo 373 hasta el artículo 375, de la sección D, del Estatuto Universitario de la UNACHI que contiene los deberes, derechos e incentivos del estudiante universitario:

ARTÍCULO 373. *Son deberes del estudiante universitario, además de los que le señalen el Estatuto Universitario y los Reglamentos, los siguientes:*

- 1. Cumplir sus responsabilidades académicas con puntualidad y dedicación.*
- 2. Defender la autonomía universitaria, así como proteger y defender el patrimonio universitario.*
- 3. Dedicar sus aptitudes y energías a mantener y elevar el prestigio de la Universidad, y colaborar con el cumplimiento de sus fines.*
- 4. Colaborar en las labores de difusión cultural y científica de la Universidad.*
- 5. Mantener una conducta que propicie la comprensión y el respeto mutuo entre los miembros de la comunidad universitaria.*
- 6. Prestar servicio social obligatorio, que será organizado por cada unidad académica, de manera democrática, y formará parte del pensum académico de la carrera.*
- 7. Promover y fortalecer los valores de nuestra identidad nacional.*

8. *Mantener un espíritu de solidaridad universitaria, a fin de que las actividades de la institución se desarrollen normal y ordenadamente.*
9. *Abstenerse de portar armas en la Universidad, así como de recurrir a cualquier forma de violencia.*
10. *Estar presente en el aula cuando comience la clase, comportarse correctamente en la misma y estar en condiciones psíquicas y físicas apropiadas.*
11. *No formar tertulias ni corrillos cerca de las aulas en que se esté dictando clases.*
12. *Evaluar a los profesores que les imparten clases, haciéndolo de manera objetiva y siguiendo rigurosamente los parámetros establecidos para tal fin.*
13. *Identificarse con el carné de estudiante cuando se le solicite.*
14. *Respetar el derecho de asociación de sus condiscípulos y demás integrantes de la comunidad universitaria.*
15. *Leer, firmar y cumplir el juramento universitario.*
16. *Participar en los diferentes eventos electorales.*
17. *Asistir puntualmente y participar en las reuniones de los órganos y comisiones universitarias de las que forme parte.*
18. *Cumplir con las obligaciones que le señalen la Ley, este Estatuto y los Reglamentos Universitarios.*

ARTÍCULO 374. *Son derechos del estudiante universitario, además de los que le confieren el Estatuto Universitario y los Reglamentos, los siguientes:*

1. *Ser tratado con respeto a su condición y dignidad académica.*
2. *Recibir enseñanza, de acuerdo con los planes y programas de estudios, y ser evaluado en forma*

científica.

- 3.** *Contar con libertad de expresión, de asociación y de organización, de acuerdo con las disposiciones del Estatuto y de los Reglamentos Universitarios.*
- 4.** *Disentir en el aula de clases y en el desarrollo de los cursos, dentro de un marco de respeto, tolerancia y de espíritu crítico y constructivo.*
- 5.** *Disfrutar de los programas culturales, recreativos, sociales y deportivos de la Universidad, y de los servicios de bienestar existentes en ella.*
- 6.** *Participar democráticamente en los órganos colegiados de gobierno de la Universidad, de acuerdo con la Ley, el Estatuto y los Reglamentos Universitarios.*
- 7.** *Participar en las comisiones de selección, ascensos y evaluación de los profesores, en los casos que establezcan el Estatuto y los Reglamentos Universitarios.*
- 8.** *Participar en las comisiones académicas, administrativas, disciplinarias y de otra naturaleza, de acuerdo con lo que establecen el Estatuto y los Reglamentos Universitarios.*
- 9.** *Tener derecho al debido proceso en caso de falta disciplinaria, de acuerdo con lo que establece el Estatuto y los Reglamentos Universitarios.*
- 10.** *Recibir beneficios para el estudio y la investigación, a través de becas, asistencia económica y otras ayudas, según lo reglamente el Consejo Administrativo.*
- 11.** *Disponer de las instalaciones y medios instrumentales adecuados para el normal desarrollo de sus estudios y de las demás actividades académicas, de investigación, de extensión, culturales y deportivas, propias del ámbito universitario.*

- 12.** *Ser asistidos y orientados en sus estudios y en otras circunstancias.*
- 13.** *Solicitar y recibir información de los órganos de gobierno y de las autoridades superiores de la Universidad.*
- 14.** *Gozar, en el caso de los representantes estudiantiles, de las garantías fundamentales necesarias, para el desempeño de sus funciones, tales como representar a la institución en actividades, nacionales e internacionales, cónsonas con los fines de la Universidad.*
- 15.** *Recibir una especial consideración por encontrarse en situaciones excepcionales, tales como discapacidad, embarazo o enfermedad prolongada. El Consejo Académico reglamentará esta materia.*
- 16.** *Expresar sus puntos de vista, a través de los medios que estimen convenientes, siempre que estén firmados o debidamente identificados los autores.*
- 17.** *Ser tratado con respeto y consideración, por parte del personal docente y administrativo de la Universidad, así como por sus compañeros de estudio.*
- 18.** *Recibir un carné que deberá presentar como documento de identificación.*
- 19.** *Recibir clases de calidad universitaria y obtener de sus profesores, el primer día de clases, el programa de las asignaturas.*
- 20.** *Recibir y conocer los exámenes escritos debidamente calificados, parciales y finales, respectivamente, dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes al de la respectiva prueba.*
- 21.** *Recibir una evaluación objetiva de su rendimiento académico, derecho a la revisión de sus evaluaciones y*

- a ejercer, en su caso los medios de reconsideración correspondientes. Los reglamentos establecerán el procedimiento a seguir para hacer efectivo este derecho.*
- 22. Recibir en forma puntual y completa sus horas académicas de clases y a disponer de breves recesos entre las mismas.*
 - 23. Los estudiantes podrán retirarse del aula si el profesor no se presenta dentro de los diez (10) primeros minutos, por hora académica de clase. Si el profesor reincidiese en esta práctica, los estudiantes deberán informarlo al Director del Departamento o Escuela.*
 - 24. Participar de los servicios de asistencia y bienestar económico de la Universidad Autónoma de Chiriquí, además de representarla en eventos nacionales e internacionales.*
 - 25. Evaluar a sus profesores, según lo dispongan el estatuto y los reglamentos universitarios.*
 - 26. Participar en Programas de Seguros Colectivos, financiados por la Universidad Autónoma de Chiriquí y la comunidad estudiantil.*
 - 27. Ejercer cualquier otro derecho señalado en el Estatuto Universitario.*

ARTÍCULO 375. *Cuando a un alumno se le impida el ejercicio de sus derechos o se transgreda alguno de ellos, deberá acudir ante el Director de Escuela para que se inicie de inmediato el procedimiento de solución.*

2.5.5 Referencias Normativas sobre Educación Superior en Panamá.

En la República de Panamá actualmente existen cinco (5) universidades públicas y aproximadamente veinte (20) universidades privadas, que forman a profesionales en el país en diversas especialidades y dentro de este contexto la mediación en el ámbito

educativo juega un papel importante en la formación integral de los estudiantes universitarios, que luego se desempeñarán como profesionales y serán entes de cambio que pueden impulsar una cultura de paz de la comunidad.

Dentro del marco normativo de la mediación universitaria podemos mencionar como norma de carácter superior a la Constitución Política de la República de Panamá, que establece en su art. 92 "La educación debe atender el desarrollo armónico e integral del educando dentro de la convivencia social, en los aspectos físico, intelectual, moral, estético y cívico y debe procurar su capacitación para el trabajo útil en interés propio y en beneficio colectivo."

La Ley 47 de 24 de septiembre 1946, es la Ley Orgánica de Educación que establece en su art. 10 #15 y #16 los fines de la educación panameña y que a su letra señala:

"Toda función educativa sistematizada que el Estado lleve a cabo, cualesquiera que sean las instituciones en que se efectúe, estará a cargo del Ministerio de Educación y su costo será imputado a su presupuesto. Cuando tales funciones se lleven a cabo en instituciones bajo la dependencia de otro Ministerio, los funcionarios educativos estarán subordinados a los jefes de tales instituciones excepto en el desempeño de su función educativa."

También contamos con el Decreto Ley 5 del 8 de julio 1999, que establece el régimen general de Arbitraje Conciliación y Mediación, definiéndolo en el art. 52 de la siguiente forma: " Se instituye la mediación como método alternativo para la solución de conflictos de manera no adversarial, cuyo objeto es buscar y facilitar la comunicación entre las partes, mediante la intervención de un tercero idóneo, llamado mediador, con miras al logro de un acuerdo proveniente de éstas, que ponga fin al conflicto o controversia."

En lo que se refiere a la mediación universitaria, no encontramos disposiciones normativas, que regulen de forma especial como debe darse la mediación universitaria.

En la Ley Orgánica de la Universidad de Panamá, Ley 24 de 14 de julio de 2005, en su art. 7 establece que la Universidad de Panamá tiene como fines principales:

Art. 7: ...

2. Fomentar el respeto de los derechos humanos, el progreso social, el ambiente y el desarrollo sostenible.

3. Fortalecer el pensamiento crítico y el espíritu emprendedor.

4. *Fomentar recursos humanos dotados de conciencia social para el desarrollo del país y en aras de la soberanía nacional.*

...

8. *Fortalecer principios de equidad y de justicia social... En el Estatuto Universitario de 2008 en su art. 369, establece la figura del Defensor de los Derechos Universitarios, que literalmente señala lo siguiente:*

i) *utilizar los mecanismos de mediación y conciliación, conforme a las disposiciones legales que componen la materia, para la solución de los conflictos que surgen respecto de los estamentos, autoridades y órganos de gobiernos de la Universidad de Panamá.*

De igual forma podemos destacar que, en la Universidad de Panamá existe el Instituto Especializado en Negociación, Conciliación, Mediación, y Arbitraje, con su siglas (ICMAR), creado mediante Resolución N°52 de 6 de septiembre dictada por el Consejo Académico, teniendo como una de sus funciones principales la investigación y desarrollo de la academia, a través de cursos de especialización en materia de mediación y un posgrado en métodos alternos de solución de conflictos, lo que constituye un verdadero pilar dentro de la formación de los universitarios dentro de una cultura de paz.

En la Universidad Autónoma de Chiriquí podemos destacar la creación del posgrado y maestría en Mediación, Conciliación, Arbitraje y Negociación, en el Acuerdo de Consejo Académico, Sesión Extraordinaria No. 17-2016, del 14 de diciembre de 2016.

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO DE INVESTIGACIÓN

El estudio sobre la mediación educativa es una herramienta orientadora y en este capítulo lo veremos más como un proceso de ayuda continuo a todos los estamentos universitarios, en todos los aspectos, con la finalidad de potenciar no solo el desarrollo humano, sino la armonía y la cultura de paz que debe imperar en la Universidad. Con este marco de referencia, se encierran todas las acciones dirigidas hacia quien necesita y busca apoyo con los conflictos de tipo personal, académico y profesional. El ámbito universitario, históricamente, ha sido poco receptivo a este tipo de actuaciones, pero con la implementación de un programa de mediación educativa se podrá observar el cambio positivo de estudiantes a docentes y de docentes a estudiantes en sus formas de afrontar los diferentes inconvenientes, que por la naturaleza humana y de personalidad se dan entre estos, pero promoviendo la cultura de paz estaremos ante conceptos novedosos e innovadores y que avalan la orientación en la Universidad, como tutorización, transición universitaria, o intervención.

Este Capítulo está subdividido en varias secciones que abordarán el diseño de la investigación y los diferentes instrumentos cuantitativos y procedimientos que utilizamos para la recopilación y análisis de la información tanto de estudiantes como de docentes de la universidad. Expondremos el manejo estadístico de la información recogida, así como también la población, tamaño, cálculo de la muestra y la fórmula aplicada para los resultados finales.

3.1. Hipótesis

¿Por qué se necesita un Centro de Mediación Educativa para la promoción de una Cultura de Paz en la Universidad Autónoma de Chiriquí?

La utilización de la Mediación Educativa en la Universidad Autónoma de Chiriquí tiene como efecto, un cambio positivo en la forma de afrontar el conflicto entre los estudiantes y los docentes, promoviendo una cultura de paz.

3.1.1. Variables

VARIABLE INDEPENDIENTE	VARIABLES DEPENDIENTES
- Mediación Educativa	- Necesidad de un Programa de Mediación Educativa como forma de afrontar el conflicto por parte de estudiantes y docentes. - Promoción y construcción de una Cultura de Paz.

La mediación Educativa en el entorno universitario se plasma como tema central de nuestra investigación ya que a través de esta pretendemos transmitir, tanto a estudiantes como a docentes y también a los administrativos de la Universidad Autónoma de Chiriquí, conocida con siglas como UNACHI, habilidades de respeto, tolerancia, comunicación, convivencia de paz y resolución de conflictos de forma pacífica, para construir una cultura de paz y así contribuir en la formación integral del estudiante.

Con la implementación de un programa de Mediación educativa en la UNACHI, que integre los tres estamentos universitarios, contaremos con una herramienta eficaz y eficiente para solucionar posibles conflictos surgidos en el entorno educativo.

En lo referente a las variables dependientes, descritas en nuestra hipótesis, podemos definir el aspecto vinculado con las formas de afrontar el conflicto. Todos confrontamos de diversas formas el conflicto que se nos presenta. Vamos a observar cómo diferentes autores nos presentan algunas definiciones de los conceptos fundamentales expuestos sobre la Mediación

- **Diferentes Definiciones de Mediación, de Mediación Educativa y de Cultura de Paz:**

Sobre Mediación:

*“La mediación puede considerarse como “visiones jurídicas realistas o iusnaturalistas”, definiendo la mediación como 1) un proceso transformativo, 2) de comunicación circular, 3) que coloca las personas descentradas en su centro, 4) y ordena el fluir de los conflictos que las enfrenta 5) al hallazgo de la misma cosa justa, 6) evitando la recaída en la espiral de la venganza”.*⁵

(GARCÍA PRESAS, 2010)

Esta autora, hace referencia a la visión de la mediación que tienen algunos autores como Díez, Tapia, Bosqué y Dandideri, en donde es necesario replantear el concepto de mediación porque este concepto evoluciona, tiene vida propia. Sin perder de vista el objetivo inicial que es poner fin a una situación complicada y llegar a un acuerdo, podemos ver la mediación como un instrumento de paz y colaboración para salvaguardar la convivencia.

*“El concepto de mediación está referido a su carácter de instrumento para lograr la resolución de una contienda o conflicto entre personas, merced a la intervención de un tercero que realiza esa actividad de mediar sobre la base de establecer un orden basado en unos criterios asumidos, o aceptados, por los contendientes”.*⁶ (Ruiz Rico y Ruiz Morón, 2012)

Pensada así, la mediación se convierte en un elemento al servicio de la Justicia, según sea el caso como medio suplementario o alternativo, por vía de su aplicación como una herramienta de la seguridad jurídica. Si se mantienen los principios fundamentales de respeto e igualdad, voluntariedad, buena fe entre las partes y los principios de

⁵GARCÍA PRESAS, INMACULADA. La Mediación familiar desde el ámbito jurídico. Editorial Juruá. Lisboa, 2010.

⁶ (Ruiz Rico y Ruiz Morón, 2012)

neutralidad, imparcialidad y confidencialidad del mediador, cualquier sistema o concepción de la mediación es válida, incluidas las tecnologías de la información y la comunicación.

