IMPACTO DE LA CONCILIACIÓN EN EQUIDAD EN LA CASA DE JUSTICIA BOSQUES DEL NORTE EN LA CIUDAD DE MANIZALES DURANTE EL AÑO 2015

OLGA LUCIA BUSTAMANTE OSORIO

MARÍA ELENA SALAZAR OSORIO

UNIVERSIDAD DE MANIZALES

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

MANIZALES 2017

IMPACTO DE LA CONCILIACIÓN EN EQUIDAD EN LA CASA DE JUSTICIA BOSQUES DEL NORTE EN LA CIUDAD DE MANIZALES DURANTE EL AÑO 2015

OLGA LUCIA BUSTAMANTE OSORIO

MARÍA ELENA SALAZAR OSORIO

Trabajo de grado para optar al título de abogadas

UNIVERSIDAD DE MANIZALES

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

MANIZALES 2017

Dedicatoria

A nuestros hijos, por ser el pilar fundamental en todo lo que somos, en toda nuestra formación tanto académica como de la vida, por su incondicional apoyo mantenido a través del tiempo. Todo este trabajo ha sido posible, gracias a ellos.

A nuestros esposos, que nos apoyaron mutuamente en nuestra formación profesional, por sus consejos, sus valores y por la motivación constante que nos ha permitido ser personas de bien, pero más que nada, por su Amor.

Agradecimientos

Especial agradecimiento a la directora de trabajo de grado, doctora Luz Eliana Gallego Henao, quien depositó su entera confianza en cada desafío que se nos presentó, sin dudar ni un solo momento de nuestra capacidad, entrega y dedicación; por su permanente acompañamiento y exigencia, sin los cuales no hubiera sido posible asumir este reto.

A Dios que es mi fortaleza en todos los procesos de mi vida, a mi esposo por su apoyo incondicional, la confianza depositada en mí y su constante motivación; a mis hijos por la paciencia, entrega y apoyo en todo mi proceso de formación profesional.

Olga Lucía.

A Dios, quien en todo momento está conmigo, él es quien guía el destino de mi vida. Te lo agradezco Padre celestial.

A mi familia, a mi mamá y hermanos que me acompañaron y ayudaron incondicionalmente en este proceso de formación profesional.

María Elena

Nota de aceptación

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Jurado

_____

Jurado

_____

Jurado

Manizales, septiembre de 2017

Contenido

Resumen 10

Introducción 12

1. Antecedentes del Problema 14

2. Planteamiento del Problema 16

Pregunta de investigación 19

3. Justificación 20

4. Marco teórico y conceptual 22

4.1. El conflicto 25

4.2. Clases de conflictos 27

4.3. Impacto 30

4.4. Conciliación en equidad 33

4.5. Casas de justicia 40

4.5.1. Objetivos y funciones de las casas de justicia (Minjusticia, 2004) 41

4.5.2. Servicios de las casas de justicia (Minjusticia, 2004) 42

4.6. Marco Jurídico 45

5. Hipótesis 47

5.1. Variables 47

6. Objetivos 48

6.1. Objetivo General 48

6.2. Objetivos Específicos 48

7. Metodología de la investigación 49

7.1. Tipo de Investigación 49

7.3. Población y muestra 54

7.4. Fuentes de información primaria y secundaria 54

7.5. Técnica e instrumentos de recolección de información 54

7.6. Depuración y sistematización de la información 55

7.7. Resultados esperados 55

8. Análisis de la entrevista aplicada a la directora de la Casa de Justicia Bosques del Norte de la ciudad de Manizales 56

9. Conflictos comunitarios presentados en la Casa de Justicia Bosques del Norte de la ciudad de Manizales. 58

10. Análisis descriptivo de los conflictos comunitarios presentados en la Casa de Justicia Bosques del Norte 62

11. Efectos de la conciliación en equidad en los conflictos resueltos en la casa de justicia Bosques del Norte de la ciudad de Manizales. 65

12. Análisis de la encuesta aplicada en la comuna cinco de la ciudad de Manizales 66

13. Matriz de análisis cualitativo 71

14. Conclusiones 72

15. Cronograma 75

16. Bibliografía 77

15. Anexos 81

Lista de tablas

Tabla 1. Base de datos conflictos presentados en la Casa de justicia Bosques del Norte de la ciudad de Manizales en el año 2015 58

Tabla 3. Análisis de la encuesta aplicada en la comuna cinco de la ciudad de Manizales, con respecto a los conflictos más comunes que se presentan allí. 60

Tabla 4. Resumen de los efectos de la conciliación en equidad en los casos presentados en la Casa de Justicia Bosques del Norte de la ciudad de Manizales en el año 2015. 65

Lista de figuras

Figura 1. Clases de Conciliación. Fuente: Adaptación (Basto Betancour, 2015)..... 39

Figura 2. Base de datos conflictos presentados en la Casa de justicia Bosques del Norte de la ciudad de Manizales en el año 2015 59

Figura 3. Conflictos más frecuentes en la comuna cinco de la ciudad de Manizales. 61

Figura 4. Resumen de los efectos de la conciliación en equidad en los casos presentados en la Casa de Justicia Bosques del Norte de la ciudad de Manizales en el año 2015. 66

Resumen

Siendo la conciliación en equidad una forma de solucionar conflictos comunitarios, se pretende establecer el impacto de dicho método de resolución de controversias en las solicitudes de la Casa de Justicia Bosques del Norte de la ciudad de Manizales, al ser ésta una entidad receptora de una población que presenta un alto grado de vulnerabilidad para la convivencia social, determinada por factores que afectan de manera directa o indirecta el estilo de vida de los habitantes, quienes en su mayoría son migrantes de las zonas rurales en situación de conflicto o damnificados de fenómenos naturales.

Se pretende además, hacer un aporte teórico-jurídico desde un enfoque epistemológico de tipo empírico analítico que refleje la importancia de los mecanismos alternativos de solución de conflictos comunitarios como una herramienta útil para que las entidades estatales y los funcionarios facultados para administrar justicia de manera excepcional y transitoria puedan agilizar los procedimientos en las situaciones jurídicas que se sometan a su conocimiento por la comunidad.

Como conclusión se espera encontrar que la conciliación en equidad impacta de manera positiva la resolución de los conflictos presentados por los habitantes de la comuna adscrita a la Casa de Justicia de Bosques del Norte de la ciudad de Manizales.

Palabras claves: Impacto, conciliación en equidad, Casas de Justicia, resolución de conflictos.

Abstrac

Being the conciliation in equity a way of solving community conflicts, it is tried to establish the impact of this method of dispute resolution in the requests of the House of Justice Forests of the North of the city of Manizales, since it is a receiving entity of a population Which presents a high degree of vulnerability to social coexistence, determined by factors that directly or indirectly affect the lifestyle of the inhabitants, who are mostly migrants from rural areas in conflict or affected by natural phenomena.

It is also intended to make a theoretical-legal contribution from an empirical analytical-type epistemological approach that reflects the importance of alternative mechanisms for solving community conflicts as a useful tool for state entities and officials empowered to administer justice in an exceptional manner And transitory can expedite procedures in legal situations that are subject to their knowledge by the community.

In conclusion, it is expected that the conciliation in equity positively impacts the resolution of the conflicts presented by the inhabitants of the commune attached to the Casa de Justicia de Bosques del Norte in the city of Manizales.

Keywords:

Impact, Conciliation in equity, House of Justice, conflicts resolution.

Introducción

Las prácticas comunitarias de gestión jurídica, así como el tratamiento de las situaciones de conflicto, se encuentran enmarcadas en el esquema de la justicia comunitaria. Las figuras de solución de conflictos han sido poco difundidas y aún se ignora su alta capacidad como gestoras de paz. Asimismo, existen figuras creadas y necesarias para las relaciones comunitarias en el sistema constitucional y legal colombiano, como son los jueces de paz y los conciliadores en equidad. El compendio de actores sociales, tienen como responsabilidad primaria acudir a la equidad como criterio de resolución de los conflictos que se presentan en la comunidad antes de acudir a escenarios jurídicos diferentes como la justicia formal convencional.

En el presente estudio, se pretende describir el impacto que ha tenido durante el año 2015, en la casa de justicia **Bosques del Norte** de la ciudad de Manizales, el mecanismo de la conciliación en equidad, como forma alternativa de resolución de conflictos, con el fin de contribuir desde los aspectos teórico-jurídicos a la construcción de nociones paz y la aplicación del principio de la equidad en la población consultante de los servicios ofrecidos por la institución objeto de estudio.

Para el abordaje de la temática del presente trabajo, se utiliza una metodología mixta con un enfoque empírico-analítico, cuyo propósito está enfocado a determinar el impacto de la conciliación en equidad en los conflictos de tipo comunitario, reportados en la Casa de Justicia de Bosques del Norte en la ciudad de Manizales durante el año 2015.

Con la ejecución del proyecto, se espera encontrar que la conciliación en equidad impacta de forma positiva en la resolución de conflictos y por tanto es un mecanismo eficaz para el logro de

los fines estatales consagrados en el artículo 2 de la Constitución Política de 1991 y el alcance del derecho colectivo a la paz.

1. Antecedentes del Problema

El trabajo de grado surge como una necesidad de abordar el tema de resolución de conflictos, mediante la aplicación de un método alternativo denominado conciliación en equidad, el cual encuentra su vigencia desde la Ley 23 de 1991, y tiene como propósito fundamental impactar la convivencia de la sociedad a través del fortalecimiento de instrumentos de paz y el manejo de las controversias para las personas que pretenden empoderarse de las decisiones que les afectan (Artículo 2 de la CP) y encontrar formas amigables de dirimirlas de manera alterna a la justicia ordinaria convencional.

Sin embargo, a la fecha se desconoce el impacto que dicho método de resolución de conflictos ha dejado en las comunidades para las cuales fue creado y lo que resulta más importante, sí con su utilización se está cumpliendo el propósito del constituyente primario, al instituir un instrumento paralelo al sistema de administración de justicia permanente para mantener el orden público y garantizar la vigencia del bien tan preciado de la paz.

Si bien se han realizado algunas investigaciones que ilustran ampliamente el concepto y aplicabilidad de la conciliación en equidad, éstas han desarrollado enfoques diferentes al propuesto en el presente trabajo de grado como el liderazgo comunitario, el comportamiento del comerciante, la justicia comunitaria, entre otros. Este documento por tanto, es un aporte histórico y analítico, con respecto al impacto de la conciliación en equidad de los conflictos comunitarios resueltos, específicamente en la casa de justicia Bosques del Norte de la ciudad de Manizales, ubicada en la comuna 5 la cual presenta continuamente conflictos sociales, ya que es una comunidad vulnerable

por la proliferación de situaciones que deterioran la convivencia de sus miembros con la familia, los vecinos, el colegio, el trabajo y otros escenarios de desarrollo en sus colectivos de vida.

2. Planteamiento del Problema

La conciliación existe en Colombia desde la ley 13 de 1825 cuando fue promovida por Francisco de Paula Santander, siendo establecida como un requisito de procedimiento antes de acudir a los tribunales judiciales (Silva, 2009). A partir de la ley 2 de 1938, por la cual se dio validez a la cláusula compromisoria, se estableció el modelo de árbitros, cuya función principal consistía en decidir acerca de las diferencias contractuales entre dos partes, pudiesen surgir; en algunos casos las diferencias eran solucionadas frente una cámara de comercio o bien frente a una entidad nacional e internacional facultada para este fin (Gómez, 1938). Posteriormente, con el decreto 2282 de 1989, la conciliación se introdujo a través del artículo 101 del código del procedimiento civil. Y fue en la ley 23 de 1991 donde, con el propósito de descongestionar los despachos judiciales, se reglamentaron los centros de conciliación extrajudicial y se creó la conciliación en equidad con normas que se aplican en la actualidad (Silva, 2009). El objetivo último de instaurar mecanismos para la resolución pacífica de conflictos, continua vigente en el ordenamiento jurídico colombiano. En lo que puede observarse a manera de antecedente de la conciliación, resulta visible la incorporación de este mecanismo en el sistema judicial, con el fin de promover la solución amigable de los conflictos y garantizar la descongestión de los despachos judiciales, mediante el uso de herramientas que siendo iguales en sus efectos a los de una sentencia judicial, fortalecen la participación de los ciudadanos y aportan de manera significativa al alcance de la paz social.

En el artículo 116 de la constitución de 1991, se estableció el marco constitucional para los MASC - (Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos)- y se contempló la resolución

alternativa de conflictos como el conjunto de pasos que permiten resolver un litigio sin recurrir a un juez (aunque también se implementaron los métodos de resolución de conflictos como la conciliación en vía judicial siendo esta obligatoria para algunos procesos de naturaleza dispositiva) y por tanto el Estado Colombiano, reconoció que no representa la única herramienta de derecho, ni es el administrador exclusivo del principio y a la vez derecho fundamental denominado justicia (Constituyente, 2010).

El artículo 116 de la Constitución Política, avaló el concepto de conciliación en equidad como una forma de administración de justicia en cabeza de los particulares, concediendo a ésta los mismos efectos de una sentencia judicial. No obstante, existe por parte de quienes elaboran el presente estudio un interés por determinar si a la fecha dicho mecanismo ha cobrado la importancia que el Constituyente Primario quiso otorgarle, o si por el contrario la resolución de los conflictos comunitarios carece de una herramienta eficaz para el cumplimiento de este propósito y por tanto su **impacto** no ha sido el esperado en la sociedad Colombiana.

De esta manera y para efectos del trabajo de grado que se adelanta, interesa el ejercicio de los mecanismos alternos a la solución de los conflictos comunitarios, los cuales permiten el acercamiento de la sociedad civil al concepto de paz autocompositiva, esto es la posibilidad de llegar a acuerdos amigables directamente por las partes involucradas mediante concesiones reciprocas que beneficien a todos los intervinientes de la problemática. Sin embargo, se considera que a pesar de la existencia de los mecanismos comunitarios para la resolución de conflictos, estos últimos han pasado inadvertidos en Manizales, pues no se alcanzó la meta propuesta en el plan de

desarrollo, la cual consistía en la reducción hasta en un 25% de los casos por lesiones personales y asuntos de menor gravedad.

