



**UNIVERSIDAD ESTATAL  
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA  
SALUD  
CARRERA ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO  
COMUNITARIO**

**“PROPUESTA DE MEDIACIÓN Y ARBITRAJE  
COMO ESTRATEGIA COMUNITARIA PARA LA  
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES DE LA  
PARROQUIA JOSÉ LUIS TAMAYO, CANTÓN  
SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA”**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previo a la obtención del Título de:

**LICENCIADO EN ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO  
COMUNITARIO**

**AUTOR: LAYLA IBIS ALARCÓN GUERRERO**

**TUTOR: LCDA. AMARILIS LAÍNEZ QUINDE. M.Sc**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**2015**

**UNIVERSIDAD ESTATAL  
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA  
SALUD  
CARRERA ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO  
COMUNITARIO**

**“PROPUESTA DE MEDIACIÓN Y ARBITRAJE  
COMO ESTRATEGIA COMUNITARIA PARA LA  
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES DE LA  
PARROQUIA JOSÉ LUIS TAMAYO, CANTÓN  
SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA”**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previo a la obtención del Título de:

**LICENCIADO EN ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO  
COMUNITARIO**

**AUTOR: LAYLA IBIS ALARCÓN GUERRERO**

**TUTOR: LCDA. AMARILIS LAÍNEZ. MG.**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**2015**

La Libertad, 26 Octubre del 2015

### **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación, **“PROPUESTA DE MEDIACIÓN Y ARBITRAJE COMO ESTRATEGIA COMUNITARIA PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES DE LA PARROQUIA JOSÉ LUIS TAMAYO, CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA”**, elaborado por la Srta. Layla Ibis Alarcón Guerrero egresada de la Carrera Organización y Desarrollo Comunitario, Facultad de Ciencias Sociales y de la Salud de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado en Organización y Desarrollo Comunitario, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, la apruebo en todas sus partes.

Atentamente

.....  
Lcda. Amarilis Laínez. Mg.  
**TUTOR**

## **DEDICATORIA**

A Dios en primer lugar por darme fuerza y sabiduría.

Dedico este trabajo a mis hijos, que por su paciencia y amor me permitieron escalar un peldaño más en mi vida profesional.

A mis demás familiares y amigos por sus sabios consejos y apoyo para culminar con éxito mis estudios en esta importante etapa de mi vida.

.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco de corazón a mi Tutora, quien con su tiempo y dedicación me orientó en el desarrollo de mi trabajo.

A mis queridos amigos por compartir cinco años en esta linda carrera, por estar siempre cuando los necesite, trabajando en equipo, con esfuerzo y sacrificio culminamos nuestra carrera universitaria.

A la comunidad de la Parroquia José Luis Tamayo, por brindarme la información requerida para el desarrollo de mi trabajo de investigación.

## TRIBUNAL DE GRADO

---

Lic. Guillermo Santa María Suárez, Mg  
Mg  
**DECANO DE LA FACULTAD  
CIENCIAS SOCIALES Y  
DE LA SALUD**

---

Eco. Carlos Sáenz Ozaetta,  
**DIRECTOR DE CARRERA  
ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO  
COMUNITARIO**

---

Eco. Juan C. Olives Maldonado, Mg  
**PROFESOR DEL ÁREA**

---

Lcda. Amarilis Laínez Quinde, Mg  
**TUTOR**

---

Abg. Joe Espinoza Ayala  
**SECRETARIO GENERAL – PROCURADOR**

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD**

**“PROPUESTA DE MEDIACIÓN Y ARBITRAJE COMO ESTRATEGIA  
COMUNITARIA PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES  
DE LA PARROQUIA JOSÉ LUIS TAMAYO, CANTÓN SALINAS,  
PROVINCIA DE SANTA ELENA”**

**Autor:** Layla Ibis Alarcón Guerrero.

**Tutor:** Lcda. Amarilis Laínez Mg.

**RESUMEN**

La presente investigación tiene como objetivo general utilizar la mediación y el arbitraje como estrategia comunitaria para la resolución de conflictos sociales de la parroquia José Luis Tamayo del cantón Salinas, que permitan conciliar las diferencias de criterios entre las partes que se encuentran en conflicto, descongestionando en parte al sistema judicial. Para su elaboración se consideró diferentes aspectos y necesidades de la comunidad que permitan su aplicación, dando mayor atención a sus requerimientos. En el marco teórico de la investigación se consideran las investigaciones previas sobre los métodos para la resolución de conflictos; la fundamentación teórica definiendo las características y conceptualizaciones sobre la mediación, arbitraje y la resolución de conflictos sociales, además del fundamento situacional, referencial, filosófico y legal que contribuyeron al diseño de la propuesta de la investigación. En referencia a la metodología que se utilizó es la investigación exploratoria, descriptiva, documental y de campo; los métodos teórico, histórico-lógico, inductivo-deductivo, análisis-síntesis, observación y método estadístico; las técnicas e instrumentos de investigación que se utilizaron fueron la encuesta, realizada a la población de José Luis Tamayo; cuyos análisis de los resultados permitieron establecer un diagnóstico sobre la situación actual en referencia a los conflictos sociales y los medios para solucionarlos. Luego se procedió a diseñar la propuesta de la investigación donde se especifican tres modelos para la resolución de conflictos como el modelo circular narrativo Sara Cobb, el Modelo de Harvard y el proceso de mediación comunitaria, cada uno con las etapas a seguir para su ejecución. También se consideran las modalidades, transformación y funciones de la mediación y el arbitraje, y los aspectos a considerar para la resolución de conflictos que benefician la convivencia de los ciudadanos de la comunidad.

**Palabras claves:** mediación, arbitraje, estrategia comunitaria, conflictos sociales,

## ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
TRIBUNAL DE GRADO.....	vi
RESUMEN .....	vii
ÍNDICE GENERAL .....	viii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xi
ÍNDICE DE TABLAS .....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiii
INTRODUCCIÓN .....	1
TEMA .....	3
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN. ....	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA .....	4
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA .....	5
JUSTIFICACIÓN DEL TEMA .....	5
Justificación teórica .....	6
Justificación metodológica.....	7
Justificación Práctica .....	8
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
OBJETIVO GENERAL.....	8
OBJETIVO ESPECÍFICO .....	8
HIPÓTESIS.....	9
VARIABLES .....	9
VARIABLE INDEPENDIENTE.....	9
VARIABLE DEPENDIENTE.....	9
OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	10
CAPÍTULO I .....	12
MARCO TEÓRICO.....	12
1.1 Investigaciones previas .....	12



1.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	17
1.2.1. MEDIACIÓN Y ARBITRAJE. ....	17
1.2.2.1. Ventajas de la mediación .....	18
1.2.2.2. Características de la mediación.....	20
1.2.3. Arbitraje .....	21
1.2.3.1. Características del arbitraje.....	23
1.2.3.2. Tipos de arbitraje .....	24
1.2.3.3. Diferencias entre mediación y arbitraje .....	25
1.2.4. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES .....	27
1.2.4.1. Conflictos sociales .....	27
1.2.4.2. Elementos del conflicto.....	29
1.2.4.3. Comunidad.....	30
<b>1.2.3.4. La Mediación Comunitaria como estrategia transformadora.</b> .....	31
1.3. FUNDAMENTO SITUACIONAL.....	33
<b>1.3.FUNDAMENTO REFERENCIAL</b> .....	34
1.4.FUNDAMENTO FILOSÓFICO.....	37
1.5.FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	39
CAPÍTULO II.....	44
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	44
2.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	44
2.2. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN .....	44
<b>2.2.1. Investigación exploratoria:</b> .....	44
2.2.2 Investigación descriptiva: .....	44
2.2.3. Investigación Documental: .....	45
2.2.4. Investigación de Campo:.....	45
2.3. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN. ....	45
2.3.1 Método Teórico.....	45
2.3.2 Método histórico-lógico .....	46
2.3.3 Método inductivo-deductivo .....	46
2.3.4. El Método de análisis-síntesis.....	47
2.3.5. Método de observación .....	48
2.3.6. Consulta a expertos .....	48
2.3.7. Método Estadístico.....	49

2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN .....	49
2.4.1. Encuesta .....	49
2.5. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	49
2.5.1. Población.....	49
2.5.2. Muestra .....	50
2.6. Procesamiento de los datos .....	51
2.7. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS .....	52
2.8. Análisis de los resultados .....	71
2.9. Comprobación de la hipótesis .....	72
CAPÍTULO III.....	74
PROPUESTA.....	74
3.1. FUNDAMENTACIÓN .....	74
3.2. OBJETIVOS .....	76
3.2.1. OBJETIVO GENERAL .....	76
3.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	77
3.3. JUSTIFICACIÓN .....	77
3.4. METODOLOGÍA .....	78
3.5. FACTIBILIDAD.....	79
3.6. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.....	79
3.6.1. Conflictos en la parroquia José Luis Tamayo .....	80
3.6.2. Modelo circular narrativo de Sara Cobb .....	82
3.6.2.1. Fases del Modelo circular narrativo Sara Cobb .....	83
3.6.3. Modelo de Harvard .....	86
3.6.3.1. Fases del modelo de Harvard .....	86
3.6.4. Proceso de mediación comunitaria .....	88
3.6.4.1. Pasos del proceso de mediación comunitaria.....	90
3.6.5. Características de las estrategias de resolución de conflictos. ....	94
3.6.5.1. Modalidades de mediación.....	94
3.6.5.2. La transformación de la mediación y sus funciones .....	95
3.6.5.3. Funciones y objetivos de la mediación. ....	98
3.6.5.4. Actitudes y Estrategias.....	99
3.6.5.5. Función del mediador en los modelos de mediación .....	100
3.6.5.6. Aspectos a considerar para la resolución de conflicto .....	101

3.7.IMPACTO SOCIAL .....	103
CONCLUSIONES .....	104
RECOMENDACIONES .....	105
BIBLIOGRAFÍA .....	106
ANEXOS .....	108

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Operacionalización de la variable independiente .....	10
Cuadro 2: Operacionalización de la variable dependiente .....	11
Cuadro 3: Diferencia entre mediación y arbitraje .....	26
Cuadro 4: Población .....	50
Cuadro 5: Muestra .....	51
Cuadro 6 : Clases de conflicto .....	81
Cuadro 7: Conflictos .....	82
Cuadro 8: Sesión pública .....	83
Cuadro 9: la sesión privada .....	84
Cuadro 10: la mediación comunitaria .....	89
Cuadro 11: Modelo del acta .....	93
Cuadro 12: funciones y objetivos de la mediación .....	98
Cuadro 13: Actitudes y estrategias de la mediación .....	99
Cuadro 14: Función del mediador .....	100

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Conflictos en el barrio.....	52
Tabla 2: Conflictos más frecuentes .....	53
Tabla 3: Comité barrial .....	54
Tabla 4: Colaboración entre los habitantes .....	55
Tabla 5: Comunicación entre los habitantes .....	56
Tabla 6: Participación ciudadana .....	57
Tabla 7: Método para solucionar los conflictos .....	58
Tabla 8: Programas sociales en los barrios .....	59
Tabla 9: Intervención de municipio .....	60
Tabla 10: Problemas en la comunidad .....	61
Tabla 11: Problemas que se suscitan.....	62
Tabla 12: Mediación comunitaria .....	63
Tabla 13: Centros de mediación comunitaria.....	64
Tabla 14: Conflictos en los barrios .....	65
Tabla 15: Intervención del municipio .....	66
Tabla 16: Mediación comunitaria .....	67
Tabla 17: Relaciones humanas entre los miembros .....	68
Tabla 18: Problemas familiares.....	69
Tabla 19: Conflicto entre la comunidad y el municipio.....	70

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Elementos del conflicto .....	29
Gráfico 2: Conflictos en el barrio.....	52
Gráfico 3: Conflictos más frecuentes.....	53
Gráfico 4: Comité barrial .....	54
Gráfico 5: Colaboración entre los habitantes .....	55
Gráfico 6: Comunicación entre los habitantes .....	56
Gráfico 7: Participación ciudadana .....	57
Gráfico 8: Método para solucionar los conflictos .....	58
Gráfico 9: Programas sociales en los barrios .....	59
Gráfico 10: Intervención de municipio .....	60
Gráfico 11: Problemas en la comunidad .....	61
Gráfico 12: Problemas que se suscitan.....	62
Gráfico 13: Mediación comunitaria .....	63
Gráfico 14: Centros de mediación comunitaria .....	64
Gráfico 15: Conflictos en los barrios .....	65
Gráfico 16: Intervención del municipio .....	66
Gráfico 17: Mediación comunitaria .....	67
Gráfico 18: Relaciones humanas entre los miembros .....	68
Gráfico 19: Problemas familiares.....	69
Gráfico 20: Conflicto entre la comunidad y el municipio.....	70
Gráfico 21: Esquema de la propuesta.....	80

## INTRODUCCIÓN

La sociedad actual vive un proceso de acelerado cambio y transformación social, política y económica, lo que ha afectado directa e indirectamente su estructura y la psique de los individuos. Este proceso de cambio ha generado un alto nivel de incertidumbre e inestabilidad en las relaciones de unos con otros, también nuevas formas de relacionamiento entre sociedades e individuos y viceversa.