*“La mediación es un proceso de resolución de conflictos en el que las dos partes enfrentadas recurren «voluntariamente» a una tercera persona «imparcial», el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio. Es un proceso extrajudicial o diferente a los canales legales o convencionales de resolución de disputas, es creativo, porque mueve a la búsqueda de soluciones que satisfagan las necesidades de las partes, e implica no restringirse a lo que dice la ley. Además, la solución no es impuesta por terceras personas, como en el caso de los jueces o árbitros, sino que es creada por las partes”.*⁷ (Horowitz, 1998

Primera Edición)

Esta autora nos habla de que una de las características más importantes de la mediación es que es, una negociación cooperativa, en la medida que suscita una solución en la que las partes comprometidas ganan u obtienen un beneficio, y no sólo una de ellas. Por eso se la considera una vía no adversarial, porque evita la actitud antagónica de ganador-perdedor. Es por esto que, también es un proceso ideal para el tipo de conflicto en el que las partes enfrentadas quieran continuar la relación entre sí. También es necesario, que las partes estén motivadas, porque deben estar de acuerdo en colaborar con el mediador para solventar su disputa, así como para respetarse mutuamente durante y posterior al proceso, además de ser honestos y consecuentes con los acuerdos que se hayan alcanzado, suceso que pasa con un alto índice de cumplimiento, porque son los que, los mismos interesados han propuesto y se han comprometido a cumplir.

Sobre Mediación Educativa:

“Sin meternos en una definición extensa sobre la Mediación y su proceso, podemos decir que es una estrategia de resolución pacífica en la que se ofrece a personas con un conflicto sentarse

⁷ (Horowitz, 1998 Primera Edición)

juntas voluntariamente con una tercera parte neutral, el mediador o mediadora, para hablar de su problema e intentar llegar a un acuerdo de una forma positiva y colaborativa. Esta definición enfocada al ámbito educativo resume algunos de los elementos más importantes que debe tener un sistema de mediación en las escuelas.

Primeramente, debe ser un sistema al que las personas en conflicto acceden voluntariamente y sin presiones. También necesita de la existencia de personas mediadoras con una formación previa importante, ya que realizar mediaciones es una tarea con una alta complejidad y en la que cada caso será diferente porque las personas serán diferentes.

El diálogo es la herramienta principal de la mediación y para ello los mediadores y mediadoras deben ser capaces de crear el clima adecuado para que ese diálogo, entre partes enfrentadas, pueda realizarse en condiciones adecuadas.

Por último, resaltar la colaboración entre las partes, ayudadas por los mediadores, como elemento clave en la búsqueda, y sobre toda la aceptación, de un acuerdo positivo y realista para ambas.”⁸ (Escolar, 2022)

El desarrollo de las destrezas negociadoras desde un marco colaborador obliga a tener en cuenta, que las necesidades de todos son importantes y que busquen la forma de satisfacerlas. Por lo tanto, estamos haciendo a las personas más solidarias y tolerantes, porque el respeto por el otro no es un valor retórico: no se trata de otro intangible, sino de otro distinto, otro concreto, con sus necesidades y sentimientos. El desarrollo de este tipo de habilidades también favorece la autonomía moral de las personas.

La comunicación es un elemento fundamental en la resolución de conflictos, de hecho, podemos precisar que el proceso de mediación es el consistente en ofrecer a las partes en conflicto de unos recursos comunicativos de calidad para que puedan solucionar el problema que se traigan entre manos. Es así, que, a través de todo el procedimiento, las

⁸ (Escolar, 2022)

partes discuten sobre reproches, posturas, opiniones, deseos, necesidades, sentimientos y los mediadores deben ayudarles a que se comuniquen de forma constructiva y a que se escuchen, de tal manera que la comunicación que establezcan pueda ayudarles a resolver dicho conflicto.

*“El programa de mediación escolar se basa en la negociación colaborativa. En ella una tercera persona, el mediador, que puede ser un alumno del centro formado para esa función, ayuda a las partes en conflicto a que encuentren una solución, facilitando la comunicación para la búsqueda del bien común, creando por esta vía un mecanismo autónomo de resolución de conflictos en el centro, evitando de esta forma que otros resuelvan por ellos y que se apliquen soluciones impuestas. Este modelo supera la tradicional concepción de “ganar-perder” en las disputas por la de “ganar-ganar”. Este cambio no sólo afecta a los resultados sino al proceso mismo, ya que modifica la actitud de las partes. Un objetivo de este tipo de mediación es que los alumnos acaben por llevar a sus hogares las habilidades de mediación aprendidas en el ámbito escolar, reafirmandose como un modo de relación general tendiente a la paz, el efecto multiplicador es fundamental, porque lo que empieza siendo clima de centro llega a ser parte del clima de una comunidad educativa toda.”*⁹ (Saint-Mezard, 2001)

En estos casos, los mediadores no buscan culpables porque no son jueces. Tampoco se prestan para dar la solución al problema, sino que coadyuvan a buscarla. Si el conflicto se resuelve prósperamente, las partes pueden firmar un acuerdo por escrito o hacerlo verbalmente. Cuando se trata de un tipo de mediación con un tratamiento más corporativo de los problemas de convivencia en los centros educativos, es beneficioso que éstos sean abordados de una forma más completa, ya sean programas de convivencia más globales e institucionalizados y cuanto más aplicados estén en la política del centro educativo, más ligado y enérgico resultará el desarrollo de este.

⁹ (Saint-Mezard, 2001)

Se han desarrollado diferentes tipos de Mediación Escolar y cabe resaltar que se pueden dividir según quién es o puede ser el mediador. Entre ellos están:

- a. Mediación entre iguales.
- b. El mediador externo, profesional.
- c. Mediadores adultos (profesores o padres)
- d. Mediación en la comunidad educativa

En algunas ocasiones los mediadores son los mismos alumnos de los centros educativos que han sido capacitados para tal fin y que se conoce como el modelo más extendido, en la conocida mediación entre iguales. También podemos ver otros tipos de mediación, según el nivel educativo al que está encaminada; así podemos observar: Mediación en educación primaria, Mediación en educación secundaria y Mediación en educación universitaria.

“La mediación es un proceso de control y organización de la información mediante el cual el asesor se encarga de orientar el tipo de datos y acervos que los alumnos van a recibir. Al ser internet un gran depositario de información, la guía del asesor puede ser importante para orientar. Sin embargo, la interacción en redes sociales nos ayuda a ampliar el proceso de toma de decisiones respecto al tipo de información que será administrada en el curso. Es posible, por ejemplo, abrir un blog o wiki para que sean los propios alumnos los que propongan los materiales para trabajar durante el curso.”¹⁰ (Yuen, 2019)

Para esta definición de mediación, observamos importante que agregar o añadir las redes sociales a la educación virtual permite que los alumnos interactúen con sus pares de manera más horizontal y libre, pero también los exige "negociar" y emprender discusiones sobre los contenidos escolares. A través de la discusión, la deliberación y la reciprocidad de impresiones, los alumnos pueden reevaluar, reinterpretar y, en cierto punto, establecer nuevas conclusiones que, a su vez, pueden volverse a debatir entre sus compañeros. La mediación deja de convertirse en una herramienta particular, en este caso del tercero, para desplazarse a otros actores, como los estudiantes. Muchos pensamientos que

¹⁰ (Yuen, 2019)

interactúan en un espacio común comparten opiniones sobre un mismo argumento y tratan de incidir en las opiniones de los otros compañeros. Las redes sociales permiten un intercambio constante y una reformulación de impresiones de todos los actores dentro de este grupo de estudiantes de un tema común. El uso intensivo de herramientas tecnológicas en la educación no disminuye la importancia del conocimiento teórico sobre los modelos clásicos de mediación. Por el contrario, obliga a los guías a revisitarlos para poder explorarlos en los ambientes virtuales y, a su vez, emplear la estrategia que más se ajuste a los objetivos institucionales y los intereses individuales de los estudiantes.

Sobre Cultura de Paz:

La paz ha sido una de las mayores pretensiones de los seres humanos en el planeta; la cimentación de la cultura de paz ha mantenido un largo camino después de reflexionar ¿por qué las naciones se encuentran en guerra? La construcción de la paz se origina a partir de acabada la Segunda Guerra Mundial. El elemento que tiene como propósito la paciencia y armonía en paz como buenos vecinos es la Carta de las Naciones Unidas, firmado el 26 de junio de 1945, al terminar la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Organización Internacional, y entró en vigor el 24 de octubre del mismo año.

Podemos percibir la vinculación que se reconoce entre el respeto a la justicia, la ley, los derechos humanos y libertades para la consecución de la paz. La paz misma, que busca el bienestar y progreso de la humanidad. Estos derechos, ostentan especialidades tales como la inherencia a la persona, inalienabilidad, imprescriptibilidad e igualdad y, por lo tanto, están extrínsecamente ubicados del alcance de cualquier poder político.¹¹ Lo cual expresa, que estas no son prerrogativas ni concesiones del Estado o del poder en turno.

La cultura es un elemento esencial para el ser humano, a través de ella es posible lograr un avance que reúna las experiencias del pasado y las unifique con las acciones presentes. Igualmente, es un mecanismo de comunicación, de diálogo y de convivencia, cuyas discrepancias enriquecen la vida y componen un argumento pluralista, democrático y pacífico. Asimismo, la cultura se convierte en la principal ruta para la propagación y construcción de opiniones de paz.

¹¹ (LANDERO, 2014)

Es de mucha necesidad, formular un concepto prudente de cultura de paz de manera individual para entender su terminología y su intención. Es por esto que, se examinan las nociones de cultura y de paz, para ulteriormente proyectar la definición de cultura de paz. En este sentido, es ventajoso citar la que es reconocida como la primera definición de cultura, atribuida a Edward B. Tylor¹², quien establece que la cultura o civilización:

“en su más amplio sentido etnográfico, es ese todo complejo que incluye los conocimientos, las creencias, el arte, la moral, el derecho, la costumbre, y algunas otras capacidades y hábitos adquiridos por el hombre como miembro de la sociedad”.

A partir de la perspectiva sociológica y filosófica, Edgar Morin sostiene que, cultura es:

*“el conjunto de los saberes, saber hacer, reglas, normas, interdicciones, estrategias, creencias, ideas, valores, mitos que se transmite de generación en generación, se reproduce en cada individuo, controla la existencia de la sociedad y mantiene la complejidad psicológica y social”.*¹³

Es así, como se hace énfasis en que la cultura es el conjunto de elementos que componen la personalidad del ser humano y se logran a través de la enseñanza que nace en las sociedades y que se transfieren y replican de una generación a otra.

Iniciando con este pensamiento, es indiscutible que el comportamiento social de las personas se ve influido por la cultura y que ésta desempeña un papel importante en los valores de paz acogidos por cada individuo.

En concordancia con el término paz, se empieza por la idea establecida por la Asamblea General de las Naciones Unidas, en el sentido que la paz, no solamente es la ausencia de problemas, sino que ésta necesita de un proceso positivo, dinámico e interactivo que corrija los conflictos en un ambiente de entendimiento y cooperación mediante el diálogo y la comunicación. Esta conceptualización debate lo razonado por Johan Galtung, quien asumía la paz como la ausencia de violencia o el concepto tradicional de “pax romana” que versaba en el mismo sentido.

¹² (KARLA, 2019)

¹³ (MORIN, 1999)

La lista de términos y nociones sobre estudios de paz y conflicto determina que la paz, de forma generalizada, es entendida como una relación convenida que implica el reconocimiento y acuerdo recíprocos. El entendimiento de la paz en el mundo, usualmente, dejar ver una comprensión profunda de la relación entre ésta y la condición humana, que también incluye la paz interior. Igualmente, establece que una comprensión integral de la misma va más allá de lo que se conoce como paz positiva y discrepa de lo que se denomina paz negativa.

El progreso del concepto de paz ha sido dirigido hacia una noción positiva que va más allá de la ausencia de conflictividad. Esta evolución se debe en gran parte a los estudios realizados por la Irenología, ciencia que se encarga de su estudio y cuyas investigaciones han mostrado la necesaria modificación de la concepción popular de la paz, considerada como etérea, vaga, inmóvil y fácilmente manipulable para la obtención de fines de algunas personas; por un concepto más completo, amplio y tangible a partir del cual ha sido posible la instauración de una cultura de paz en la sociedad.¹⁴

Los términos cultura y paz se involucran uno al otro en razón de las normas, las creencias, los valores, los procederes y los modos de vida. Hay una relación entre la cultura y la paz, porque la una y la otra se condicionan en un asunto dinámico de creación que toma forma en la práctica humana.

Determinados ambos términos, es decir, cultura y paz, haremos ahora referencia al concepto de cultura de paz, cuyo surgimiento data de las últimas etapas de la guerra fría, tal como señala Tuvilla, quien también describe que los elementos constitutivos de su conceptualización:

“...han estado estrechamente relacionado con la evolución de dos términos que hasta la mitad del siglo XX no fueron considerados como nociones sinónimas e interdependientes: paz y derechos humanos. Aunque pudiera pensarse que es un concepto acuñado por UNESCO desde su nacimiento [...] su formulación se realiza,

¹⁴ (LANDERO, Eirene Estudios de Paz y Conflictos, 2019)

*por primera vez, con motivo de la celebración en 1986 del Año Internacional de la Paz.*¹⁵

La fórmula paz-derechos humanos es indivisible, no es posible concebir una sin los otros. Dialogar sobre la paz requiere forzosamente del respeto de los derechos humanos, del mismo modo, hablar de la garantía de tales derechos, necesita de un contenido donde domine la paz. A esta pareja se le han agregado otros elementos como el desarrollo social y sostenible, la democracia y la seguridad. Esto es, el progreso económico, social y ambiental, la democracia como estilo de vida y la seguridad como la garantía de que todos los derechos humanos nos llegan a través del Estado.

A partir de dicho vínculo, Naciones Unidas ha examinado en diversos materiales normativos y resoluciones, un conjunto de acciones que admiten definir la cultura de paz. Ahora citaremos tres definiciones de Cultura de Paz:

*“La cultura de paz consiste en una serie de valores, actitudes y comportamientos que rechazan la violencia y previenen los conflictos tratando de atacar sus causas para solucionar los problemas mediante el diálogo y la negociación entre las personas, los grupos y las naciones.”*¹⁶

Esta definición de Cultura de Paz abre un compás para desarrollar muchos temas alrededor de la Paz, porque no es solo perseguir la paz, sino construirla con valores y actitudes que nos permitan vivir en un planeta que resuelva sus conflictos a través del diálogo y la no violencia. Tenemos que duplicar esfuerzos para cimentar juntos y en todos los planos una Cultura de Paz, y uno de los mayores retos será optimizar el diálogo, la comprensión y la cooperación entre civilizaciones y culturas.

Esta definición de la ONU posee la identificación de ocho ámbitos de acción para los actores en nivel internacional que formulan las siguientes propuestas:

- a. Promover una cultura de paz por medio de la educación mediante la revisión de los planes de estudio para promover valores, actitudes y comportamientos que

¹⁵ (RAYO, 2004)

¹⁶ (Unidas, 1998)

propicien la cultura de paz, como la solución pacífica de los conflictos, el diálogo, la búsqueda de consensos y la no violencia.