La dificultad expresada por parte de la comunidad Bosques del Norte de la ciudad de Manizales, conduce a afirmar que las veces en las cuales no se acude a la conciliación en equidad o a un juez de paz cuando se presenta un problema comunitario, se debe a que los actores del conflicto no conocen o conocen parcialmente los mecanismos para solucionarlo, por una vía que no implique un proceso legal o el uso de la violencia

En ese orden de ideas, el presente trabajo de grado, tiene como propósito estudiar el impacto que ha tenido la conciliación en equidad respecto a los conflictos resueltos durante el año 2015, siendo la casa de justicia de la comuna cinco Bosques del Norte, un escenario adecuado para evaluar la conciliación en equidad, por ser una de las instituciones que por excelencia concilia o utiliza este mecanismo de solución de conflictos, así mismo, envuelve un área de población vulnerable que puede hacer un uso frecuente de esta herramienta.

Lo anterior teniendo en cuenta que la conciliación en equidad constituye un mecanismo de resolución de conflictos avalado por la Constitución y la ley para abordar las problemáticas que impactan la convivencia pacífica y que envuelven tensiones de tipo comunitario en la población del área problemática donde será desarrollado el presente estudio.

Pregunta de investigación

¿Cuál es el impacto que tuvo la conciliación en equidad respecto a los conflictos comunitarios resueltos en la Casa de Justicia de Bosques del Norte para el año 2015 en la ciudad de Manizales?

3. Justificación

El estado colombiano ha señalado a lo largo de los últimos años, la necesidad de dar solución a los problemas, disidencias y cualquier otro tipo de diferencia que tengan los miembros de una comunidad, de una manera sencilla, pacífica y que no implique un trámite complejo para llegar a un acuerdo. Así mismo, ha trabajado con el fin de mitigar dicha necesidad a través de la creación de herramientas o medios alternativos para la solución de conflictos implementando las figuras de conciliación en equidad y de justicia de paz. A pesar de la existencia de mecanismos para la solución de conflictos, la comunidad no hace uso adecuado de dichas herramientas, lo cual supone no sólo un problema que evidencia la falta de conocimiento por parte de la población acerca de estos medios sino también la ausencia de socialización por parte de las entidades estatales que permita una apropiación social de estos elementos de conciliación y de justicia de paz entre las personas.

La casa de justicia de la comuna cinco de la ciudad de Manizales ubicada en el sector de Bosques del Norte, es un escenario adecuado que permite evaluar la conciliación en equidad, al ser una de las instituciones que por excelencia concilia o utiliza este mecanismo de solución de conflictos. De igual manera, cobija un área de población vulnerable que ha usado dicho mecanismo, de lo cual, respecto a su impacto, poco o nada se conoce puesto que sólo hasta el año 2015, se comenzó a sistematizar la información en esta Entidad.

Es importante llevar a cabo este estudio, pues los resultados obtenidos permitirán fortalecer desde el punto de vista teórico – jurídico el impacto que tienen los mecanismos de solución

alternativa de conflictos comunitarios, así como su socialización entre los grupos de interés. En el mediano y largo plazo, también serán un insumo útil para que las entidades estatales, los jueces de paz, los conciliadores en equidad y la sociedad en general, cuenten con herramientas eficaces diferentes a las contempladas por la justicia estatal formal para la solución de los conflictos y la construcción de una cultura de paz.

En cuanto a los recursos humanos, financieros y de tiempo, necesarios para llevar a cabo la presente investigación, se cuenta con total disponibilidad por parte de las autoras y de los grupos de interés (casa de justicia de Bosques del Norte, asesor de la investigación, bibliografía, entre otros) lo cual asegura la factibilidad del presente estudio.

Por parte de las autoras, el interés en realizar la presente investigación, radica en la proyección profesional que representa el área problemática, puesto que se considera que existen suficientes oportunidades laborales e investigativas en el tema de conciliación; tanto al término del pregrado, así como para futuras especialidades.

4. Marco teórico y conceptual

Desde el punto de vista de las situaciones que le ha tocado vivir a las comunidades campesinas, especialmente frente a los conflictos con grupos al margen de la ley, se ha desencadenado una descomposición social a nivel general, trayendo consigo el desplazamiento forzado, las desapariciones forzosas, el secuestro, la extorción, el hambre, los atentados, masacres, homicidios, torturas, mutilaciones, bombas, entre otros; estas circunstancias, hacen que las personas se desplacen masivamente hacia los centros urbanos, llegando a formar parte de inmensos cinturones de miseria y criminalidad, en busca de una mejor calidad de vida.

La casa de justicia Bosques del Norte de la ciudad de Manizales, está ubicada en la comuna cinco, habitada en su mayoría por individuos vulnerables a causa de su situación económica y social, ya que han llegado a la urbe desde las áreas rurales a causa del conflicto interno, trayendo consigo el flagelo propio de la violencia y de la transgresión permanente a sus derechos fundamentales, lo que impide el logro de la convivencia pacífica, la aplicación de las sanas costumbres y la efectividad de sus garantías para el alcance de una vida con dignidad. Como consecuencia de lo anterior también se han creado asentamientos urbanos no legitimados, ya que las administraciones municipales no se encuentran aptas para afrontar las situaciones de conflicto por el desbordante nivel de las migraciones rurales, dando lugar a que en la comunidad se presenten un sinnúmero de conflictos que necesitan una resolución más asequible a la proporcionada por la justicia convencional.

Los conflictos de tipo comunitario más recurrentes en dichos asentamientos, son las discrepancias individuales por intereses particulares, que no representan en muchas ocasiones afectaciones sociales como tal, pero que mitigan la pasividad del lugar, tales como: conflictos familiares, entre vecinos, entre la comunidad y alguna entidad pública o privada, entre otros.

En igual sentido, al ser la familia una institución considerada por el Constituyente Primario como el núcleo esencial de la sociedad (Art 42 CP), y estar sometida a procesos de crecimiento, de crisis y de estancamiento, se incluye como parte de este estudio, pues a ella le son aplicables los principios de justicia social y equidad y por tanto los mecanismos alternos a la solución de conflictos se establecen como herramientas fundamentales para el mantenimiento de esta institución. La familia suele ser un factor de protección y cuidado de las personas, pero también es fuente de conflictos cuando desconoce o no satisface los deseos y necesidades de algunos de sus miembros (Cardozo; Basteiro y de la Aldea, 2004). El conflicto está asociado a enfrentamientos o problemas que surgen entre padres e hijos, tíos y sobrinos, entre hermanos y especialmente entre esposos o compañeros. Los conflictos se generan por desacuerdos en la crianza de los hijos, en compartir los gustos, en el machismo, los celos, el orgullo, en general la falta de valores, entre otros.

De otro lado, la convivencia entre vecinos y la intolerancia, son las causas más comunes que generan conflictos entre la comunidad, llevando a las personas a tener enfrentamientos, agresiones verbales y en ocasiones físicas, lo que altera el normal funcionamiento social y se convierte en uno de los campos más importantes para el desarrollo de los parámetros de justicia alternativa. Así mismo, el no pago de arriendo y servicios públicos por la falta de trabajo, la inestabilidad laboral,

el rebusque, el comercio informal, entre otros factores, ocasionan el incumplimiento de las obligaciones que por ley a las personas les corresponden y se hace engañoso el suministro de lo mínimo que requieren las personas para vivir con dignidad. Este tipo de circunstancias, donde la cuantía y la naturaleza del asunto en diversas ocasiones no ameritan la intervención de la justicia estatal formal, crean un escenario propicio para la aplicación de herramientas no convencionales como los denominados MASC.

El derecho lo mismo que la moral y los convencionalismos sociales, son un conjunto de normas de conducta, formadas por reglas o mandatos cuya finalidad es provocar una conducta humana y lograr que los hombres se comporten de determinada manera. (Arévalo, 1997). Es por ello que, teniendo en cuenta el derecho de toda persona de hacer efectivos los valores como el respeto, honestidad, humildad, amor, paz, no violencia, entre otros, se espera que el hombre, sea para el hombre un ejemplo de buen comportamiento en la sociedad, y que esta actitud no se vea afectada ante las circunstancias descritas en anteriores párrafos y que rodean a las comunidades vulnerables en las urbes.

Teniendo en cuenta lo anterior, se pretende describir el impacto de la conciliación en equidad frente a la resolución de los conflictos comunitarios presentados en la Casa de Justicia de Bosques del Norte en la Ciudad de Manizales durante el año 2015. Para ello se abordaran las siguientes categorías de estudio.

4.1. El conflicto

Para Galtung (2009) una teoría de conflictos, “no sólo debe reconocer si los conflictos son buenos o malos; esta deberá fundamentalmente ofrecer mecanismos para entenderlos lógicamente, criterios científicos para analizarlos así como metodologías (creatividad, empatía y no violencia) para transformarlos”.

Según el autor, los conflictos no se deben ver solamente desde el punto de vista negativo, sino transformarlos en soluciones que conlleven a la paz, ya que los conflictos son inherentes al ser humano.

Es necesario definir desde las raíces teórico-conceptuales los términos propios y protagonistas de la presente investigación, así, del latín *conflictus*, el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (RAE, 2016), define al conflicto como:

> Combate, lucha, pelea; enfrentamiento armado, apuro, situación desgraciada y de difícil salida, problema, cuestión materia de discusión, coexistencia de tendencias contradictorias en el individuo, capaces de generar angustias y trastornos neuróticos; Momento en el que la batalla es más dura y violenta (Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española).

Si se analiza a la luz de la anterior definición, el conflicto tiende a ser una serie de contradicciones entre individuos, lo cual comienza a contextualizar la naturaleza de la presente investigación. Sin embargo, se presentan hostilidades a pesar de las disidencias entre las partes, es aquí cuando el sociólogo Julien Freund, también citado en Isaza, 2015, define al conflicto como:

> El enfrentamiento o choque intencional entre dos seres o grupos de la misma especie que manifiestan los unos hacia los otros una intención hostil, generalmente acerca de un derecho,

y que, para mantener, afirmar o restablecer el derecho, tratan de romper la resistencia del otro, usando eventualmente la violencia, la que podría llevar al aniquilamiento físico del otro.

Dando a entender que el conflicto es una situación intencional, jamás involuntaria y que se presenta con hostilidad. Aunque no siempre el conflicto se presenta entre dos individuos, sino que también se puede presentar entre grupos como lo dice Ezequiel Ander – Egg (1995), que argumenta que el conflicto es el proceso social en el que dos o más personas o grupos, contienden unos contra los otros, con el fin de tener ganancias u objetos por lo que se intenta apartar a la contraparte o adversario. En algunos casos, estos grupos, interactúan y determinan el marco de dichas acciones, de esta manera, Folger en el año de 1997, define al conflicto como la interacción de personas que son interdependientes, así mismo éstas perciben objetivos que son incompatibles, así como interferencias comunes en la consecución de dichos objetivos; mientras que Jares (2002), menciona que el conflicto es la esencia de un fenómeno de incompatibilidad entre personas o grupos, es decir, el conflicto se presenta cuando las actividades son incompatibles (Fuquen, 2003).

Según Mundéate y Martinez (1994) y citados por Jares (2002) y citado por Fuquen (2003): "el conflicto surge en cuanto las partes perciben que las actividades a desarrollar para la consecución de los objetivos se obstruyen entre sí". Fuquen (2003) afirma que el conflicto se presenta – desde el campo de la psicología – cuando al menos una de las partes atraviesa frustración frente al bloqueo causado por la contraparte.

Por otro lado, Rubin y Pruit (1994), definieron al conflicto como: “Divergencia percibida de intereses, o una creencia de que las aspiraciones actuales de las partes no pueden ser alcanzadas simultáneamente”.

Puede mencionarse a modo de resumen, que todos los autores que han abordado la categoría conflicto y son objeto de análisis en el presente marco teórico, señalan que dicho concepto hace alusión a la existencia de un propósito social manifiestamente incompatible, que al no ser posible su alcance de manera simultánea por quienes los pretenden genera una tensión entre las partes.

Según Christopher Moore (1996), existen distintos tipos de conflictos, éstos se dan sobre los datos, el conflicto de intereses, los conflictos estructurales, los conflictos de valores y los conflictos en las relaciones; éstos a su vez, hacen parte de la “Esfera del Conflicto” del “Proceso de Mediación”(Moore, 1996).

4.2. Clases de conflictos

Conflictos sobre los datos. Se generan debido a la carencia de información, información defectuosa, opiniones diversas acerca de lo que es relevante, varias interpretaciones de los datos y diferentes procedimientos de valoración.

Conflictos de intereses. Se presentan por el interés de ser arte y parte de una situación en beneficio propio, de un segundo o un tercero, creando un conflicto ante una o varias entidades, o medios de convivencia o trabajo.

Conflictos estructurales. Los patrones de comportamiento o de interacción destructivos, afectan de una manera directa el estilo de vida de las comunidades, la desigualdad en el control, la propiedad o la distribución de recursos, alteran los comportamientos de las personas ávidas de

justicia, la desigualdad en el poder y en la autoridad, los factores geográficos, físicos o ambientales que impiden la cooperación, y el normal desarrollo de una sociedad, son conflictos que tienen soluciones a largo plazo.

Conflictos de valores. Se da por las diferencias de criterio al evaluar las ideas o los comportamientos, disconformidades en las formas de vida, ideología y religión que alteran los valores humanos adquiridos.