Para muchos el conflicto es el causante es el responsable del deterioro de las relaciones humanas, que hoy por hoy rayan en la normalidad, llegándose incluso a definir el conflicto como un daño colateral al proceso de cambio, pero el propósito de ésta investigación es también presentar al conflicto social como una oportunidad de cambios utilizando modelos sustentados en la resolución de conflictos.

La presente investigación tiene como objetivo utilizar la mediación y el arbitraje como estrategia comunitaria para la resolución de conflictos sociales de la parroquia José Luis Tamayo. La investigación se desarrolla en tres capítulos.

En el primer capítulo se establece el marco teórico de la investigación con las indagaciones sobre las investigaciones previas en los modelos para la resolución de conflictos; la fundamentación teórica define la variable independiente y dependiente de la investigación y sus dimensiones, características y conceptualizaciones sobre la mediación, arbitraje y la resolución de conflictos sociales, además del fundamento situacional, referencial, filosófico y legal que sustentan la propuesta de la investigación.

En el segundo capítulo se establece la metodología de la investigación, empezando con el diseño y los tipos de investigación como la exploratoria,

descriptiva, documental y de campo; los métodos de investigación teórico, histórico-lógico, inductivo-deductivo, análisis-síntesis, observación, consulta a expertos y método estadístico; las técnicas e instrumentos de investigación como la encuesta, realizada a la población de José Luis Tamayo; concluyendo con el análisis de los resultados y la comprobación de hipótesis.

En el tercer capítulo que corresponde a la propuesta de la investigación la mediación y arbitraje como estrategia comunitaria para la resolución de conflictos sociales de la parroquia José Luis Tamayo, cantón Salinas, provincia de Santa Elena. Se especifican tres modelos para la resolución de conflictos como el modelo circular narrativo Sara Cobb, el Modelo de Harvard y un proceso de mediación comunitaria, cada uno con las etapas a seguir para su ejecución. También se consideran las modalidades de mediación, la transformación de la mediación y sus funciones, y los aspectos a considerar para la resolución de conflictos que beneficien la convivencia de los ciudadanos de la comunidad.

## **TEMA**

**PROPUESTA DE MEDIACIÓN Y ARBITRAJE COMO ESTRATEGIA COMUNITARIA PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES DE LA PARROQUIA JOSÉ LUIS TAMAYO, CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA.**

## **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Se considera que en la actualidad existen conflictos sociales generados por diversos factores, muchos de ellos acuden innecesariamente a instancias legales del campo judicial, que en ocasiones se convierten en largos procesos económicos e inaccesibles a la población de estratos bajos.

A nivel nacional estos conflictos son múltiples, tal es el caso que las Judicaturas están saturadas, viéndose obligadas a delegar ciertos casos a los departamentos de mediación ya creados para aliviar la carga judicial.

Cabe mencionar que para esto, se ha implementado la mediación y arbitraje como métodos judiciales alternativos para la resolución de los conflictos generados por la falta de interés, desconocimiento y abuso de algunos habitantes.

La mediación y arbitraje permiten conciliar las diferencias de criterio de las partes; descongestionando el sistema judicial. Siendo una tarea primordial del Estado ecuatoriano garantizar el acceso a la ciudadanía a la justicia, para que



pueda cumplir la demanda a nivel nacional mediante un adecuado nivel de desconcentración, tomando en cuenta criterios de distribución espacial por distritos como un modelado geográfico que utilice variables topográficas, poblacionales, proyecciones de crecimiento urbano y oferta de servicios.

Al emplear la mediación como uno de los medios alternativos de resolución de conflictos se busca incrementar el grado de confianza y credibilidad de la población de la parroquia José Luis Tamayo, se puede aplicar la mediación en diversos ámbitos, encontrando muchas ventajas logrando que los problemas no se conviertan en un litigio judicial ordinario, obteniéndose resultados gana-pierda.

La mediación se constituye como un proceso ordenado que se presenta por la pérdida de capacidad en personas dentro de un conflicto. Gracias a la intervención de un tercero, que se lo llama persona neutral, se crea un ambiente de comunicación y transformación en los involucrados, manteniendo así las relaciones de respeto y convivencia con los demás.

Para la población de la parroquia José Luis Tamayo, cantón Salinas, es un tema de gran interés social, logrando así una mejor relación interpersonal de los habitantes, armonizando su convivencia a través de la adopción de medidas alternativas que concilien los derechos en conflicto.

## **DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

**Campo:** Parroquia José Luis Tamayo

**Área:** Social

**Aspecto:** Comunitario

**Tema:** Propuesta de mediación y arbitraje como estrategia comunitaria para la resolución de conflictos sociales de la parroquia José Luis Tamayo, cantón Salinas, provincia de Santa Elena.

### **FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo utilizar la mediación y arbitraje como estrategia comunitaria para contribuir a la solución de los conflictos sociales de la Parroquia José Luis Tamayo, cantón Salinas, Provincia de Santa Elena?

### **SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuáles son las teorías y aportes conceptuales que ayuden a elaborar estrategias comunitarias para la resolución de conflictos sociales?

¿Cuáles son los temas conflictivos en relación con las posiciones, intereses, valores y necesidades de la comunidad?

¿Cómo el diseño de una guía de estrategias comunitarias ayudaría a la solución de conflictos sociales?

### **JUSTIFICACIÓN DEL TEMA**

## **Justificación teórica**

La mediación y arbitraje permiten resolver conflictos como medio alternativo abordando la problemática y reduciendo la carga judicial de manera ágil y económica, esto permitirá contribuir con la sociedad de la Parroquia José Luis Tamayo auspiciando la igualdad, cohesión, inclusión y equidad social; consolidando la transformación de la justicia en estricto respeto a los derechos humanos garantizando la soberanía y paz de sus habitantes.

Es muy importante el estudio sobre la mediación comunitaria de los barrios marginales de la parroquia José Luis Tamayo cantón Salinas, que tiene un alcance significativo en la existencia de materiales que regulan los conflictos sociales, reduciendo la falta de comunicación entre los participantes, y abriendo espacios de información entre diversos sectores relacionados con la comunidad, lo cual robustece la identidad de la comunidad que permitirá ayudar a fortalecer la organización de la misma.

La investigación sobre la propuesta de mediación y arbitraje como estrategia comunitaria para la resolución de conflictos sociales de la Parroquia José Luis Tamayo, cantón Salinas, es muy importante llevarlo a la práctica, por el desconocimiento de los habitantes que tienen sobre los conflictos sociales y que se han visto en la necesidad de aplicar a la mediación como una estrategia comunitaria permitiendo que los conflictos se han resueltos de una forma ágil, más confidencial para llegar a una solución y mejorar las actitudes entre las partes, considerando la importancia mediante la investigación se encontrará solución a los diferentes problemas de la vida diaria.

Para la mediación se utilizará tres modelos para la resolución de conflictos como el modelo circular narrativo Sara Cobb, el Modelo de Harvard y un proceso de mediación comunitaria, cada uno con las etapas a seguir para su ejecución.

También se consideraran las modalidades de mediación, la transformación de la mediación y sus funciones, y aspectos a considerar para la resolución de conflictos que beneficie la convivencia de los ciudadanos de la comunidad.

### **Justificación metodológica**

La Mediación y el arbitraje son medios o procedimientos mediante una tercera persona imparcial llamada mediador facilita o hace posible el diálogo entre dos o más personas que se encuentran enfrascadas en una controversia o disputa, procurando la formación de un acuerdo voluntario en base a las decisiones e intereses de los mismos disputantes.

Se escogió este tema de investigación con el propósito de descongestionar los tribunales judiciales, los cuales se encuentran sobrecargados de gran número de demandas y querellas que a diario reciben de conflictos sociales como :menores, y la generación de una nueva cultura basada en la colaboración y participación responsables entre miembros de la comunidad.

Por tal razón se establecerá una metodología de la investigación, con la aplicación de la investigación exploratoria, descriptiva, documental y de campo; los métodos de investigación teórico, histórico-lógico, inductivo-deductivo, análisis-síntesis, observación, consulta a expertos y método estadístico; las técnicas e instrumentos de investigación como la encuesta, realizada a la población de José Luis Tamayo; cuyos análisis y resultados permitieron determinar la situación actual de la población en relación a los conflictos y los medios para solucionarlos, para luego

establecer una guía de estrategias comunitarias para la resolución de conflictos en la parroquia José Luis Tamayo.

### **Justificación Práctica**

La investigación tiene utilidad práctica ya que puede ser aplicada en cualquier organización que necesite de este método de resolución de conflictos sociales a través de la mediación y el arbitraje; la utilidad teórica que tiene la investigación puede ser aprovechada para el análisis de otras investigaciones, al igual que su utilidad metodológica puede servir de guía para procesos similares en el desarrollo de otras investigaciones, siendo los beneficiarios los habitantes de la Parroquia José Luis Tamayo quienes empoderados de la Mediación puedan utilizarlos en sus conflictos, ser copartícipes de esta Justicia Alternativa difundiendo en la Provincia de Santa Elena.

## **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **OBJETIVO GENERAL**

Utilizar la mediación y el arbitraje como estrategia comunitaria para la resolución de conflictos sociales de la parroquia José Luis Tamayo.

### **OBJETIVO ESPECÍFICO**

- Identificar los modelos teóricos que contribuyen a la resolución de conflictos sociales.

- Realizar el diagnóstico situacional de parroquia José Luis Tamayo en relación a las variables de estudio.
- Elaborar una propuesta de mediación como estrategia comunitaria para la resolución de conflictos sociales en la Parroquia José Luis Tamayo.

## **HIPÓTESIS**

La propuesta de mediación y arbitraje como estrategia comunitaria contribuirá a la resolución de conflictos sociales de la Parroquia José Luis Tamayo del cantón Salinas.

