

CENTRO DE MEDIACIÓN: ESTUDIO DE PERTINENCIA EN LA UNIVERSIDAD CENTROCCIDENTAL LISANDRO ALVARADO - VENEZUELA

Nelly Cuenca*

*Abogada. Universidad Central de Venezuela.
Master en Educación. Universidad Bicentennial de Aragua.
Doctora en Derecho. Universidad del Zulia. Venezuela.
Docente - Investigadora. Decanato de Administración
y Contaduría UCLA
nellycuencar@gmail.com

RESUMEN

Este artículo se fundamenta en una investigación cuyo objetivo fue estudiar la pertinencia de crear un centro de mediación en la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado para abordar las necesidades de prevención, resolución y contención de conflictos, no sólo hacia lo interno de la Universidad sino también con respecto a su entorno social de influencia (Período 2005-2006). La investigación se encuadró en el área de conocimiento de las Ciencias de la Educación, dentro de la línea de investigación de construcción de capital social. Los datos fueron recolectados a través de una investigación de campo y estudio de fuentes jurídicas legislativas y doctrinarias, impresas y electrónicas. En virtud de los hallazgos a favor de la propuesta, se elaboraron los proyectos de acta constitutiva y reglamentos de mediación, arbitraje y ética, disponibles para concretar la misma y como aporte doctrinario para orientar iniciativas relacionadas con la creación de servicios de mediación en instituciones públicas y privadas, para gerenciar la conflictividad en el aula, en el trabajo, en las organizaciones, en la familia y en la comunidad, como contribución para la convivencia social pacífica, productiva, ética y democrática.

Palabras claves: *conflicto, negociación, mediación, conciliación, convivencia social.*

Recibido: 04-02-08
Aceptado: 24-04-09

SUMMARY

This paper is based on a research, conducted during the 2005 -2006 period, aimed at assessing institutional feasibility for a Mediation Centre at Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado in order to cope with its internal as well as its neighbouring communities's threats and necessities in terms of conflicts prevention, contention and solving. The research's approach, within the Education Science, departed from the perspective of the Construction of Social Capital Theory. The data was collected by a combination of field research methodologies and content analysis of judicial, legislative and doctrinaires documents, both in paper and electronics. From the relevant data collected and main findings, a proposal was elaborated encompassing from a constitutive act and regulations for mediation, arbitration and ethics process, as a base for its incumbent implementation; to the design of a doctrinaires rule and proceedings to lead institutional initiatives related to mediation services and conflict managements consulting, feasible for public as well as private institutions, being of academic, entrepreneurial, labour, family or communitarian nature. As final device, the proposed mediation centre is meant to foster the growth of Social Capital within a framework of pacific, productive, ethical and democratic coexistence.

Key Words: conflict, negotiation, mediation, Social Capital and coexistence.

FEASIBILITY STUDY FOR A MEDIATION CENTER AT CENTRAL WESTERN UNIVERSITY LISANDRO ALVARADO. BARQUISIMETO - VENEZUELA

Nelly Cuenca*

* Lawyer. Central University of Venezuela.
Master of Education. Bicentenary University
of Aragua. PhD in Law. University of Zulia.
Professor - Researcher. Central Western
University Lisandro Alvarado. Venezuela.

nellycuencar@gmail.com

INTRODUCCIÓN

La libertad de expresión es un derecho humano entendido como la facultad de toda persona de expresar libremente sus pensamientos, sus ideas u opiniones, sin previa censura, quedando sujeta a responsabilidad por todo lo expresado, cuando ello constituya delito, falta o cause daño a otro. Este derecho está consagrado en el artículo 57 de la vigente Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), en lo sucesivo, CRBV. Esta libertad puede generar conflictos, entendiendo por tal, desde el punto de vista constructivo, la exteriorización de desacuerdos o diferencias entre las personas, en cuyo supuesto las partes involucradas utilizan el diálogo para conciliar sus intereses y cuando no es posible el consenso, adoptan acuerdos para convivir en contextos tolerables.

En sentido destructivo, el conflicto puede convertirse en un problema si se utiliza la violencia, física o psicológica, para someter al otro. Ello puede generar impotencia, resentimiento, dolor, desconfianza, antagonismo, ruptura en la comunicación, incluso pérdida de vidas humanas y destrucción de países y economías, según el tipo de violencia empleado. La frase “sálvese el que pueda”, resume el final predecible de este enfoque destructivo.

La universidad es el reflejo de la sociedad y, por tanto, también en ella tiene lugar el conflicto, especialmente porque la educación se fundamenta en el respeto a todas las corrientes del pensamiento con el fin de desarrollar el potencial creativo de cada ser humano y el pleno ejercicio de su personalidad en una sociedad democrática, tal como lo establece la CRBV, en su artículo 102. Este pluralismo educativo crea condiciones favorables para la libertad de expresión,

y por ende, para la manifestación de desacuerdos entre los miembros que integran la comunidad universitaria y en su entorno social. La aplicación del régimen disciplinario o del principio de la jerarquía o la represión, resultan insuficientes y, a veces, contraproducentes, para lograr la convivencia pacífica.