Conflictos en las relaciones. La presencia de una alta intensidad emocional como reacción a una actitud, la forma de percibir opiniones estereotipadas, la forma de comunicación pobre o malentendidos con las personas que pueden conllevar a un comportamiento negativo reiterado.

El conflicto puede llegar a ser complejo puesto que es dinámico y evoluciona (Alzate, 1998), y en el marco de sus causas se encuentran las explicaciones tradicionales y las no tradicionales. A su vez, las explicaciones tradicionales se dividen en Ideológicas y Psicológicas y las No Tradicionales se dividen en Racionalistas y Culturales (Salgado, 2006). El conflicto enmarcado en su importancia social, ha generado diversidad de reflexiones teóricas, básicamente desde el campo de la sociología (Lorenzo, 2001) hasta llegar a las teorías del conflicto, dentro de las cuales se puede comentar acerca de dos conceptos que contribuyen a la interpretación de los conflictos sociales: Las Teorías Consensualistas[1] y las Teorías Conflictivas[2]. Dentro de las principales teorías se encuentra la concepción marxista en la cual "la historia de todas las sociedades habidas hasta hoy, ha sido la historia de la lucha de las clases", según Marx y Engels, (1985) el conflicto es

[1] **Teorías consensualistas**: La organización de cualquier sistema social tiende a la autocompensación entre los actores y las fuerzas que articulan sus estructuras y su funcionamiento. Los conflictos sociales son pues situaciones anómalas, fruto de una alteración en el discurso normal de la vida social, de manera que tenderán a ser explicados en términos espasmódicos.

[2] **Teorías conflictivistas**: La sociedad encierra dentro de sí una serie de contradicciones y objetivos colectivos contrapuestos que provocan confrontación de intereses. Por esta razón, el conflicto es inherente a cualquier dinámica social, es un imperativo estructu- ral y un motor del cambio social.

inherente a todo sistema social mientras que la sociedad se siga articulando de manera clasista. El marxismo entonces concibió a la sociedad como un cuerpo de organización integrado dividido en clases sociales con enfrentados intereses (Silva, 2008). Otra teoría del conflicto es aquella relacionada con el funcionalismo, dicha teoría argumenta que mientras exista una institución social, ésta existe porque satisface una necesidad social. Es decir, el funcionalismo argumenta que los conflictos existen a partir de los malentendidos respecto a los planes de acción de los actores sociales que presentaban desviaciones en relación a sus modelos normativos, debido a que éstos no eran aplicados correctamente (Lorenzo, 2001).

En Colombia desde el surgimiento de los grupos guerrilleros en los años 50, se empezó a vivir el desplazamiento de las familias de sus lugares de origen por la confrontación armada que se suscitó con los gobiernos de la época. Ante el no acuerdo de las políticas socialistas expuestas por éstos grupos insurgentes, manifestándose en la represión a las comunidades por estar en uno u otro bando y ante la complicidad del olvido de la administración central. Manizales como uno de los centros urbanos más importantes del país, no se quedó ajena a la problemática rural Colombiana y en la década de los 80 acogió a un gran número de familias desplazadas por los conflictos bélicos internos; dando lugar, al surgimiento de nuevos asentamientos que para su momento contaban con el reconocimiento administrativo para tener una accesibilidad a los beneficios básicos. Esta imposibilidad limita a la nueva población a acceder a derechos básicos fundamentales y a que se generen conflictos comunales por lo que fue necesario que la administración municipal apoyada en el avance jurídico de la Constitución y la ley, implementara una ayuda a dichas comunidades para que tuvieran un centro de acopio donde buscar el apoyo legal y reconocido, para dirimir cualquier discordia comunitaria.

4.3. Impacto

Cuando se pretende entender la definición de *impacto,* es necesario definirlo a la luz teórico – conceptual y desde diversas perspectivas, verbo y gracia: el diccionario de la Real Academia de la lengua española, define el término *impacto,* como: “conjunto de posibles efectos sobre el medio ambiente de una modificación del entorno natural, como consecuencia de obras u otras actividades” (Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española).

Teniendo en cuenta que el concepto de impacto ambiental entendido este como el entorno natural no constituye el objeto de la presente investigación, se acude a *Lago*, citado en Bonilla, 2007, para tener un acercamiento adecuado a la categoría de estudio. Este autor establece que:

> El impacto de un proyecto sobre el medio ambiente, es la diferencia entre la situación del medio ambiente futuro modificado, como se manifestaría como consecuencia de la realización del proyecto, y la situación del medio ambiente futuro como habría evolucionado sin la realización del proyecto, es decir, la alteración neta- positiva o negativa en la calidad de vida del ser humano resultante de una actuación. (Libera, 2007).

Como puede evidenciarse el citado autor comienza a aterrizar el término desde lo ambiental y natural hacia lo social, ya que involucra la vida del ser humano y su alteración como resultado de un acto; de esta manera, (Bonilla, 2007), define al impacto como aquella expresión que es el efecto de una acción; ya adentrándose más en el resultado de una acción sobre algún tipo de fenómeno.

Desde el punto de vista de las instituciones, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), define al impacto como “ los efectos a mediano y largo plazo que tiene un proyecto o programa para la población objetivo y para el entorno, sean estos efectos o consecuencias deseadas (planificadas) o sean no deseadas” (CEPAL, 2009), estableciendo así un contexto resultante de acciones a través de proyectos con resultados positivos o negativos desde la integralidad, por tanto, cuando se pretende evaluar el impacto, a la luz de las definiciones anteriores, se infiere que se trata de determinar si el programa, proyecto, plan o similar, produjo los efectos esperados en los grupos de interés objeto de estudio y si dichos efectos se atribuyen a la aplicación del programa o no. Una evaluación de un impacto es relevante, cuando se pretende evaluar los efectos de un programa, con el fin de establecer acciones de mejora que permitan optimizar los resultados en una segunda aplicación (CEPAL, 2009).

En términos históricos, los programas aplicados a grupos de interés que presentan alguna problemática, son aquellos direccionados a establecer algún tipo de medida que permita entender la controversia que se presenta en una comunidad, con fines a establecer mecanismos que solucionen o den mejora a la polémica que se presente; desde esa perspectiva, el conflicto es inherente a todo sistema social (Lorenzo, 2001), de ahí que los impactos esperados por las instituciones que aplican los programas, proyectos o planes en comunidades, sean positivos.

El impacto social, según los principios internacionales de la evaluación del impacto social (Vanclay, Esteves, Aucamp, & Franks, 2015), se define como: “Los procesos de análisis, monitoreo y gestión de las consecuencias sociales voluntarias e involuntarias de intervenciones

planeadas (políticas, programas, planes, proyectos) y todo proceso de cambio social invocado por dichas intervenciones".

Los proyectos o programas que se desarrollan en aras de aportar beneficio a la sociedad desde cualquier perspectiva, pueden también generar daños colaterales a los grupos de interés; según la Asociación Internacional para la Evaluación de Impactos en el año 2015, los resultados de un programa no son equitativamente positivos o negativos, es decir, realmente no existen ganadores o perdedores. De ahí que la razón de ser de un programa sea maximizar el impacto positivo y minimizar el impacto negativo en una comunidad. Así mismo, podría ser usado el término de *eficiencia* en aras de explicar el efecto que han tenido los programas, planes, proyectos o similares sobre la población objeto de estudio, en términos de la conciliación. No obstante, se usará el término *impacto,* en la medida que tal y como se ha desarrollado teóricamente en los párrafos anteriores se pretenden evaluar los efectos que ha tenido la conciliación en la resolución de los conflictos comunitarios presentados en la Casa de Justicia de Bosques del Norte, obteniendo de esta manera una mirada amplia frente a la utilización de las formas alternas a la solución de conflictos y con ella, si es que así lo demuestra este estudio, la creación de estrategias que a nivel municipal ayuden a fortalecer la conciliación en equidad, permitiendo que la comunidad pueda llegar a entender los beneficios y la aplicabilidad que ésta herramienta jurídica avalada por la Constitución y la ley y lo que puede aportarles para la sana convivencia y el goce de sus derechos.

A la luz de lo expuesto, los conflictos y los impactos sociales de éstos sobre las comunidades han propiciado la creación de herramientas para su solución. Tal es el caso del mecanismo alternativo para la solución de conflictos (MASC) llamado Conciliación en Equidad.

4.4. Conciliación en equidad

La palabra *conciliación*, viene del verbo conciliar y éste a su vez, proviene del latín *concilio, are*, derivado de *concilium* que significa asamblea o reunión (Javalois, 2011; Quiroga, 2002), el verbo *conciliare* que en principio significaba *asistir al concilio* evolucionó hasta asumir el concepto de *consejo*, donde finalmente se media entre partes para solucionar conflictos (Quiroga, 2002). Ya en Grecia, la conciliación se encontraba regulada por la ley a través de los T*esmotetes*[3] quienes analizaban la problemática así como los cimientos del conflicto y obraban en pro de convencer a los enfrentados para llegar a un acuerdo (Bernate, 2000). La ley de las XII tablas, en Roma, daba prioridad a lo que pudiesen convenir las partes antes de ir a un juicio; por otro lado, el código Manuelino de 1521 de la constitución de Portugal, determinó a la equidad como requisito *sine equa non* para la presentación de una demanda (Iragorri, 2012).

La conciliación aporta a la sociedad elementos valiosos para la resolución de conflictos que puedan presentarse y en el caso que ocupa el presente estudio se presume que dicha herramienta puede ser empleada ante la existencia de una situación de vulnerabilidad de la comunidad que integra el barrio Bosques del Norte de la ciudad de Manizales, donde se ha sentado una gran población de individuos que venían de las periferias rurales y que no están ampliamente familiarizados con el aparato jurídico como tal, empleando en algunos casos vías de hecho para el alcance de la "justicia".

[3] Los griegos otorgaron a los Tesmotetes la fuerza de ley.

Es por ello que la categoría central de este trabajo se relaciona con el desarrollo del concepto conciliación en equidad, la cual ha sido abordada por diversos autores y expertos en la materia.

A modo de ejemplo, Bernate (2000) señala que: Desde el siglo XVIII, la conciliación fue incorporada permanentemente, como un medio de solución de conflictos; este proceso de incorporación fue progresivo, empezó en los pueblos del norte, como Holanda y Bélgica, y fue extendiéndose, por el resto de Europa, a tal punto que en países tales como Francia y España, se declaró su obligatoriedad antes de impetrar cualquier acción civil.

Teniendo en cuenta las teorías alrededor del mundo que abordan la figura de la conciliación puede decirse que en todas las sociedades se presentan conflictos de diferente índole; por lo tanto, cada vez se establecen diversos procesos, con el afán de solucionar situaciones de conflicto entre las comunidades y el desarrollo de éstos mecanismos alternativos hace más pronta la finalización de la situación que está ocasionando la discordia.

De igual manera y para entender el tema de la conciliación desde su aspecto histórico es importante mencionar que en España en 1788, los corregidores recibieron una instrucción el día 15 de mayo del mismo año, la cual ordenó trabajar en pro de evitar los conflictos y por tanto la composición amistosa de las partes en diferencia (Junco, 2007), acto seguido a través de la Ley de Enjuiciamiento de 1855, los alcaldes debían presidir los juicios de conciliación, otro requisito *sine qua non* previo al inicio de un juicio (Javalois, 2011).

Actualmente en Colombia, se desarrollan las formas alternativas de resolución de conflictos en todo el territorio nacional y por tanto desde las gobernaciones, alcaldías, corredurías y otros

órganos se realizan las conciliaciones por solicitudes judiciales o extrajudiciales interpuestas por las comunidades urbanas y campesinas, ya que las administraciones son los estamentos jurídicos de mayor importancia.

La Conciliación en Equidad (de Pina, 1994) es un procedimiento a través del cual, una tercera persona interviene en una disidencia, con el consentimiento de las partes en conflicto, con el fin de ayudarlas a alcanzar un acuerdo que brinde beneficios a las dos partes en relación con los asuntos que se disputan (Agudelo & Herrera, 2007).

Es necesario tener un acercamiento al concepto de conciliación y sus características resaltando que para fungir como conciliador se debe ser imparcial en el momento de realizar una conciliación y para esto es menester tener en cuenta las versiones de ambas partes, aplicar la ley de acuerdo al acto evidenciado durante el proceso, y tener un conocimiento jurídico de los derechos y deberes que las personas y los ciudadanos deben cumplir para que se desarrolle la pacificidad y de manera que el dictamen o resolución no tengan vicio de objetividad y parcialidad.

La conciliación en equidad puede definirse como el acuerdo celebrado entre quienes se encuentran ante un conflicto de intereses con el propósito de evitar un juicio o darle celeridad y término al proceso ya iniciado – sin tener que pasar por todos los trámites que naturalmente requiere un juicio - (Quiroga, 2002).

El Ministerio de Justicia, describe las características de la conciliación en equidad, entre las cuales destaca que ésta puede ser: Solemne, Bilateral, Onerosa, Conmutativa, de libre discusión y de acto nominado (MJD) 2016.

- **Solemne:** por cuanto la ley exige la elaboración de un acta de conciliación con la información mínima establecida en el artículo 1 de la Ley 640 de 2001.
- **Bilateral**: es bilateral porque el acuerdo conciliatorio al que llegan las partes impone obligaciones a cada una de ellas.
- **Onerosa**: Generalmente la conciliación conlleva acuerdos y prestaciones patrimoniales para ambas partes o por lo menos para una de ellas.
- **Conmutativa:** porque las obligaciones que surgen del acuerdo conciliatorio son claras, expresas y exigibles; no admite obligaciones aleatorias o imprecisas.
- **De libre discusión**: porque el acuerdo conciliatorio al que llegan las partes es el resultado de discusiones y negociaciones para lograr la solución a la controversia; las partes pueden o no llegar a un acuerdo, el conciliador no puede obligar a las partes a conciliar, las fórmulas de arreglo son de libre discusión y aceptación.
- **Acto nominado**: porque existen normas claras y precisas que regulan la conciliación como Mecanismo Alternativo de Solución de Conflictos que la diferencian de otras como la mediación o la amigable composición que no se encuentran reguladas ampliamente en la Ley.