## **VARIABLES**

### **VARIABLE INDEPENDIENTE**

Mediación y arbitraje

### **VARIABLE DEPENDIENTE**

Resolución de conflictos sociales

## OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

**Cuadro 1: Operacionalización de la variable independiente**

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTOS
Mediación y arbitraje	<p>Es un procedimiento por el cual un tercero que conoce del problema colabora con ellas, guiando las negociaciones, con la finalidad de que las partes mismas logren llegar a un acuerdo que solucione los conflictos.</p> <p>Arbitraje</p> <p>Es un sistema de solución de conflictos en el que la voluntad de las partes, se somete a la voluntad de un tercero.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mediador</li> <li>• Árbitro</li> <li>• Comunidad</li> </ul>	<p>¿Con la Mediación se pueden solucionar los problemas de forma rápida?</p> <p>¿Se debe dar a conocer la importancia del arbitraje?</p> <p>¿Se deben difundir las ventajas de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos?</p> <p>¿Cree usted que los mecanismos alternativos para la solución de conflictos sociales han aportado para que en los juzgados se agilicen otros procesos?</p>	Encuesta

Elaborado por: Layla Alarcón Guerrero

**Cuadro 2: Operacionalización de la variable dependiente**

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTOS
Resolución de conflictos sociales	Se reconoce el arbitraje, la mediación y otros procedimientos alternativos para la solución de conflictos, como un procedimiento de solución de conflictos por el cual las partes, asistidas por un tercero neutral llamado Mediador, procuran un acuerdo voluntario que verse sobre materia transigible, de carácter extrajudicial, que ponga fin al conflicto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conflictos Sociales</li> <li>• Situación conflictiva</li> <li>• Actitud conflictiva</li> <li>• Comportamientos conflictivos</li> </ul>	<p>¿Cuáles son los problemas más graves en su comunidad?</p> <p>¿Cree usted que es importante que exista estrategia comunitaria que contribuya a la solución de problemas?</p>	Encuesta

Elaborado por: Layla Alarcón Guerrero



## CAPÍTULO I

### MARCO TEÓRICO

#### 1.1 Investigaciones previas

Como producto de la evolución de la civilización y de la justicia por mano propia, la ley del más fuerte, la venganza privada y la ley del talión, aparece la mediación, esta es anterior al derecho positivo y a la instauración de Tribunales y Jueces. Con la aparición de la monarquía primitiva, los reyes emprenden en oficiar como jueces, corresponde citar como ejemplo al rey Salomón y sus fallos salomónico. Al comenzar la Edad Media -con la caída del imperio romano- el rey es reemplazado por el señor feudal quien da protección a sus siervos a cambio del tributo.

En la antigua China, la conciliación y la mediación fueron los principales recursos para resolver desacuerdos todavía se sigue ejerciendo en la República Popular China a través de los comités populares de concordancia.

En Japón, se erigía en mediador para ayudar a sus miembros a resolver sus diferencias. Con el tiempo se aprobaron disposiciones legales para que los tribunales japoneses emplearan la conciliación de forma habitual. En la Francia medieval, el arbitraje doméstico fue reemplazado por los jueces señoriales que son nombrados por los señores feudales. En el año 1995 en Francia la Ley de Mediación Procesal, modifica el Artículo 131 del Código de Procedimiento Civil e introduce explícitamente la mediación. Además de la conciliación como proceso previo y obligatorio antes de iniciar el juicio, se instaura la figura del mediador, inspirado en el ombudsman sueco, cuya función es hacer recomendaciones a la

administración sobre cómo habría de resolverse la disputa, sin facultades para obligarla.

En la actualidad la resolución alternativa de conflictos es un conjunto de procedimientos, métodos mecanismos o técnicas que tienen por objeto solucionar las discrepancias o dificultades entre personas, grupos u organizaciones sociales, que sin acudir a los tribunales de justicia ni al fallo impuesto por un juez, con la característica de la intervención activa de todas las partes implicadas, llegan a una solución acordada y negociada entre todos y para todos.

Los métodos de resolución alternativa de conflictos que en general se conocen pueden clasificarse en aquellos en los que participa una autoridad reconstituida (administración central, justicia.) y aquellos en los que las partes son las protagonistas y el mediador, conciliador o árbitro sólo contribuye al entendimiento entre las mismas.

En muchas culturas, las relaciones familiares y de parentesco han constituido un recurso de mediación muy importante, con la creación del jefe de familia o patriarca como figura respetada por su sabiduría y competencia para ayudar a resolver las desavenencias personales entre las partes. Grupos étnicos y religiosos han establecido históricamente sus propios sistemas alternativos para la resolución de desavenencias.

A continuación se detallan datos de países como Argentina, Bolivia y Chile sobre las diferentes formas de resolución de conflictos, así como los antecedentes de resolución de conflictos en el Ecuador.

En Argentina, aun cuando ya existían en la legislación el arbitraje y la negociación colectiva, no se habló de métodos de resolución de conflictos hasta que se sancionó la ley de mediación, la legislación argentina regula tres mecanismos de resolución alternativa de conflictos: a) mediación; b) conciliación; c) arbitraje.

Los métodos alternativos de resolución de conflictos en Argentina, si bien pueden ser mejorados (de hecho existe un proyecto de ley en la Cámara de Diputados de la Nación que introduce un proceso de mediación familiar distinto del actual) han brindado un espacio para el diálogo, el acercamiento y la comprensión que ayudan a que las personas involucradas logren conocer la posición del otro. Y esto es un aporte invaluable para la tolerancia y convivencia cotidiana.

En Bolivia los últimos acontecimientos de la vida económica del país que tienen que ver con la explotación de reservas petroleras, especialmente el gas y la construcción de ductos para su transporte a las plantas refinadoras, han abierto el escenario de los conflictos socio-ambientales y, por supuesto, de prácticas para su resolución. Los últimos conflictos sociales muestran otro aspecto muy importante en la práctica de resolución de conflictos del país. Cada año, se hacen presentes considerables manifestaciones en las que la participación de terceros es más evidente.

En Chile los mecanismos de solución alternativa de conflictos, también llamados “Medios Alternativos de Resolución de Conflictos (MARC)” son, en su mayoría, procedimientos no adversariales y voluntarios que permiten resolver disputas. Aunque la legislación chilena contempla diversas modalidades de aplicación tanto judicial como extrajudicial estos mecanismos no constituyen la expresión definida de un sistema ni de una política pública. Los diferentes mecanismos de MARC considerados por la legislación chilena son:

- La mediación, conocida como método alternativo de resolución de conflictos. Supone la búsqueda de la solución en base a la identificación y explicitación de los intereses de las partes y con la ayuda de un tercero neutral denominado mediador(a) y que actúa como facilitador(a) del proceso. No hay legislación específica que considere la mediación.
- El arbitraje, como medio alternativo aplicable a conflictos en que las partes no logran llegar a acuerdo y delegan expresamente su resolución en un tercero neutral, denominado árbitro. El arbitraje tiene una amplia aplicación en materias comerciales (Ley N° 18.046 sobre Sociedades Anónimas), en materias civiles (Código de Procedimiento Civil, art. 638 y siguientes) y en materias laborales (art. 3.355 y siguientes del Código del Trabajo).

En Ecuador los antecedentes del arbitraje en el Ecuador, se remontan hasta épocas muy antiguas. En la legislación española, antecedente forzoso de la legislación ecuatoriana, pueden encontrarse algunos datos de interés, como el caso de las Leyes Procesales del “Fuero Juzgo” de los años 689 –701 cuya traducción española data del 4 de abril de 1241 durante el reinado de Fernando III.

La conciliación y el arbitraje aparecen regulados por el sistema jurídico (en el Período Pre-Independiente cuando la Gran Colombia, de la que Ecuador formaba parte, pertenecía al imperio español), en la Constitución Política de la Monarquía Española, promulgada en Cádiz el 19 de marzo de 1812, que en su Capítulo II, desarrolla “De la Administración de Justicia en lo Civil”, y establece en su artículo 280: “No se podrá privar a ningún español del derecho de terminar sus diferencias por medio de jueces árbitros, elegidos por ambas partes”. El artículo 281, dice: “La sentencia que dieren los árbitros, se ejecutará si las partes al hacer el compromiso no se hubieren reservado al derecho de apelar”.

En el año de 1994 durante la presidencia del Arquitecto Sixto Durán Ballén, se conformó la denominada “Comisión de Notables”, la cual estaba encargada de redactar una propuesta de reforma a la Carta Política, en la cual se reconocía el sistema arbitral y otros métodos alternativos para la solución de las controversias. El Artículo 191 de la Carta Magna de 1998, señalaba: “Se reconocerán el arbitraje, la mediación y otros procedimientos alternativos para la resolución de conflictos con sujeción a la Ley”

Mediante referéndum del 28 de septiembre del 2008 se aprobó la nueva Constitución de la República del Ecuador, misma que fuera publicada en el Registro Oficial No. 449 de 20 de octubre del antes citado año, dicho cuerpo legal en su artículo 190, reza: “Se reconoce el arbitraje, la mediación y otros procedimientos alternativos para la solución de conflictos. Estos procedimientos se aplicarán con sujeción a la ley, en materias en las que por su naturaleza se pueda transigir. En la contratación pública procederá el arbitraje en derecho, previo pronunciamiento favorable de la Procuraduría General del Estado, conforme a las condiciones establecidas en la ley.”

## **1.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **1.2.1. MEDIACIÓN Y ARBITRAJE.**

La mediación, como alternativa a los procesos judiciales, no es concepto novedoso. La intervención de una tercera persona que ayuda a los contendientes a resolver sus conflictos y a adoptar sus propias decisiones se ha venido produciendo en diversas culturas.

La resolución de conflictos interpersonales y comerciales entre miembros de un subgrupo con la asistencia de terceras personas respetadas del mismo grupo era una manera de conservar la independencia y establecer normas. Gremios comerciales, mercaderes, entre otros, sintieron la necesidad de resolver sus desavenencia sin la imposición de una autoridad externa, por lo que la mediación y hasta cierto punto el arbitraje representaban la fórmula idónea para preservar esa independencia.

### **1.2.2. Mediación**

Es un procedimiento por el cual un tercero que conoce del problema colabora con ellas, guiando las negociaciones, con la finalidad de que las partes mismas logren llegar a un acuerdo que solucione los conflictos.

Según los autores (Alliende, Pizarro, Correa, & Pérez, 2002)manifiesta “Para que el proceso de mediación sea posible, es necesario que las partes estén motivadas, porque deben de estar de acuerdo en cooperar con el mediador para resolver su disputa, así como para respetarse mutuamente durante y después del proceso, y respetar los acuerdos que se hayan alcanzado, circunstancia que ocurre con un alto

índice de cumplimiento, porque son los mismos interesados que han propuesto y se han comprometido a cumplir, pues la reflexión sobre la mediación ayuda a todos a entender el conflicto y su dimensión ideológica”. Pág. 18

El autor (Bennet, 2001) define “La mediación constituye una manera de proceder ante problemas y conflictos sociales en el cual las partes intervinientes, con la ayuda de una persona externa, analizan las cuestiones que les separan, generan y desarrollan posibles vías de solución o mejora, consideran y valoran las diversas alternativas y, finalmente, llegan a un acuerdo que es aceptado por todos.”

Existen muchos conflictos que son posibles tratar y solucionar mediante la mediación, como los conflictos de pareja, intrafamiliares, entre vecinos, comunitarios, arriendos, linderos, comerciales, laborales, contratos, acuerdos escritos o verbales, ambientales, algunos casos penales y demás en materia transigible.

Debe considerarse que debido a disposiciones legales vigentes y de la complejidad y efectos jurídicos, hay asuntos que no pueden ser resueltos bajo el esquema de mediación, tales asuntos son: Derechos Humanos, derechos fundamentales, asuntos constitucionales, asuntos tributarios o acciones de nulidad.

#### **1.2.2.1. Ventajas de la mediación**

Entre las principales ventajas de la mediación se debe destacar las siguientes:

**Flexible:** Las circunstancias y las partes involucradas en el conflicto permiten que la mediación se realice con un mayor o menor grado de formalidad, así por ejemplo, en un conflicto de índole empresarial entre hombres de negocios es recomendable un procedimiento formal; pero en conflictos comunitarios o de familia el procedimiento puede ser menos formal.

**Voluntaria:** Las partes en conflicto son las que deciden la conducción de la mediación, aportando con la información que quieren que sea conocida o no, proponiendo soluciones parciales o totales; en definitiva, son ellas las que tienen la libertad de llegar a una solución por su propia voluntad y no por imposición de nadie.

**Rápida:** La mediación es un proceso mucho más rápido que un litigio judicial, pues el conflicto puede llegar a resolverse en cuestión de días y, en algunos casos, incluso de horas. Puede comenzar en cualquier momento, desde que las partes aceptan la mediación y fijarse un calendario de reuniones a conveniencia de estas.