¿Qué puede hacerse desde la universidad para prevenir, resolver o contener el conflicto destructivo?

Tal como lo demuestran experiencias de mediación, que luego se reseñan, algunas universidades han optado por la mediación, como alternativa para responder tal interrogante. Esta realidad motivó como objetivo de este artículo, estudiar la pertinencia de crear un centro de mediación en la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, en lo sucesivo, UCLA, para abordar la conflictividad y satisfacer en forma profesional tales necesidades, no sólo hacia lo interno de la universidad, sino también con respecto a su entorno social de influencia.

La mediación ha sido enfocada de diversas maneras. Al respecto, Baruch y Folger (2006) reseñan que la doctrina especializada revela diversas dimensiones de la mediación, entre ellas: a) La mediación entendida como una herramienta destinada a mejorar la congestión de los tribunales y a suministrar una justicia de más elevada calidad, denominada también “La Historia de la satisfacción”; b) La mediación es un vehículo para organizar a la gente y a las comunidades con miras a conseguir acuerdos equitativos, creando estructuras y vínculos comunitarios más sólidos. Se le conoce también como “La Historia de la Justicia Social”; c) La mediación es un medio disimulado de control y opresión social, denominada “La Historia de la Oposición”, porque puede agravar los desequilibrios de poder y

abrir la puerta a la coerción y manipulación, que podría practicar la parte más fuerte, sin oposición del mediador por respeto al principio de neutralidad, también puede facilitar el control de la discusión por parte del mediador, quien así puede imponer sus tendencias personales. Estos autores enfocan la mediación como “La Historia de la Transformación”. Para ellos, la mediación promueve una transformación cualitativa de la interacción humana, mediante la revalorización y el reconocimiento de los involucrados en el conflicto.

En este artículo se examinará la pertinencia de crear un Centro de Mediación en la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado (en lo sucesivo, UCLA). A tales efectos, se analizan las bases jurídicas de la mediación en la República Bolivariana de Venezuela, antecedentes de investigación (1) y doctrina.

BASES JURÍDICAS

La creación de un Centro de Mediación en la UCLA, se fundamenta en lo dispuesto en la Constitución Bolivariana de Venezuela (1999), la cual en sus artículos 253 y 258 dispone que los medios alternativos de resolución de conflictos son componentes del sistema de justicia y como tal menciona la mediación, el arbitraje y la justicia de paz. La consagración de la mediación en el instrumento jurídico de mayor rango en Venezuela, como lo es la Constitución Federal, revela la importancia que el constituyente reconoce a la mediación en el sistema de justicia. Esto evidencia una transformación de la justicia en Venezuela, porque a partir de dicha Constitución (1999), el sistema de justicia ya no sólo incorpora el proceso judicial, sino también la justicia consensuada, a través de la mediación, con participación protagónica de las personas involucradas en el conflicto, porque en la me-

diación, las partes se reservan el poder de decidir por consenso, con enfoque de beneficio mutuo. Mientras que en el proceso judicial, el poder de decidir, lo retiene el juez, con enfoque dicotómico, ganador-perdedor, debido a que el juez está obligado a declarar con o sin lugar la demanda, pero no puede declarar con lugar la demanda interpuesta por el actor y también la contestación a dicha demanda, realizada por la parte demandada. A lo sumo puede declarar parcialmente con lugar, aspectos de la demanda y de la contestación.

La tendencia actual en el País, para evitar las debilidades anotadas, es la consagración judicial de la mediación con base a dos fases: una primera fase dirigida por un juez mediador y una segunda fase, dirigida por un juez de juicio. En las vigentes Ley Orgánica Procesal del Trabajo y en la Ley Orgánica de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes, se recepta dicho enfoque.

EXPERIENCIAS DE NEGOCIACIÓN Y MEDIACIÓN EN UNIVERSIDADES

Como antecedentes referidos a la disponibilidad de servicios de prevención, resolución y contención de conflictos, que utilizan la negociación y la mediación, como metodologías para abordar conflictos en las universidades, es procedente significar que se localizaron experiencias que demuestran el auge de enfoques más democráticos como el uso de la negociación y de la mediación. Por supuesto, no se trata de excluir la vigencia de regímenes penales, administrativos o disciplinarios, con enfoque represivo, cuya consagración es necesaria para abordar situaciones no susceptibles de mediación, como por ejemplo cuando se trata de la represión de delitos y faltas (narcotráfico, asesinatos, secuestros, violaciones, malversación del patrimonio público, entre otros supuestos).