Por su parte en el Diccionario Jurídico de (Couture, 2004) se define a la conciliación como un acuerdo mediante el cual resulta innecesario el litigio pendiente o bien evita el litigio eventual. En igual sentido, (Cabanellas, 1945) argumenta que la conciliación es un procedimiento, un acto y un

posible acuerdo, para lo cual es un acto cuando representa un cambio de puntos de vista respecto a las propuestas o pretensiones entre las partes disidentes, es un procedimiento cuando la conciliación se integra a través de los trámites y formalidades convencionales que pueden posibilitar que exista coincidencia y es un acuerdo cuando la conciliación se constituye como una fórmula de acuerdo que fue concertada por ambas partes (Quiroga, 2002).

Para el caso de la presente propuesta de investigación, se tendrá en cuenta la definición del gobierno nacional de Colombia a través del Congreso de la República, que define a la conciliación como:" la conciliación es un mecanismo de solución de conflictos a través del cual, dos o más personas gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado, denominado conciliador" (Congreso de la República, p. 42).

La conciliación en equidad, se enmarca como uno de los mecanismos alternativos de solución de conflictos (MASC)[4]. La constitución de 1991, en el último párrafo del artículo 116, conformó el soporte jurídico, así como el marco constitucional para los MASC, específicamente para la conciliación (República de Colombia, 1991) así: "Los particulares pueden ser investidos transitoriamente de la función de administrar justicia en la condición de conciliadores o en la de árbitros habilitados por las partes para proferir fallos en derecho o en equidad, en los términos que determine la ley" (PNCJ), 2012.

Los MASC, se reglamentaron a través de la ley 23 de 1991, la ley 446 de 1998, el decreto 1818 de 1998, la ley 640 de 2001 y la ley 1395 de 2010.

[4] **Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos,** son atribuciones alternativas al sistema judicial que tienen las personas para solucionar una controversia sin la intermediación de un juez, ya sea de manera directa (arreglo directo y la negociación), o con la intervención de un tercero neutral denominado mediador, Conciliador en Derecho o en Equidad o el Árbitro.

La violencia y la judicialización de los conflictos, se habían convertido en las maneras más comunes de resolver las diferencias, siendo ello sinónimo de vías de hecho y congestión judicial (Naranjo, 2007); por ello el gobierno de la época buscó descongestionar los despachos judiciales y subsanar la percepción de injusticia e ineficiencia presente en la población a causa de la ineficacia del aparto jurisdiccional y por tanto en respuesta a ello, a través del Decreto 2651 de 1991, se estableció el régimen de conciliación, que duró 24 meses y que paulatinamente fue prorrogado hasta la expedición de la ley 446 de 1998 (Silva, 2009).

En general, los mecanismos alternativos de solución de conflictos, son los medios por los cuales los protagonistas del mismo, concurren de manera legítima frente a una tercera parte con el fin de hallar solución al problema con un acuerdo que brinde satisfacción a las partes interesadas. La solución encontrada a través de estos mecanismos goza del amparo legal para todos sus efectos (Naranjo, 2007). La conciliación en equidad, es uno de los mecanismos alternativos para la solución de conflictos (MASC) en los que no existe delegación alguna, y se denomina en equidad, cuando se lleva a cabo frente a conciliadores en equidad[5] (Agudelo & Herrera, 2007).

Así, conforme lo establecen la ley 23 de 1991, la ley 446 de 1998 y el decreto 200 de 2003, la conciliación en equidad posee plenos efectos jurídicos que otorga el artículo 66 de la ley 446 de 1998, pero además de acuerdo a los postulados del código general del proceso en los asuntos de

[5] De acuerdo a lo citado por Agudelo & Osorio en el 2007, el artículo 3° de la Ley 640 de 2001 clasificó a la conciliación en judicial si se realiza en el marco de un proceso judicial, extrajudicial si tiene lugar antes o por fuera de un proceso judicial. La misma disposición dividió esta última, en conciliación en derecho, cuando se lleva a cabo a través de los conciliadores de centros de conciliación, funcionarios públicos conciliadores o notarios y por último en equidad, cuando la conciliación se lleva a cabo frente a un conciliador en equidad.

familia, la conciliación en equidad si agota el requisito de procedibilidad, por lo cual no es necesario acudir de nuevo ante un conciliador en derecho.

A continuación, se ilustran las Clases de conciliación:

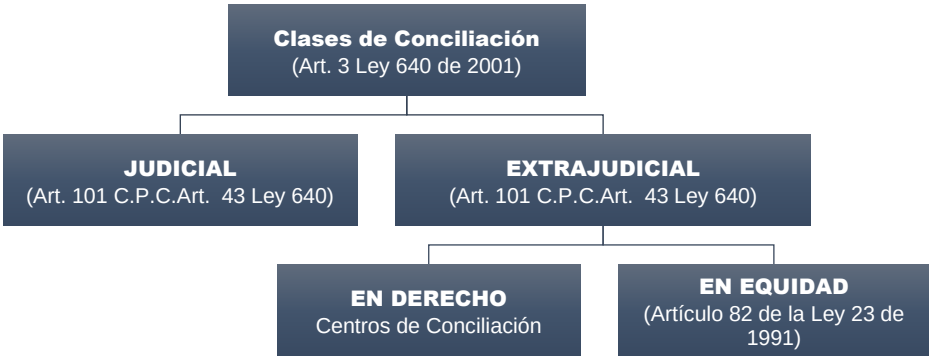


Figura 1. Clases de Conciliación. Fuente: Adaptación (Basto Betancour, 2015).

En aras de contextualizar la utilidad comunitaria de un conciliador en equidad, es preciso entender que éste no es competente para atender conflictos en materia de tránsito, puesto que el Código Nacional de Tránsito establece que los conciliadores autorizados por la ley, son los conciliadores en derecho tales como: los conciliadores de los centros de conciliación, los delegados regionales y seccionales designados por la defensoría del pueblo, procuradores judiciales administrativos. Cuando ninguna de las figuras anteriores se hace presente en la región o área de influencia, los personeros o los jueces civiles tendrán dicho rol[6].

[6] Concepto OFI06-863-DAJ-0500 16 de enero de 2006 "*No solamente los conciliadores en equidad no son competentes para atender los asuntos de tránsito, sino también que la Conciliación en Equidad no cumple con el requisito de procedibilidad para interponer la demanda judicial en estos casos*".

Ahora bien, en lo que respecta al trabajo que se adelanta, la conciliación en equidad constituye la categoría central del estudio, en tanto se pretende evaluar el impacto de este mecanismo en los conflictos comunitarios que se hayan presentado en la Casa de Justicia de Bosques del Norte y de esta manera entender la aplicación que se ha dado en los escenarios facultados para tal fin de una herramienta avalada por el artículo 116 de la Constitución Política de 1991, para administrar justicia de manera excepcional y transitoria.

Así, no solo interesa el impacto procesual de la conciliación en equidad, sino también, con mayor importancia los efectos de la misma en el cumplimiento de la función pública y la satisfacción de una derecho fundamental consagrado en los artículos 228 y 229 de la Norma Superior.

4.5. Casas de justicia

Dentro de los aspectos de la implementación de la Conciliación en Equidad, se encuentran las casas de justicia y los centros de convivencia ciudadana. Según el artículo 2 del decreto 1477 del año 2000, las casas de justicia se definen como:

> "centros multiagenciales de información, orientación, referencia y prestación de servicios de resolución de conflictos, donde se encuentran asentados mecanismos de justicia formal y no formal, buscando de esta manera, un acercamiento de la justicia al ciudadano, orientándolo sobre sus derechos, previniendo el delito, luchando contra la impunidad, facilitándole el uso de los servicios de justicia formal y promocionando la utilización de mecanismos alternativos de resolución de conflictos" (Cartilla Programa Nacional Casas de Justicia).

Los mecanismos alternativos de resolución de conflictos, buscan que los que intervienen en un conflicto, asistan a una conciliación libre y voluntaria, de allí precisamente que en diversos escenarios se hable de la conciliación como una forma autocompositiva para resolver las controversias entre los asociados. La conciliación en equidad es uno de los mecanismos contemplados dentro de los MASC, teniendo en cuenta que interviene un tercero denominado conciliador en equidad, quien es el colaborador proponiendo acuerdos y fórmulas basadas en la igualdad, sentido común, buscando un beneficio para los particulares que intervienen en ella y para la comunidad en general al favorecer el mantenimiento del orden público, la paz y la convivencia social.

En lo que concierte a las funciones que las casas de justicia deben prestar, el artículo 3 del decreto 1477 de 2001 destaca sus objetivos y funciones direccionadas a la acción en materia de justicia comunitaria, así como la promoción de la convivencia en paz. De igual manera, en el artículo 4 del mismo decreto, se establecen los servicios que prestan las casas de justicia.

4.5.1. Objetivos y funciones de las casas de justicia (MinJusticia), 2004.

1. Crear espacios de acción integral en materia de justicia comunitaria y justicia no formal.
2. Acercar la prestación de ciertos servicios de justicia formal a la comunidad, con el fin de facilitar su acceso.
3. Ampliar la cobertura de la administración de justicia.
4. Involucrar a la comunidad en la resolución formal y no formal de los conflictos.

5. Fomentar una cultura de convivencia pacífica y de respeto al derecho ajeno.

6. Propiciar la participación efectiva de la comunidad en el diagnóstico y solución de los problemas en materia de administración de justicia.

7. Establecer espacios de participación y pedagogía ciudadana que contribuyan a la construcción de una convivencia pacífica.

8. Implementar metodologías para el uso y la difusión de los mecanismos alternativos de solución de conflictos.

9. Ser instrumento para la articulación de las políticas de justicia del Estado con los programas de desarrollo comunitario.

10. Promover la defensa de los derechos humanos de los miembros de la comunidad.

11. Asesorar y orientar a la comunidad en el uso del servicio público de la justicia.

12. Orientar jurídicamente a la comunidad en sus derechos y obligaciones.

13. Desarrollar programas de prevención en violencia intrafamiliar y protección de los derechos humanos.

14. Servir de espacio para el análisis de la conflictividad social, por parte de investigadores avalados por el Ministerio de Justicia y del Derecho.

4.5.2. Servicios de las casas de justicia (Minjusticia), 2004.

1. Orientación e información de derechos humanos y obligaciones legales, con énfasis en la protección de la familia y el menor.

2. Mecanismos alternativos de resolución de conflictos.

3. Consultorio jurídico.

4. Justicia formal como centros de recepción de quejas y denuncias, peritaje médico, defensoría de familia, investigación penal a cargo de la Fiscalía General de la Nación. Además, se podrán realizar brigadas con la Registraduría Nacional del Estado Civil y la Superintendencia de Notariado y Registro relacionadas con la cedulación, notariado y registro y protección integral de la familia.

Como programa, las casas de justicia iniciaron el 17 de junio de 1995, con una casa ubicada en Ciudad Bolívar de la ciudad de Bogotá, acto seguido se inauguró la segunda casa de justicia en Aguablanca en la ciudad de Cali. El manejo del programa de Casas de Justicia, se dio a través de la dirección de Métodos alternativos de Solución de Conflictos conforme lo estableció el decreto 2897 de 2011 (PNCJ, 2012).

Dentro de los beneficios que se destacan en la implementación de una Casa de Justicia, se tienen:

- Atención descentralizada, integral y coordinada de las entidades del orden nacional, local, así como representantes de las comunidades y universidades mancomunadas para evitar el escalonamiento de los conflictos y la generación de niveles de violencia más altos.
- Acercamiento de la comunidad con el uso de Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos.
- Orientación al usuario acerca de sus derechos y deberes respecto a la defensa de los derechos humanos.
- Previene la violencia intrafamiliar
- Fortalece la presencia del estado en los sectores marginados y excluidos
- Genera información fundamental para el diseño de políticas públicas respecto a la justicia. (Minjusticia, 2015. p. 7)

Las casas de justicia, también tienen dentro de sus Mecanismos alternativos de Solución de Conflictos con el fin de contribuir a la justicia comunitaria, además de la Conciliación en Equidad, la figura de los Jueces de Paz.

Dentro de las Dependencias de las Casas de Justicia, se encuentran: la Coordinación de la Casa, el Centro de Recepción e Información y el Centro de Cómputo.

Coordinación de la Casa. Es la encargada de velar por el cumplimiento de los lineamientos generales establecidos por el Ministerio de Justicia y del Derecho en relación con el Programa Nacional de Casas de Justicia.

Centro de Recepción e Información: Se encarga de orientar a los usuarios sobre el trámite que se le debe dar a los diferentes casos que llegan a la Casa de Justicia. Su labor es fundamental, ya que es el primer contacto que tiene el ciudadano con la Casa.

Centro de Computo: Presta los servicios de recolección y sistematización de la información producida por la Casa de Justicia, consolida las estadísticas que arrojan las diferentes entidades presentes; también canaliza, organiza y procesa la información que luego se envía al Ministerio de Justicia y del Derecho, a la alcaldía y a las entidades nacionales participantes del programa (MinJusticia), 2015. p. 11

Dentro de los tipos de conflictos atendidos por la Casa de Justicia, se encuentran: Los Conflictos Familiares, Pérdida o Ausencia de Documentos, Problemas Penales, Conflictos entre Vecinos, No pago de arriendo y de Servicios Públicos, Problemas Civiles, Problemas Laborales, Atención y Orientación Psicológica, Violación de Derechos Humanos (PNCJ, 2012).

Los conflictos anteriormente mencionados, son los que más comúnmente se presentan en la Casa de Justicia de la ciudadela Bosques del Norte de la ciudad de Manizales.