**Produce acuerdos creativos:** Una de las cualidades más importantes del mediador es la creatividad, y este aspecto es esencial para promover que las partes lleguen a acuerdos creativos que les permita solucionar el conflicto y precaver sus relaciones futuras.

**Utiliza un lenguaje sencillo:** Es importante que el mediador utilice un lenguaje simple, claro y lograr que las partes expliquen lo que realmente desean, lo que en la mayoría de los casos favorece el acuerdo.



**Permite encontrar soluciones de “sentido común”:** La mediación no se limita a los precedentes legales, lo cual no quiere decir que no se tengan en cuenta. Permite que las partes ajusten sus distintas percepciones y sus reclamaciones de modo que resulten más realistas.

#### **1.2.2.2. Características de la mediación**

La mediación tiene las siguientes características:

- Es voluntaria, es decir, las partes concurren libremente; si una de ellas se niega a asistir, no hay mediación, las partes no están obligadas a continuar el procedimiento de mediación, éstas pueden dejarlo en el momento que deseen.
- Se puede solicitar una mediación en cualquier etapa de un juicio, siempre y cuando sea antes de una sentencia dictada por un juez.
- La mediación es posible en materia transigible. Es decir, en los asuntos en que la ley permite a las partes negociar y buscar una solución.
- Es extrajudicial, es decir, fuera del proceso judicial; sin embargo, cuando las partes firmen el acta de mediación, ésta tendrá efecto legal, (sentencia ejecutoriada).
- Es confidencial, lo que permite a las partes negociar de manera libre y productiva, lo tratado en un proceso de mediación no tiene valor probatorio en un litigio.
- Es informal, a diferencia del proceso arbitral o judicial, la mediación no se guía bajo etapas rigurosas que suponen pruebas, términos o plazos, la mediación es un método estructurado por las necesidades que planteen las partes.

- Es colaborativa, es decir, las partes convergen hacia la búsqueda inteligente y creativa de una solución mutua satisfactoria que ponga fin al conflicto.
- Es flexible. No requiere precedentes legales, es un método que brinda agilidad.
- Realiza al máximo la exploración de alternativas.
- Utiliza criterios objetivos para llegar a acuerdos legítimos.

### **1.2.3. Arbitraje**

La forma más común y habitual de resolver los conflictos es a través de los tribunales de justicia ordinaria; sin embargo, existen vías alternativas a la función judicial a las que se puede acudir para resolver las controversias, tales como el Arbitraje que es un sistema de solución de conflictos en el que la voluntad de las partes, se somete a la voluntad de un tercero.

Arbitraje es la acción o facultad de arbitrar. Este verbo, que proviene del latín arbitrare, se refiere a dar o proponer arbitrios. Cuando está dicho de una persona, hace referencia a proceder de forma libre; dicho de un tercero, se trata de resolver un conflicto entre distintas partes. En el campo del derecho, el arbitraje es una alternativa para resolver litigios sin necesidad de acudir a la jurisdicción ordinaria.

Las partes en conflicto deben nombrar a un tercero independiente (el árbitro), quien será el encargado de resolver el conflicto y dictar el laudo arbitral. Para esto, deberá acogerse a la legislación elegida por las partes o regirse mediante el criterio de equidad

En el Ecuador, la Constitución ha instituido el sistema arbitral, al señalar en su Artículo 190: “Se reconoce el arbitraje, la mediación y otros procedimientos alternativos para la solución de conflictos”.

La Ley de Arbitraje y Mediación promulgada el 4 de septiembre de 1997, define al arbitraje como: “El sistema arbitral es un mecanismo alternativo de solución de conflictos al cual las partes pueden someter de mutuo acuerdo, las controversias susceptibles de transacción, existentes o futuras para que sean resueltas por los tribunales de arbitraje administrado o por árbitros independientes que se conformaren para conocer dichas controversias”.

El arbitraje administrado o institucional, es el que se efectúa a través de una institución a la que las partes en función del principio de autonomía de la voluntad delegan el desarrollo del arbitraje, en base a reglas y procedimientos preestablecidos por dicha institución; para dicho efecto, es necesario que las partes hagan referencia a tales reglas en el convenio arbitral, sin necesidad de ponerse de acuerdo en todos los detalles del procedimiento arbitral.

Según (García & Puchalt, 2005) manifiestan que: “La esencia del arbitraje, radica en la voluntad de las partes. Sin voluntad de las partes no hay arbitraje. Es la libertad de los que directa o indirectamente intervienen en los contratos, como las empresas, los abogados y los particulares, la que prevalece para determinar que sea el arbitraje la vía de resolución de conflictos”.

Por lo general todos los contratos en su parte final contienen la cláusula de jurisdicción, en la que comúnmente se estipula que en caso de conflictos, las partes los resolverán a través de la justicia ordinaria, pero si las partes voluntariamente deciden escoger la vía arbitral deben pactarlo en dicha cláusula, excluyendo de esta forma a la justicia ordinaria para intervenir en la resolución de conflictos.

Cuando en la cláusula de jurisdicción se escoge el arbitraje administrado, las reglas de procedimiento ya están establecidas previamente por la institución que presta el servicio de arbitraje, esto es, que la voluntad de las partes manifestada en el convenio arbitral, se hace extensiva a los reglamentos de procedimientos de la institución arbitral escogida. A continuación un ejemplo de cláusula de arbitraje administrado.

El arbitraje, es una institución ampliamente acreditada y reconocida en el Ordenamiento y desde el Derecho Romano, por el que las partes renuncian a acudir al juez y someter la controversia voluntariamente a un tercero imparcial, independiente y experto, cuyo dictamen, denominado laudo, será vinculante a todos los efectos, goza de respaldo nacional y sobretodo, internacional, en el mundo de los negocios. Por su parte, en los últimos años, es necesaria su utilización por los operadores internacionales.

Se debe señalar que el arbitraje es un contrato por el que las partes deciden someter las controversias o litigios que surgen de una determinada relación jurídica a la decisión de árbitro/s abriendo un proceso generalmente institucionalizado. El arbitraje se caracteriza fundamentalmente por ser un sistema alternativo a la vía judicial y equivalente a la jurisdicción de los Tribunales estatales, de carácter convencional, objetivo, temporal y determinado subjetivamente, y cuya resolución mediante el denominado laudo, pone fin a la controversia planteada y cuyos efectos equivalen a una sentencia judicial no apelable y ejecutable.

#### **1.2.3.1. Características del arbitraje**

El arbitraje tiene las siguientes características:

**Celeridad en su resolución.**- El plazo máximo para dictar el laudo es de 6 meses.

**Económico.-** Se reducen los costes y gastos en comparación con los obligatoriamente deben afrontarse en la vía judicial.

**Resolución definitiva de las controversias.-** ya que el laudo emitido será vinculante para las partes.

**Confidencialidad del caso planteado.-** lo que difiere de la publicidad existente en la jurisdicción ordinaria.

**Eficacia del arbitraje.-** Para que un arbitraje sea eficiente y sobre todo, conveniente, cada caso concreto, cada relación jurídica y cada supuesto deben ser estudiados previamente al cerrar el pacto o contrato e incluir una cláusula/convenio arbitral. Para ello, debe tenerse en cuenta diversos factores como la materia objeto de acuerdo, los costes, cantidades, importes, precios, indemnizaciones y contraprestaciones del objeto/s pactado/s, el fin y la ejecución del contrato que se realice. Previo estudio de cada caso concreto, las partes deben decidir qué aspectos les conviene someter a arbitraje, y en su caso ante qué árbitro y en base a qué tipo de arbitraje (de derecho o de equidad) desean que para los supuestos en los que inevitablemente no lleguen a un entendimiento, así sea solucionado.

#### **1.2.3.2. Tipos de arbitraje**

Se destacan los siguientes tipos de arbitraje:

- **Arbitraje institucional,** la administración, tramitación y resolución se realiza por una entidad legalmente constituida para ello.

- **Arbitraje "ad hoc"**, la administración, tramitación y resolución del conflicto se realiza por un árbitro que las partes libremente decidan y designen, bien en el propio pacto inicial, bien posteriormente (una vez surgida la disputa) si no se ha indicado éste de manera específica.
- **Arbitraje de derecho**, basado en Ordenamiento Jurídico predeterminado como fondo del asunto a dirimir y Arbitraje de equidad, basado en la equidad, lo justo, no basado en normas de derecho.
- **Arbitraje doméstico**, aquel en el que todos sus elementos son españoles, incluidas las partes y sus domicilios, la materia.
- **Arbitraje Internacional**, aquel que viene determinado por algunas de las reglas de conflicto que dispone el artículo 3 de nuestra LA, que una de las partes tenga su domicilio fuera de España, que el objeto de la controversia afecte al comercio internacional.

### **1.2.3.3. Diferencias entre mediación y arbitraje**

La mediación y el arbitraje son lo que se conocen comúnmente como métodos alternativos de resolución de conflictos (en inglés: ADR - Alternative Dispute Resolution). Es decir, se acude a ellos para evitar un proceso judicial convencional. Más allá del parecido entre ambas figuras existen varias diferencias que las marcan.

Entre las principales diferencias entre mediación y arbitraje son:

**Cuadro 3: Diferencia entre mediación y arbitraje**

<b>MEDIACIÓN</b>	<b>ARBITRAJE</b>
1. Voluntariamente aceptan resoluciones	1. Las partes están obligadas a aceptar y acatar la decisión emitida por el árbitro.
2. El fallo favorece a ambas partes.	2. el árbitro tiene el deber de resolver el altercado mediante un fallo que obliga a las partes.
3. Las partes pueden eventualmente atribuir eficacia al acuerdo mediante su altura a escritura pública.	3. En el arbitraje, el dictamen emitido por el árbitro tiene efectos ejecutivos propios como cualquier otra sentencia judicial.

Elaborado por: Layla Alarcón Guerrero

Esto quiere decir que el eventual incumplimiento de lo pactado (en la mediación) o de lo ordenado (en el arbitraje) generará efectos diametralmente opuestos, visto que el incumplimiento del acuerdo logrado a través del mediador obligará necesariamente a una de las partes a interponer de un procedimiento ordinario mientras que, el incumplimiento del Laudo, comportará directamente la interposición de un procedimiento ejecutivo para conseguir el cumplimiento judicial de lo establecido.

La mediación es un proceso de resolución de conflictos en el que las dos partes enfrentadas recurren voluntariamente a una tercera persona imparcial, (el mediador), para llegar a un acuerdo satisfactorio. Por lo general, las partes en conflicto acuden al arbitraje en caso de desacuerdo y se someten a un tribunal arbitral.

#### **1.2.4. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES**

Las formas alternativas de la resolución de conflictos corresponden a mecanismos no formales y solidarios que brindan un elemento fundamental en la humanización del conflicto, con la presencia de una tercera persona que actúa como facilitadora especialista en resolución o prevención del mismo.

Según el autor (Jiménez Carbo, 1994, pág. 31) define a “La resolución de conflicto como una habilidad que consiste en comunicarse bien, escuchar, entender, recibir feedback, buscando una solución que beneficie a todos. Cuando la gente usa la violencia, a veces las cuestiones se complican, y no hay retorno. Es el proceso a través del cual los actores o partes involucradas llegan a un acuerdo. Se trata de un modo de resolución pacífica, manejado a través de la comunicación, que facilita el intercambio para satisfacer objetivos sin usar la violencia”.

Las formas alternativas son una debida opción cuando la convivencia diaria, familiar y comunitaria ha sido transgredida de manera intencional y repetitiva con perjuicios a nivel emocional, social, físico o legal de una persona. Las figuras alternativas también permiten a los individuos ser gestores de cambios positivos y pro-activos que faciliten el bienestar mutuo, así como la satisfacción y el beneficio de los actores involucrados.