- b. Promover el desarrollo económico y social sostenible mediante la reducción de las desigualdades económicas y sociales, la erradicación de la pobreza y garantizando una seguridad alimentaria sostenible, la justicia social, las soluciones duraderas a los problemas de la deuda, el fomento de la autonomía de la mujer, medidas especiales para grupos con necesidades especiales y la sostenibilidad ambiental.
- c. Promover el respeto de todos los derechos humanos Los derechos humanos y la cultura de paz son complementarios: cuando predominan la guerra y la violencia, no se pueden garantizar los derechos humanos, pero, al mismo tiempo, sin derechos humanos en todas sus dimensiones, no puede haber cultura de paz.
- d. Garantizar la igualdad entre mujeres y hombres por medio de la plena participación de las mujeres en la toma de decisiones económicas, sociales y políticas, la eliminación de todas las formas de discriminación y de violencia contra la mujer, el apoyo y la asistencia a las mujeres necesitadas.
- e. Promover la participación democrática entre los cimientos imprescindibles para la consecución y el mantenimiento de la paz y la seguridad figuran principios, prácticas y participación democráticos en todos los sectores de la sociedad, un gobierno y una administración transparentes y responsables, la lucha contra el terrorismo, el crimen organizado, la corrupción, el tráfico ilícito de drogas y el blanqueo de dinero.
- f. Promover la comprensión, la tolerancia y la solidaridad para acabar con las guerras y los conflictos violentos es preciso trascender y superar las imágenes del enemigo mediante la comprensión, la tolerancia y la solidaridad entre todos. Aprender de nuestras diferencias por medio del diálogo entre civilizaciones y del respeto para la diversidad cultural es un proceso enriquecedor.
- g. Apoyar la comunicación participativa y la libre circulación de información y conocimientos. La libertad de información y comunicación y los intercambios de información y conocimientos son imprescindibles para una cultura de paz. Pero hay que tomar medidas para hacer frente al problema de la violencia en los medios de comunicación, comprendidos los que se valen de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

- h. Promover la paz y la seguridad internacionales Los adelantos logrados en los últimos años en materia de seguridad humana y desarme comprendidos los tratados sobre las armas nucleares y el que prohíbe las minas antipersonales deben alentarnos a actuar con más denuedo todavía en favor de la negociación de soluciones pacíficas, la eliminación de la producción y el tráfico de armas, las soluciones humanitarias en situaciones de conflicto y las iniciativas una vez que éstas finalizan.

*“La cultura de paz es un conjunto de valores, actitudes y comportamientos que reflejan el respeto a la vida, al ser humano y su dignidad. Que pone en primer plano los derechos humanos, el rechazo a la violencia en todas sus formas y la adhesión a los principios de libertad, justicia, solidaridad y tolerancia, así como la comprensión entre los pueblos, los colectivos y las personas”.*¹⁷

Esta definición arriba señalada nace a partir de este importante movimiento de la UNESCO, que en julio de 1989, en el Congreso Internacional «La Paz en la Mente de los Hombres» se celebró en el corazón de África, en Yamoussoukro (Costa de Marfil), y que expone por primera vez el concepto de “cultura de paz”, que compone una nueva perspectiva de la paz. En este Congreso se ratifica la “Declaración de Yamoussoukro” donde se concreta, también por primera vez, el concepto de cultura de paz: *“El Congreso invita a los Estados, a las organizaciones intergubernamentales y no gubernamentales, a las comunidades científicas, educativas y culturales del mundo y a todos los individuos a: a) contribuir a la construcción de una nueva concepción de la paz, mediante el desarrollo de una cultura de la paz, fundada en los valores universales del respeto a la vida, la libertad, la justicia, la solidaridad, la tolerancia, los derechos humanos y la igualdad entre hombres y mujeres”.*

Todo esto acarrearía a la preparación de la declaración del año 2000 como “Año Internacional de la Cultura de Paz” y a la aquiescencia, por la Asamblea General de las

¹⁷ (PAZ, 2011)

Naciones Unidas el 19 de noviembre de 1998, del “Decenio Internacional de una cultura de paz y no violencia para los niños del mundo (2001–2010)”.

La concreción sobre la cultura de paz llega a su nivel máximo, con la aprobación en 1999, de la “Declaración y Programa de Acción sobre una Cultura de Paz”, por la Asamblea General de las Naciones Unidas. Es aquí, en esta Declaración, donde se crean las bases conceptuales de la cultura de paz, así como las directrices y medidas para su perfeccionamiento.

“La cultura de paz está basada en los principios enunciados en la Carta de las naciones unidas y en el respeto de los derechos humanos, la democracia y la tolerancia, la promoción del desarrollo, la educación para la paz, la libre circulación de información y la mayor participación de la mujer como enfoque integral, para prevenir la violencia y los conflictos, realizando actividades encaminadas a crear condiciones propicias para el establecimiento de la paz y su consolidación. Supone, ante todo, el esfuerzo generalizado para modificar mentalidades y actitudes con ánimo de promover la paz. Significa transformar los conflictos, prevenir los que puedan engendrar violencia y restaurar la paz y la confianza en poblaciones que emergen de la guerra. Su propósito trasciende los límites de los conflictos armados, para hacerse extensivo a las escuelas y los lugares de trabajo, los parlamentos y las salas de prensa, las familias y los lugares de recreo.”¹⁸

Como podemos observar en esta definición, el desarrollo de la cultura de paz se da, por medio de la educación. Las actividades educativas, creadas en campañas, proyectos de respaldo, entrevistas, museos, divulgaciones, entre otras, convencen a millones de personas, de la necesidad de impulsar una cultura de paz, posible y deseable. Estas

¹⁸ (Bonilla, 2018)

actividades propagan la idea, interpuesta por la Unesco y perfeccionada por la Asamblea General de Naciones Unidas que proyecta, entre otras cosas que, la propia creación del sistema de naciones unidas, basado en unos valores y objetivos universalmente compartidos, ha sido un acto de gran importancia para una transformación que accediera pasar de una cultura de guerra y violencia, a una cultura de paz y no violencia, que consiste en el aprovechamiento de valores, actitudes y comportamientos, que reflejan e inspiran la interacción social y la redistribución, fundamentadas en los principios de justicia y libertad, democracia, solidaridad, tolerancia y respeto de todos los derechos humanos; que rechazan la violencia y se trabajan por prevenir los conflictos, afrontando las fuentes que los provocan, con el fin de solucionar los inconvenientes a través de la negociación y el diálogo, avalando el pleno ejercicio de todos los derechos y medios, para participar en el proceso de desarrollo de la sociedad.

Este análisis de las diversas definiciones de los términos Mediación, Mediación Educativa y Cultura de Paz, está centrado en el efecto que ejerce, la necesidad de la implementación de un programa de Mediación Educativa, que despliegue las diversas formas de resolver los conflictos y cómo impacta su aplicación en la convivencia social, en el entorno educativo y por consiguiente en el ambiente familiar y comprobar que los elementos pertenecen al concepto de Cultura de Paz.

3.2. Diseño de la Investigación

El presente trabajo tendrá características mixtas de investigación cuantitativa y cualitativa; se presentarán de forma objetiva en la recopilación, procesamiento y análisis de datos de los diversos elementos cuantificables y medidos a partir de una muestra o población objeto de estudio que permitirán el entendimiento y la profundidad de los hallazgos.

En cuanto a la hipótesis, hemos utilizado un estudio del tipo explicativo con el objeto de medir el efecto positivo en la variable independiente: "Mediación Educativa", frente a las variables dependientes: "Formas de afrontar el conflicto por parte de estudiantes, docentes y administrativos y Construcción de una Cultura de Paz".

En la primera fase se recopilan los datos cuantitativos mediante técnicas de recopilación de datos, por medio de encuestas estudiantes y docentes. En la segunda fase los datos serán obtenidos mediante entrevistas y opiniones generales de los problemas de convivencia y sobre las autoridades universitarias encargadas de solucionar los conflictos.

3.3. Descripción de los Instrumentos y Fuentes de Información

Según lo establecido anteriormente, el modelo de investigación es mixto, es decir, cualitativo y cuantitativo. Emplearemos dos tipos de instrumento, que serán las encuestas aplicadas a estudiantes y también a docentes. Describiremos las características de cada instrumento aplicado para la obtención de datos y la identificación de las fuentes de información para el análisis final.

Dentro de las fuentes de información tendremos a los estudiantes, a los docentes y a las autoridades de la UNACHI.

Nuestras fuentes documentales, serían los Reglamentos, el Estatuto, la Ley de la UNACHI y otros documentos normativos vigentes en la UNACHI.

En cuanto al análisis de los datos, se dará de forma segmentada, distinguiendo los datos obtenidos de los Estudiantes, Docentes y Autoridades universitarias, lo que permitirá enfatizar la dimensión del problema, desde la perspectiva de los diferentes actores, que nos llevará a destacar los resultados más relevantes con la tabulación de estos.

3.3.1. Instrumento Cualitativo dirigido a Profesores y Administrativos de la Universidad Autónoma de Chiriquí (Anexo 1)

Trata sobre la resolución de conflictos surgidos en el entorno educativo (anexo 1), compuesto por doce (12) preguntas abiertas de respuesta corta en el que dichos profesores, plasman su opinión general, sobre la necesidad o no, de contar con un centro de mediación del conflicto, así como la necesidad de crear cursos o programas dirigidos al desarrollo de la enseñanza de una cultura de paz y el consentimiento previo con el que cuenta el profesorado de esta Casa de Estudios Superiores.

3.3.2. Instrumento Cuantitativo dirigido a Estudiantes de la Universidad Autónoma de Chiriquí (Anexo 2)

Se diseñó un instrumento de preguntas cerradas, tipo cuestionario a diferentes estudiantes de la UNACHI, indistintamente de la carrera que cursan y el grado de estudio. Cuenta con doce (12) ítems con respuestas desde A es siempre, B es casi siempre, C es Pocas veces y D es Nunca, en el que se abordan preguntas relacionadas con normas universitarias de la UNACHI, tipos de conflictos que se presentan frecuentemente y la opinión de la creación de un Centro de Mediación Educativa, con programas de enseñanza de la cultura de paz, mediación y resolución de conflictos.

3.4. Manejo estadístico de la Información

La información se manejará a través de los siguientes pasos:

1. Confección de encuesta.
2. Aplicación de la encuesta.
3. Recolección de las encuestas aplicadas
4. Tabulación de datos
5. Análisis de datos

3.5. Población y tamaño de la Encuesta

Para obtener el tamaño de la muestra del presente estudio, es importante determinar, primeramente, la población estudiantil y docente de la Universidad Autónoma de Chiriquí.

El promedio de estudiantes matriculados para el periodo académico 2021 fue de dieciocho mil (18,000) y la población docente promedio de la UNACHI es de 1,200 docentes, todos distribuidos en once (11) unidades académicas en el Campus Central, tres (3) unidades académicas en Centros Regionales, una (1) Extensión Universitaria, tres (3) Sub-Sedes y una (1) Universidad Popular. Tomando en consideración estos aspectos, podemos

determinar que nuestra población para obtener la muestra será de veinte mil (20,000) personas.

3.6. Cálculo de la Muestra

Los datos obtenidos de la Secretaría General de la UNACHI, servirá para establecer la población objeto de estudio y así establecer la muestra que determinará la cantidad de encuestas que se van a aplicar.

La técnica utilizada, será la aplicación de la fórmula de Mario Orlando Suárez Ibujes: *“Interaprendizaje de Probabilidades y Estadística Inferencial con Excel, Winstats y Graph”*, donde:

n= Tamaño de la muestra

N= Tamaño de la Población

ò = Desviación estándar de la Población, que generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse como un valor constante de cero punto cinco (0.5).

Z= Nivel de confianza. Valor constante que, al no contar con el mismo, se utiliza una relación de 95% de confianza, equivalente al 1.95 o al 2.58 que representaría el 99% de confianza a estimación del encuestador.

E= Que representa el límite de error de la muestra y cuando no se cuenta con este, su valor oscilará entre un 0.01% (1%) y el 0.09% (9%), que estará sujeto a la estimación del encuestador.

$$n = \frac{N * \delta^2 * Z^2}{E^2 (N-1 + \delta^2 * Z^2)}$$

3.7. Fórmula Aplicada (Mario Orlando Suárez Ibujes)

FÓRMULA APLICADA DE MARIO ORLANDO SUÁREZ IBUJES								
POBLACIÓN		20000		0.25	3.842		19208	
	0.0025	19999	+	0.25	3.842		49.9975	0.9604
							50.9579	
						Muestra	376.9386	

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

En el proceso investigativo desarrollados plasmamos el resultado de los datos que obtuvimos, producto de la implementación de los instrumentos que diseñamos para tal fin. Debemos pre visualizar la utilización de instrumentos cuantitativos y cualitativos que sustentan los resultados de la investigación que pasamos a desarrollar.

4.1. Recopilación, Análisis e Interpretación de Datos de la Investigación del Trabajo de Campo.

La encuesta aplicada a la población estudiantil fue recopilada en las diferentes unidades académicas de la Universidad Autónoma de Chiriquí y fueron tabuladas las preguntas que luego se plasmaron en cuadros que describen las visiones de las respuestas totalizadas por preguntas con sus respectivos porcentajes. (Se puede ver la Gráfica #1 en los anexos)

En cuanto a las encuestas abiertas aplicadas a profesores y administrativos de la Universidad Autónoma de Chiriquí, se analiza la información suministrada para contextualizar la dimensión cualitativa y las características de la realidad de las experiencias obtenidas de las encuestas.

4.1.1 Recopilación y Tabulación de la Información

Con la aplicación de este instrumento recolectamos información y analizamos cuantitativamente los datos obtenidos, tabulándolas en una matriz diseñadora para este fin.

1. ¿Te has sentido insultado, ridiculizado, intimidado y hostigado en la UNACHI?

Pregunta N° 1		
Nunca	149	39%
Alguna vez	200	53%
Casi siempre	14	4%
Siempre	14	4%
Total	377	

2. ¿Te ha pasado que otros hayan hablado mal de ti a tus espaldas o difundan rumores falsos sobre tu persona?

Pregunta N° 2		
Nunca	122	31%
Alguna vez	208	57%
Casi siempre	26	7%
Siempre	21	5%
Total	377	

3. ¿Has escuchado de tus compañeros o por algún otro medio, información sobre la Mediación Educativa en la UNACHI?

Pregunta N° 3		
Nunca	337	90%
Alguna vez	40	10%
Casi siempre	0	
Siempre	0	
Total	377	

4. ¿Te gustaría que los problemas con tus profesores o personal administrativo se resuelvan dialogando?

Pregunta N° 4		
Nunca	0	
Alguna vez	14	3%
Casi siempre	42	11%
Siempre	321	86%
Total	377	

5. Cuando un compañero o un profesor tratan de imponer sus ideas y no te permite explicar las tuyas, ¿Lo ignoras?

Pregunta N° 5		
Nunca	98	25%
Alguna vez	116	32%
Casi siempre	70	18%
Siempre	93	25%
Total	377	

6. En el evento de que haya problemas entre compañeros, ¿Con qué frecuencia has visto que intervengan los profesores?

Pregunta N° 6		
Nunca	186	50%
Alguna vez	177	46%
Casi siempre	14	4%
Siempre	0	
Total	377	

7. ¿Has escuchado algún comentario de Programas de Mediación Educativa?