4.6. Marco Jurídico

La conciliación en equidad fue creada mediante la Ley 23 de 1991, como un mecanismo alternativo de resolución de conflictos en beneficio de la sociedad, con el fin de descongestionar los despachos judiciales y agilizar los procedimientos en la solución de problemas entre los ciudadanos que enfrentan situaciones que atentan contra la sana convivencia.

La Ley 23 de 1991, en su artículo 82, se refiere a los funcionarios encargados de elegir los conciliadores en equidad.

El decreto 1818 de 1998, hace alusión a la presentación de candidatos para ser elegidos como conciliadores en equidad, el nombramiento de dichos funcionarios está regido por la Ley 446 de 1998, igualmente la Ley 23 de 1991, en todos sus artículos desde el 82 hasta 101, abarcan un compendio de funciones y procedimientos de los conciliadores en equidad.

De igual manera, La ley 640 de 2001, la cual establece las normas generales aplicables a la conciliación señala que la conciliación en equidad es un mecanismo avalado por la Constitución Política de 1991 para administrar justicia de manera excepcional y transitoria por parte de los particulares, y por tanto sus efectos jurídicos son equivalentes a los obtenidos en una sentencia judicial. Más aun esta norma instituye el requisito de procedibilidad y avala a la conciliación en equidad como forma de agotarlo en los asuntos de familia. También establece que en temas civiles

de naturaleza declarativa la conciliación en equidad sirve para agotar el requisito pero haciendo uso de una interpretación sistemática, es visible que a la luz de los postulados consagrados en el Código General del Proceso, en la actualidad sólo puede utilizarse este método para naturalezas jurídicas de Familia.

Siguiendo con el rastreo histórico se evidencia que mediante la ley 1395 de 2010, en los artículos 50 – 52 se incorpora la posibilidad de que los conciliadores en equidad agoten el requisito de procedibilidad en asuntos de familia. Es decir esta norma ratifica lo consignado por la ley 640 de 2001, que en ultimas es el precepto hito de la conciliación.

Actualmente se encuentra vigente, la ley 1564 de 2012 (Código General del Proceso) que recoge y unifica los postulados en materia de conciliación en equidad, avalando la aplicación de este mecanismo en diferentes naturalezas procesales y otorgándole plenos efectos al requisito de procedibilidad en asuntos de familia. Así mismo, el rastreo documental efectuado arrojó que a la fecha el Ministerio de Justicia y del Derecho a través de su oficina de métodos alternativos de resolución de conflictos se encuentra haciendo un trabajo importante en articulación con las Universidades y otros instituciones públicas y privadas para presentar un proyecto de ley que modifica la ley marco de la conciliación en equidad. (L.640 de 2001)

5. Hipótesis

Se pretende verificar el alto impacto de la conciliación en equidad en la resolución de conflictos comunitarios en la casa de justicia Bosques del Norte de la ciudad de Manizales.

5.1. Variables

VI: Impacto de la conciliación en equidad.

En la medida en que los conflictos sean resueltos el impacto es alto, de lo contrario no se tiene un valioso resultado.

VD: Conflictos comunitario resueltos.

La solución de los conflictos comunitarios en mayor medida, aporta un estilo de vida saludable a la comunidad en general.

VIN: Conciliación en equidad.

Mediante esta alternativa de solución de conflictos se puede medir el impacto en la casa de justicia Bosques del Norte de la ciudad de Manizales.

6. Objetivos

6.1. Objetivo General

Describir el impacto que tuvo la conciliación en equidad en los conflictos comunitarios resueltos en la casa de justicia de Bosques del Norte durante el año 2015, en la ciudad de Manizales**.**

6.2. Objetivos Específicos

- Determinar cuáles han sido los conflictos comunitarios presentados en la casa de justicia de **Bosques del Norte** de la ciudad de Manizales, para el año 2015.
- Realizar un análisis descriptivo a los conflictos comunitarios presentados en la casa de justicia de Bosques del Norte en el año 2015.
- Evaluar los efectos de la conciliación en equidad en los conflictos resueltos en la casa de justicia de Bosques del Norte de la ciudad de Manizales para el año 2015.

7. Metodología de la investigación

7.1. Tipo de Investigación

Pardinas, (1978) define la investigación científica como investigación interdisciplinaria o en equipo, la cual consiste en que en un área de fenómenos, un pequeño pueblo o un grupo de pueblos, o varias subculturas urbanas o rurales, son estudiadas al mismo tiempo por investigadores pertenecientes a diferentes ramas de la ciencia social, científicos, políticos, sociólogos, antropólogos sociales, científicos de la comunicación, entre otros. El problema de cada uno puede ser distinto, aunque todos ellos sean correlacionados entre sí, por tratarse de un solo grupo cultural, citado por Restrepo (2008).

En el caso que nos ocupa esta investigación está enfocada en una subcultura urbana ubicada en la comuna cinco de la ciudad de Manizales, donde se presentan conflictos de convivencia generados por diferentes factores a los cuales se les busca dar una solución mediante la conciliación en equidad.

Los métodos de investigación usados son determinados, creados y adoptados por el investigador con ayuda de un estadístico que se necesita, para adecuarlos a los problemas que requieren ser probados (Rodríguez, 2005. p.21).

Por lo tanto, en éste caso particular es necesario acudir a un método de investigación que permita demostrar el impacto de la conciliación en equidad en un grupo poblacional específico como lo es la comuna cinco de la ciudad de Manizales.

Wilber, 1991 (p. 74) hace referencia a que la investigación empírico-analítica, es llevada a cabo por un sujeto sobre un objeto (cosas existentes en la naturaleza) en el caso que concierne al presente trabajo hace referencia a la conciliación en equidad sobre la comunidad que habita la comuna cinco de la ciudad de Manizales. Así mismo afirma que la investigación empírico-analítica no solo es aplicable a aquellos datos humanos procedentes del sentido, sino también a aquellos otros que alteran el mundo objetivo como son los comportamientos de convivencia en comunidades vulnerables influenciadas no sólo por sentimientos sino también por exceso o carencia de posesiones materiales.

La investigación con un enfoque empírico-analítica, se refiere a la investigación científico-clásica, consistente en plantear situaciones problemáticas a partir de hipótesis de trabajo para demostrarlas (Restrepo, 2008, p.86).

Por lo tanto en el presente trabajo se pretende verificar el alto impacto de la conciliación en equidad en la resolución de conflictos comunitarios en la casa de justicia Bosques del Norte de la ciudad de Manizales, mediante una investigación con este enfoque, con el fin de comprobar la hipótesis planteada. Se busca con ella indagar el estado actual de la conciliación en equidad aplicable en la Casa de Justicia de Bosques del Norte y desde un enfoque netamente exploratorio determinar si su impacto ha sido positivo frente a la resolución de los conflictos que presenta esta comunidad.

Nieto y Recaman, 2010 enfatizan en la afirmación de que la investigación basada en la metodología empírico-analítica, o cuantitativa corroboran la generalización de los resultados, y por ello tiende a centrarse en investigaciones cuyos diseños implican grupos de sujetos (p. 118).

Teniendo en cuenta las afirmaciones de diferentes autores en cuanto a la investigación empírico-analítica, el presente trabajo está enfocado a este tipo de investigación, porque si bien se va a contar con un estudio de carácter cuantitativo al medir, contar, mesurar, el número de casos que se presentaron en el periodo 2015 de conciliaciones y los asuntos que fueron tratados como tal, también se abordará desde un análisis teórico el impacto de la conciliación en equidad, frente a la resolución de conflictos de la comunidad Bosques del Norte, que es la población que se está tratando para efectos del presente estudio.

En cuanto al método exploratorio o descriptivo, Hernández, Fernández y Baptista (2014), argumentan que este tipo de estudio describe situaciones y eventos cómo son y cómo se comportan determinados fenómenos “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis” p. 23).

Esta investigación es de carácter exploratorio, porque se va abordar desde el punto de vista del comportamiento de la comunidad objeto de estudio, como lo es la comuna cinco de la ciudad de Manizales, ya que es una población vulnerable ubicada en los estratos uno y dos, que presentan conflictos de convivencia como son la violencia intrafamiliar, desavenencias entre vecinos, desempleo, amenazas, entre otros; con el fin de determinar la naturaleza del desarrollo de cierto fenómeno (conciliación en equidad) porque es la institución que impacta a esa población.

7.2. Diseño Metodológico

Con el fin de dar cumplimiento a los objetivos específicos, se plantea la siguiente estrategia de investigación:

- Determinar el tamaño de la muestra en la comuna cinco de la ciudad de Manizales, con el fin de obtener resultados estadísticamente significativos, basados en la información brindada por la casa de justicia Bosques del Norte de dicha ciudad.

- Diseñar una herramienta para la toma de datos en campo, con preguntas semi-abiertas que contemplen los aspectos definidos en la aproximación teórico – conceptual de la presente investigación. Dicha herramienta será considerada como una entrevista semi-abierta de carácter estructurada que dé cuenta de los objetivos específicos desarrollados en el presente trabajo de grado. Las preguntas serán direccionadas a la población que integra la comuna 5 de la ciudad de Manizales, con una muestra aleatoria que responda a los cuestionamientos planteados en este instrumento de recolección de datos.
- Realizar una encuesta a la Casa de Justicia que consulte en clave del trabajo de grado que se adelanta, la totalidad de usuarios atendidos en este lugar y que se relacionan con asuntos objeto de conciliación, total de casos efectivamente tramitados mediante la conciliación en equidad, tipo de conflictos que se someten a la resolución alternativa de conflictos de la conciliación en equidad, tipo de resultados obtenidos en las audiencias de conciliación en equidad.
- Levantar la información *in-situ,* mediante la aplicación de una encuesta a la casa de justicia Bosques del Norte, que consulte en clave del trabajo de grado que se adelanta, la totalidad de usuarios atendidos en este lugar y que se relacionan con asuntos objeto de conciliación; realizar una entrevista con preguntas semi-abiertas direccionadas a la población de la comuna cinco de la ciudad de Manizales.
- Realizar análisis de estadística descriptiva y a los datos recolectados, mediante una matriz de análisis.
- Determinar el nivel de conocimiento de los sujetos de interés respecto al tema de la presente investigación.

7.3. Población y muestra

Se toma como población los habitantes de la comuna cinco de la ciudad de Manizales, que es el área de estudio, ya que allí es donde más se presentan los conflictos comunitarios, ocasionados por diferentes factores de tipo cultural, económico entre otros.

La muestra está enfocada en 143 casos de conciliación tramitados en la casa de justicia Bosques del Norte de la ciudad de Manizales.

7.4. Fuentes de información primaria y secundaria

Como fuente de información primaria está la casa de justicia Bosques del Norte de la ciudad de Manizales.

Como fuente de información secundaria, están las consultas bibliográficas sobre el tema y las opiniones de la población área de estudio.

7.5. Técnica e instrumentos de recolección de información

Para obtener una base de datos, es necesario aplicar una encuesta a funcionarios de la casa de justicia Bosques del Norte de la ciudad de Manizales; así mismo, con el fin de encontrar una información completa sobre los conflictos presentados en la comuna cinco de dicha ciudad, es necesario hacer una serie de entrevistas a los habitantes de dicha comuna, para finalmente realizar

un análisis exhaustivo sobre la información recolectada; adicional a ello, es necesario hacer varias consultas en internet y referencias bibliográficas que den cuenta de la conciliación en equidad.

7.6. Depuración y sistematización de la información

Para el análisis de la información, se utilizará una matriz de análisis determinando categorías correlacionadas (impacto, conciliación en equidad, casas de justicia), igualmente una sistematización con el fin de obtener unas graficas estadísticas.

7.7. Resultados esperados

Con el desarrollo del presente trabajo de grado se espera encontrar que el impacto de la conciliación en equidad es positivo, toda vez que la mayoría de casos se resolvieron de forma exitosa haciendo uso de este mecanismo, y que los conciliadores en equidad se encuentran preparados para resolver los conflictos sometidos a su conocimiento. De igual forma se espera verificar que los efectos que se consiguen con la aplicación de la conciliación, son los verdaderos efectos de una sentencia judicial, y que por tanto la población usuaria de ella no tiene que acudir a la justicia ordinaria para resolver los conflictos, siendo una verdadera forma de administrar justicia en cabeza de los particulares.

8. Análisis de la entrevista aplicada a la directora de la Casa de Justicia Bosques del Norte de la ciudad de Manizales

Teniendo en cuenta las respuestas aportadas por la Directora de la Casa de Justicia Bosques del Norte de la ciudad de Manizales, se evidencia que son reiterativos en la comunidad objeto de estudio, los conflictos más frecuentes y que han sido objeto de mención en diferentes apartes de este trabajo, haciendo referencia a que la convivencia social es más difícil cuando existen problemáticas de consumo de alcohol y sustancias psicoactivas, falta de empleo formal y el aumento de población migrante con otro tipo de características psico-sociales y comportamientos que afectan la armonía y el orden social. Las situaciones de violencia intrafamiliar, se presentan al

interior de las familias porque no existe el adecuado manejo del conflicto frente a flagelos como los antes mencionados.

La falta de tolerancia y el respeto a las diferencias se presentan porque coexisten muchos tipos de grupos poblacionales, desplazados, reubicados por el invierno y otra población flotante, siendo muy difícil entender las necesidades y preferencias del otro, lo que reafirma la categoría del conflicto expresada en el marco teórico, que indica que un conflicto puede presentarse por la desavenencia de diferentes intereses que no logran articularse entre sí, generando tensión entre las comunidades.

La inasistencia alimentaria se presenta por falta de empleo, empleo informal en la familia, alcoholismo, consumo de sustancias psicoactivas y además infieren también los conflictos entre la pareja, haciendo reiterativa la falta de capacidad para una convivencia sana, entre los miembros de una comunidad.