Entre esos antecedentes de mediación universitaria, se localizaron los siguientes:

- Quizás uno de los antecedentes más relevantes, por su condición de pionero e inspirador, es el Proyecto de Negociación, que funciona desde hace más de treinta años, en la Escuela de Leyes de la Universidad de Harvard, entre sus aportes figura el diseño y desarrollo del “Modelo de negociación, basada en principios”, cuya descripción se hace más adelante (Fischer y otros, 1993).
- El Club de Mediación Universitaria: es una red de mediadores/as que trabaja en escuelas y facultades y en otros escenarios como los espacios y tiempos de ocio, para mejorar los hábitos de salud de la población universitaria a través de la influencia que ésta ejerce entre sí, por medio de estrategias que comprenden la ejecución de proyectos de mediación en la Universidad de Sevilla y la realización de jornadas, ciclos, eventos informativos, entre otros, ejecutados por y para jóvenes (2).
- Centro de Mediación y Resolución de Conflictos de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (3).
- Centro de Resolución Alternativa de Conflictos (CREA), funciona en la Escuela de Derecho de la Universidad Católica de Temuco, Chile (4).
- El Centro de Mediación de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador (5).
- Centro de Mediación y Resolución de Conflictos, en Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua - León (UNAN-León) (6).
- Centro de métodos alternativos de solución de conflictos, en la Pontificia Universidad Católica de Ecuador (PUCE) (7).
- El 11 de agosto de 2003, seis universidades panameñas, conjuntamente con el Órgano Judicial firmaron un Convenio de Cooperación y Asistencia Técnica con el objeto de establecer Centros de Mediación, que funcionen como anexos a los Consultorios de Asistencia Legal Gratuita, existentes en estos centros de educación superior. El Convenio fue firmado por los rectores de la Universidad Católica Santa María, La Antigua, Latinoamericana de Ciencia y Tecnología, Latina de Panamá, Especializada de las Américas y la del Istmo. En la Web se informa que el Órgano Judicial ha creado el Centro de Mediación como un mecanismo alternativo en la solución de conflictos, para promover la cultura de paz, como uno de los proyectos que conforman el Sexto Imperativo del Plan Estratégico que desarrolla la institución (8).
- Centro de Mediación, de la Universidad Católica de Argentina (UCA) (9).
- En cuanto a las universidades venezolanas, no se han localizado unidades o servicios de mediación, aunque si existen en algunas de ellas unidades curriculares electivas, con contenidos relativos a los medios alternativos de resolución de conflictos y cultura de la paz, como en la Universidad Central de Venezuela, La Universidad del Zulia, Universidad Católica Andrés Bello y Universidad Fermín Toro (10).

BASES DOCTRINARIAS

Schilling (2005) afirma que la mediación no es una ciencia porque no cumple con las características de ese cuerpo de conocimientos, tampoco es una creencia, aunque muchos mediado-

res hagan de ella un “estilo de vida”. Para este autor, la mediación es una tecnología social, transdisciplinar, que tiene por objetivo resolver conflictos sistémicos con agentes que están dispuestos a llegar a un consenso a través de la intervención de un facilitador. Es tecnología social porque es un cuerpo de conocimientos compatible con la ciencia coetánea (Comunicación, Psicología, Trabajo Social, Derecho, entre otras) y se la emplea para transformar, controlar o crear cosas o procesos, naturales o sociales.

En la definición expuesta, se observa que Schilling (2005) destaca como objetivo de la mediación “resolver conflictos”. Mientras que para Baruch y Folger (2006), lo trascendente no es tanto “resolver el conflicto” o que haya consenso o acuerdo. Para ellos, la promesa original de la mediación reside en la capacidad para transformar el carácter de los antagonistas individuales y de la sociedad en general. En efecto, señalan los autores en comentario, que la mediación puede permitir que las partes definan problemas y metas en sus propios términos, apoyar la autodeterminación de las partes al decidir cómo se resolverá la disputa, incluso si se resolverá, moviliza recursos de las partes para abordar problemas y alcanzar sus metas, las partes aumentan sus capacidades para afrontar toda clase de circunstancias adversas, incluso las que puedan presentarse a futuro, las partes adquieren un mejor sentido de autorrespeto, afirmación de sus propias fuerzas y de confianza en ellos mismos. Es la dimensión de revalorización de las partes en conflicto. Por otra parte, el carácter extrajudicial de la mediación representa para las partes, una oportunidad, no amenazadora, de explicarse y comprenderse unos a otros. En este sentido, la mediación ayuda a fortalecer la capacidad intrínseca de las partes de relacionarse con preocupación por los problemas de otros. Esta dimensión es lo que Baruch y Folger (2006) de-

nominan la dimensión del “reconocimiento del otro”, como efecto de la mediación.