##### **1.2.4.1. Conflictos sociales**

Mediante la categorización los problemas es básico para visualizar el conflicto, su presencia es objetiva y real, afectando de manera negativa las formas de vida y percepción de la cotidianidad en la comunidad. Hay que aclarar aquí que la



presencia de una situación problemática no necesariamente genera inmediatamente un conflicto, pero va promoviendo una acumulación de sentires y sentimientos respecto a este, que tarde o temprano iniciará un conflicto en la relación de unos con otros, o de estos con el estado o gobierno local.

El conflicto por su parte es un proceso posterior a la presencia del problema, en éste los sujetos toman partido para el mantenimiento o superación de la situación problemática, generando así una cierta dinámica de antagonismo y resistencia que se manifiesta en el tiempo y el espacio con fluctuante intensidad.

El conflicto social es la forma en que las fricciones cotidianas se manifiestan y en las que también pueden estar presentes los intereses y afectos particulares, pero cuya motivación principal viene dada por los valores genéricos y principalmente morales.

Los conflictos sociales permiten deslindar entre lo que es conflicto y lo que no es, según expresara Jonathan Turner, las diferentes concepciones teóricas aceptadas por la comunidad científica, se puede considerar “conflicto social” cualquier discrepancia entre al menos dos partes, en la que esté o no esté presente la violencia.

Según (Vynyamata, 2002) “Los conflictos persisten en los factores sociales que motivan la forma cómo evoluciona la sociedad. Surgen en el desarrollo de acciones incompatibles, de sensaciones diferentes responden a un estado emotivo que produce tensiones, frustraciones; corresponden a la diferencia entre conductas, la interacción social, familiar o personal.”

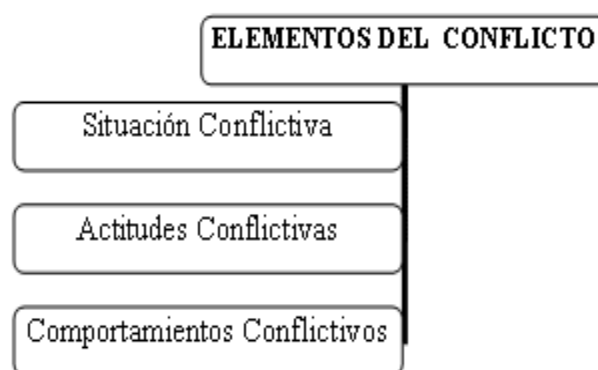
Es un proceso complejo en el cual sectores de la sociedad, el Estado y/o las empresas perciben que sus posiciones, intereses, objetivos, valores, creencias o necesidades son contradictorios, creándose una situación que podría derivar en violencia. Los conflictos sociales son el conjunto de conocimientos y habilidades para comprender e intervenir en la resolución pacífica y no-violenta de los conflictos. Es una disciplina que contiene muchas otras cosas, desde las matemáticas y la física teórica a la biología. Sin embargo son, en especial, las ciencias sociales las que más aportaciones hacen a la comprensión de los conflictos.

#### 1.2.4.2. Elementos del conflicto

En una situación conflictiva existen diferentes elementos: (Vynyamata, 2002)

1. Partes primarias o secundarias.
2. Terceros o intermediarios.
3. Objetivos que se manifiestan generalmente en posiciones.
4. Asuntos conflictivos.
5. Intereses, necesidades y valores.

**Gráfico 1: Elementos del conflicto desde enfoque de resolución**



Elaborado por: Layla Alarcón Guerrero

Fuente: (García & Puchalt, 2005)

### **1.2.4.3. Comunidad**

Una comunidad es un grupo de seres humanos que tienen ciertos elementos en común, tales como el idioma, costumbres, valores, tareas, visión del mundo, edad, ubicación geográfica, estatus social o roles, se une bajo la necesidad de un objetivo en común.

Según el autor Lippitt (2008) la comunidad “Es un sistema dinámico que manifiesta un proceso continuo de cambio, adaptación, ajuste, maduración y crecimiento; cambios tanto internos como externos que pueden ser provocados o inducidos “. La comunidad se compone de múltiples sub partes como ciudadanos, grupos, organizaciones, estratos sociales y económicos.

Asimismo el autor Kisnermann (1986) define que “la Comunidad como un sistema de relaciones sociales en un espacio definido, integrada a base de intereses y necesidades compartidas. Unidad social en un espacio geográfico tiene cuatro elementos: espacio, personas, intereses e interacciones”.

No hay que ver a la comunidad como un conglomerado sino que hay que tener en cuenta las interrelaciones que existen. Las personas que componen la comunidad comparten valores y se sienten pertenecientes a ella. En ocasiones hay intereses diferentes, pero es importante destacar que la existencia de la comunidad es posible si sus habitantes dan consentimiento a su existencia y establecen lazos personales entre ellos.

A su vez el autor Butten (1986) “Comunidad es un grupo social que se basa en las relaciones entre las personas. El grupo es importante en la comunidad, sobre todo

los informales que hay que conocerlos. Estos grupos están basados en la amistad o costumbre y no tienen unas reglas definidas. Es probable que sus miembros se unan por intereses en común. Para el profesional estos grupos presentan una dificultad porque se tarda más en conocer a sus miembros”. Los elementos importantes de la Comunidad son las personas que viven en un territorio común y su sentimiento de pertenencia.

#### **1.2.4.4. La Mediación Comunitaria como estrategia transformadora.**

Con frecuencia se identifica la presencia de conflictos sociales, comunitarios y de determinados grupos de colectivos y planteamos la intervención desde una visión tutelar. Esta visión tutelar del conflicto conlleva a ignorar o por lo menos a desconocer las realidades y particularidades mismas de éste, relegando la intervención integral que apunta a un enfoque que considera los diversos cambios que quieren imponerse y el microcosmos que genera el desencuentro entre los individuos en una comunidad o sociedad.

Los autores (Munuera Gómez, 2007) definen que: “La mediación comunitaria aporta un sistema de gestión de los conflictos que facilita esta negociación de las contradicciones. Mediante la participación directa de las personas que están implicadas en el conflicto, y con el apoyo de un mediador neutral e imparcial, intentan encontrar una solución que sea satisfactoria a los intereses de todas las partes. La mediación ayuda a los ciudadanos, los grupos, las partes, a no dicotomizar el conflicto, a percibir con una perspectiva diferente la realidad que viven como conflictiva y a asumir que las dos partes pueden tener visiones diferentes y, aun así, resolver pacíficamente y satisfactoriamente sus diferencias”

La mediación comunitaria, facilita el diálogo entre los actores, para buscar con ellos las mejores alternativas para el cambio o superación de aquellas situaciones

que detonan el conflicto. El mediador comunitario suele trabajar sin horario ni oficina, está dispuesto a la solución de conflictos en todo momento, por conocer la zona geográfica de su desenvolvimiento y las personas que la habitan

La mediación comunitaria se inicia con la generación de un espacio discursivo y conversacional entre diversos actores, que les permita re-significar su realidad cotidiana, revisar su historia y contexto en el que se enmarca el desarrollo de los conflictos. El rol del mediador es de buscar el diálogo y dirigir un proceso que respete la diversidad entre las partes, no impone fuerza para la resolución, sino que más bien hace que las partes evidencien sus capacidades para resolverlos buscando los modos más oportunos.

El autor (Gonzaine, 1995) define que: “La estrategia comunitaria se constituye en “el alma” del movimiento de la solución alternativa de disputas en el sentido que se preocupa por la comunidad y su organización y por el modo como las personas comunes y corrientes se relacionan con el sistema jurídico” Pág. 74. La estrategia comunitaria se constituye en la solución alternativa de disputas en el sentido que se preocupa por la comunidad y su organización y por el modo como las personas comunes y corrientes se relacionan con el sistema jurídico.

La estrategia de participación propuesta, tiene como objetivo el fomento de la participación de los pobladores organizados y de las organizaciones sectoriales de base, jóvenes y adultos de ambos sexos, en acciones tendientes a superar la precariedad urbana en sus comunidades y en incidir en políticas públicas sobre este aspecto, tendientes a mejorar el hábitat de otras comunidades en similares condiciones. (Bennet, 2001).

Cuando se hace referencia a la Comunidad, se señala a aquel espacio común en que habitan y se desarrollan distintos actores de un sector, a partir de sus

particulares realidades y características que van conformando un tejido social en interacción con los ritmos de la comunidad. Los variados conflictos que surgen a nivel comunitario, son un desafío para los presidentes barriales quienes están prestos a generar procesos que contribuyan a humanizar las relaciones entre personas, hacerlas más colaboradoras, participativas y tolerantes frente a las diferencias de opinión y de ser.

### **1.3. FUNDAMENTO SITUACIONAL**

La parroquia de José Luis Tamayo, se encuentra en el cantón Salinas históricamente fue el centro de abastecimiento de agua dulce para todos los habitantes de la península por medio de sus albarradas, las cuales se llenaban de forma natural, dado lugar a la existencia de una variada biodiversidad con grandes árboles de tamarindos, algarrobos, ciruelos, y palmeras denominados en ese entonces como “Oasis peninsular”.

Relatan que el nombre por el cual es reconocido “Muey” se debe a la existencia de una flor olorosa de color blanco con lila y de tres pétalos. Al inicio de su conformación se denominó México, debido a que como los pobladores transportaban agua en burro y la gente los reconocía como los mexicanos, por su parecido con los habitantes de esta nación. Luego a petición de varios moradores se cambió la denominación de “México” por la de José Luis Tamayo, en homenaje al presidente de la República de los años 1920 a 1924, nacido en la Península, En la parroquia de Chanduy en el cantón Santa Elena, nombre que hasta la actualidad se lo conoce.

La parroquia José Luis Tamayo, está ubicada al sur oeste de la provincia de Santa Elena, su población según el Censo INEC 2010 es de 22.064 habitantes.

Sus límites son:

Norte: Cantón La Libertad.

Sur: El Océano Pacífico.

Este: Parroquia Anconcito y Ancón

Oeste: Salinas.

Cuenta con una fuerte estructura barrial, siendo sus barrios el núcleo socio-especial desde los cuales nace y se fortalece la estructura participativa y de gestión de sus pobladores. Son sectores homogéneos tanto en su conformación socio-económica como en los servicios que reciben. Los barrios existentes en la parroquia son los siguientes:

1. Vicente Rocafuerte
2. Centenario
3. 9 de Octubre
4. El paraíso
5. 24 de Septiembre
6. Brisas del Mar
7. Nicolás Lapentti
8. 28 de Marzo
9. Vinicio Yagual
10. 6 de Junio
11. Carolina
12. Santa Paula
13. Arena y Sol.

### **1.3. FUNDAMENTO REFERENCIAL**

Esta propuesta fue direccionada a fortalecer la gestión democrática así como también analizar el campo de aplicación y participación de la mediación y el arbitraje como métodos alternativos de solución de conflictos sociales que se dan en la comunidad de José Luis Tamayo.

Para la realización de este estudio de estrategias comunitarias para la resolución de conflictos sociales en la parroquia José Luis Tamayo, se toma como referencia los estudios elaborados por:

El autor (Munuera Gómez, 2007) <sup>1</sup>, en este artículo, se establece un modelo circular narrativo de Sara Cobb, donde ayuda a resolver desde una nueva narrativa los conflictos, las cuales son determinadas por las partes en conflicto. También este proceso genera un pensamiento diferente en la medida que nuevos parámetros determinan la conducta de las personas implicadas.

La persona se centra sobre sus propias responsabilidades, se realiza un proceso de comunicación que lleva a la persona a un adecuado desarrollo, evitando mayores conflictos.

Es decir es un aprendizaje que permite una mejor comunicación con los distintos sistemas donde las personas están insertas. En este artículo se especifica un proceso teórico y metodológico para la resolución de conflictos, a través de tres modelos que son:

- **Modelo tradicional de Harvard**

Se basa en la búsqueda de los intereses subyacentes, surgió desde el paradigma de la simplicidad, con una concepción estructuralista. Su meta es lograr acuerdos,

---

<sup>1</sup> El modelo circular narrativo de Sara Cobb y sus técnicas elaborado por la autora Munuera Gómez Pilar miembro de la Universidad Complutense de Madrid (2007).



disminuyendo las diferencias y aumentando las semejanzas, valores, intereses, sin proponer cambios en las relaciones.