El incumplimiento de las obligaciones de los arrendatarios con los arrendadores, se da porque los arrendatarios pierden el empleo o no trabajan, y las familias se componen de cinco o más personas que son menores de edad y al ser requeridas por el arrendador, no tienen para donde irse con sus familias.

Debido a que las madres solteras son adolescentes entre los 13 y los 18 años, no hay un grado de responsabilidad y los padres de los niños y niñas son estudiantes de colegio, deben dejar a sus hijos al cuidado de terceros o en algunos casos solos, exponiéndolos a caer en la drogadicción y vandalismo.

En conclusión, teniendo en cuenta que en una comunidad vulnerable y afectada por diferentes factores que influyen directa e indirectamente en el comportamiento y por ende en el estilo de vida, se ocasionan conflictos que impactan la convivencia social, se confirman las categorías teóricas abordadas en el marco de esta investigación, especialmente en lo que se refiere las problemáticas presentes en los adolescentes que no tienen la madurez suficiente para enfrentar una maternidad y paternidad a temprana edad, sin contar con el ejemplo de sus progenitores. En este sentido se genera un efecto circular de conflictividad que termina impactando de forma negativa el contrato social descrito en autores como John Rowls y que señalan la vigencia de un principio supremo de justicia determinado por el velo de la imparcialidad, para garantizar la permanencia del orden social.

9. Conflictos comunitarios presentados en la Casa de Justicia Bosques del Norte de la ciudad de Manizales.

Tabla 1. Base de datos conflictos presentados en la Casa de justicia Bosques del Norte de la ciudad de Manizales en el año 2015

	ESTADO		
TEMA	**INASISTIDA**	**CONCILIADA**	**DESISTIDA**
Deuda			1
Restitución de bien inmueble	36	59	
Muerte de felino		1	
Incumplimiento de arreglo		1	
Pago de embargos		1	
Pago de deuda	7	16	
Devolución de dinero		4	
Pago electrodoméstico	1	1	

Transito		1	
Entrega de dinero arrendamiento		1	
Amparo al domicilio		1	
Bienes conyugales		1	
Incumplimiento alimentación	1	1	
Sucesión	1	1	
Retiro de mercancía	1		
Construcción de pared		1	
Arreglo de carro		1	
Entrega de perro		1	
Pertenencias	1		
Promesa de compraventa		1	
Entrega de vehículo	1		

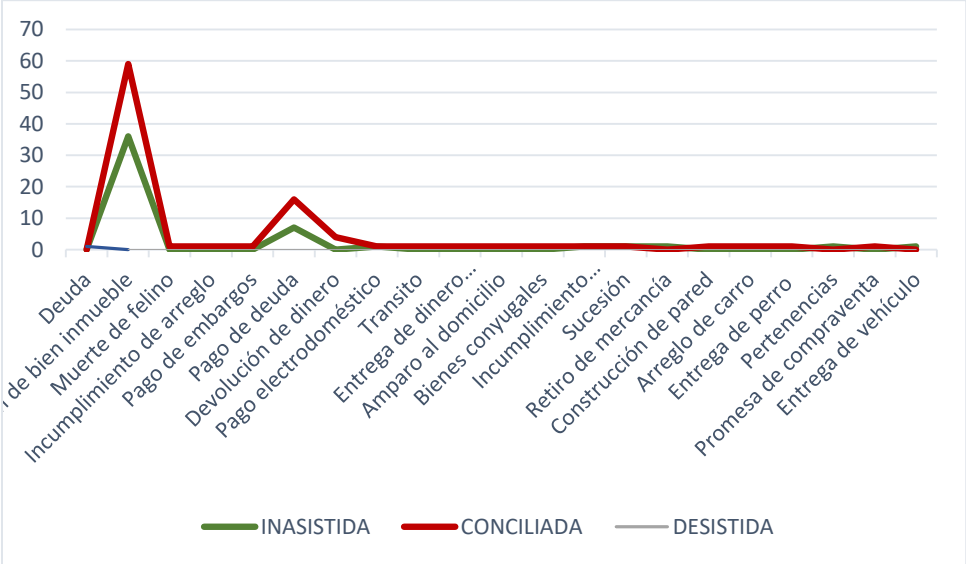


Figura 2. Base de datos conflictos presentados en la Casa de justicia Bosques del Norte de la ciudad de Manizales en el año 2015

En la figura 2, se pueden visualizar los conflictos más comunes presentados en la Casa de Justicia Bosques del Norte de la ciudad de Manizales, destacándose en un alto porcentaje la restitución de bien inmueble con 95 casos de los cuales 59 fueron resueltos por conciliación en equidad, mientras que las restantes 36 fueron inasistidas. En segundo lugar se encuentra el pago de deudas con 23 casos de los cuales 16 se resolvieron por conciliación en equidad y las demás fueron inasistidas. En tercer lugar se presenta la devolución de dinero con 4 casos que se resolvieron por conciliación en equidad, creando un impacto en las personas que acudieron al método.

Los demás casos que se presentaron fueron escasos, mostrándose conflictos diferentes durante todo el año.

Tabla 2. Análisis de la encuesta aplicada en la comuna cinco de la ciudad de Manizales, con respecto a los conflictos más comunes que se presentan allí.

1. ¿Cuáles son los problemas más comunes que se presentan en el núcleo de su familia?

RESPUESTAS	CANT.	%
Conflictos intrafamiliares	32	64
Situación económica	3	6
Alcoholismo	2	4
Drogadicción	1	2
Ninguno	5	10
No contesta	7	14

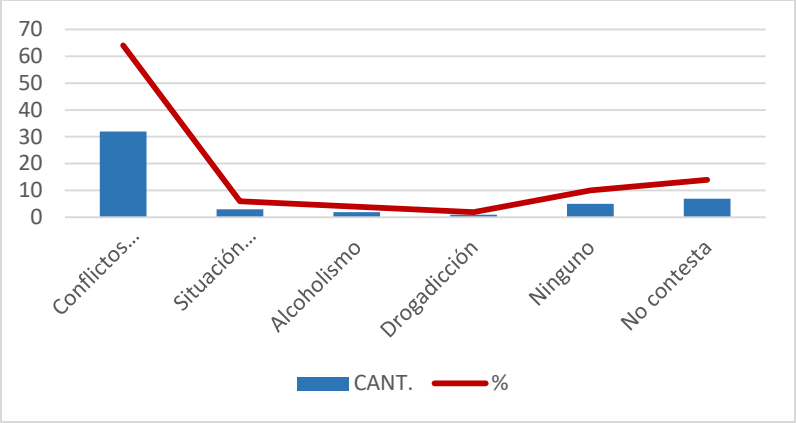


Figura 3. Conflictos más frecuentes en la comuna cinco de la ciudad de Manizales.

Los casos más comunes que se presentan en la comuna cinco de la Ciudad de Manizales, son los conflictos intrafamiliares con un 64%, seguidos de la situación económica con el 6%, el alcoholismo con el 4% y la drogadicción con un 2%, sin dejar de lado que de 50 encuestas aplicadas en diferentes sectores de la comuna, el 14% de los encuestados se abstuvieron de responder y el 10% contestaron que no se presentaba ningún conflicto en su familia porque se muestran apáticos a contar sus problemas.

Aunque en un buen porcentaje los conflictos más comunes se resuelven por conciliación en equidad, se evidencian otros tipos de conflictos que afectan a los habitantes de la comuna cinco, pero de igual manera se puede ver que hay un alto desconocimiento del método de resolución de conflictos y por lo tanto se abstienen de dar una respuesta positiva a las preguntas enunciadas en la investigación.

Es así, como el impacto de la conciliación en equidad, se da en la medida en que la mayoría de los habitantes de la comuna cinco de la ciudad de Manizales, conozca el método de resolución de conflictos y acuda a las instituciones, con el fin de resolver los problemas en busca de una sana convivencia.

Es de aclarar que este tipo de conflictos no se tratan en la Casa de Justicia de la comuna cinco de la ciudad de Manizales ya que son pertinencia de la Comisaría de Familia.

10. Análisis descriptivo de los conflictos comunitarios presentados en la Casa de Justicia Bosques del Norte

La restitución de bien inmueble, es la acción que se realiza con el fin de que la tenencia del bien que fue arrendado se restituya a su dueño. Dicha restitución está precedida por la **terminación del contrato de arriendo**, ya que es una obligación del arrendador regresar el bien inmueble a su dueño una vez se dé por terminado el contrato. Restitución de bien inmueble. 24 febrero 2016).

Siendo la restitución de bien inmueble uno de los conflictos que se presentan con más frecuencia en la Casa de Justicia Bosques del Norte, es el reflejo de la situación que viven los habitantes de la comuna, ya que está conformada por personas vulnerables ante la situación de

austeridad y descomposición social, lo que conlleva al incumplimiento en el pago de arrendamiento y por lo tanto a condiciones de conflicto.

El pago de deudas es un flagelo muy frecuente en ésta comuna, ya que algunas personas tienden a endeudarse y cumplen con las primeras cuotas, pero luego se dejan alcanzar hasta que ya no pueden cumplir con las obligaciones a las que se comprometen, trayendo consigo enfrentamientos y discusiones entre deudor y acreedor, teniendo que acudir a una institución con el fin de resolver el problema.

Además de éstos, se presentan otros conflictos que tienen que ver con la sana convivencia, cumplimiento de responsabilidades, problemas con vecinos, los cuales influyen directamente sobre el núcleo de la sociedad como es la familia y afectan la relación entre las vecindades y colectividades.

Los conflictos intrafamiliares, son de las problemáticas que más oprime a las familias como núcleo esencial de la sociedad y es en vía del artículo 5 de la Constitución Política, donde se representa una posibilidad de fortalecimiento del Estado Social de Derecho, teniendo en cuenta que al ser el núcleo esencial de la sociedad si se fortifica esta institución, se fortalece la sociedad.

> El conflicto es un hecho cotidiano al que todos nos enfrentamos en nuestro trabajo, en nuestras relaciones de vecindad, en nuestra familia… Se produce de muchas formas, con distinta intensidad y en todos los niveles del comportamiento. Se origina en situaciones propias de la

convivencia y de las relaciones humanas, y por ello se ha afirmado que el conflicto es connatural a la vida misma (García, Bolaños, et, al. s.f.)

Teniendo en cuenta la afirmación antes descrita, los conflictos conllevan a cortar la comunicación entre los integrantes de la familia, ya que de una forma u otra cuando se presentan diferencias, cada cual pretende convencer que tiene la razón, dando origen a discusiones, agresiones verbales, falta de respeto ataque físico, intolerancia, entre otros.

La situación económica es otro de los factores que aqueja la población de la comuna cinco de la ciudad de Manizales, debido a diferentes factores como el desplazamiento, la falta de empleo, la descomposición social, las diferencias en el salario de uno u otro miembro del hogar, entre otros.

De la misma manera se presenta el alcoholismo, no sólo en los jefes de hogar, sino también en los jóvenes que no estudian, no trabajan, están involucrados en la delincuencia e igualmente en la drogadicción, acrecentando así la situación difícil de ésta comuna, donde se hace cada día más difícil la sana convivencia.

Finalmente se pudo verificar que un buen porcentaje de entrevistados se abstuvieron de responder por diferentes causas, entre ellas les da pena vislumbrar sus problemas ante extraños o responden que no se presentan conflictos.

11. Efectos de la conciliación en equidad en los conflictos resueltos en la casa de justicia Bosques del Norte de la ciudad de Manizales.

Tabla 3. Resumen de los efectos de la conciliación en equidad en los casos presentados en la Casa de Justicia Bosques del Norte de la ciudad de Manizales en el año 2015.

ESTADO	CANT.	%
INASISTIDA	49	34,27
CONCILIADA	93	65,03
DESISTIDA	1	0,7

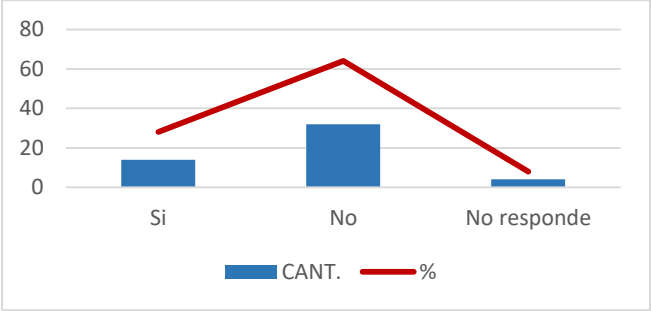
Figura 4. Resumen de los efectos de la conciliación en equidad en los casos presentados en la Casa de Justicia Bosques del Norte de la ciudad de Manizales en el año 2015.

De acuerdo al comportamiento de los casos presentados en la Casa de Justicia Bosques del Norte de la ciudad de Manizales durante el año 2015, se puede ver claramente que de 143 casos presentados, el 63% fueron resueltos mediante la conciliación en equidad, vislumbrando así, el impacto de la conciliación en equidad en los conflictos comunitarios.

12. Análisis de la encuesta aplicada en la comuna cinco de la ciudad de Manizales

2. ¿Ha tenido necesidad de acudir a alguna autoridad en búsqueda de solución?

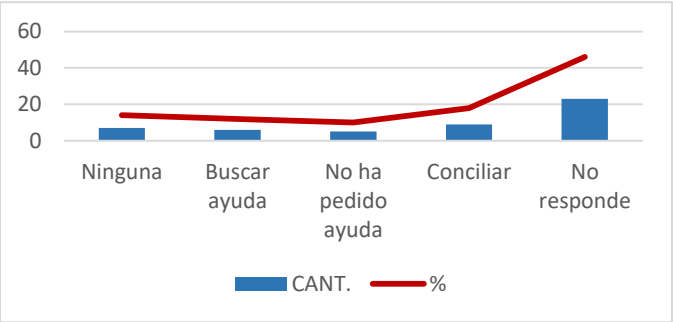
RESPUESTA	CANT.	%
Si	14	28
No	32	64
No responde	4	8



Ante la pregunta, la comunidad responde en su mayoría 64% que no han tenido que acudir a ninguna autoridad para resolver sus conflictos, mientras que el 28% si ha necesitado de alguna autoridad para resolver sus conflictos, pero algunos 4% se abstienen de responder.