El Modelo de Negociación de la Escuela de Leyes de la Universidad de Harvard, desarrollado especialmente por Fischer y Ury, conocido como Modelo Harvard de Negociación basada en principios, es un modelo de negociación directa que tiene por objetivo lograr acuerdos entre las partes para resolver los desacuerdos que tienen como causa la insatisfacción de necesidades y se fundamenta en los siguientes principios:

- a) Separar las personas del problema. Las personas no son el problema, sencillamente tienen necesidades que requieren satisfacción, por tanto hay que ser duros con el problema hasta descubrir opciones de beneficio mutuo que satisfagan esas necesidades y suaves con las personas para lograr su cooperación.
- b) Centrarse en los intereses, no en las posiciones. Los intereses son las necesidades, expectativas o temores de las personas y por eso asumen posiciones inflexibles que dificultan los acuerdos por consenso, como por ejemplo: cuando una persona no se siente reconocida se muestra inflexible y no cede en su posición por temor a que se la perciba como débil o derrotada. Una vez que se siente respetada, legitimada o tomada en cuenta, le resulta más fácil compartir criterios ajenos y modificar los propios en aras de resolver las diferencias.
- c) Trabajar con opciones de beneficio común, es decir, más que distribuir lo que cada quien posee con un enfoque sumacero, en cuyo contexto lo que una parte gana, la otra lo pierde, el modelo propone asociarse para crear mayor valor en la

relación y aumentar la ganancia para lograr mayor satisfacción al punto que si no hay beneficio mutuo, no se recomiendan los acuerdos.

- d) Utilizar criterios objetivos. Esto es, con criterios legítimos y no caprichosos, cuya eficacia pueda ser demostrada por su pertinencia para lograr acuerdos equitativos y justos. Por ejemplo, si se trata de lograr la partición de bienes como consecuencia del divorcio, lo deseable es acudir a los criterios del valor de mercado para establecer el valor de los bienes a repartir o al uso compartido si fuere posible, o al intercambio de los bienes según la necesidad de cada quien. La creatividad para crear mayor valor y mayor satisfacción así como la reciprocidad de aceptar también lo que se propone a la otra parte, son principios que ayudan a lograr acuerdos y a preservar las buenas relaciones humanas.

Los mencionados principios son desarrollados a través de técnicas que los autores formulan o receptan, como por ejemplo, colocarse en el lugar del otro para comprender sus necesidades, el reconocimiento del otro para lograr su cooperación, pro actividad para centrarse en los objetivos y no reactividad porque distrae la atención de lo principal.

Por su parte, Vinyamata (2003) percibe que la mediación está de moda, como toda innovación que contribuya al progreso y bienestar humano. Señala que la mediación es una técnica de solucionar conflictos que tienen como causa los malos entendidos generados por una comunicación defectuosa. La mediación, según este autor, encuentra aceptación e interés en las sociedades actuales, siendo acogida por muchos profesionales del derecho, psicólogos, trabajado-

res sociales, pedagogos, entre otros, que han encontrado en la mediación una salida al bloque laboral de sus profesiones, al menos en Europa, Estados Unidos y Canadá. El autor afirma que la mediación no es terapia, ni tratamiento psiquiátrico ni desarrollo de capacidades educativas ni las propias de un trabajador social. Para él, la mediación es el proceso de comunicación entre partes en conflicto con la ayuda de un mediador imparcial, que procurará que las personas implicadas en una disputa puedan llegar, por ellas mismas, a establecer un acuerdo que permita recomponer la buena relación y dar por acabado, o al menos mitigado, el conflicto, que actúa preventivamente o de cara a mejorar las relaciones con los demás.

Para Moore (1995) la mediación es la intervención en una disputa o negociación de un tercero aceptable, imparcial y neutral, que carece de un poder autorizado de decisión, y ayuda a las partes a alcanzar voluntariamente un arreglo mutuamente aceptable.

Existe muy poca doctrina venezolana que aborde el tema de la mediación, quizás por ser una institución de reciente incorporación en la legislación venezolana. Fue apenas en la Constitución de 1999, según se explicó antes, cuando se la inserta como componente del sistema de justicia venezolana.

Sin embargo, en el contexto familiar, San Juan (2005) destaca que la mediación es un sistema de resolución o regulación de conflictos, que funciona bajo determinados supuestos, amplios pero no ilimitados. Cuando no se dan los pre-requisitos de libertad, compromiso, participación y buena fe, la mediación no resulta utilizable porque podría producir perjuicios a ambas partes o a una sola de ellas o porque conduciría a fracaso, frustración y pérdida de tiempo. La autora cita-

da destaca que la naturaleza del conflicto es compleja, no relacional, que exige mediadores cualificados profesionalmente, que más que neutrales, necesitan mantener equidistancia funcional para no imponer sus valores e ideología, en la mediación (San Juan, 2005:187).

Hoet-Linárez (2005) señala que la mediación es un sistema de negociación asistida en el que un tercero imparcial y neutro, el Mediador, tiene el papel de facilitar las negociaciones entre las partes. El proceso es de naturaleza voluntaria, por lo que las partes pueden desistir del mismo en cualquier momento. El mediador no tiene el poder de imponer una decisión a las partes, sólo dirige el proceso de modo que las partes puedan alcanzar por ellas mismas un acuerdo mutuamente satisfactorio (Hoet-Linarez, 2005:64).