- **Modelo transformador de Bush y Folger**

El modelo es de tipo relacional desde el paradigma de la complejidad, pero algunas de sus técnicas son individualistas, se le considera el modelo intermedio entre los tres propuestos, dado que recoge los preceptos de la comunicación humana a la vez que incorpora la circularidad. Su objetivo es modificar la relación entre las partes desde el empowerment, potenciando el protagonismo de las mismas. Se centra en la transformación de las relaciones.

- **Modelo circular-narrativo de Sara Cobb**

Constituye uno de los nuevos paradigmas para la resolución de conflictos, trata de cambiar la historia que cada parte ha elaborado y establecer acuerdos. Se fundamenta en primer lugar la psicología del yo, y en particular en la formulación de Erikson y White. La función del mediador es proponer, reforzar y facilitar el aprendizaje de las funciones del yo a través de liberar y orientar la motivación de la persona para cambiar.

Además busca junto con la persona reducir sus temores y su ansiedad, para ello apoya y estimula su esperanza de mejora, disminuyendo la tendencia a recurrir a mecanismos de defensa inoperantes, aumentando con ello la zona del yo liberada de conflicto, permitiéndole implicarse en la tarea de resolución de las dificultades presentes. Liberar las capacidades afectivas, cognitivas y activas que permiten a la persona resolver la dificultad. Encontrar los recursos necesarios para la solución del problema planteado y hacer accesible los obstáculos.

Otro de los artículos que se tomará como referencia es el de (García & Puchalt, 2005)<sup>2</sup>, donde afirman que la mediación comunitaria implica al ciudadano como un miembro activo más en la búsqueda de soluciones sociales y lo corresponsabiliza en la resolución de sus problemas y fomenta que sean lo suficientemente flexibles para reconocer las razones del otro y que participen activamente en la búsqueda de soluciones.

Establece un proceso de cinco etapas de mediación comunitaria para garantizar la igualdad entre las partes en conflicto y son las siguientes:

- La información inicial necesaria
- El conocimiento del relato inicial de las partes
- La clarificación de los intereses y necesidades
- La creación de la agenda con los puntos clave y la generación de opciones de acuerdo.
- La consecución de un acuerdo

Cada una de estas se debe tomar en cuenta varios elementos para su ejecución; debe ayudar a crear cultura de corresponsabilización, respeto y tolerancia en las comunidades.

#### **1.4. FUNDAMENTO FILOSÓFICO**

La mediación constituye una manera de proceder ante problemas y conflictos sociales en el cual las partes intervinientes, con la ayuda de una persona externa, analizan las cuestiones que les separan, generan y desarrollan posibles vías de

---

<sup>2</sup> Los servicios de mediación comunitaria, Propuesta de actuación, realizada por Núria García y Saül Puchalt, alumnos en prácticas del Máster en gestión y resolución de conflictos: mediación. Les Heures, Fundación Bosch i Gimpera - Universidad de Barcelona año 2005.

solución o mejora, consideran y valoran las diversas alternativas y, finalmente, llegan a un acuerdo que es aceptado por todos.

El conflicto tiene el poder de transformar, el conflicto crea posibilidades. Los sistemas constituyen, pero los individuos pueden incidir en los sistemas. “Un conflicto es natural, normal y saludable”. (Hernández Ramos, 2014)

Los conflictos deben ser abordados bajo una mirada global, como un todo, alejándonos de la simplificación de las cosas. No fragmentar el conflicto, no reducir a un fenómeno de una variable y que por lo tanto puede ser tratado desde la perspectiva de varias disciplinas.

La mediación sigue una serie de fases en las que se promueve la comunicación y el entendimiento entre las partes en conflicto, ofreciendo alternativas a través del diálogo, y evitando la pérdida de relaciones interesantes y la vivencia de sentimientos de desencuentro que influyan negativamente en la sociedad. La premeditación es la fase previa a la mediación propiamente dicha, en ella se crean las condiciones que facilitan el acceso a la mediación. En ella se habla con las partes por separado, se explica el proceso a seguir y se solicita su consentimiento para acudir a la mediación.

Desde esta filosofía la Conflictología, emplea métodos, técnicas y herramientas no violentas, holísticas, creativas, respetuosas de la dignidad humana, sin excluir ningún conocimiento e integrando el que sea necesario, y que lleven a las personas o grupos a transformar su interpretación del conflicto y en consecuencia a transformarse a sí mismos y a su sociedad.

## **1.5. FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

### **Constitución Política de la República del Ecuador**

**(Registro Oficial No.449, 20 de Octubre del 2008)**

**Artículo 97.-** Todas las organizaciones podrán desarrollar formas alternativas de mediación y solución de conflictos, en los casos que permita la ley; actuar por delegación de la autoridad competente, con asunción de la debida responsabilidad compartida con esta autoridad; demandar la reparación de daños ocasionados por entes públicos o privados; formular propuestas y reivindicaciones económicas, políticas, ambientales, sociales y culturales; y las demás iniciativas que contribuyan al buen vivir. Se reconoce al voluntariado de acción social y desarrollo como una forma de participación social.

**Artículo 168.-** La administración de justicia, en el cumplimiento de sus deberes y en el ejercicio de sus atribuciones, aplicará los siguientes principios: En virtud de la unidad jurisdiccional, ninguna autoridad de las demás funciones del Estado podrá desempeñar funciones de administración de justicia ordinaria, sin perjuicio de las potestades jurisdiccionales reconocidas por la Constitución.

**Artículo 190.-** Se reconoce el arbitraje, la mediación y otros procedimientos alternativos para la solución de conflictos. Estos procedimientos se aplicarán con sujeción a la ley, en materias en las que por su naturaleza se pueda transigir.

En la contratación pública procederá el arbitraje en derecho, previo pronunciamiento favorable de la Procuraduría General del Estado, conforme a las condiciones establecidas en la ley.

## **Ley de Arbitraje y Mediación**

**(Codificación 14, Registro Oficial 417 de 14 de Diciembre del 2006)**

**Art. 1.-** El sistema arbitral es un mecanismo alternativo de solución de conflictos al cual las partes pueden someterse de mutuo acuerdo, las controversias susceptibles de transacción, existentes o futuras para que sean resueltas por los tribunales de arbitraje administrados o por árbitros independientes que se conformaren para conocer dichas controversias.

**Art. 43.-** La mediación es un procedimiento de solución de conflictos por el cual las partes, asistidas por un tercero neutral llamado mediador, procuran un acuerdo voluntario, que verse sobre materia transigible, de carácter extrajudicial y definitivo, que ponga fin al conflicto.

## **Código de Procedimiento Civil**

**(Suplemento del Registro Oficial 58, 12-VII-2005)**

**Artículo 3.-** La jurisdicción es voluntaria, contenciosa, ordinaria, preventiva, privativa, legal y convencional. Jurisdicción convencional es la que nace de la convención de las partes, en los casos permitidos por la ley.

**Artículo 5.-** La jurisdicción se ejerce por los tribunales y juzgados que integran la Función Judicial. También la ejercen, de acuerdo con la Constitución Política de la República y sus leyes propias: los jueces de paz, los árbitros, los tribunales de conciliación y arbitraje y las autoridades de los pueblos indígenas.

**Artículo 17.-** Ejercen jurisdicción convencional los jueces árbitros.

**Artículo 18.-** La jurisdicción legal nace por elección o nombramiento hecho conforme a la Constitución o la ley; y la convencional por compromiso.

**Artículo 19.-** Principia el ejercicio de la jurisdicción legal y de la convencional, desde que los titulares de los órganos jurisdiccionales toman posesión de su empleo o cargo y entran al desempeño efectivo del mismo.

### **Código Orgánico de La Función Judicial.**

**(Suplemento del Registro Oficial No.544 del 9 de marzo del año 2009)**

**Artículo 2.- Ámbito.-** Este Código comprende la estructura de la Función Judicial; las atribuciones y deberes de sus órganos jurisdiccionales, administrativos, auxiliares y autónomos, establecidos en la Constitución y la ley; la jurisdicción y competencia de las juezas y jueces, y las relaciones con las servidoras y servidores de la Función Judicial y otros sujetos que intervienen en la administración de justicia.

**Artículo 7.- PRINCIPIOS DE LEGALIDAD, JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA.-** La jurisdicción y la competencia nacen de la Constitución y la ley. Solo podrán ejercer la potestad jurisdiccional las juezas y jueces nombrados de conformidad con sus preceptos, con la intervención directa de fiscales y defensores públicos en el ámbito de sus funciones. Las autoridades de las comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas ejercerán las funciones jurisdiccionales que les están reconocidas por la Constitución y la ley. Las juezas y jueces de paz resolverán en equidad y tendrán competencia exclusiva y obligatoria para conocer aquellos conflictos individuales, comunitarios, vecinales

y contravencionales, que sean sometidos a su jurisdicción, de conformidad con la ley.

Los árbitros ejercerán funciones jurisdiccionales, de conformidad con la Constitución y la ley. No ejercerán la potestad jurisdiccional las juezas, jueces o tribunales de excepción ni las comisiones especiales creadas para el efecto.

**Artículo 17.- PRINCIPIO DE SERVICIO A LA COMUNIDAD.-** La administración de justicia por la Función Judicial es un servicio público, básico y fundamental del Estado, por el cual coadyuva a que se cumpla el deber de respetar y hacer respetar los derechos garantizados por la Constitución, los instrumentos internacionales de derechos humanos vigentes y las leyes.

El arbitraje, la mediación y otros medios alternativos de solución de conflictos establecidos por la ley, constituyen una forma de este servicio público, al igual que las funciones de justicia que en los pueblos indígenas ejercen sus autoridades. En los casos de violencia intrafamiliar, por su naturaleza, no se aplicará la mediación y arbitraje.

### **Ley Orgánica de participación ciudadana y control**

La ley orgánica de Participación Ciudadana y Control Social es muy clara y específica en su Art. 5, el cual indica que las atribuciones del CPCCS es promover la participación ciudadana, facilitando información limpia, lo que contribuya a la lucha contra la corrupción.

### **Plan Nacional del Buen Vivir 2013 – 2017**

El Plan Nacional del buen vivir en su primer Objetivo, establece Consolidar el estado democrático y la construcción del poder popular, donde el principal agente de acción colectiva es, sin lugar a duda, el Estado; pero no es el único.

El gobierno ecuatoriano busca recuperar el Estado para la ciudadanía y, también fomentar la acción colectiva de la propia sociedad.

Finalizado el primer capítulo de la investigación se determinó la fundamentación teórica definiendo características importantes de las variables mediación y arbitraje y la resolución de conflictos sociales; además de la fundamentación referencial, filosófica y legal de la investigación que sustentan el diseño de la propuesta. Una vez determinado el marco teórico se debe conocer un diagnóstico de la situación actual de la parroquia José Luis Tamayo en referencia a las variables de la investigación que se detallará en el siguiente capítulo.



## **CAPÍTULO II**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **2.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

La metodología que se aplicará en la investigación sobre la Mediación y Arbitraje como Estrategia comunitaria para la resolución de conflictos sociales estará diseñada de tal forma que permita alcanzar los objetivos planteados, aplicando una metodología investigativa que haga viable éste propósito, para plantear conclusiones y establecer recomendaciones.

#### **2.2. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **2.2.1 Investigación exploratoria:**

Es la que se realiza con el propósito de destacar los aspectos fundamentales de una problemática determinada y encontrar los procedimientos adecuados para elaborar una investigación posterior. Es útil desarrollar este tipo de investigación porque, al contar con sus resultados, se simplifica el abrir líneas de investigación y proceder a su comprobación.

##### **2.2.2 Investigación descriptiva:**

Mediante este tipo de investigación, que utiliza el método de análisis, se logra caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus características y propiedades.