Pregunta N° 7		
Nunca	320	85%
Alguna vez	57	15%
Casi siempre	0	
Siempre	0	
Total	377	

8. ¿Tus profesores te han comentado sobre los programas de Mediación Educativa?

Pregunta N° 8		
Nunca	325	87%
Alguna vez	52	13%
Casi siempre	0	
Siempre	0	
Total	377	

9. ¿Te gustaría resolver los problemas con tus compañeros dialogando con ellos?

Pregunta N° 9		
Nunca	0	
Alguna vez	28	7%
Casi siempre	98	25%
Siempre	251	68%
Total	377	

10. ¿Conoces el Programa de Mediación Educativa que actualmente hay en la UNACHI?

Pregunta N° 10		
Nunca	321	86%
Alguna vez	56	14%
Casi siempre	0	
Siempre	0	
Total	377	

11. ¿En alguna ocasión has sido víctima de violencia escolar en contra de tu integridad física, psicológica o emocional?

Pregunta N° 11		
Nunca	180	47%
Alguna vez	197	53%
Casi siempre	0	
Siempre	0	
Total	377	

12. ¿Te gustaría estudiar en un ambiente sano y agradable para mejorar las relaciones interpersonales y la convivencia escolar, transformar tu entorno y vivir en paz y armonía?

Pregunta N° 12		
Nunca	0	
Alguna vez	0	
Casi siempre	11	3%
Siempre	366	97%
Total	377	

4.1.1.1. Recopilación y Análisis interpretativo de las encuestas abiertas

Durante el desarrollo de la investigación se aplicó cuestionario a docentes con preguntas abiertas, los cuales de manera clara expusieron sus puntos de vista con respecto al tema estudiado.

Los encuestados explicaron claramente que sí existen antecedentes de mediación educativa en la UNACHI, visiblemente lo enfocan a los problemas o conflictos dentro del aula de clases, cada uno de ellos ha pasado por diferentes situaciones buscando siempre

la solución a los desacuerdos a través del diálogo y la comunicación asertiva con los estudiantes. Las diversas facultades han presentado en su momento este tipo de conflicto entre docente y discente, pero siempre han buscado la solución a la contraposición de una manera pacífica en que las dos partes se sientan satisfechas con el resultado.

En el documento “La UNESCO y la Cultura de Paz¹⁹” se señala:

“La cultura de paz está vinculada intrínsecamente a la prevención de los conflictos y a su solución por medios no violentos. Es una cultura fundada en la tolerancia, la convivencia y la solidaridad cotidiana, es una cultura que respeta los derechos de todos –este principio de pluralismo garantiza la libertad de opinión– y que se orienta esencialmente a prevenir los conflictos en sus raíces... La cultura de paz trata de resolver los problemas a través del diálogo, la negociación y la mediación...”

Tal como lo expresa el documento antes mencionado, la mediación educativa está vinculada con crear un ambiente educativo en el que se resuelvan los conflictos en un ambiente de tolerancia, respeto, la convivencia y la solidaridad cotidiana entre las partes involucradas; aunque dentro de la universidad se han dado conflictos entre profesor y estudiante, siempre se ha buscado la solución al problema, dando ejemplo de solidaridad y tolerancia dentro de esta casa de estudios superiores. Los conflictos que se han dado no han surgido a mayor, a los estudiantes como parte central del proceso educativo, se les ha dado solución positiva a estos conflictos a través del diálogo.

Los docentes dentro de la UNACHI conciben la mediación educativa como la manera de convivencia, como uno de los grandes pilares de la educación, en este sentido no sólo equivale al hecho de relacionarnos con otras personas y ser tolerantes con ellos, sino, inicialmente el aprender a convivir con uno mismo, a entenderse a uno mismo, pues si no se logra desarrollar la convivencia interior, mal se puede aspirar a convivir con los demás.

¹⁹ UNESCO. <http://www.unesco.cl/html/doc/paz.htm>

Para fomentar este pilar de la educación dentro del centro de estudios es necesario desarrollar ciertas habilidades y destrezas como son la comunicación, la tolerancia, la solidaridad, el asertividad, la amistad, la democracia, la equidad, la empatía, entre otras, e ir aplicándolas dentro del aula de clases y siendo ejemplo para los estudiantes.

Sin duda este pilar constituye uno de los principales vehículos de la sana convivencia de la educación contemporánea y sobre todo de una cultura de paz. La violencia que impera en el diario vivir en la sociedad panameña contradice la esperanza que algunos han depositado en el progreso de la humanidad, educar en la sana convivencia permite convivir en una cultura de paz.

Cuando se habla de convivir en paz, no quiere decir que la paz es la ausencia de conflictos. Convivir en paz consiste en admitir las diferencias y tener la capacidad de escuchar, reconocer, respetar y valorar a los demás, así como vivir de forma pacífica y unida. Concebir la mediación educativa como un proceso positivo, dinámico y participativo en que se debe promover el diálogo y solucionar los conflictos con un espíritu de entendimiento y cooperación mutuos, es la meta a la que se debe pretender.

El respeto y la solidaridad son dos valores imprescindibles para que la convivencia armoniosa sea posible. Por supuesto, existen distintos niveles o tipos de convivencia: la convivencia con la familia en el seno de un hogar es muy diferente a la convivencia con otros seres humanos en el marco de una comunidad educativa, ya que la intimidad de ambos casos es incomparable.

La creación de un Centro de Mediación Educativa en la Universidad Autónoma de Chiriquí, es una meta que se valora como un objetivo positivo en beneficio de los estudiantes, ya que los Directores de Escuelas, Decanos y Vicedecanos muchas veces no cuentan con el tiempo o la preparación en el manejo de conflictos, por eso crear este centro beneficiaría a toda la comunidad estudiantil.

Para ampliar esta inquietud y comprender mejor el papel y las características de la mediación en centros educativos, analizamos las ideas de Juan Carlos Torrego²⁰, profesor

²⁰ Revista Mediación. ADR Análisis y resolución de conflictos. <https://revistademediacion.com/wp-content/uploads/2013/08/Revista-Mediacion-6-06.pdf>

de la Universidad de Alcalá y experto en esta materia en nivel profesional, investigador y docente. En general, la mediación en centros escolares puede resolver conflictos relacionados con la transgresión de las normas de convivencia, amistades que se han deteriorado, situaciones que desagraden o parezcan injustas, malos tratos o problemas entre miembros de la comunidad educativa. Para el autor, en cualquier caso, la mediación siempre es voluntaria, confidencial y está basada en el diálogo y la colaboración.

Para Torrego, uno de los aspectos esenciales de la mediación es que está basada en el diálogo y que es imprescindible que las personas implicadas admitan voluntariamente la intervención del mediador. El mediador no tiene jurisdicción para decidir y no actúa de juez entre las dos partes; su propósito es suscitar la solución a un conflicto, acrecentar la capacidad de toma de decisiones de los involucrados, ayudar a una mejora en la autoestima y la responsabilidad ante los conflictos y favorecer la convivencia en el centro educativo.

Para la mayoría de los entrevistados, la universidad ha hecho y sigue haciendo aportes para desarrollar una cultura de paz, desde el punto vista administrativo, siempre se ha mantenido una política de puertas abiertas escuchando y brindando solución a los conflictos y diversos problemas que se presentan a lo interno de la universidad.

En lo que respecta a la Vicerrectoría de Asuntos Estudiantiles, se ha creado un Departamento de Mediación y Conciliación Estudiantil, donde los estudiantes se acercan con algún tipo de conflicto ya sea académico o personal con el docente, después de haber agotado las primeras instancias, entonces se procede a mediar entre el profesor y el estudiante, buscando una solución positiva y pacífica. Sin embargo, a pesar de la existencia de este Departamento dentro de la estructura organizacional de la Vicerrectoría Estudiantil, se puede observar que no está debidamente estructurado, que no concurren los parámetros normativos que regulen eficaz y eficientemente el desempeño de las funciones que ejerce el que hace las veces de mediador, realizando éste, el trabajo de manera empírica, necesitando dicho departamento su regulación.

Ahora desarrollaremos las encuestas a los docentes entrevistados:

**Profesora Isabel Adames de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas y
Directora de la Escuela de Ciencias Políticas**

1. ¿Existe algún antecedente de Mediación Educativa en la UNACHI?

Creo que, en la atención a nuestros estudiantes, los docentes practicamos la Mediación Educativa de una manera informal, tanto desde el punto de vista de la institución, como de la formación en mediación. Si analizamos las funciones asignadas a las autoridades de las unidades académicas, se pueda interpretar que esta labor de mediación está presente.

2. ¿Tiene usted conocimiento de conflictos surgidos en el ambiente educativo de la UNACHI y que se resuelvan en un ambiente de tolerancia y respeto entre las partes (estudiantes y docentes)?

De referencia directa he conocido pocos conflictos entre estudiantes y docentes, pero se han resuelto en el ambiente de tolerancia y respeto, ya que, al atender la situación conflictiva, generalmente, el origen es la falla en la comunicación, bien sea por desconocimiento o por información incompleta.

3. Desde su punto de vista ¿Cómo concibe usted La mediación Educativa en la UANCHI?

Es una herramienta necesaria y urgente. En primer lugar, la comunidad universitaria es cada vez más compleja en su composición, en sus necesidades y en sus expectativas. Por lo tanto, la posibilidad de presentarse conflictos es más frecuente. En segundo lugar, la Universidad debe actualizar su reglamentación en lo referente al manejo de conflictos porque, si bien es cierto, el Estatuto Universitario contempla el proceso disciplinario, existen situaciones que no se ajustan a este extremo, pero que no dejan de ser conflictos. La respuesta proactiva de las autoridades de la Universidad debe orientarse a utilizar estos métodos alternos que propician encontrar soluciones satisfactorias para las partes involucradas.

4. ¿Qué opinión le merece establecer un Centro de Mediación Educativa en la UNACHI?

Es una iniciativa positiva para el crecimiento de la institución. Es un mensaje poderoso sobre el protagonismo de las partes (estudiantes y profesores), para

solucionar cualquier situación de la manera más beneficiosa. Es una vía que mitiga el desgaste y ruido innecesario porque a veces, los Directores de Departamento, los Directores de Escuela y hasta los Decanos y Vicedecanos, carecen de la competencia para mediar y un Centro especializado sería una descarga, sin embargo, se debe analizar cuidadosamente el Estatuto Universitario, debido a las atribuciones de algunas autoridades, como mencioné en la primera respuesta.

5. ¿Cuál cree usted que ha sido el aporte que ha dado la universidad para el desarrollo de una Cultura de Paz?

Creo que sí, pero se puede hacer mucho más.

6. ¿Existen en la UNACHI las bases jurídicas o normativas para la construcción de una Cultura de Paz?

Desde la Constitución Política de la República y en los primeros artículos del Estatuto Universitario podemos encontrar las bases jurídicas. Pero, el asunto no es solamente jurídico. La Cultura de Paz exige que tengamos una disposición hacia esa filosofía de la Paz como un Derecho Humano que no significa solamente la ausencia de conflicto, sino que, implica el funcionamiento correcto, íntegro e igualitario de las instituciones del poder público en plena consonancia con el artículo 17 constitucional.

7. ¿Qué beneficios considera que ofrece a los Docentes conocer sobre la Mediación Educativa?

La resolución de conflicto de manera saludable sin necesidad de violencia.

8. ¿Estaría de acuerdo con que se implementara un Centro de Mediación Educativa en la UNACHI?

Es muy necesario y útil.

9. ¿Le gustaría motivar a sus estudiantes y persuadirlos de que son capaces de transformar su entorno, convivir sanamente aplicando valores como la tolerancia, el compromiso y el respeto por los demás?

De acuerdo 100%.

10. ¿Sería capaz de lograr un cambio en su comportamiento para obtener una convivencia armónica en nuestra universidad?

Con todo el gusto. Claro que sí.

11. ¿Estaría dispuesto a resolver sus problemas a través de la Mediación Educativa?

Economía y armonía administrativa

12. ¿Le gustaría participar en este Proyecto de Mediación Educativa?

Sí, estaría de acuerdo en participar en proyectos que estén relacionados con la Mediación Educativa.

Profesor Walter Cerrud de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas y Asesor Legal de la UNACHI.

1. ¿Existe algún antecedente de mediación educativa en la UNACHI?

Sí, efectivamente existen antecedentes, más que todo a nivel estudiantil.

2. ¿Tiene usted conocimiento de conflictos surgidos en el ambiente educativo de la UNACHI y que se resuelva en un ambiente de tolerancia, respeto entre las partes, estudiantes y docentes?

Sí. Más que todo se trata de situaciones entre estudiantes dentro de ese ambiente y que de alguna forma, mediante la aplicación de estos mecanismos, por lo menos en la facultad, sentando a las partes orientándoles, se logran resolver algunos conflictos de carácter personal entre estudiantes que surgen en el aula de clases.

3. Desde su punto de vista, ¿cómo concibe usted la mediación educativa en la UNACHI?

Es un aspecto para desarrollar, institucionalmente no está digamos desarrollada. Pero en la práctica. En algunas unidades académicas se ha implementado de una forma bastante rudimentaria y sencilla, sin las técnicas que corresponden precisamente a un mediador para resolver los conflictos y con esto entonces, ayudar a un clima universitario más pacífico y productivo.

4. ¿Qué opinión le merece establecer un centro de mediación educativa en UNACHI?

Es una excelente idea. Dentro de la expansión educativa hay distintos fines dentro de la sociedad y el establecer un centro de mediación educativa en la institución va precisamente en esa línea. Con ellos se podrían prevenir alguna, algún tipo de conflictos y auto componer a las partes dentro de la institución que tengan algún tipo de situación, digamos, conflicto, más que todo a nivel estudiantil, a nivel de

los profesores, buscando precisamente un mejor clima de convivencia dentro de la institución cuando surjan este tipo de inconvenientes.

5. ¿Cuál cree usted que ha sido el aporte que ha dado la Universidad para el desarrollo de una cultura de paz?

Siempre manteniendo el diálogo, promoviendo el diálogo en las distintas instancias universitarias como una forma de generar un clima de paz a los distintos entes, a los distintos niveles. Siempre se ha propugnado por una administración atenta a escuchar los problemas que aquejan a los distintos entes, docentes, estudiantes, administrativos, de forma tal de que se pueda, bajo ese concepto de diálogo, mantenerse siempre una cultura de paz y respeto dentro de la institución.

6. ¿Existen en la UNACHI las bases jurídicas o normativas para la construcción de una cultura de paz?

Se ha estado en la práctica y de modo indirecto haciendo uso de este mecanismo. Sin embargo, esto desconocemos que existan las bases jurídicas como tal de un centro de mediación debidamente reconocido y acreditado para resolver algún tipo de controversias y darle valor más allá de las partes. A través de un documento con todos los reconocimientos que pudiera general. Así como existen en otros centros de mediación, tales como la Cámara de Comercio, el Centro de Mediación, etcétera. Así es que podría darse el desarrollo legal de ese mecanismo para el beneficio de toda la familia universitaria y por ello, como consecuencia de la sociedad en donde se ubica nuestra institución.

7. ¿Qué beneficios considera que ofrece a los Docentes conocer sobre la Mediación Educativa?

El rechazo a la violencia en los salones de clase.