De las concepciones transcritas, se evidencia que la mayor parte de la doctrina, nacional e internacional, conviene en destacar como objetivo principal de la mediación lograr acuerdos. Representan esta tendencia, entre otros: Schilling (2005), San Juan (2005), Hoet-Linárez (2005), Vinyamata (2003), Moore (1995), Modelo Harvard (1993), aún cuando disientan acerca de las causas que generan el conflicto. En cambio, para Baruch y Folger (2006), lo trascendente es transformar el conflicto en una oportunidad para, no sólo “resolver el conflicto” o “lograr consenso o acuerdo”, sino para la revalorización de las partes y el reconocimiento del otro. Este modelo se aparta de la concepción individualista del mundo, en cuyo contexto la satisfacción individual es el valor fundamental y la sociedad es el árbitro con función reguladora entre individuos soberanos. También se aparta de la concepción colectiva del mundo, cuyo valor principal es servir al colectivo. Este modelo denominado también transformativo concibe la visión individual y colectiva en la naturaleza humana, sin juzgar,

en el entendido que cuando una y otra visión se integran, representan una fuerza compasiva.

El enfoque transformativo de la mediación implica un compromiso con la naturaleza humana y con la sociedad y no sólo con la resolución de conflictos (Baruch y Folger, 2006:34). Este es el enfoque que orienta la visión de la autora acerca de un servicio de mediación.

Se considera que, desde la perspectiva de la educación, el enfoque transformativo de la mediación es el más adecuado porque produce cambios en la naturaleza humana.

METODOLOGÍA

La investigación en la cual se sustenta este diagnóstico, antes identificada, se encuadró en el área de conocimiento de las Ciencias de la Educación, dentro de la línea de investigación de construcción capital social, realizada durante los años 2005-2006, subvencionada por el Consejo de Desarrollo, Científico, Humanístico y Tecnológico (en lo sucesivo, CDCHT), de la UCLA.

Se analizaron fuentes documentales impresas y electrónicas referidas a la legislación y a la doctrina. También se recolectó información de campo a través de encuestas, cuyos resultados se analizan más adelante.

La encuesta estuvo integrada por 26 interrogantes, cuya finalidad principal fue conocer la percepción de las personas encuestadas en cuanto a si consideraban “Muy Necesario”, “Necesario” o “No Necesario”, cada uno de los aspectos sometidos a evaluación. En este artículo, sólo se analizan los resultados referidos a los hallazgos acerca de la mediación.

El universo seleccionado estuvo conformado

por una muestra equivalente al 20% de: 1) alumnos del sexto y séptimo semestre del Decanato de Administración y Contaduría de la UCLA, lapso I-2006-2007; 2) docentes activos del referido Decanato; 3) autoridades del Consejo Universitario de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, en lo sucesivo UCLA; 4) Junta Directiva de la Cámara de Comercio del Estado Lara; 5) Junta Directiva de la Cámara de Pequeños y Medianos Industriales del Estado Lara; 6) organizaciones comunitarias que participaron en el II Programa de Formación en Incidencia Pública para Organizaciones de la Sociedad Civil (PIP/OSC) en el marco del Proyecto de Apoyo en Red a Iniciativas Regionales para el Desarrollo, concertado entre la UCLA y la Asociación Civil Sinergia; 7) alumnos de la cohorte XII (2006-2007) del Diplomado sobre Negociación, Conciliación, Mediación y Arbitraje, que desarrolló en su sede el Centro de Resolución de Conflictos del Colegio de Abogados del Estado Lara (CRC).

Se utilizó la técnica del muestreo aleatorio simple, la observación directa y se realizaron las siguientes visitas y entrevistas semi-estructuradas, con: 1) autoridades del Proyecto de Negociación, adscrito a la Escuela de Leyes de la Universidad de Harvard (Boston), para conocer los lineamientos de funcionamiento del Proyecto de Negociación; 2) Centro de Arbitraje de la Cámara de Comercio de Caracas (CACCC), que también funciona como Capítulo Nacional de la Corte de Arbitraje de la Cámara de Comercio Internacional (2005); 3) Centro Empresarial de Conciliación y Arbitraje (CDCA), cuyos socios son Venamcham y el Centro Venezolano Americano (2005); 4) Dirección de Justicia Municipal de la Alcaldía de Chacao (2005); 5) Dirección de Mediación, Conciliación y Arbitraje del Ministerio del Trabajo (2005); 6) habitantes de las comunidades Las Sábilas, del Municipio

Iribarren (2006) y de la Urbanización Horizonte del Municipio Palavecino (2005), ambos del Estado Lara; 7) adicionalmente, se realizaron visitas, en el lapso 2005-2007, a la Coordinación de los Servicios de Mediación del Programa de Mediación y Arbitraje de la Corte Suprema de Justicia del Estado de La Florida de los Estados Unidos de América, con la finalidad de conocer dicho Programa (11).

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

A continuación se exponen los resultados que arrojó la encuesta aplicada, fundamentalmente con relación a los hallazgos acerca de la mediación. Como se dijo antes, se omite parte de la información dirigida específicamente a diagnosticar las necesidades de arbitraje, por cuanto el objetivo de este trabajo es diagnosticar las necesidades de mediación en la UCLA, debido a que los resultados de la encuesta si bien demuestran una necesidad sentida por parte de la población encuestada, en muy altos porcentajes, también es cierto que evidenciaron una tendencia más favorable hacia la mediación.