### **2.2.3. Investigación Documental:**

Este tipo de investigación es la que se realiza apoyándose en fuentes de carácter documental, esto es, en documentos de cualquier especie. Como subtipos de esta investigación están la investigación bibliográfica, la hemerográfica y la archivística; la primera se basa en la consulta de libros, la segunda en artículos o ensayos de revistas y periódicos, y la tercera en documentos que se encuentran en los archivos, como cartas, oficios, circulares, expedientes, etcétera.

### **2.2.4. Investigación de Campo:**

Este tipo de investigación se apoya en informaciones que provienen entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones. En esta se obtiene la información directamente en la realidad en que se encuentra, por lo tanto, implica observación directa por parte del investigador.

## **2.3. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.**

### **2.3.1 Método Teórico**

La investigación, en cualquiera de sus campos disciplinarios, tiene relación con diferentes formas de razonamiento.

En otras palabras, la forma de razonar tiene relación con:

- El cómo se entiende y comprende una realidad.
- La significación que le otorga el sujeto a lo que estudia e investiga.
- La dirección y el sentido que le adjudica a su objeto de estudio.
- La intervención que hace el investigador.

Es importante precisar que a cualquier forma de razonar se esté consciente o no de ello le subyace un sustento teórico desde el cual es posible tal razonamiento; es decir, el razonamiento se configura intencionalmente o no a partir de elementos de orden teórico-conceptuales, de perspectivas analíticas-interpretativas y, primordialmente, de los modos de vivir y habitar el mundo.

### **2.3.2 Método histórico-lógico**

Está vinculado al conocimiento de las distintas etapas de los objetos en su sucesión cronológica, para conocer la evolución y desarrollo del objeto o fenómeno de investigación se hace necesario revelar su historia, las etapas principales de su desenvolvimiento y las conexiones históricas fundamentales.

### **2.3.3 Método inductivo-deductivo**

#### **Inductivo:**

El método inductivo es un proceso analítico-sintético, para una mejor estructuración del procedimiento del método inductivo se sigue los siguientes pasos:

- a.** Observación
- b.** Experimentación
- c.** Comparación
- d.** Abstracción
- e.** Generalización

**Deductivo:** Es un tipo de razonamiento que lleva:

- a)** De lo general a lo particular.

**b) De lo complejo a lo simple.**

Es lo contrario del exterior. Estudia un fenómeno o problema desde el todo hacia las partes, es decir analiza el concepto para llegar a los elementos de las partes del todo. Entonces diríamos que su proceso es sintético analítico.

**Proceso del Método Deductivo.-** Para una mejor estructuración del proceso del método deductivo seguimos varios pasos los cuales son:

**a.** Aplicación

**b.** Comprensión

**c.** Demostración

#### **2.3.4. El Método de análisis-síntesis**

##### **Análisis**

Consiste en la separación de las partes de un todo a fin de estudiar por separado así como examinar las relaciones entre ellas.

##### **Síntesis**

Consiste en la reunión racional de varios elementos dispersos en una nueva totalidad. La síntesis se da en el planteamiento de la hipótesis. El investigador efectúa suposiciones o conjeturas sobre la relación de tales o cuales fenómenos, pero la conexión entre ambos fenómenos no es evidente por sí misma. El investigador las sintetiza en la imaginación para establecer una explicación tentativa que será puesta a prueba.

### **2.3.5. Método de observación**

La observación como método, consiste en la utilización de los sentidos, para obtener de forma consciente y dirigida, datos que proporcionen elementos para nuestra investigación. Constituye el primer paso del método científico, que permite, a partir de ello, elaborar una hipótesis, y luego vuelve a aplicarse la observación, para verificar si dicha hipótesis se cumple.

### **2.3.6. Consulta a expertos**

La consulta a expertos es probablemente una de las estrategias de evaluación de medios audiovisuales, informáticos y multimedia más tradicionales y más cotidianamente utilizada, y una de las que posiblemente usted llegue alguna vez a utilizar para la evaluación de los materiales multimedia.

Entre las ventajas que se le conceden se encuentran con la calidad de las respuestas que se puedan recoger, con el nivel de profundización que permite con la obtención de las respuestas, y que admite obtener información pormenorizada, tanto del medio en general como de las diferentes dimensiones que lo conforman (contenidos, elementos estéticos, animaciones..). Lo comentado últimamente posiblemente sea más correcto señalar evaluación de expertos que de experto, ya que debe contar con la opinión de diferentes de ellos para recoger información de: los contenidos, el ritmo, el lenguaje, el formato, los aspectos estéticos, la concreción didáctica de los contenidos.

### **2.3.7. Método Estadístico**

La Investigación cuantitativa asume el Método Estadístico como proceso de obtención, representación, simplificación, análisis, interpretación y proyección de las características, variables o valores numéricos de un estudio o de un proyecto de investigación para una mejor comprensión de la realidad y una optimización en la toma de decisiones.

## **2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

### **2.4.1. Encuesta**

La encuesta es una técnica de adquisición de información de interés sociológico, mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionado en una muestra sobre un asunto dado. En la encuesta a diferencia de la entrevista, el encuestado lee previamente el cuestionario y lo responde por escrito, sin la intervención directa de persona alguna de los que colaboran en la investigación.

## **2.5. POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **2.5.1. Población**

Según Arias (2006) "Se entiende por población el conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda limitada por el problema y por los objetivos del estudio". pág. 81

Es decir, se utilizará un conjunto de personas con características comunes que serán objeto de estudio. Indica las recomendaciones con respecto a la delimitación de la población, que son:

La población objetivo debe quedar delimitada con claridad y precisión en el problema de investigación e interrogante y en el objetivo general del estudio.

**Cuadro 4: Población**

<b>Detalle</b>	<b>Población</b>
Mediador	6
Presidentes Barriales	23
Miembros de la Comunidad	120
Presidente GAD Parroquial	1
<b>Total</b>	<b>150</b>

Elaborado por: Layla Alarcón Guerrero

### **2.5.2. Muestra**

La muestra forma una parte de la población y la clasifica en probabilística y no probabilística porque la probabilística tiene la opción de un conglomerado de personas con los mismos ideales, y la no probabilística dependerá del grupo que escoja el investigador para el respectivo estudio, el mismo que obedecerá el criterio y no todos los miembros de la población tendrán la oportunidad de participar en la investigación del estudio.

De esta manera está integrada la muestra:

**Cuadro 5: Muestra**

<b>DETALLE</b>	<b>MUESTRA</b>
Mediador	4
Presidentes Barriales	5
Miembros de la Comunidad	30
Presidente GAD Parroquial	1
<b>Total</b>	<b>40</b>

**Elaborado por:** Layla Alarcón Guerrero

## **2.6. Procesamiento de los datos**

Una vez concluido con la recolección de datos a través de encuesta; se procederá con el análisis en forma técnica y pormenorizada, lo que permitirá obtener la interpretación descifrada y científica de los resultados obtenidos de los instrumentos de recolección de datos.

En este capítulo se muestran los resultados de la investigación, incluyendo el análisis y la interpretación respectiva, luego del análisis y procesamiento de los resultados obtenidos en las encuestas se procedió a la tabulación y representación en tablas y centro gramas estadísticos, los mismos que permitieron exponer interpretaciones y conclusiones parciales, detalladas en las siguientes páginas.



## 2.7. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

Encuesta dirigida a los miembros de la comunidad

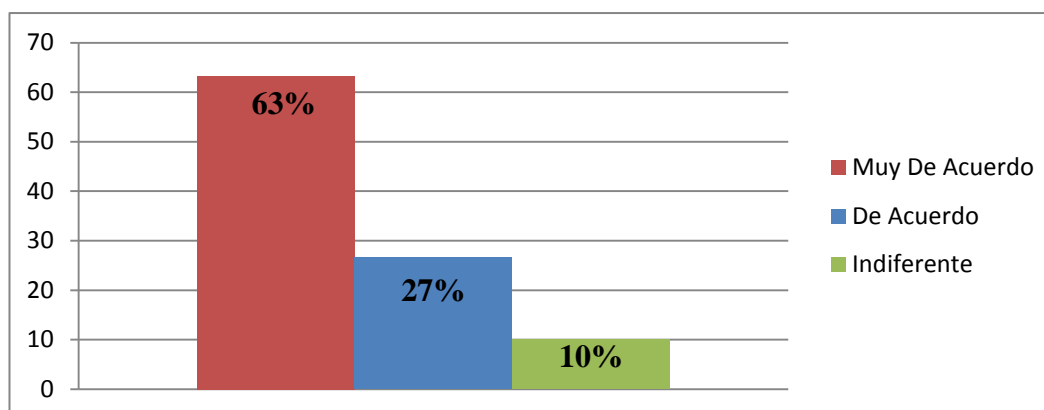
### 1.- ¿Debe existir confianza entre vecinos para evitar conflictos en el barrio?

**Tabla 1:** Conflictos en el barrio

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy De Acuerdo	19	63
De Acuerdo	8	27
Indiferente	3	10
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Elaborado por: Layla Alarcón Guerrero

**Gráfico 2:** Conflictos en el barrio



Elaborado por: Layla Alarcón Guerrero

### Análisis e Interpretación

19 miembros de la comunidad que equivalen al 63 % de los encuestados están Muy De Acuerdo que debe existir confianza entre vecinos para evitar conflictos en el barrio, mientras 8 que representa al 27% indicaron estar De Acuerdo, solo 3 que representa el 10% se mostraron indiferentes. La mayoría de los moradores contestaron, que si debe existir confianza entre vecinos, esto es importante porque ayuda a establecer un dialogo entre ambas partes para cuando exista diferencias entre ellos.

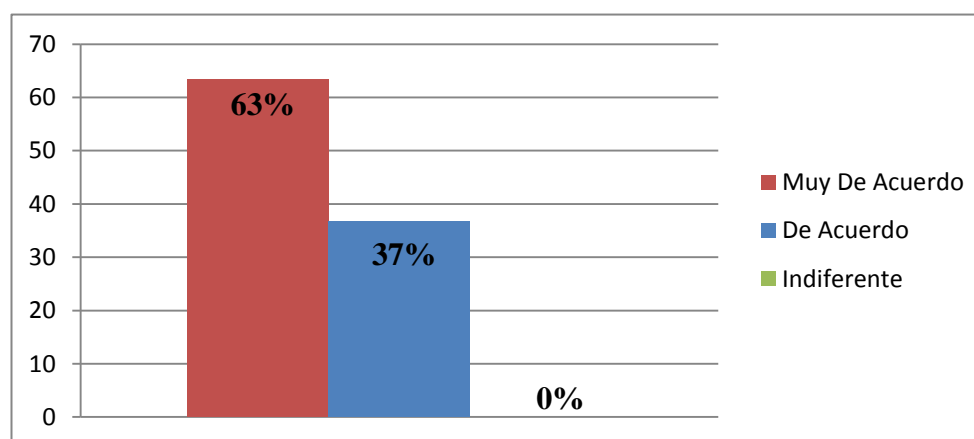
## 2.- ¿Los conflictos más frecuentes entre vecinos ocurren por enemistad?

**Tabla 2: Conflictos más frecuentes**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy De Acuerdo	19	63
De Acuerdo	11	37
Indiferente	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Elaborado por: Layla Alarcón Guerrero

**Gráfico 3: Conflictos más frecuentes**



Elaborado por: Layla Alarcón Guerrero

### **Análisis e Interpretación**

19 miembros de la comunidad que equivalen al 63 % de los encuestados están Muy De Acuerdo que los conflictos más frecuentes entre vecinos ocurren por enemistad, mientras 11 que representa al 37% indicaron estar De Acuerdo.

La mayoría de los entrevistados indicaron que los conflictos ocurren por enemistad entre vecinos en las que también pueden estar presentes los intereses y afectos particulares, pero cuya motivación principal viene dada por la falta de valores.