8. ¿Estaría de acuerdo con que se implementara un Centro de Mediación Educativa en la UNACHI?

Totalmente de acuerdo y muy necesario en la UNACHI

9. ¿Le gustaría motivar a sus estudiantes y persuadirlos de que son capaces de transformar su entorno, convivir sanamente aplicando valores como la tolerancia, el compromiso y el respeto por los demás?

Me gustaría mucho motivar a mis estudiantes con la capacitación adecuada.

10. ¿Sería capaz de lograr un cambio en su comportamiento para obtener una convivencia armónica en nuestra universidad?

Por supuesto que sí.

11. ¿Estaría dispuesto a resolver sus problemas a través de la Mediación Educativa?

Sí, yo estoy dispuesto porque tenemos que dar el ejemplo.

12. ¿Le gustaría participar en este Proyecto de Mediación Educativa?

Sí, estaría de acuerdo en participar en todos los proyectos que se relacionen con la mediación educativa en la UNACHI.

Profesor Sixto Lam de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas, sede de Chiriquí Oriente.

1. ¿Existe algún antecedente de Mediación Educativa en la UNACHI?

R- En la actualidad sí existen antecedentes de Mediación Educativa en la UNACHI, toda vez que son actualmente las unidades académicas las que promueven la mediación y resolución de conflictos dentro de sus facultades, a través del dialogo entre las partes.

2. ¿Tiene usted conocimiento de conflictos surgidos en el ambiente educativo de la UNACHI y que se resuelvan en un ambiente de tolerancia y respetos entre las partes estudiantes y docentes?

R- En efecto, sí tengo conocimiento de conflictos surgidos en el ambiente educativo de la UNACHI, y que fueron resueltos en un ambiente de tolerancia, respeto y buena voluntad entre las partes, estudiante y docente.

3. Desde su punto de vista ¿Cómo concibe usted la mediación Educativa en la UNACHI?

R- La mediación la concibo como, la voluntad que debe existir entre docentes y estudiantes para buscar la resolución de un conflicto, ya que nos encontramos en una institución donde tanto el estudiante como el docente debe tener la suficiente madurez para sentarse a dialogar y resolver su situación, sin embargo, no todo el tiempo existe esa voluntad, ya que algunos casos tienen que ser elevados al Consejo Académico para que sean resueltos por falta de voluntad entre las partes.

4. ¿Qué opinión le merece establecer un Centro de Mediación Educativa en la UNACHI?

R- Me parece muy interesante, además es de suma importancia la necesidad de establecer un Centro de Mediación Educativa en nuestra Universidad, ya que la población estudiantil es muy numerosa y se requiere que exista este Centro para tratar y dirimir estos conflictos sin que lleguen a un Consejo Académico, donde se debe utilizar el tiempo para tratar temas de mayor trascendencia.

5. ¿Cuál cree usted que ha sido el aporte que ha dado la universidad para el desarrollo de una Cultura de Paz?

R- Con relación a esta pregunta, en mi opinión la universidad como institución de Educación Superior, siento que no ha dado ningún aporte para el desarrollo de una Cultura de Paz.

6. ¿Existe en la UNACHI las bases jurídicas o normativas para la construcción de una Cultura de Paz?

R- Actualmente sí existen las bases jurídicas para la construcción de una Cultura de Paz, lo que quizás falta es la voluntad de hacerlo, ponerlo en práctica y desarrollar el proyecto dentro de la UNACHI.

7. ¿Qué beneficios considera que ofrece a los Docentes conocer sobre la Mediación Educativa?

La resolución de conflicto

8. ¿Estaría de acuerdo con que se implementara un Centro de Mediación Educativa en la UNACHI?

Es fundamentalmente necesario

9. ¿Le gustaría motivar a sus estudiantes y persuadirlos de que son capaces de transformar su entorno, convivir sanamente aplicando valores como la tolerancia, el compromiso y el respeto por los demás?

Totalmente de acuerdo

10. ¿Sería capaz de lograr un cambio en su comportamiento para obtener una convivencia armónica en nuestra universidad?

Claro que sí. Para mi sería muy importante este cambio.

11. ¿Estaría dispuesto a resolver sus problemas a través de la Mediación Educativa?

Economía y armonía administrativa

12. ¿Le gustaría participar en este Proyecto de Mediación Educativa?

Por supuesto que estoy de acuerdo en participar en el proyecto de Mediación Educativa, pero que me capaciten debidamente.

Profesora Joydeth Meléndez de Investigación Criminal y Seguridad en la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas.

1. **¿Se le ha presentado algún conflicto interpersonal con un estudiante, docente o administrativo?**
En mi experiencia laboral, si he presentado algunos conflictos con estudiantes, docentes y administrativos.
2. **Cuando se le ha presentado un conflicto con un estudiante, docente o administrativo, generalmente ¿Cómo lo resuelve?**
En estos casos, normalmente los resuelvo dialogando con los estudiantes, administrativos o docentes.
3. **¿Cómo considera que es actualmente la comunicación entre estudiantes, docentes y administrativos en la UNACHI?**
Fluida.
4. **¿Ha escuchado acerca de la Mediación Educativa?**
Si he escuchado sobre la Mediación educativa.
5. **¿Qué beneficios considera que ofrece a los Estudiantes conocer sobre la Mediación Educativa?**
Beneficios positivos, ya que ayudan de manera pacífica y rápida algún conflicto presente.
6. **¿Qué beneficios considera que ofrece a los Administrativos conocer sobre la Mediación Educativa?**
Beneficios positivos, con este método se resuelven los conflictos de formas fácil.
7. **¿Qué beneficios considera que ofrece a los Docentes conocer sobre la Mediación Educativa?**
Definitivamente es un método positivo, que ofrece resolver un conflicto de forma pacífica con orientación de especialista en la materia.
8. **¿Estaría de acuerdo con que se implementara un Centro de Mediación Educativa en la UNACHI?**
Sí estoy de acuerdo

9. **¿Le gustaría motivar a sus estudiantes y persuadirlos de que son capaces de transformar su entorno, convivir sanamente aplicando valores como la tolerancia, el compromiso y el respeto por los demás?**
Sí, me gustaría motivar a los estudiantes para que sean capaces de resolver sus problemas.
10. **¿Sería capaz de lograr un cambio en su comportamiento para obtener una convivencia armónica en nuestra universidad?**
Sí, creo que podría lograr un cambio en los estudiantes.
11. **¿Estaría dispuesto a resolver sus problemas a través de la Mediación Educativa?**
Sí, me gustaría crear un espacio ideal para la solución de los conflictos en los estudiantes.
12. **¿Le gustaría participar en este Proyecto de Mediación Educativa?**
Sí, estaría a disposición de participar en futuros proyectos.

Profesor Teófilo Moreno, Director de la Escuela de Investigación Criminal de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la UNACHI

1. **¿Se le ha presentado algún conflicto interpersonal con un estudiante, docente o administrativo?**
Mi experiencia en esta universidad la cual he impartido clases, sí he tenido conflictos.
2. **Cuando se le ha presentado un conflicto con un estudiante, docente o administrativo, generalmente ¿Cómo lo resuelve?**
Canalizando por la vía del conducto regular
3. **¿Cómo considera que es actualmente la comunicación entre estudiantes, docentes y administrativos en la UNACHI?**
Regular
4. **¿Ha escuchado acerca de la Mediación Educativa?**
En mi experiencia en la universidad en la cual he impartido, no he tenido conocimiento acerca de un programa de mediación educativo
5. **¿Qué beneficios considera que ofrece a los Estudiantes conocer sobre la Mediación Educativa?**
Buscar los mecanismos correctos para solución del problema
6. **¿Qué beneficios considera que ofrece a los Administrativos conocer sobre la Mediación Educativa?**

Solucionar la incertidumbre de los estudiantes, administrativos y docentes

7. ¿Qué beneficios considera que ofrece a los Docentes conocer sobre la Mediación Educativa?

La resolución de conflicto en términos saludables y pacíficos.

8. ¿Estaría de acuerdo con que se implementara un Centro de Mediación Educativa en la UNACHI?

Es eminentemente inevitable

9. ¿Le gustaría motivar a sus estudiantes y persuadirlos de que son capaces de transformar su entorno, convivir sanamente aplicando valores como la tolerancia, el compromiso y el respeto por los demás?

Totalmente de acuerdo

10. ¿Sería capaz de lograr un cambio en su comportamiento para obtener una convivencia armónica en nuestra universidad?

Claro que sí.

11. ¿Estaría dispuesto a resolver sus problemas a través de la Mediación Educativa?

Estoy de acuerdo, 100%.

12. ¿Le gustaría participar en este Proyecto de Mediación Educativa?

Sí, estaría de acuerdo en participar en proyectos que estén relacionados con la Mediación Educativa.

Profesora Maritza Martínez de la Facultad de Economía en la UNACHI.

1. ¿Se le ha presentado algún conflicto interpersonal con un estudiante, docente o administrativo?

Algunas veces

2. Cuando se le ha presentado un conflicto con un estudiante, docente o administrativo, generalmente ¿Cómo lo resuelve?

Conversando sobre algunos lineamientos relacionados a la temática de conversación o diferencia

3. ¿Cómo considera que es actualmente la comunicación entre estudiantes, docentes y administrativos en la UNACHI?

Entre el mismo estamento es bastante flexible y llevadera, cuando son de estamentos diferentes es un poco más difícil y protocolar.

4. ¿Ha escuchado acerca de la Mediación Educativa?

Hasta el momento, en mi campo laboral no he escuchado algo con respecto a la Mediación Educativa.

5. ¿Qué beneficios considera que ofrece a los Estudiantes conocer sobre la Mediación Educativa?

Considero que le debe proveer algunas técnicas, para tener una conversación efectiva, dentro de los rangos aceptables del respeto y la tolerancia y evitar conflictos.

6. ¿Qué beneficios considera que ofrece a los Administrativos conocer sobre la Mediación Educativa?

Mejorar la calidad de comunicación en la resolución de conflictos que se puedan dar como parte del proceso cotidiano.

7. ¿Qué beneficios considera que ofrece a los Docentes conocer sobre la Mediación Educativa?

Mejorar la comunicación con sus estudiantes tratando de evitar conflictos que perjudiquen la relación didáctica para el aprendizaje

8. ¿Estaría de acuerdo con que se implementara un Centro de Mediación Educativa en la UNACHI?

Sí, porque sería una herramienta eficaz y clara para los estudiantes, donde podrán encontrar una alternativa pacífica, orientada en resolver los problemas.

9. ¿Le gustaría motivar a sus estudiantes y persuadirlos de que son capaces de transformar su entorno, convivir sanamente aplicando valores como la tolerancia, el compromiso y el respeto por los demás?

Sí, me gustaría realizar actividades para motivar a los estudiantes.

10. ¿Sería capaz de lograr un cambio en su comportamiento para obtener una convivencia armónica en nuestra universidad?

Sí, desde mi punto de vista creo que es positivo lograr o alcanzar un cumplimiento.

11. ¿Estaría dispuesto a resolver sus problemas a través de la Mediación Educativa?

Sí, ya que la mediación en cualquier aspecto siempre es parte de la solución para resolver conflictos.

12. ¿Le gustaría participar en este Proyecto de Mediación Educativa?

Sí, me gustaría tener participación en futuros proyectos.

Profesora Evelyn Martinis de la Escuela de Recursos Humanos de la Facultad de Administración Pública en la UNACHI.

1. **¿Se le ha presentado algún conflicto interpersonal con un estudiante, docente o administrativo?**
Hasta el momento en mi experiencia laboral, no he tenido ningún conflicto.
2. **Cuando se le ha presentado un conflicto con un estudiante, docente o administrativo, generalmente ¿Cómo lo resuelve?**
Cuando se presente, se resuelve a través del diálogo.
3. **¿Cómo considera que es actualmente la comunicación entre estudiantes, docentes y administrativos en la UNACHI?**
Es muy escasa y no a través del correo electrónico, estamos en la era tecnológica
4. **¿Ha escuchado acerca de la Mediación Educativa?**
Sí, tengo conocimiento que es una forma de resolver conflictos entre diversas personas.
5. **¿Qué beneficios considera que ofrece a los Estudiantes conocer sobre la Mediación Educativa?**
Canalizar de forma asertiva las diversas situaciones.
6. **¿Qué beneficios considera que ofrece a los Administrativos conocer sobre la Mediación Educativa?**
Respuestas asertivas y eficientes en beneficio del cliente interno y externo.
7. **¿Qué beneficios considera que ofrece a los Docentes conocer sobre la Mediación Educativa?**
Respuestas asertivas y eficientes en beneficio de los estudiantes.
8. **¿Estaría de acuerdo con que se implementara un Centro de Mediación Educativa en la UNACHI?**
Sí, ya que considero que es una estrategia de prevención y resolución pacífica de los conflictos.
9. **¿Le gustaría motivar a sus estudiantes y persuadirlos de que son capaces de transformar su entorno, convivir sanamente aplicando valores como la tolerancia, el compromiso y el respeto por los demás?**
Sí, estaría dispuesta a motivar a los estudiantes.
10. **¿Sería capaz de lograr un cambio en su comportamiento para obtener una convivencia armónica en nuestra universidad?**
Sí, desde mi punto de vista, creo que se puede lograr un cambio en el comportamiento de los estudiantes.

11. ¿Estaría dispuesto a resolver sus problemas a través de la Mediación Educativa?

Sí, estaría dispuesta a resolver problemas, para que los estudiantes se sientan a gusto en su ambiente educativo.

12. ¿Le gustaría participar en este Proyecto de Mediación Educativa?

Sí, me gustaría participar en caso tal que la UNACHI realice estos proyectos.

Profesor Alan Ledezma de la Facultad de Economía en la UNACHI

1. ¿Se le ha presentado algún conflicto interpersonal con un estudiante, docente o administrativo?

No he contado con conflictos interpersonales con estudiantes.

2. Cuando se le ha presentado un conflicto con un estudiante, docente o administrativo, generalmente ¿Cómo lo resuelve?

No he presentado problemas de esta índole

3. ¿Cómo considera que es actualmente la comunicación entre estudiantes, docentes y administrativos en la UNACHI?

Regular

4. ¿Ha escuchado acerca de la Mediación Educativa?

No, hasta el momento no he escuchado sobre la Mediación Educativa en la institución.

5. ¿Qué beneficios considera que ofrece a los Estudiantes conocer sobre la Mediación Educativa?

Apoyo en resolución de conflictos

6. ¿Qué beneficios considera que ofrece a los Administrativos conocer sobre la Mediación Educativa?

Orientación

7. ¿Qué beneficios considera que ofrece a los Docentes conocer sobre la Mediación Educativa?

Resolución de Conflictos

8. ¿Estaría de acuerdo con que se implementara un Centro de Mediación Educativa en la UNACHI?

Sí, me gustaría que se implementara para la solución de los problemas.

9. ¿Le gustaría motivar a sus estudiantes y persuadirlos de que son capaces de transformar su entorno, convivir sanamente aplicando valores como la tolerancia, el compromiso y el respeto por los demás?

Sí, estoy a la disposición de crear motivación en los estudiantes.

10. ¿Sería capaz de lograr un cambio en su comportamiento para obtener una convivencia armónica en nuestra universidad?

Sí, me gustaría realizar actividades donde los estudiantes puedan convivir en la institución.