Cuadro 1
Opinión de la muestra encuestada sobre la necesidad de crear un Centro de Mediación y Arbitraje en la Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado"

Necesidad	Nº	%
Muy Necesario	211	80.2
Necesario	50	19.0
Poco Necesario	2	0.8
TOTAL	263	100.0

Cuadro 2**Opinión de la muestra encuestada sobre cada uno de los aspectos evaluados acerca de la necesidad de crear el Centro de Mediación y Arbitraje en la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado.**

<i>Aspecto evaluado</i>	<i>Muy Necesario</i>		<i>Necesario</i>		<i>Poco Necesario</i>		TOTAL	
	<i>Nº</i>	<i>%</i>	<i>Nº</i>	<i>%</i>	<i>Nº</i>	<i>%</i>	<i>Nº</i>	<i>%</i>
Para lograr la convivencia social pacífica, la mediación se considera:	172	65.4	90	34.2	1	0.4	263	100.0
Para ahorrar tiempo en la resolución de conflictos, la mediación se considera:	159	60.5	99	37.5	5	1.9	263	100.0
Para disminuir los costos del sistema de justicia, la mediación se considera.	133	50.6	118	44.9	12	4.6	263	100.0
Para lograr el acceso de los pobres al sistema de justicia, el servicio de la mediación se considera.	169	64.3	75	28.5	19	7.2	263	100.0
La participación de la UCLA en la capacitación de ciudadanos para lograr mayor justicia se considera:	174	66.2	84	31.9	5	1.9	263	100.0
Para mejorar las relaciones familiares, el uso de la mediación se considera:	149	56.7	96	36.5	18	6.8	263	100.0
Para mejorar las relaciones humanas en la comunidad, el uso de la mediación se considera:	163	62.0	94	35.7	6	2.3	263	100.0
Para lograr mayor equidad en el ejercicio del poder, el uso de la mediación se considera:	127	48.3	122	46.4	14	5.3	263	100.0
Para resolver los conflictos, el uso de la mediación se considera:	170	64.6	86	32.7	7	2.7	263	100.0

La información recolectada a través de las encuestas evidencia que:

1. El 99.2 % de la población encuestada consideró pertinente la creación del Centro de Mediación y Arbitraje en la UCLA (CUADRO No. 1).
2. Del cuadro 2, se evidencia que la muestra seleccionada, en el porcentaje que se indica, consideró la mediación muy necesaria o necesaria para:
 - 2.1. Lograr la convivencia social pacífica: 99,6 %.
 - 2.2. Ahorrar tiempo para resolver conflictos: 98%.
 - 2.3. Disminuir los costos del sistema de justicia: 95%.
 - 2.4. Facilitar el acceso de los pobres al sistema de justicia: 94,5%.
 - 2.5. Capacitar a los ciudadanos para lograr mayor justicia: 98,1%.
 - 2.6. Capacitar a los docentes para resolver conflictos en el aula: 99,1%.
 - 2.7. Mejorar las relaciones familiares: 93,2%.
 - 2.8. Mejorar las relaciones humanas en la comunidad: 93,2%.
 - 2.9. Lograr mayor equidad en el ejercicio del poder: 94,7%.
 - 2.10. Resolver los conflictos: 96,2%.

Los hallazgos expuestos afianzan la pertinencia de crear servicios de mediación y arbitraje en la UCLA, como necesidad sentida por la comunidad universitaria, organizaciones gremiales, organizaciones no gubernamentales y mediado-

res (Cuadro No.1). Esta percepción constituye una oportunidad para que la UCLA instaure en su organización instancias democráticas, para prevenir, resolver y contener los conflictos que se suscitan hacia lo interno, generando así condiciones para la convivencia social pacífica.

En lo que respecta a la satisfacción de necesidades de su entorno social, la percepción recolectada demuestra que la población encuestada consideró pertinente la participación de la UCLA para lograr la convivencia social pacífica en las comunidades, mejorar las relaciones humanas, así como la calidad de la justicia y el acceso de los pobres a la misma, al ahorrar costos y tiempo, mediante procesos de mediación, que conducen a relaciones más equitativa y equilibradas en el ejercicio del poder, todo lo cual fortalece la democracia porque motiva la participación protagónica de los ciudadanos en la resolución de conflictos, crea capital social y ayuda a construir la diplomacia ciudadana, empoderando personas y organizaciones comunitarias para transformar las relaciones humanas hacia niveles de mayor justicia social, mayor tolerancia hacia la diversidad y menor violencia.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En la UCLA no existe una instancia con capacidad de gestión teórica y práctica en materia de prevención, resolución y contención de conflictos, para canalizar la conflictividad interna entre docentes y alumnos, entre docentes y autoridades, entre alumnos y autoridades, ni entre las distintas organizaciones gremiales o sindicales. Tampoco se dispone de una instancia para intervenir en los conflictos del entorno comunitario.