3. ¿Qué solución le han brindado?

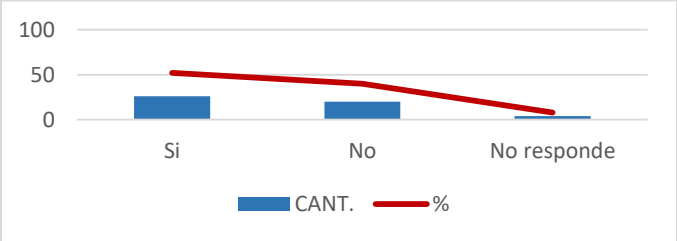
RESPUESTAS	CANT.	%
Ninguna	7	14
Buscar ayuda	6	12
No ha pedido ayuda	5	10
Conciliar	9	18
No responde	23	46



Con respecto a ésta pregunta, el 46% se cuida de dar una respuesta, aunque algunos como el 14% aducen que no les han brindado ninguna solución, pero el 12% y 18% refieren que les han sugerido buscar ayuda y conciliar, también se visualiza un 10% que no han pedido ayuda porque no la han solicitado, por falta de conocimiento o por otros motivos.

4. ¿Le han hablado de la conciliación?

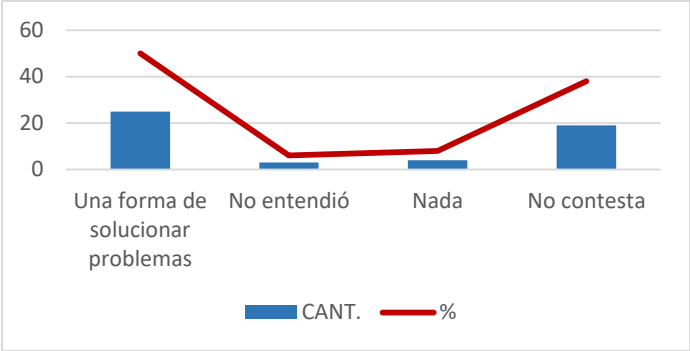
RESPUESTA	CANT.	%
Si	26	52
No	20	40
No responde	4	8



En cuanto al conocimiento sobre la conciliación, es de anotar que al 52% de las personas encuestadas, les han hablado de lo que es la conciliación, mientras que al 40% no les han referido el tema y el 8% prefiere no responder.

5. ¿Qué le han dicho sobre la conciliación?

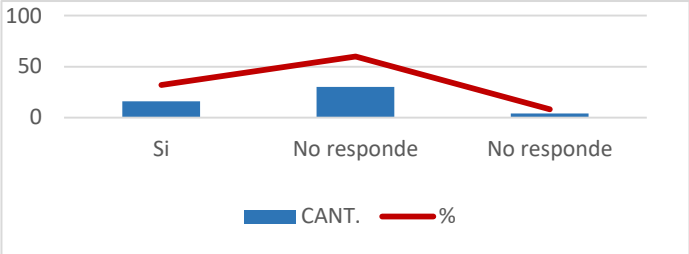
RESPUESTAS	CANT.	%
Una forma de solucionar problemas	25	50
No entendió	3	6
Nada	4	8
No contesta	19	38



Con respecto a que le han dicho sobre la conciliación, algunas personas 50% responden que es una forma de solucionar problemas, pero el 6% aunque les dieron una información, refieren no entender, el 4% dice que no les han dicho nada y el 38% no responden.

6. ¿Ha utilizado éste recurso?

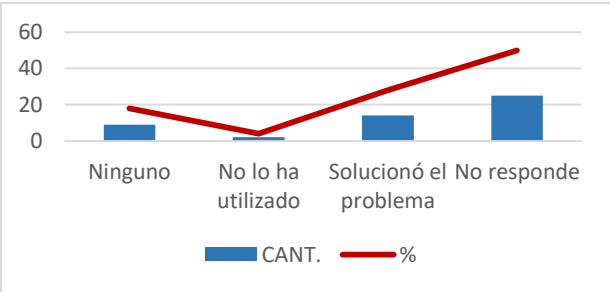
RESPUESTAS	CANT.	%
Si	16	32
No	30	60
No responde	4	8



El 32% de las personas encuestadas han utilizado el recurso de la conciliación en equidad, el 60% no lo ha utilizado y el 8% opta por no responder.

7. ¿Qué resultados obtuvo?

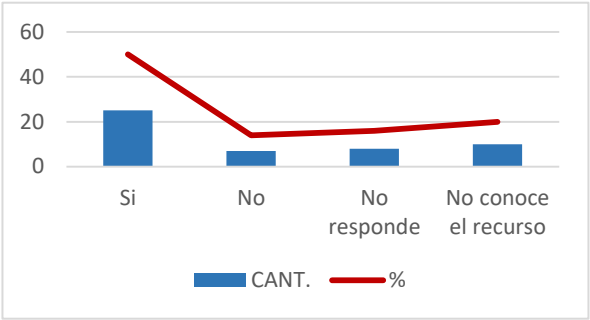
RESPUESTAS	CANT.	%
Ninguno	9	18
No lo ha utilizado	2	4
Solucionó el problema	14	28
No responde	25	50



Ante la pregunta, se evidencia que la mayoría el 25% de las personas se reservan la respuesta, el 14% si ha tenido solución a sus problemas, el 9% refieren que no han encontrado ninguna solución y el 4% no han utilizado el recurso.

8. ¿Recomendaría éste recurso a otra persona para solucionar los problemas?

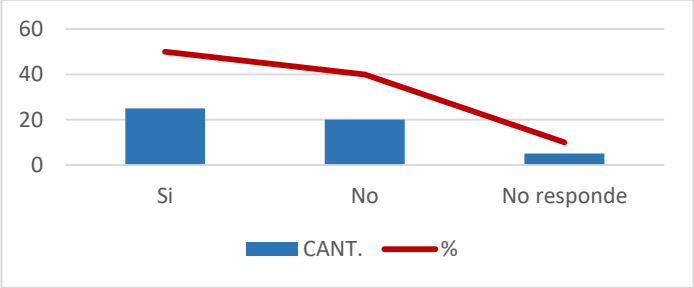
RESPUESTAS	CANT.	%
Si	25	50
No	7	14
No responde	8	16
No conoce el recurso	10	20



Es de anotar que el 50% de las personas encuestadas recomiendan la conciliación como una forma eficiente de solucionar sus problemas, mientras que 20% no conoce este recurso, el 14% no lo recomienda y el 16% no presenta ninguna respuesta.

9. ¿Sabe usted dónde se puede realizar la conciliación?

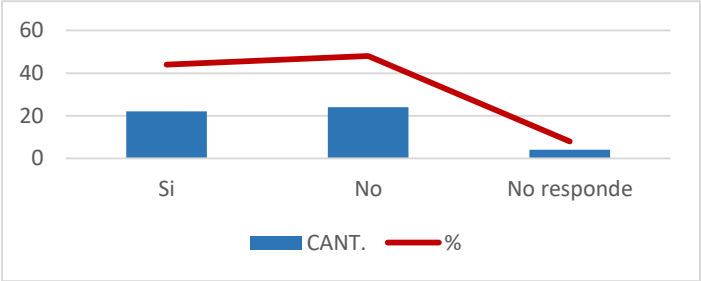
RESPUESTAS	CANT.	%
Si	25	50
No	20	40
No responde	5	10



El 50% de personas a quienes se les aplicó la encuesta saben dónde se puede realizar la conciliación, el 40% refieren que no conocen dónde se realiza la conciliación y el 10% deciden no responder.

10. ¿Sabe que este servicio lo ofrece la Casa de Justicia y es gratuito?

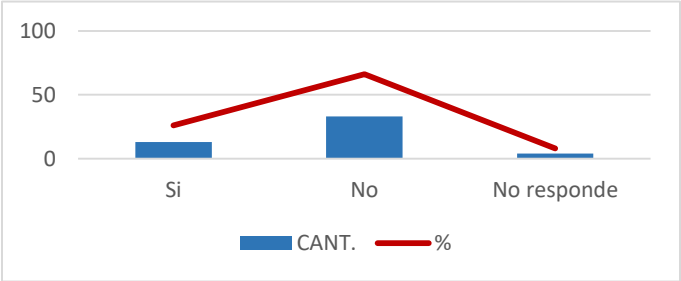
RESPUESTAS	CANT.	%
Si	22	44
No	24	48
No responde	4	8



El 44% saben que existe la Casa de Justicia Bosques del Norte y que el servicio que ofrece es gratuito, sin embargo el 48%refieren que no conocen el servicio o no saben que es gratuito, pero el 8% insiste en no responder.

11. ¿Conoce dónde más se pueden realizar éstas conciliaciones?

RESPUESTAS	CANT.	%
Si	13	26
No	33	66
No responde	4	8

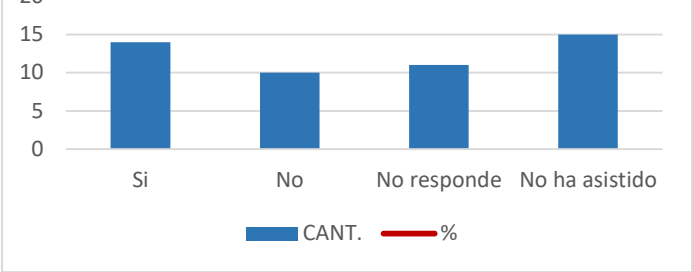


La mayoría no sabe donde más se pueden realizar las conciliaciones con un 66%, el 26% dicen que en comisaria de familia, en la policía, en los consultorios jurídicos de las universidades, en la fiscalía, en los juzgados y en la cámara de comercio, igualmente el 8% no da ninguna respuesta.

12. Si usted ha asistido a una conciliación en la Casa de Justicia Bosques del Norte ¿ha solucionado su problema?

RESPUESTAS	CANT.	%
Si	14	28
No	10	20
No responde	11	22

No ha asistido	15	30



1

Aunque el 30% de las personas encuestadas no han asistido a la Casa de Justicia Bosques del Norte, el 28% si han acudido allí y han tenido una solución a sus problemas, el 20% que responden No es porque no han ido a la Casa de Justicia o no tienen conocimiento, el 30% no han asistido y el 22% no responden.

13. Matriz de análisis cualitativo

Objetivos específicos	Categorías	Items
1. Determinar cuáles han sido los conflictos comunitarios presentados en la Casa de Justicia de Bosques del Norte de la ciudad de Manizales, para el año 2015.	- Conflictos intrafamiliares. - Situación económica. - Alcoholismo. - Drogadicción.	Corresponden al ítem Nº 1

2. Realizar un análisis descriptivo a los conflictos comunitarios presentados en la Casa de Justicia Bosques del Norte en el año 2015.	- Conflictos intrafamiliares. - Situación económica. - Alcoholismo. - Drogadicción.	Corresponden al ítem Nº 1
3. Evaluar los efectos de la conciliación en equidad en los conflictos resueltos en la Casa de justicia bosques del Norte de la ciudad de Manizales para el año 2015.	- Solución a los problemas. - Impacto parcial de la conciliación en equidad.	Corresponde a los ítems N 3, 7, 8 y 12.

14. Conclusiones

- Después de haber analizado e interpretado la base de datos de los casos que se presentaron en la Casa de Justicia Bosques del Norte durante el año 2015, se arroja como resultado que los conflictos comunitarios que más se presentaron en un alto porcentaje, es la restitución de bien inmueble y pago de deudas, seguido de otros conflictos menos representativos entre los cuales están, incumplimiento de arreglos, devolución de dinero, pago de embargos, pago de electrodoméstico, entre otros. Es de aclarar que estos casos tratados en la Casa de Justicia Bosques

del Norte, presentan un alto impacto en la solución de problemas por conciliación, ya que se aplica el mecanismo a las personas que acuden a él.

Atendiendo a la aplicación de la encuesta, la investigación arrojó otros conflictos más frecuentes en la comunidad de la comuna cinco Bosques del Norte de la ciudad de Manizales; ello son, conflictos intrafamiliares en un alto porcentaje, situación económica, problemas de alcoholismo y drogadicción.

- Un análisis descriptivo de los conflictos comunitarios presentados en la Casa de Justicia Bosques del Norte de la ciudad de Manizales, demuestra que los conflictos intrafamiliares, son los que afectan directamente el núcleo de la sociedad que es la familia y así mismo perturban la sana convivencia con las vecindades y comunidad en general, ya que un conflicto puede desencadenar en otro que perturbe la sana convivencia.

- Los efectos de la conciliación en equidad en los conflictos resueltos en la Casa de Justicia Bosques del Norte de la ciudad de Manizales para el año 2015, fueron positivos, ya que de 143 casos que se presentaron, 93 fueron resueltos por conciliación en equidad, igualmente en las encuestas se evidenció que de 35 casos que se presentaron, se resolvieron por conciliación en equidad 23 de ellos, aunque no se puede dejar de lado, que aún hay mucho desconocimiento de este recurso por parte de la comunidad, demostrando así un impacto parcial de la conciliación en equidad en la comuna.

- El impacto que tuvo la conciliación en equidad en los conflictos comunitarios resueltos en la Casa de Justicia Bosques del Norte durante el año 2015 en la ciudad de Manizales, es positivo

desde el punto de vista de resolución de conflictos por conciliación en equidad, de los casos presentados por personas que acudieron a ésta institución como búsqueda de solución a los problemas, ya que se evidenció un alto porcentaje de conflictos resueltos por conciliación en equidad, tanto en la base de datos, como en la muestra realizada en la comuna cinco de la ciudad de Manizales.