11. ¿Estaría dispuesto a resolver sus problemas a través de la Mediación Educativa?

Sí, brindaría soluciones ofreciendo a los alumnos con un conflicto, en la cual puedan sentarse juntos y dialogar para llegar a un acuerdo común.

12. ¿Le gustaría participar en este Proyecto de Mediación Educativa?

Sí, estaría interesado en participar en futuros proyectos de la Mediación Educativa.

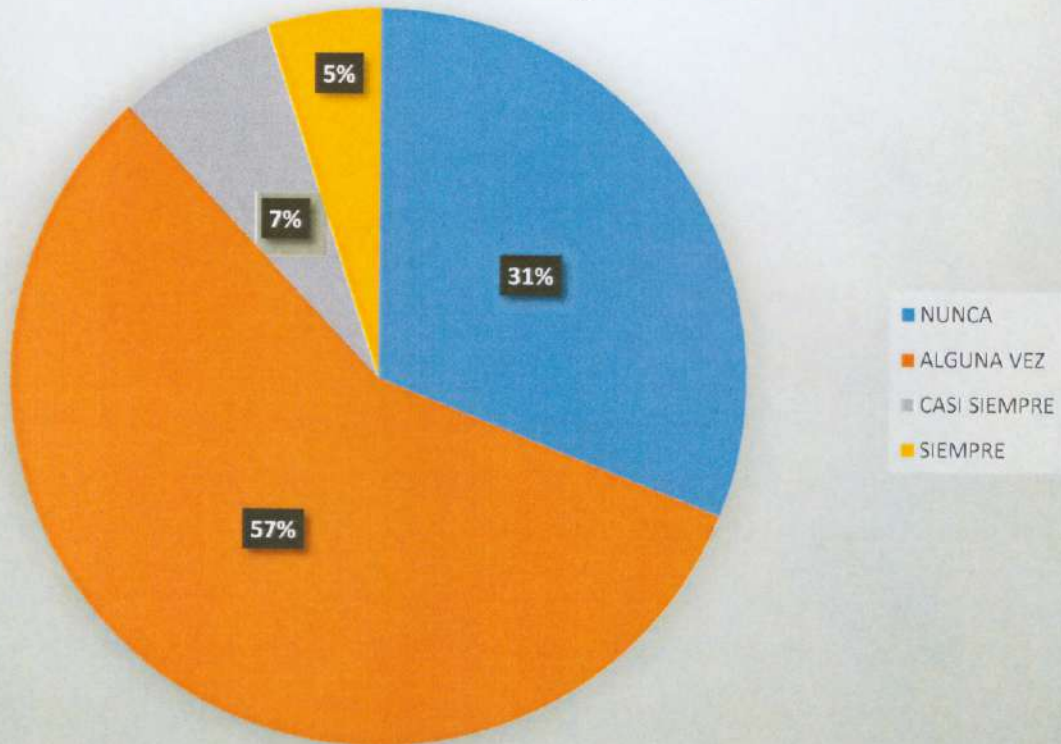
4.1.2. Representación Gráfica de la Información de las Encuestas a Estudiantes

Los datos que se obtuvieron con la aplicación de las encuestas realizadas a los estudiantes de las diferentes Unidades Académicas de las Universidad Autónoma de Chiriquí, contenidas en la matriz de cada pregunta arrojó un resultado porcentual que se representa gráficamente.



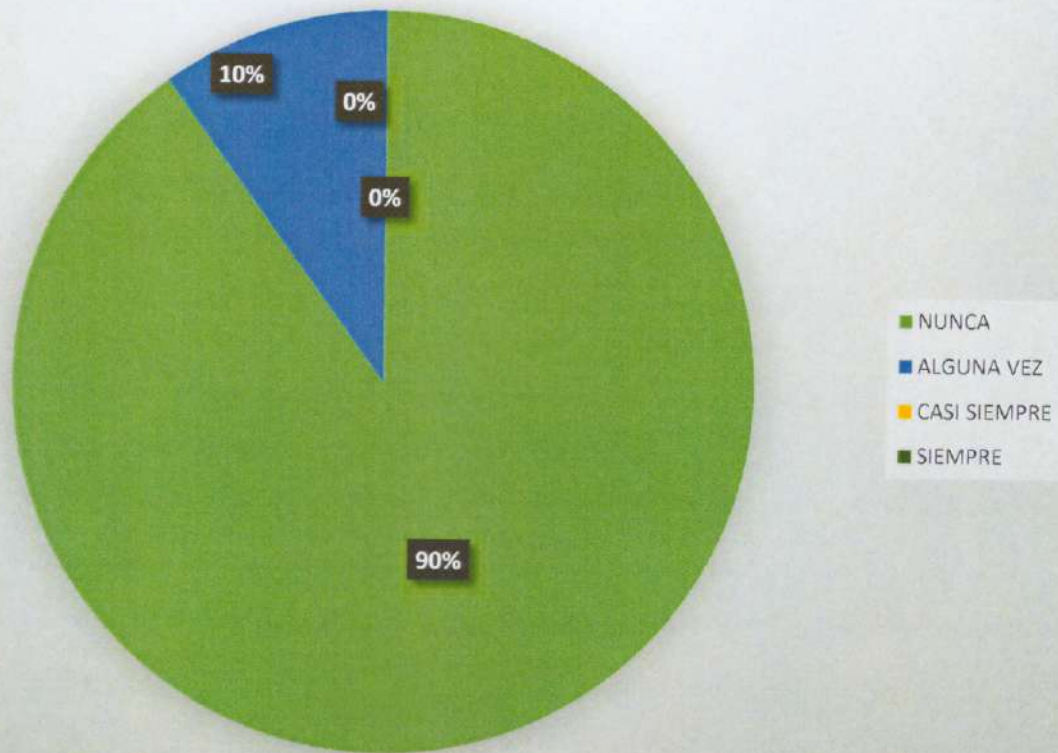
Al preguntarle a los estudiantes si se ha sentido insultado, ridiculizado, intimidado u hostigado en la UNACHI, eligieron en su mayoría que “Alguna Vez” lo han sentido, por otro lado, un 39% eligió “Nunca” haberse sentido así.

2. Te ha pasado que otros hayan hablado mal de ti a tus espaldas o difundan rumores falsos sobre tu persona?



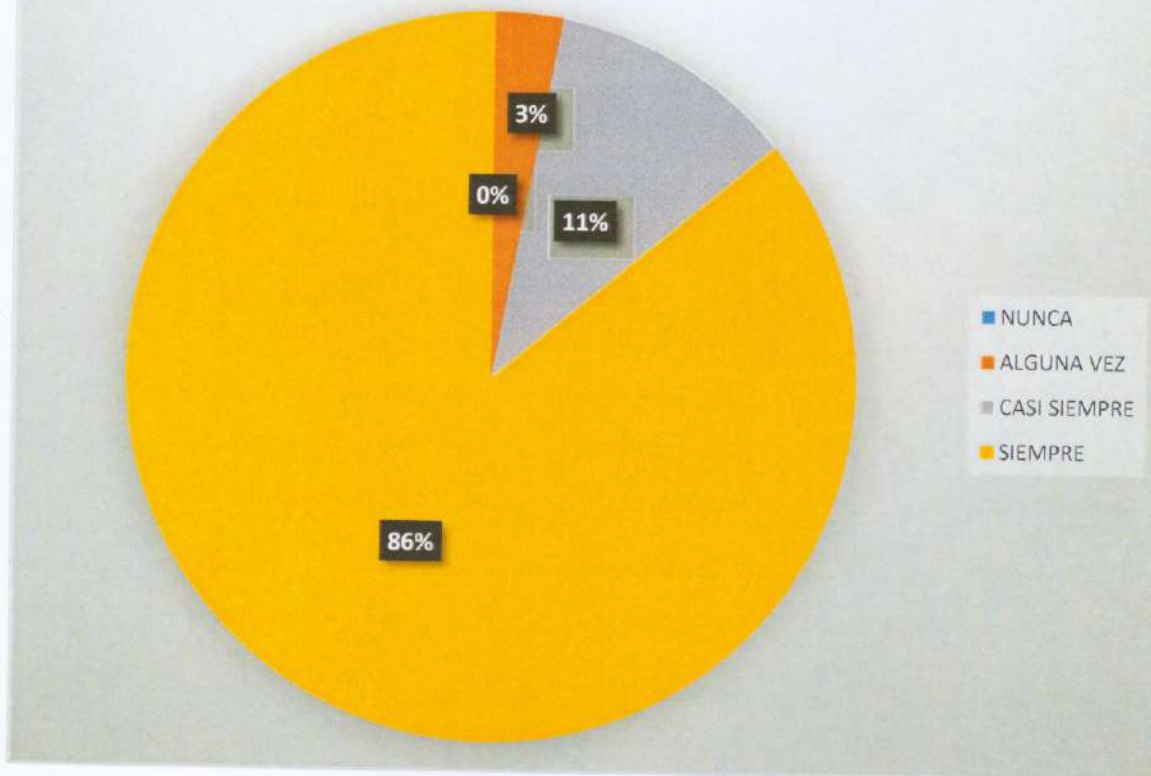
Al preguntarles a los estudiantes si les ha pasado que hayan hablado de ellos a sus espaldas en la UNACHI, eligieron en su mayoría con un 57% que “Alguna Vez” les ha pasado, por otro lado, un 39% eligió “Nunca” haberse sentido así.

3. Has escuchado de tus compañeros o por algún medio, información sobre la Mediación Educativa en la UNACHI?



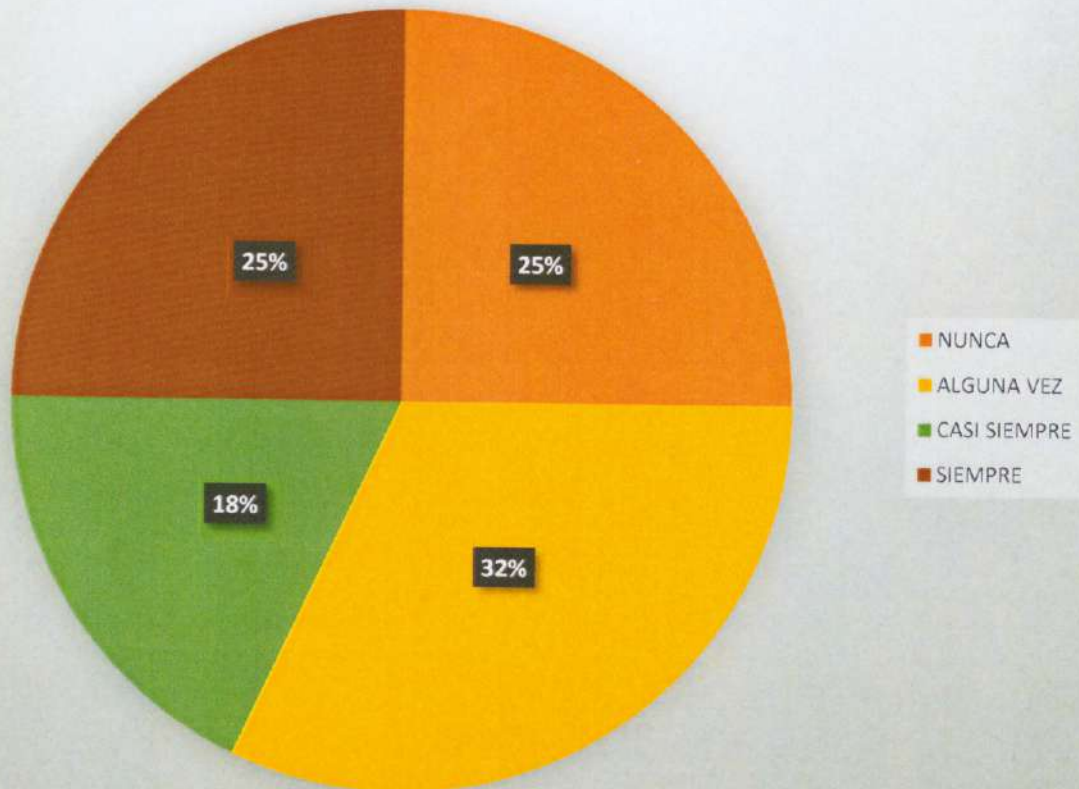
Cuando se les preguntó si habían escuchado hablar de Mediación Educativa a través de algún medio el 90% indicó que “Nunca” habían escuchado de este tema. Un 10% respondió que “Alguna vez” y las alternativas de “Casi Siempre” y “Siempre” quedaron en 0%.

4. Te gustaría que los problemas con tus profesores o personal administrativo se resuelvan dialogando?



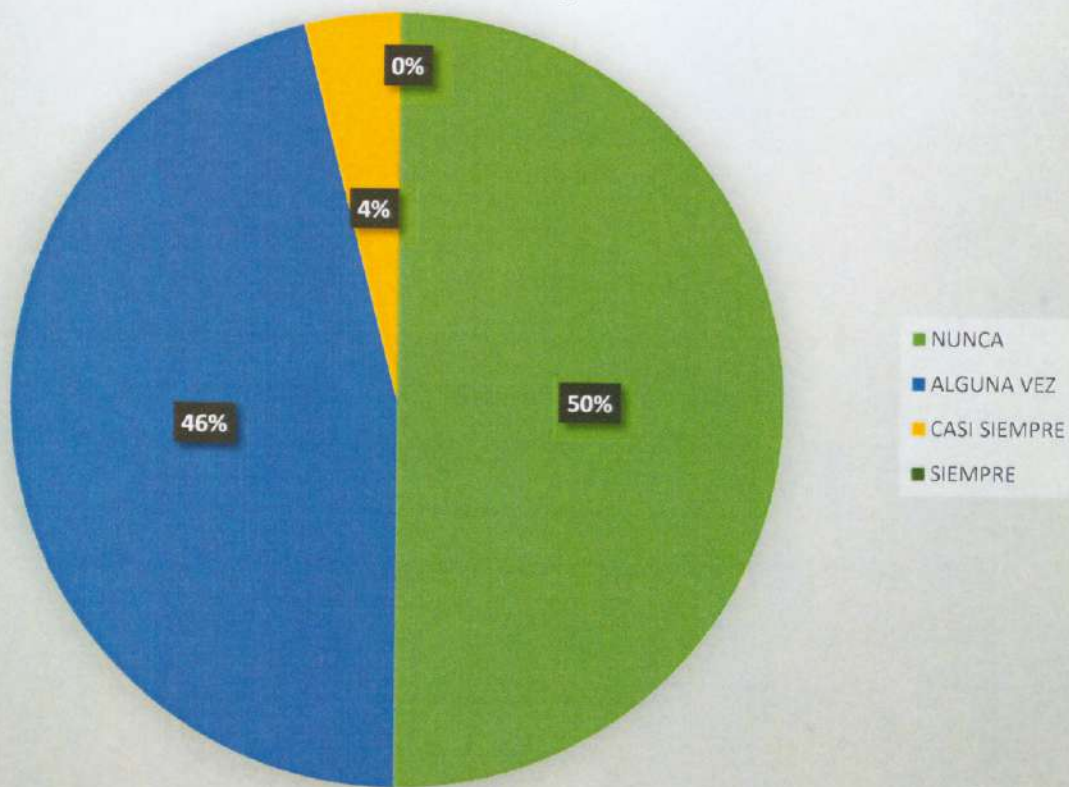
A la interrogante planteada en esta pregunta señalada como 4, los estudiantes manifestaron en sus respuestas con un grado de aceptación de 86% a la alternativa "Siempre", con un 11% a la alternativa "Casi Siempre", con un 3% a la alternativa "Alguna Vez" y con 0% la alternativa "Nunca".