Para abordar la conflictividad interna se opta

por el nombramiento de comisiones ad hoc para recolectar información sobre los hechos ocurridos y hacer recomendaciones de tipo disciplinario, es decir, para opinar sobre la procedencia o no de medidas disciplinarias dirigidas a sancionar las conductas que se consideran infractoras de normas y procedimientos, previstos con rango constitucional, legal o sublegal.

Otra opción que se utiliza con frecuencia es la realización de dictámenes jurídicos con el mismo objetivo de identificar infracciones y aplicación de sanciones.

En ambos supuestos, el procedimiento que se sigue se basa en el ejercicio del poder y quien ejerce la potestad jerárquica aplica las sanciones que de acuerdo con su criterio resultan aplicables. Puede ser el Consejo universitario, el Consejo de Decanato, la jefatura del respectivo Departamento. En este caso, por el carácter colectivo del órgano, las decisiones no siempre son tomadas por unanimidad, suscitan polémica y como en Derecho no existen respuestas únicas, la parte sancionada hace uso de recursos de impugnación tanto en vía administrativa como judicial, por tanto, los procedimientos se extienden, generando costos emocionales ante la incertidumbre, la desconfianza, el miedo, la violencia psicológica y hasta física en algunos casos. También se generan costos económicos porque las partes invierten en tiempo para atender el conflicto y en asesores o representantes que defiendan sus intereses. En este contexto, todos pierden, aun ganando en sede judicial, porque el estrés sufrido impacta negativamente la salud y la inversión en tiempo y recursos podría resultar de difícil reparación.


En cambio, cuando se opta por la vía conciliatoria o por la mediación, las decisiones no se toman unilateralmente, sino por consenso entre las partes y en tal contexto lo que interesa es

lograr acuerdos entre las partes para prevenir, resolver o contener los efectos dañosos del conflicto y, lo más importante, no es tanto sancionar, sino trabajar conjuntamente para identificar los desacuerdos y opciones para satisfacer las necesidades de las partes. Se considera que todas las partes tienen derecho a percibir la situación de distinta manera y son ellas mismas, mediante su participación protagónica, quienes mediante un proceso respetuoso, con autodeterminación y reconocimiento del otro, crean opciones de beneficio mutuo para abordar sus desacuerdos. En este enfoque, el conflicto se constituye en una oportunidad para crecer en condiciones de libertad, igualdad, buena fe, solidariamente y con respeto a la diversidad. Como dijo Martin Luther King (12): “...hay que cambiar el alma de los individuos para que pueda haber un cambio en sus comunidades; por la otra, debo cambiar las comunidades para que el alma de los individuos tenga una oportunidad”.

La represión del conflicto escala su intensidad, mientras que el diálogo constructivo, propio del proceso de la mediación, crea condiciones favorables para la convivencia social pacífica y productiva, por ello se considera que la mediación constituye un medio de tercera generación, que genera mejor justicia social, en comparación con la justicia judicial.

En virtud de las percepciones recolectadas a favor de la creación de un centro de mediación en la UCLA y las ventajas que la Doctrina le atribuye, se recomienda a las autoridades competentes de la UCLA considerar su implantación como instancia conciliatoria, con carácter permanente y profesional, en sustitución de instancias ad hoc, para atender la demanda interna e influir a través de su oferta de extensión en el abordaje de la conflictividad en su entorno social.

La UCLA, marcaría un hito en el liderazgo de esta nueva concepción para abordar los desacuerdos, porque no existe una estructura profesional institucionalizada en ella ni en ninguna universidad venezolana que atienda esta demanda con carácter proactivo.

La UCLA tiene una oportunidad para fortalecer su auto denominación como universidad social, para ello cuenta con la propuesta hecha como producto de la investigación reseñada, en cuyo desarrollo fueron elaborados los proyectos siguientes: documento constitutivo, Reglamento de Mediación, Arbitraje y Normas Éticas, los cuales pueden ser utilizados para desarrollar la mediación con el enfoque propuesto en este artículo 