Es de anotar, que el recurso de la conciliación en equidad según lo manifiesta la directora de la Casa de Justicia Bosques del Norte de la ciudad de Manizales, es conocido y solicitado por la misma comunidad porque saben que así pueden resolver los conflictos y que los usuarios manifiestan gratitud por los acuerdos que se logran y los litigios que se previenen, pero en el análisis de las encuestas se puede evidenciar que la comunidad tiene otra percepción.

- Aunque se evidencia un alto impacto en resolución de conflictos por conciliación en equidad, también es indudable que hay un alto porcentaje de personas que no acuden a este tipo de mecanismo porque falta de conocimiento y también porque no creen en la justicia, desencadenando así, más conflictos que afectan directamente la sana convivencia.

- Después de haber analizado la base de datos proporcionada por la Casa de justicia Bosques del Norte de la ciudad de Manizales y la muestra de encuestas aplicadas en dicha comuna, se puede concluir que el impacto de la conciliación en equidad en la resolución de conflictos es parcial, ya que la mayoría de los conflictos resueltos por conciliación equidad se realizaron con personas que conocen el método, pero también se presenta un alto desconocimiento de dicho procedimiento en la comunidad que habita la comuna cinco de la ciudad de Manizales.

15. Cronograma

ACTIVIDADES	DIC/16	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL
Definición del tema de investigación.								
Construcción de la pregunta de investigación								
Delimitar la zona de influencia, determinando la comuna cinco donde								

está ubicada la Casa de Justicia Bosques del Norte.								
Elaboración del anteproyecto								
Presentación y radicación del anteproyecto a la Facultad de Ciencias Jurídicas de la Universidad de Manizales.								
Inicio del desarrollo del proyecto								
Investigación y redacción del Marco Teórico								
Análisis del Método de Investigación								
Elaboración de los instrumentos de recolección de datos.								
Aplicación de los instrumentos (trabajo de campo)								
Desarrollo de la Matriz de análisis								
Analizar los resultados obtenidos a la luz del constructo teórico conceptual.								
Realizar el informe el informe final								
Presentación del proyecto								
Sustentación del Proyecto de grado								

16. Bibliografía

Asociación Internacional para la Evaluación de Impactos (2015) Disponible en línea en http://www.iaia.org/uploads/pdf/Evaluacion-Impacto-Social-Lineamientos.pdf

Agudelo Marin, P. A., & Herrera Osorio, L. B. (2007). *La Conciliación en Equidad: Como Mecanisco de Solución de Conflictos en la Comuna Cinco de Medellín*.

Alzate, R. (1998). *Teoría del Conflicto*. Madrid, España: Universidad Complutense de Madrid.

Basto Betancour, G. A. (2015). *La Conciliación en Colombia*. Tuluá: Cámara de Comercio de Tuluá.

Bernate, R. (2000). *Introducción a los Métodos Alternos de Solución de Controversias*. Pontificia Universidad Javeriana.

Brouyere, J. D. La. (2016) Lección 6 : *Investigación Exploratoria , Descriptiva , Correlacional y Explicativa*.

Cabanellas, Guillermo. (1945) *Compendio de Derecho Laboral*. Tomo II. Edit. Biográfica Omeba. Buenos Aires.

Carvajal Roman, A. (2016). Programa nacional de casas de justicia, una esperanza de verdadera justicia.

Couture, J. Eduardo. (1960) *Vocabulario Jurídico*. Universidad de la República: Facultad de derecho.

Definición disponible en el *Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española* en línea en: http://dle.rae.es/?id=AGHyxGk

Impacto Social y Evaluación del Impacto (2007) disponible en línea en: http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v15n3/aci08307.pdf

Constituyente, A. (2010). *Constitucion Política de Colombia*. Bogotá, D.C: Imprenta Nacional de Colombia. http://doi.org/42867930

Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, disponible en línea en: http://dle.rae.es/?id=L1TjrM9

Fandiño, M. (2016). Guía para la Implementación de Mecanismos Alternativos al Proceso Judicial para favorecer el Acceso a la Justicia.

Freund, Julien. (1983). *Sociología del conflicto*, Madrid: Ediciones del Ejército.

Fuquen Alvarado, M. E. (2003). *Los Conflictos y las Formas Alternativas de Resolución*. Tabula Rasa Bogotá.

García, Villaluenga, Leticia; Bolaños Cartujo, Ignacio; Garridos Tembleque, Silvia; Gómez Gómez, Francisco; Hierro requena, Miguel, y Tejedor Ureta, Marmen (s.f.) *Cómo resolver los confictos familiares*. Madrid: Dirección general de familia, comunidad de Madrid.

Gómez Naranjo, H. (1938). *Ley 2 de 1938*. Retrieved from http://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/ley_0002_1938.htm

Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos y Baptista Lucio, Pilar (2014) *Metodología de la Investigación*. Bogotá: Ed. Mac Graw Hill.

http://www.casasdejusticia.gov.co/Portals/0/Documentos%20CJ/CARTILLA.PDF. Disponible en la cartilla del Programa Nacional de Casas de Justicia del Gobierno Colombiano del año 2012.

Iragorri, A. (2012). *Justicia de paz y conciliación en equidad* : ¿ Formas alternativas de resolución de conflictos comunitarios en Barranquilla (Colombia).

La evaluación de impacto social es un proceso de gestión, no un producto. Disponible en línea en: http://www.iaia.org/uploads/pdf/Evaluacion-Impacto-Social-Lineamientos.pdf

Javalois Cruz, A. G. (2011). *La Conciliación* (Concejo Ed). Ciudad de Guatemala.

Libera, B. E. (2007). *Impacto, impacto social y evaluación del impacto. Acimed, v.15 n.3 C*(Biblioteca Nacional "José Martí". Ave. Independencia y 20 de Mayo. Ciudad de La Habana.), 0. Retrieved from http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol15_3_07/aci08307.htm

Lorenzo, P. L. (2001). *Principales teorías sobre el conflicto social*. Norba 15 Revista de Historia. Cáceres.

Misabogados.com

MinJusticia. (2016). *Programa Nacional de Conciliación*. Retrieved from http://conciliacion.gov.co/portal

Moore, C. W. (2014). *The mediation process: Practical strategies for resolving conflict*. John Wiley & Sons.

Naranjo Gómez, C. D. (2007). *La conciliación en equidad y su efecto en el pequeño comerciante de la ciudad de Manizales*. Manizales: Universidad de Manizales.

Nieto Martín, Santiago y Rodríguez Conde, María José. (2010) *Investigación y evaluación educativa en la sociedad del conocimiento.* España: Gráficas Verona.

Marx, K. y Engels, F. (1985) *El Manifiesto del Partido Comunista*, Madrid, ed. de Alhambra.

Ordaz, J. L. (2009) *Impacto de la educación en la pobreza rural*. *México:* Cepal.

Quiroga Tamez, M. M. (2002). *La Conciliación en el Derecho Laboral*. Universidad Autónoma de Nuevo León.

RAE. (2016). DLE: conflicto - Diccionario de la lengua española - Edición del Tricentenario. Retrieved from http://dle.rae.es/?id=AGHyxGk

República de Colombia. (1991). *Constitucion política de Colombia de 1991*, 108. http://doi.org/42867930

Restitución de bien inmueble (24 febreo 2016) en Misabogados. com Recuperado de: https://misabogados.com.co/blog/que-es-la-restitucion-de-un-inmueble/

Restrepo Mesa, María Consuelo. (2008) *Producción de textos educativos*. Bogotá: Cooperativa Editorial Magisterio.

Rodríguez Moguel, Ernesto A. (2005) *Metodología de la investigación*. México: Universidad Juarez Autónoma de Tabasco.

Salgado, R. (2006). *El conflicto social* : Un esquema de análisis. Lima, Perú.

Silva, G. (2008). *La teoría del conflicto*. Un marco teórico necesario. Prolegómenos. Derechos Y Valores, XI(22).

Silva Mariño, P. T. (2009). *Desarrollo de la conciliación a partir de la Constitución de 1991*. *Panorama*, *3*(7). Retrieved from http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4780054.pdf\nhttp://dialnet.unirioja.es/servlet/extart?codigo=4780054

Vanclay, F., Esteves, A. M., Aucamp, I., & Franks, D. M. (2015). *Evaluación de Impacto Social* : Lineamientos para la evaluación y gestión de impactos sociales de proyectos, 110. Retrieved from http://www.iaia.org/pdf/Evaluacion-Impacto-Social-Lineamientos.pdf

Vid. Rubin, J.Z., Pruit, D. G y Hee Kim: *Social Conflict: escalation, stalemate and settlement*. (2ª edic). McGraw-Hill, New York, 1994.

Wilber, Ken (1991) *Los tres ojos del conocimiento*. La búsqueda de un nuevo paradigma. Barcelona: Kairos.

15. Anexos

Modelo de Entrevista para la Casa de Justicia Bosques del Norte

1. ¿Usted como directora de la casa de justicia Bosques del Norte, puede informarnos si a menudo se presentan conflictos dentro de los residentes de la comuna?

SI NO

¿Por qué?

2. ¿Podría usted decir que es la violencia intrafamiliar el conflicto que más se presenta?

SI NO

¿Por qué?

3. ¿Es el incumplimiento de las obligaciones de los arrendatarios con los arrendadores, uno de los factores que generan los conflictos tratados en ésta institución?

SI NO

¿Por qué?

4. ¿Podríamos decir que la falta de tolerancia y el respeto a las diferencias entre los vecinos es otro de los conflictos frecuentes en la comuna?

   SI NO

¿Por qué?

5. ¿Podríamos discriminar los conflictos de acuerdo al género?

   SI NO

   ¿Por qué?

6. ¿Dentro de los conflictos de violencia intrafamiliar, se podría decir que se da más frecuentemente por inasistencia alimentaria?

   SI NO

   ¿Por qué?

7. ¿Cree usted que la situación actual del país es un detonante que origina algún tipo de conflicto en ésta comuna?

SI NO

¿Por qué?

8. ¿Se podría pensar que el fenómeno actual de incremento de madres solteras, hijos no deseados, falta de apoyo económico por parte de la pareja, genera en las mujeres cabeza de familia la obligación de dejar a sus hijos al cuidado de terceros o en algunos casos solos, poniéndolos en riesgo de caer en drogadicción y vandalismo?

   SI NO

   ¿Por qué?

9. ¿Cree usted que los habitantes de ésta comuna tienen conocimiento del método alternativo de solución de conflictos, como es la conciliación en equidad?

   SI NO

   ¿Por qué?

10. ¿Para usted la conciliación en equidad es un método efectivo para la solución de conflictos en ésta comuna?

    SI NO

    ¿Por qué?

11. ¿Para la casa de justicia Bosques del Norte ésta alternativa de solución de conflictos, ha permitido el desempeño eficaz de los funcionarios, agilizando la descongestión judicial?

    SI NO

    ¿Por qué?

12. ¿La casa de justicia Bosques del Norte, ha realizado una difusión eficaz sobre la conciliación en equidad para la solución de los conflictos que se presentan dentro de la comuna?

    SI NO

    ¿Por qué?

Anexo 2. Modelo de Entrevista

1. ¿Cuáles son los problemas más comunes que se presentan en el núcleo de su familia?

_____

2. ¿Ha tenido necesidad de acudir a alguna autoridad en búsqueda de solución?

SI NO

3. ¿Qué solución le han brindado?

_____

4. ¿Le han hablado de la conciliación?

SI NO

5. ¿Qué le han dicho sobre la conciliación?

---

6. ¿Ha utilizado este recurso?

SI NO

7. ¿Qué resultados obtuvo?

---

8. ¿Recomendaría esté recurso a otra persona para solucionar los problemas?

SI NO

¿Por qué?

9. ¿Sabe usted donde se puede realizar esa conciliación?

SI NO

10. ¿Sabe que este servicio lo presta la Casa de Justicia y es gratuito?

SI NO

11. ¿Conoce dónde más se pueden realizar estas conciliaciones?

SI NO

¿Dónde?

12. Si usted ha asistido a una conciliación en la Casa de Justicia Bosques del norte, ¿Ha solucionado su problema?

SI NO

¿Por qué?

UNIVERSIDAD DE MANIZALES
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS
PROGRAMA DE DERECHO

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE GRADO

Convocados por la Decana de la Facultad de Ciencias Jurídicas, se reunieron el día catorce (14) de noviembre de 2017 a las 05:00 p.m., en el aula B105.

Las egresadas, **OLGA LUCIA BUSTAMANTE OSORIO código 40201120291 Y MARIA ELENA SALAZAR OSORIO código 40201129815,** quienes presentaron la sustentación de su trabajo de grado titulado: **"IMPACTO DE LA CONCILIACIÓN EN EQUIDAD EN LA CASA DE JUSTICIA DE BOSQUES DEL NORTE EN LA CIUDAD DE MANIZALES EN EL AÑO 2015",**

Ante los doctores: **JORGE EDUARDO MISSAS GOMEZ Y DIEGO ALEJANDRO MUÑOZ CORREA.**

La directora del trabajo de grado ***LUZ ELIANA GALLEGO HENAO***, emitió concepto favorable.

Sustentado el trabajo de grado proceden los jurados asignados por la dirección del programa a emitir concepto del mismo en el siguiente sentido:

APROBADO _____

MERITORIO _____

LAUREADO _____

REPROBADO _____

Razones en las que se apoya el concepto:
Cumple con los parámetros requeridos

Para constancia se firma en Manizales a los catorce (14) días del mes de noviembre de 2017.

OLGA LUCIA BUSTAMANTE OSORIO
Egresada

MARIA ELENA SALAZAR OSORIO
Egresada

JORGE EDUARDO MISSAS GOMEZ
Jurado

DIEGO ALEJANDRO MUÑOZ CORREA
Jurado

MARGARITA MARIA GAVIRIA HERRERA
Directora Programa de Derecho