5. Cuando un compañero o un profesor tratan de imponer sus ideas y no te permite explicar las tuyas, lo ignoras?



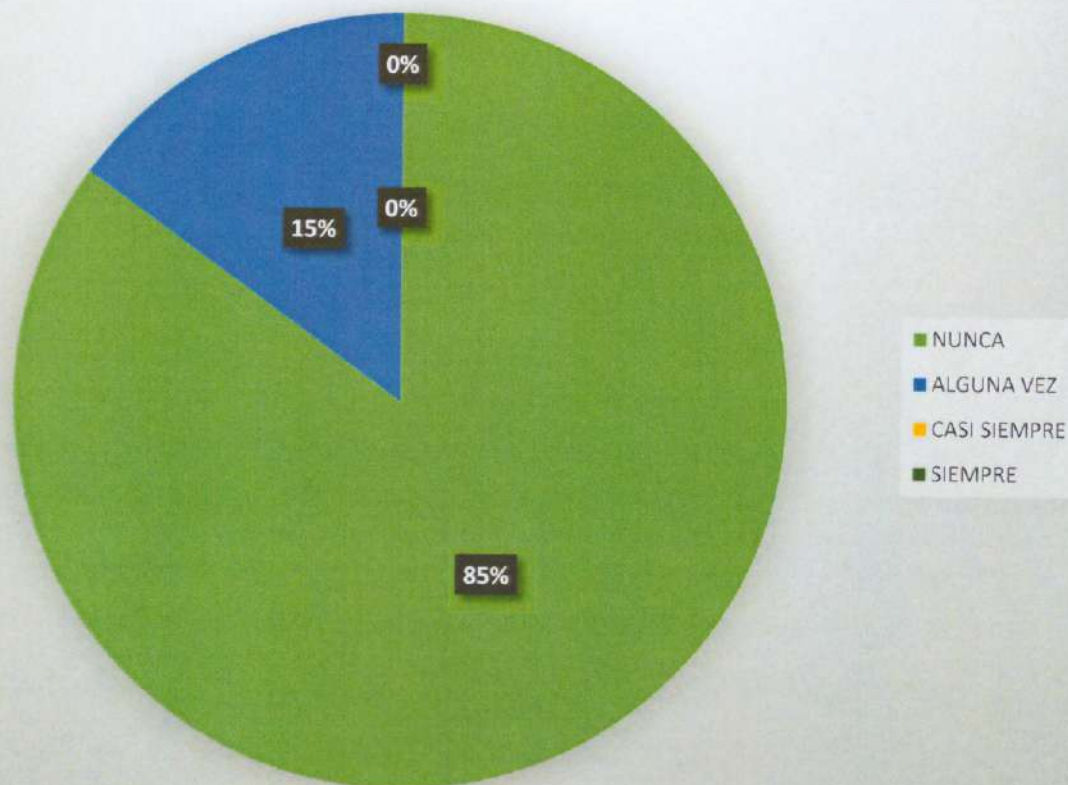
A la pregunta 5 los encuestados revelaron en su mayoría con un 32% que la alternativa "Alguna vez" era por la que se inclinaban, la alternativa "Siempre" y "Nunca" con un 25% y con la alternativa "Casi siempre" un 18%.

6. En el evento de que haya problemas entre compañeros, con qué frecuencia has visto que intervengan los profesores?



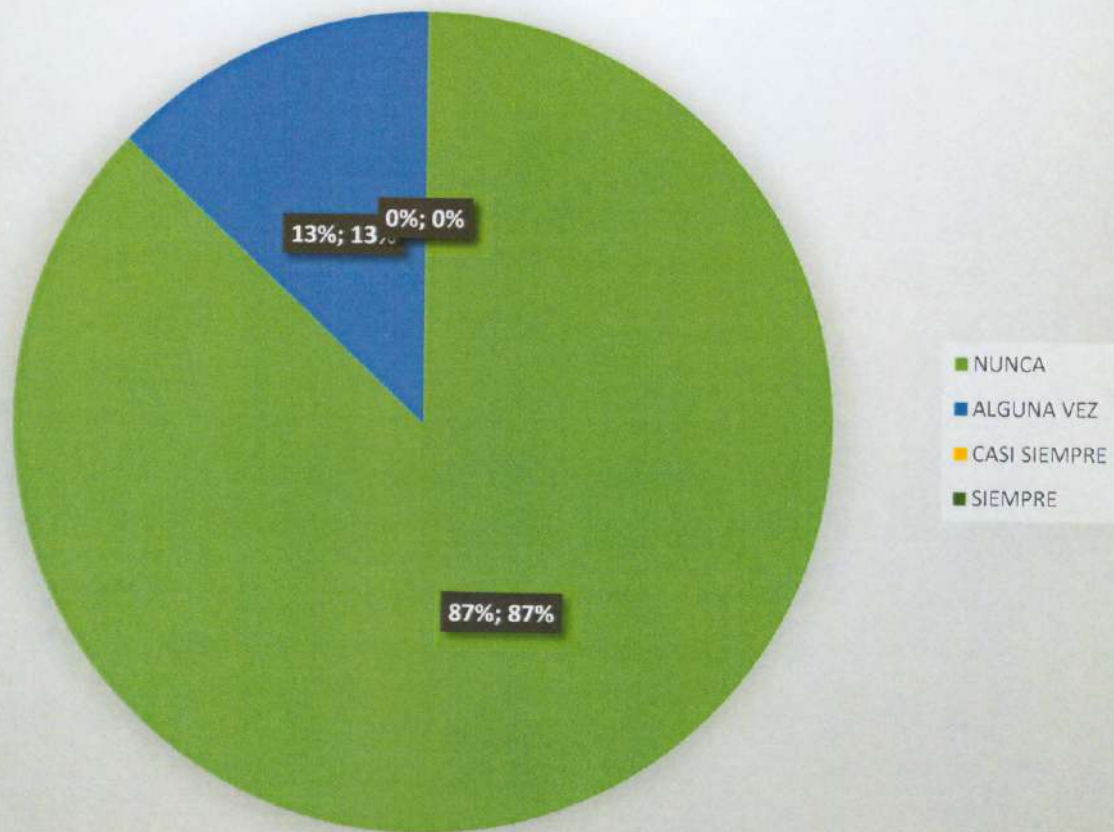
A la interrogante 6, en un alto porcentaje, con un 50% los estudiantes respondieron a la alternativa "Nunca", con un 46% a la alternativa "Alguna vez", con un 4% a la alternativa "Alguna vez" y con 0% a la alternativa "Siempre".

7. Has escuchado algún comentario de Programas de Mediación Educativa?



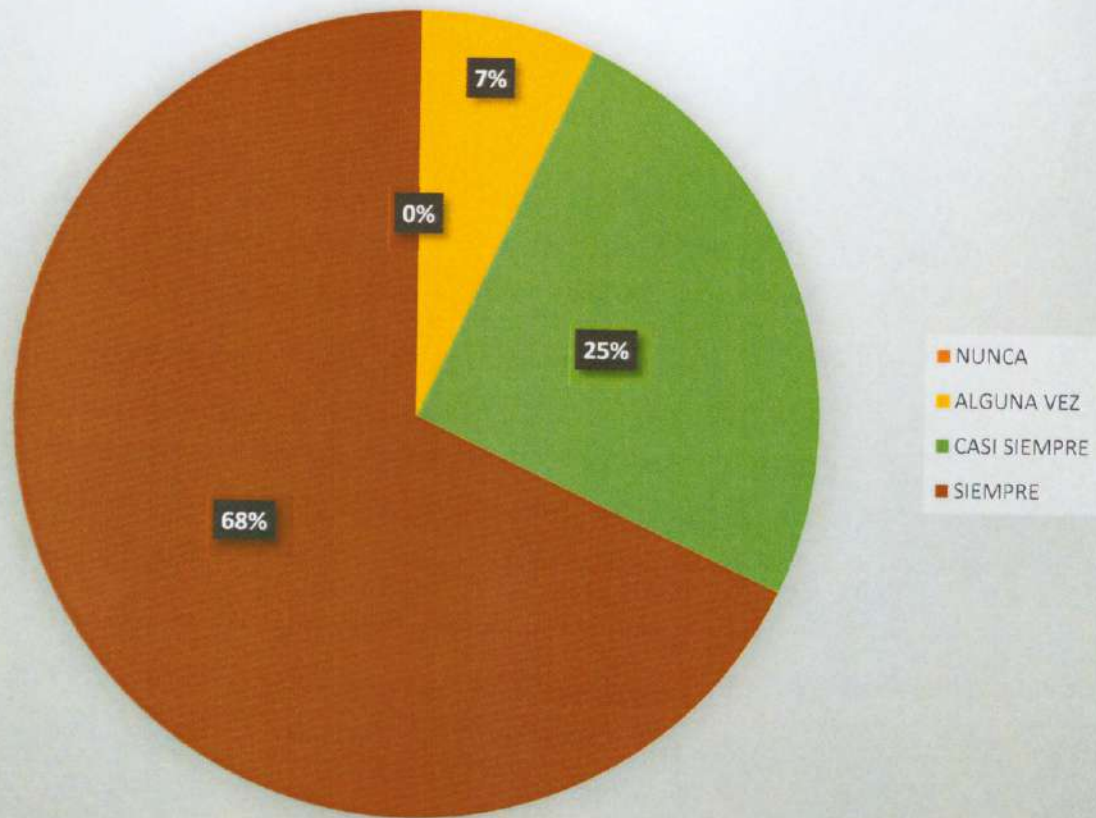
Los estudiantes encuestados, manifestaron a la interrogante señalada con el 7, en su mayoría a la alternativa "Nunca", con un 85%, con un 15% a la alternativa "Alguna vez" y con 0% a las alternativas "Casi siempre" y "Siempre".

8. Tus profesores te han comentado sobre los Programas de Mediación Educativa?



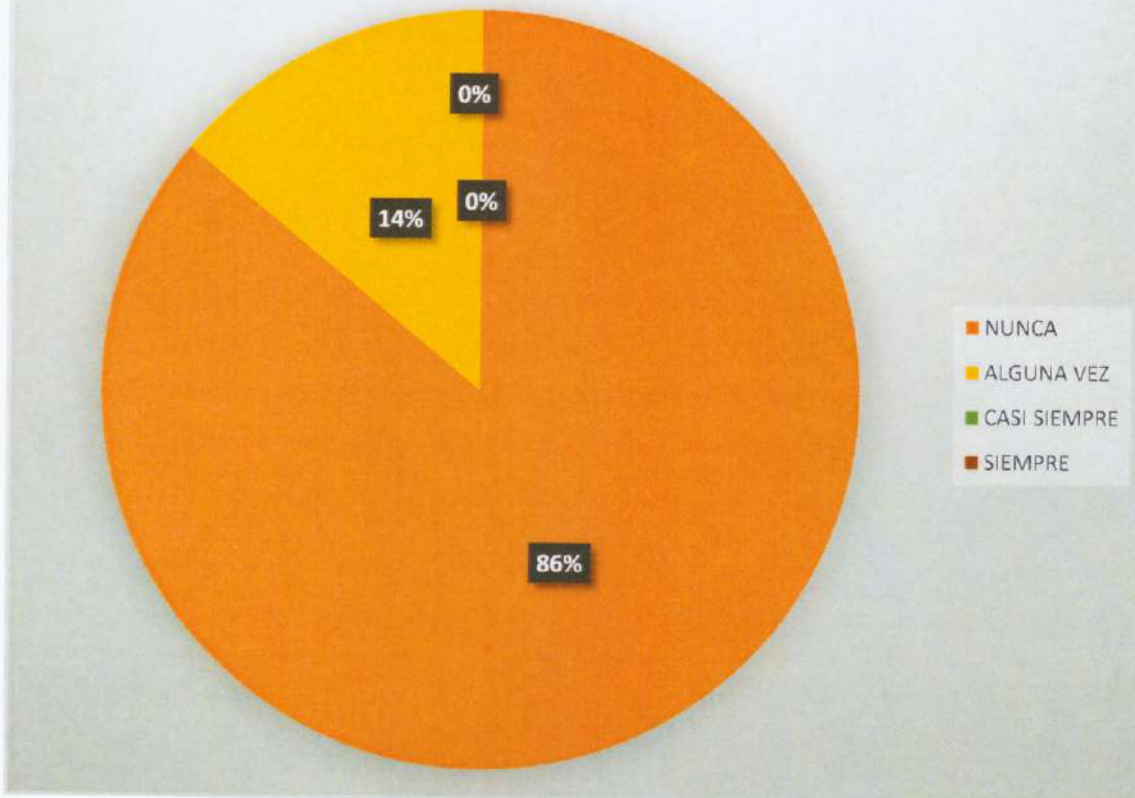
A la interrogante señalada con el 8, los estudiantes encuestados, revelaron, en su mayoría a la alternativa "Nunca", con un 87%, con un 13% a la alternativa "Alguna vez" y con 0% a las alternativas "Casi siempre" y "Siempre".

9. Te gustaría resolver los problemas con tus compañeros dialogando con ellos?



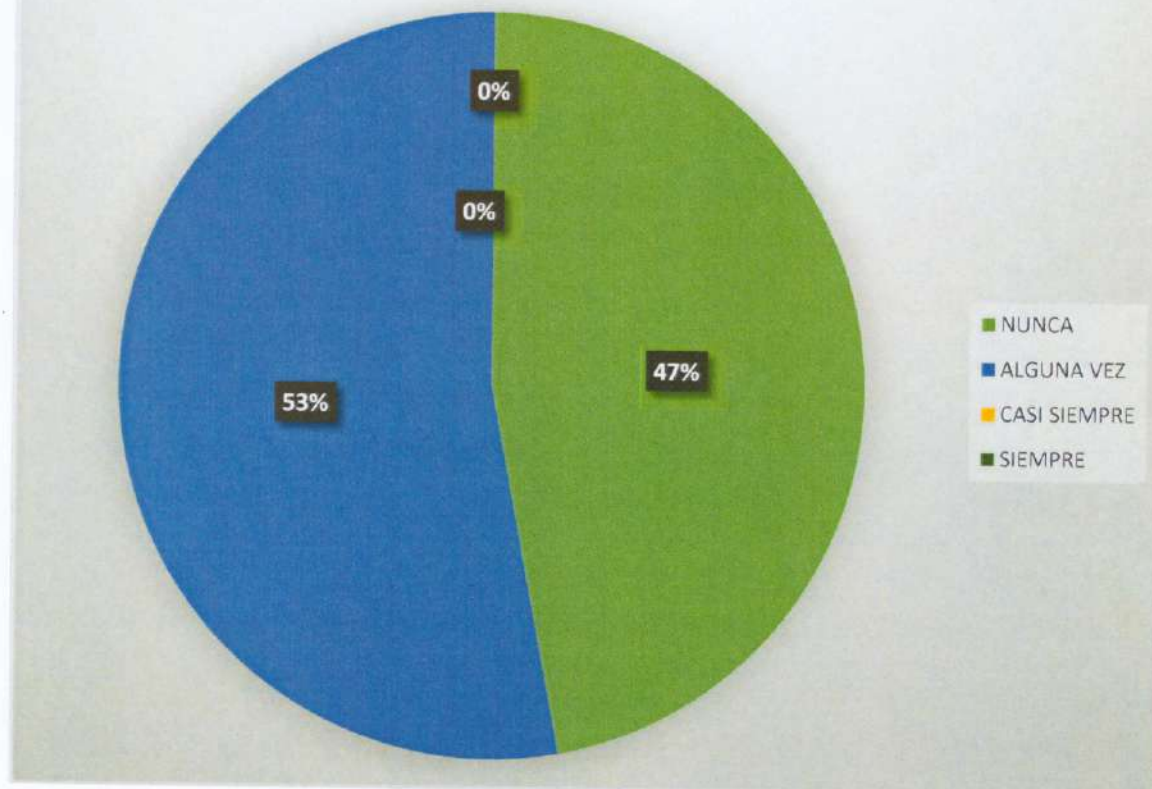
Los estudiantes encuestados, manifestaron a la interrogante señalada con el 9, en su mayoría a la alternativa "Siempre", con un 68%, con un 25% a la alternativa "Casi siempre", con 7% a la alternativa "Alguna vez" y con 0% a la alternativa "Siempre".