NOTAS

- (1) CUENCA DE RAMÍREZ, NELLY (2007). **Diseño de una propuesta para crear un Centro de Mediación y Arbitraje en la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Período 2005-2006.** Decanato de Administración y Contaduría. UCLA. Barquisimeto, Venezuela.
- (2) Ver en UNIVERSIDAD DE SEVILLA (2009). Página Web en Línea. Fuente: www.sacu.us.es/es/02_03.asp (Consultado el 03-02-2009).
- (3) Ver en JURIS INTERNACIONAL (2005). Página Web en Línea. Fuente: www.jurisint.org/es/ctr/190.html (Consultado el 03-02-2009).
- (4) Ver en CENTRO DE MEDIACIÓN CREA (2006). Página Web en Línea. Fuente: www.crea.uct.cl (Consultado el 03-02-2009).
- (5) Ver en UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL (2009). Página Web en Línea. Fuente: www2.ucsg.edu.ec (Consultado el 03-02-2009).
- (6) Ver en UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, UNAN-LEÓN (2009). Página Web en Línea. Fuente: unanleon.edu.ni (Consultado el 03-02-2009).
- (7) Ver en PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR (2008). Página Web en Línea. Fuente: www.puce.edu.ec (Consultado el 03-02-2009).
- (8) Ver en ÓRGANO JUDICIAL DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ (2003). **Universidades panameñas y el Órgano Judicial firman Convenio para promover la Mediación.** Fuente: www.organojudicial.gob.pa (Consultado el 03-02-2009).
- (9) Ver en PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA ARGENTINA (2009). Página Web en Línea. Fuente: www.uca.edu.ar/index.php/home/index/es (Consultado el 03-02-2009).
- (10) CUENCA DE RAMÍREZ, NELLY (1999). **Diseño de un programa de capacitación para optimizar el desempeño de los abogados del Estado Lara en la resolución de conflictos, sin juicio. Período 1997-1999.** Universidad Bicentenario de Aragua. Núcleo Barquisimeto. Venezuela.
- (11) Se logró la participación de la Coordinadora, Cristal Cottmon, en un Seminario realizado en el Colegio de Abogados del Estado Lara, los días 22 al 24 de septiembre de 2007, en cuya oportunidad expuso los contenidos del Programa de Mediación administrado por la Corte Suprema de Justicia del Estado de la Florida y suministró estadísticas acerca de la naturaleza de los casos atendidos.
- (12) Citado por Cuenca de Ramírez, Nelly. 2007. **Enfoques para abordar el conflicto y construir la paz.** En: Cuenca de Ramírez, Nelly – Compiladora (2007). En: Cuenca de Ramírez, Nelly; Antonietta Jeanette Bastidas; José Rea; Cesar Crespo Acosta y Henry Contreras (2007). **Manual de liderazgo y resolución de conflictos.** Centro de Resolución de Conflictos del Colegio de Abogados del Estado Lara. Barquisimeto, Venezuela. P. 37-45.

BIBLIOGRAFÍA

- BARUCH, R.A y J. P FOLGER (2006). *La Promesa de la Mediación*. Granica. Buenos Aires.
- CUENCA DE RAMÍREZ, NELLY (1999). *Diseño de un programa de capacitación para optimizar el desempeño de los abogados del Estado Lara en la resolución pacífica de conflictos, sin juicio. Período 1997-1999*. Nucleo Barquisimeto. Universidad Bicentennial de Aragua. Maracay, Estado Aragua.
- _____ (2007). **El potencial de la negociación, de la mediación y de la diplomacia ciudadana para crear condiciones pacíficas de convivencia ciudadana**. En: CUENCA DE RAMÍREZ, NELLY (Coordinadora Académica) (2007). *Medios avanzados de resolución de conflictos y diplomacia ciudadana*. Editorial Librería J. Rincón G. Barquisimeto. Venezuela. pp. 20-71.
- _____ (2004). *La negociación y la mediación. Estrategias prácticas para resolver conflictos*. Centro de Resolución de Conflictos del Colegio de Abogados del Estado Lara. Barquisimeto. Venezuela.
- DIEZ, FRANCISCO (2000). *Herramientas para trabajar en Mediación*. Paidós. Buenos Aires. Argentina
- FISCHER, ROGER y WILLIAM URY (1993). *Aprenda a negociar sin ceder*. Compañía Editorial Continental. México.
- FOLBERG-TAYLOR (1992). *Mediación. Resolución de Conflictos sin litigio*. Limusa Grupo Noriega Editores. México.
- HOET-LINARES, FRANKLIN (2005). *La Mediación*. Legis. Colombia.
- MOORE, CHRISTOPHER (1995). *El Proceso de Mediación*. Editorial Granica. Barcelona. España.
- SAN JUAN, MIRIAN (2005). **Mediación familiar: concepto, conflictos abarcables y límites** En: MORALES, GEORGINA Y MIRIAN SAN JUAN (2005). *Familia. Intervenciones protectoras y mediación familiar*. Vadell Hermanos Editores. Venezuela. pp. 179-195.
- SCHILLING, MARIO TOMÁS (2005). *Manual de Mediación*. Editorial Cuatro Vientos. Santiago de Chile.
- SUÁRES, MARINÉS (1997). *Mediación. Conducción de Disputas, comunicación y Técnicas*. Paidós. Buenos Aires, Argentina
- VINYAMATA CAMP, EDUARD. 2003. *Aprender mediación*. Editorial Paidós. España

INSTRUMENTOS NORMATIVOS

- ASAMBLEA CONSTITUYENTE (1999). Constitución. Gaceta Oficial No. 36.860 de fecha 30 de diciembre de 1999. República Bolivariana de Venezuela.
- ASAMBLEA NACIONAL (2002). Ley Orgánica Procesal del Trabajo. Gaceta Oficial No. 37.504 de fecha 13 de agosto de 2002. República Bolivariana de Venezuela.
- ASAMBLEA NACIONAL (2007). Ley Orgánica para la protección de niños, niñas y adolescentes. Gaceta Oficial No. 5.859, extraordinario, de fecha 10 de diciembre de 2007. República Bolivariana de Venezuela.