10. Conoces el Programa de Mediación Educativa que actualmente hay en la UNACHI?



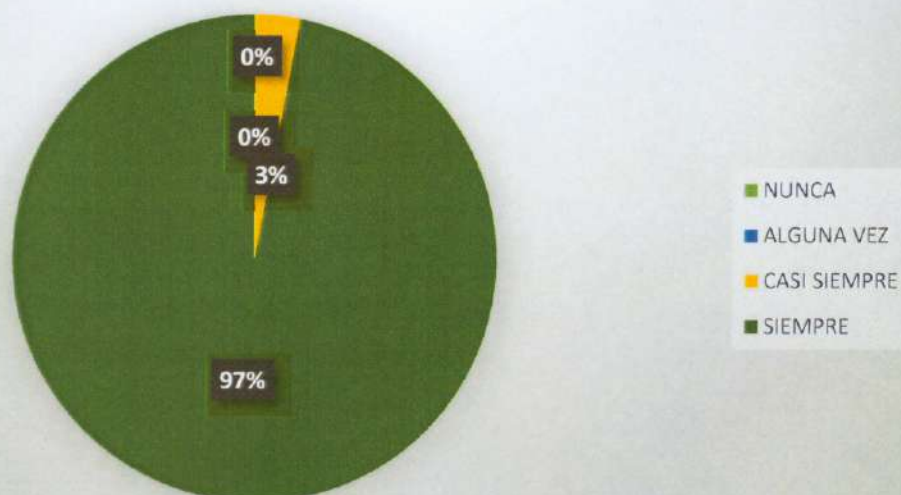
A la interrogante señalada con el 10, los estudiantes encuestados, revelaron, en su mayoría a la alternativa “Nunca”, con un 86%, con un 14% a la alternativa “Alguna vez” y con 0% a las alternativas “Casi siempre” y “Siempre”.

11. En alguna ocasión has sido víctima de violencia escolar en contra de tu integridad física, psicológica o emocional?



Los estudiantes encuestados, manifestaron a la interrogante señalada con el 11, en su mayoría a la alternativa "Alguna vez", con un 53%, con un 47% a la alternativa "Nunca" y con 0% a las alternativas "Casi siempre" y "Siempre".

12. Te gustaría estudiar en un ambiente sano y agradable para mejorar las relaciones interpersonales y la convivencia escolar, transformar tu entorno y vivir en paz y armonía?



Los estudiantes encuestados, manifestaron a la interrogante señalada con el 12, en su mayoría a la alternativa “Siempre”, con un 97%, con un 3% a la alternativa “Casi siempre” y con 0% a las alternativas “Alguna vez” y “Nunca”.

4.3. Interpretación de Datos

Luego de obtener la información pertinente, ésta nos permite esclarecer que, el sentir de la mayoría del estudiantado, es el de haberse sentido insultado, acosado y no escuchado, porque lo vivieron en las aulas de clases en algún momento de sus estudios, lo que nos muestra el efecto positivo que sería un Centro de Mediación Educativa en nuestra Universidad.

A la gran mayoría de los estudiantes les interesa estudiar en un lugar pacífico, con una sana comunicación docente – estudiante, en donde no haya maltrato, groserías, ni acoso en ambas vías, en un lugar que les de tranquilidad y armonía para estudiar exitosamente.

Los estudiantes en su mayoría no conocen de qué se trata la Mediación Educativa, pero luego de explicarles, les gustaría que existiera no solo el personal capacitado para tal fin, sino que también expresan su aprobación para puesta en ejecución de un Programa de Mediación Educativa.

A la mayoría del estudiantado les gustaría resolver sus conflictos con un diálogo sereno y sincero, sin tener que llegar a la violencia por ningún motivo. También les gustaría que los docentes se involucrarán un poco más cuando existan conflictos entre estudiantes.

Creemos que estas preguntas y su resultado son muy importantes, porque podemos evidenciar el desconocimiento sobre el tema que nos ocupa y la importancia de crear un Centro de Mediación en la Universidad.

CONCLUSIONES

1. No existe un Centro de Mediación y Conciliación en la Universidad Autónoma de Chiriquí.
2. La Universidad Autónoma de Chiriquí ofrece la oferta para la capacitación formativa a nivel de posgrado y maestría en el tema de Mediación, en la Maestría y Posgrado en Métodos Alternos de Solución de Conflictos.
3. A nivel de Licenciatura, en todas las carreras ofertadas no se tiene incorporado en el currículo una materia que desarrolle la mediación y la conciliación.
4. Otras universidades cuentan con un Centro de Defensoría Universitaria en el que se dirimen conflictos que surgen en esta institución de educación superior para fomentar la cultura de paz.
5. El estudiantado encuestado en un 90%, manifiestan que no se les escucha y que no se les resuelven sus problemas. Otro 53% se sienten intimidados, hostigados y ridiculizados en las clases y con sus compañeros, razones suficientes para estudiar estos aspectos de manera más profunda y lograr una comunicación asertiva para resolver los conflictos.
6. La ignorancia en el tema de la mediación educativa es preocupante, ya que los estudiantes en su mayoría no han escuchado sobre el tema, ni han leído sobre él, ni lo han visto en la televisión ni por ningún otro medio, a pesar de que como jóvenes siempre se encuentran en constante uso de la tecnología, incluso en la malla curricular de nuestras licenciaturas tampoco se incluye este tema como materia.
7. Concebir una cultura de paz es hacer que la comunidad educativa comprenda y respete la libertad, la justicia, la democracia, los derechos humanos, la tolerancia, la igualdad y la solidaridad. Estos aspectos involucran un rechazo colectivo contra todas las formas de violencia.
8. La mediación educativa no sólo es una estrategia de resolución de conflictos, sino que además impulsa el desarrollo de una serie de valores y procedimientos que educan en la cultura de la paz y fortalece formas de trabajo y gestión de los conflictos profundamente participativos y democráticos, tanto para estudiantes como para docentes.

9. Ser parte en un proceso de mediación educativa, posee un enorme potencial didáctico y formativo debido, en gran medida, a las características esenciales que posee la mediación, a saber: voluntariedad, imparcialidad, confidencialidad y carácter personalísimo.
10. Existe buena disposición de los directivos de la institución para abordar el tema de la cultura de paz en la Universidad Autónoma de Chiriquí, lo que es muy positivo para alcanzar la creación del Programa de Mediación Educativa.
11. Educar para la paz y la concepción de la resolución de conflictos, es un camino con futuro no sólo porque la educación es la apuesta de futuro de cualquier sociedad, sino también porque la resolución de conflictos para ser auténtica resolución debe tener por meta la paz y la justicia, ya que no se trata solo de encontrar soluciones para los conflictos, sino que se trata, sobre todo, de encontrar soluciones justas.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda la creación e implementación de un Centro de Procedimientos Alternos de Solución de Conflictos en la Universidad Autónoma de Chiriquí, en donde se ponga en práctica la Mediación Educativa, con el propósito de generar una Cultura de Paz en donde los involucrados transformen el conflicto y encuentren las soluciones a los desacuerdos sin recurrir a la violencia.
2. Se requiere el diseño y puesta en ejecución de campañas de sensibilización eficaces para concientizar a la población universitaria sobre distintos aspectos de la mediación educativa y se divulgue en qué consiste, sus beneficios, sus fines, qué persigue, en qué casos se puede recurrir a esta herramienta para poner fin al conflicto y lograr una verdadera y sólida convivencia pacífica entre los miembros de la comunidad universitaria.
3. Se debe brindar asesoría especializada para sensibilizar a los estudiantes, a los profesores y al personal administrativo sobre los métodos alternos de solución de conflictos, para impulsar el conocimiento y aplicación de la Mediación Educativa.
4. Se debe adoptar un enfoque orientado al proceso educativo para manejar cualquier asunto difícil, incluidos los conflictos interpersonales. Al hacerlo, se crea un modelo continuo de persistencia frente a la adversidad y los estudiantes se beneficiarán del mismo. De hecho, los programas de mediación basados en procesos podrían tener un impacto positivo en las tasas de graduación de manera directa e indirecta.
5. Se debe adoptar una perspectiva orientada al entrenamiento de docentes, para que se capaciten en temas de Mediación y otros temas como comunicación efectiva y activa con los estudiantes, porque esto crea un antecedente positivo para las generaciones de estudiantes y docentes que vienen llegando en años venideros. Esto es importante porque en estos momentos existe mucha ignorancia sobre el tema y así se abriría una puerta al rechazo de la violencia y el abuso y a la comprensión de una comunicación asertiva de parte de todos los actores.
6. Se debe medir la mejora continua del programa de mediación educativa a través de la satisfacción de los estudiantes con su experiencia general. Si un estudiante experimenta un conflicto con un docente en particular, esto puede manchar su

actitud hacia la profesión o incluso hacia la misma universidad. Bajo un sistema autoritario tradicional donde la palabra del profesor se convierte en ley, estos estudiantes pueden desanimarse y sentirse impotentes. Los programas de mediación restauran su sentido de que pueden impactar positivamente en los resultados, empoderándolos y alentando el crecimiento continuo.

7. En aras de mejorar el compromiso de la Universidad con los estudiantes y docentes, independientemente de las dificultades inherentes a la implementación de programas de mediación en todo el campus universitario, las instituciones de educación superior deberían adoptarlos, porque enseñan valiosas habilidades blandas que benefician a los estudiantes hasta mucho después de graduarse.
8. Se recomienda que el docente no sólo se limite a la enseñanza de conocimientos teóricos, sino que, además, se involucre a enseñar conceptos como la educación moral y cívica, educación para la paz, prevención de la violencia, disciplina, habilidades sociales, afianzamiento de autoestima, entre otros. Pero como ya sabemos cada vez son más los casos en que esas enseñanzas no prosperan y surgen los conflictos, que hay que detectar, encauzar y solucionar de manera eficaz y efectiva con todas las garantías exigidas, y afrontarlos de manera alternativa o complementaria a los expedientes administrativos o sanciones.
9. Se debe procurar la comunicación asertiva en el aula, porque le brinda la oportunidad al estudiante y docente de intercambiar y formular opiniones, hábitos, ideologías, impresiones, vivencias, entre todos los actores involucrados en el hecho educativo.
10. Se recomienda que el docente desarrolle en los grupos de aprendizajes la mediación por medio del diálogo y la comunicación, que son herramientas básicas para llegar a un acuerdo. El alumno aprende en la medida que el docente, en su rol de mediador, promueva el aprendizaje significativo, desde experiencias de deliberación y aplicación de destrezas que le permitan la edificación de la enseñanza.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Decreto-Ley No. 5 del 8 de julio de 1999. "Por la cual se establece el Régimen general de arbitraje de la Conciliación y de la Mediación". (1999, 10 julio).
2. Ley 4 de 16 de enero de 2006, que reorganiza la Universidad Autónoma de Chiriquí, la cual fue creada mediante la Ley 26 de 1994, que comenzó a regir el primero de abril de 1995.
3. Estatuto Universitario. Aprobado el 4 de diciembre de 2001. Publicado en gaceta Oficial el 7 de diciembre de 2002. Actualizado en el Consejo General Universitario 4 - 2008.
4. Martínez, D. Mediación Educativa y Resolución de Conflictos. (Primera Edición). Buenos Aires, Argentina: Ediciones Novedades Educativas. (2005).
5. Rodríguez A., Hermel. Manuel de Negociación y Mediación. Métodos Alternativos para la Solución Pacífica de Conflictos. Panamá. (2011).
6. Soler, Ricaurte. El Arbitraje, La Conciliación y la Mediación. Panamá. Editorial: Universal Books. (2002).
7. Araujo, Ana Margarita. (s.f.) Negociación, Mediación y Conciliación. Panamá. Investigaciones Jurídicas, S.A. (2002)
8. Folberg y Taylor: "*Mediación, Resolución de conflictos sin litigio*", Ed. Limusa. Grupo Noriega Editores, México. (1997).
9. Gay E.: "*La mediación una necesidad social*". Ed. Vanguardia. (2018).
10. Torrego Seijo, Juan Carlos. "*Mediación De Conflictos: Manual para la formación de mediadores: 154 (Educación Hoy)*". Editorial Narcea Ediciones, 144 págs. (2009)
11. Aguiló Regla, Josep. "*El Arte De La Mediación: Argumentación, negociación y mediación (ESTRUCTURAS Y PROCESOS - DERECHO)*". Editor Trotta, 136 págs. (2015)
12. Alés Sioli, Javier. "*Manual práctico para mediadores. El misterio de la mediación*". Editorial Atelier. 252 págs. (2016)

13. Pardo Iranzo, Virginia. *“La Mediación: Algunas Cuestiones de Actualidad”*. Editorial Tirant lo Blanch. 301 págs. (2015)
14. Sánchez García-Arista, Mari Luz. *“Gestión Positiva De Conflictos Y Mediación En Contextos Educativos”*. Editorial Reu, S.A. 296 págs. España. (2016)
15. Vázquez de Castro, Eduardo y García Villaluenga, Leticia. *“Habilidades y procedimientos en la mediación. De la teoría a la práctica de los MASC”*. Editorial Thomson Reuters. 508 págs. 2022.

Webgrafía:

1. <https://www.abebooks.com/C%C3%B3digo-costumbres-escritas-Tortosa-doble-texto/1313323544/bd>
2. <https://mediacionescolar.org/>
3. https://redib.org/Record/oai_articulo3391600-las-ordenanzas-de-los-corredores-de-lonja-de-sevilla
4. https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1010-29142014000300009
5. https://cvc.cervantes.es/lengua/thesaurus/pdf/04/TH_04_003_141_o.pdf
6. <https://revistas.up.ac.pa/index.php/guacamaya/article/view/2833>
7. <https://www.educacionyfp.gob.es/mc/sgctie/convivencia-escolar/en-accion/mediacion-escolar.html>
8. https://www.juntadeandalucia.es/averroes/centros-tic/41002359/helvia/sitio/upload/ANEXO_VI_PROYECTO_MEDIACION_ESCOLAR_21_22.pdf

ANEXOS

a. Gráfica N° 1. Encuesta a Estudiantes