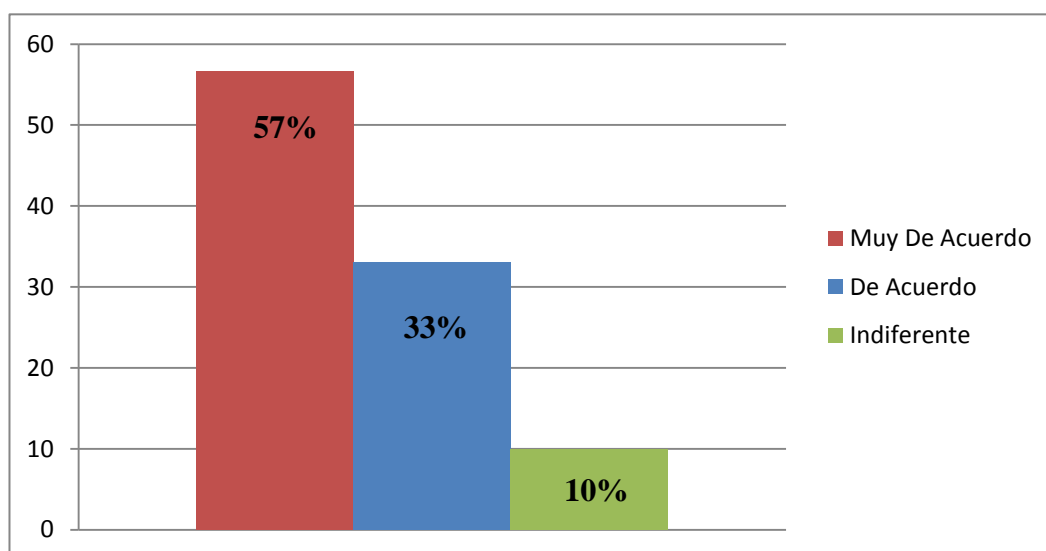
### 3.- ¿Debe existir un comité Barrial en su Barrio?

**Tabla 3: Comité barrial**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy De Acuerdo	17	57
De Acuerdo	10	33
Indiferente	3	10
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Elaborado por: Layla Alarcón Guerrero

**Gráfico 4: Comité barrial**



Elaborado por: Layla Alarcón Guerrero

#### **Análisis e interpretación**

17 miembros de la comunidad que equivalen al 57% de los encuestados están Muy De Acuerdo debe existir un comité Barrial en su Barrio, mientras 8 que representa al 33% indicaron estar De Acuerdo, el 10% representados por 3 moradores se mostraron indiferentes y 2 están en desacuerdo

Si existen asociaciones barriales, una de ellas el comité barrial se puede realizar gestiones con el fin de mejorar el sector y de crear un espacio de coordinación y de intercambio de experiencias para beneficio del sector.

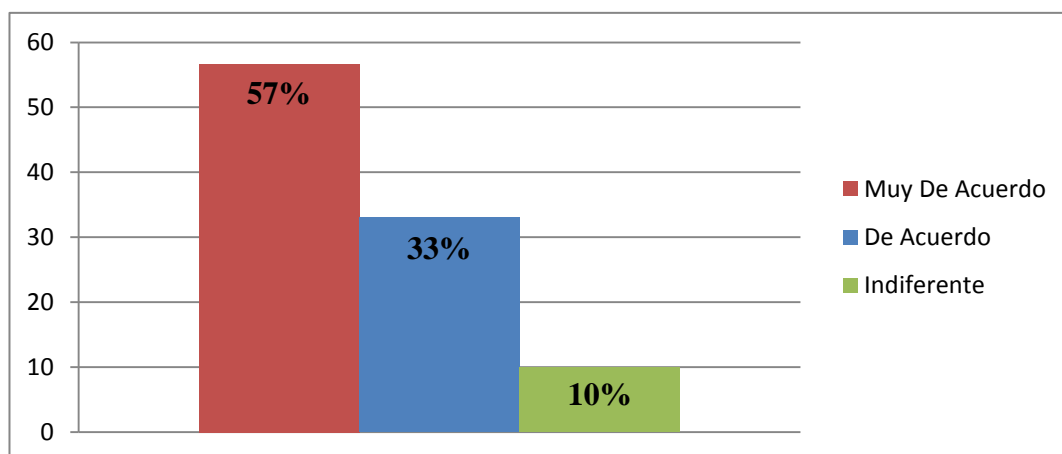
**4.- ¿Debe existir colaboración entre los habitantes del barrio y las Autoridades, Asociaciones o Federaciones de Barrio?**

**Tabla 4: Colaboración entre los habitantes**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy De Acuerdo	17	57
De Acuerdo	10	33
Indiferente	3	10
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Elaborado por: Layla Alarcón Guerrero

**Gráfico 5: Colaboración entre los habitantes**



Elaborado por: Layla Alarcón Guerrero

**Análisis e interpretación**

17 miembros de la comunidad que equivalen al 57% de los encuestados están Muy De Acuerdo debe existir colaboración entre los habitantes del barrio y las Autoridades, Asociaciones o Federaciones de Barrio, mientras 9 que representa al 33% indicaron estar De Acuerdo, el 10% representados por 3 moradores se mostraron indiferentes. Los encuestados si existe colaboración de los habitantes del barrio con las Asociaciones barriales; las actividades del comité barrial han sido desarrolladas mediante el esfuerzo propio y con sus servicios técnicos puntuales.

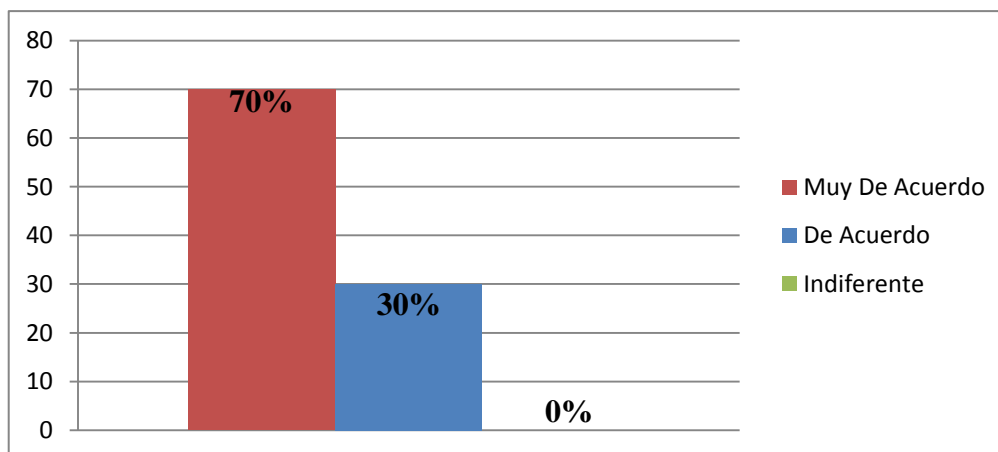
## 5.- ¿Es conveniente que exista comunicación entre los habitantes del barrio?

**Tabla 5: Comunicación entre los habitantes**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy De Acuerdo	21	70
De Acuerdo	9	30
Indiferente	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Elaborado por: Layla Alarcón Guerrero

**Gráfico 6: Comunicación entre los habitantes**



Elaborado por: Layla Alarcón Guerrero

### **Análisis e interpretación**

21 miembros de la comunidad que equivalen al 70% de los encuestados están Muy De Acuerdo de que es conveniente que exista comunicación entre los habitantes del barrio, mientras 9 que representa al 30% indicaron estar De Acuerdo.

Los moradores en su mayoría indicaron si existe comunicación entre los habitantes del barrio. De esa manera se puede resolver conflictos escuchando las opiniones de ambas partes, es importante la comunicación ya que a través de la misma se pueden superar diferencias.

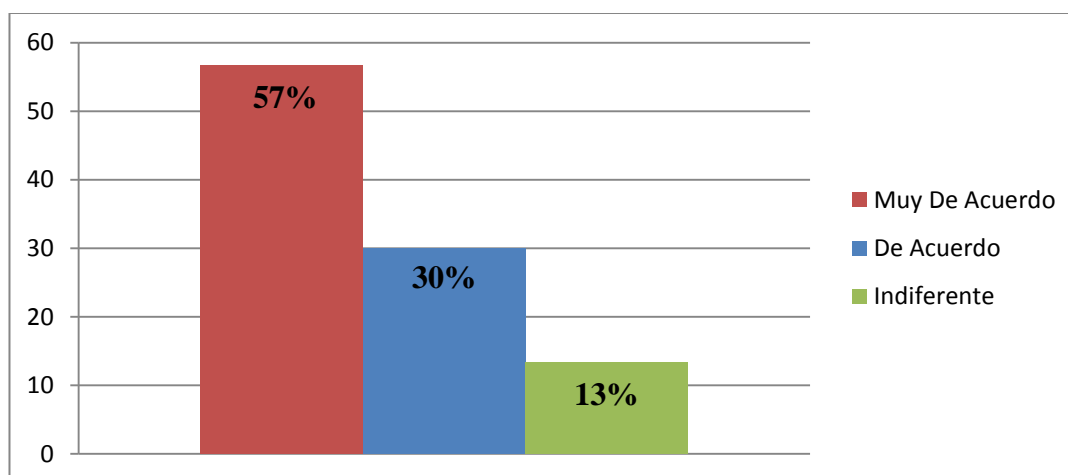
**6.- ¿Debe existir participación ciudadana para mejorar las relaciones entre los vecinos?**

**Tabla 6: Participación ciudadana**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy De Acuerdo	17	57
De Acuerdo	9	30
Indiferente	4	13
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Elaborado por: Layla Alarcón Guerrero

**Gráfico 7: Participación ciudadana**



Elaborado por: Layla Alarcón Guerrero

**Análisis e interpretación**

17 miembros de la comunidad que equivalen al 57% de los encuestados están Muy De Acuerdo que debe existir participación ciudadana para mejorar las relaciones entre los vecinos, mientras 9 que representa al 30% indicaron estar De Acuerdo, solo 4 se mostraron indiferentes. Los moradores expresan que si existe la participación de los vecinos para mejorar las relaciones vecinales ya que es de su conocimiento que la ciudadanía tiene la capacidad de ejercer poder y transformar condiciones de vida.

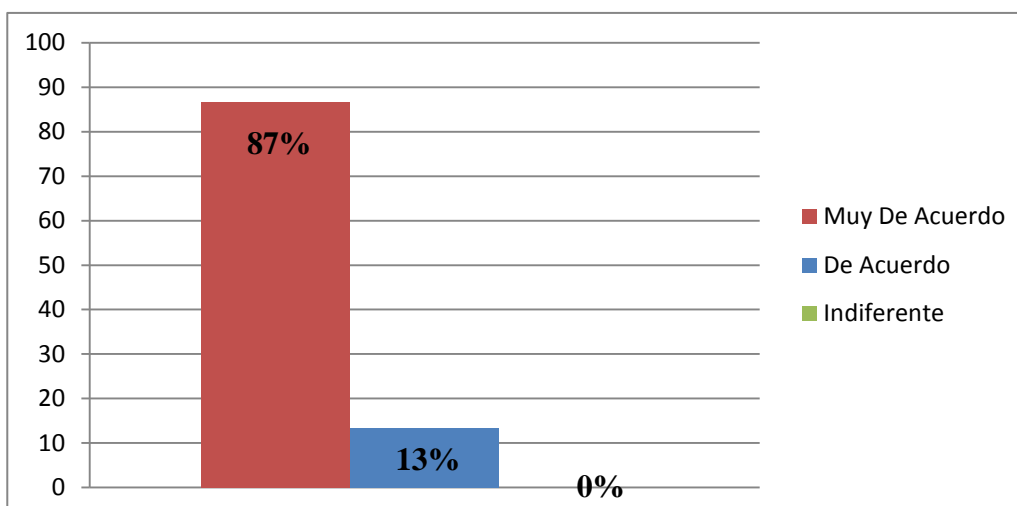
## 7.- ¿Debe existir un método para solucionar los conflictos vecinales?

**Tabla 7: Método para solucionar los conflictos**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy De Acuerdo	26	87
De Acuerdo	4	13
Indiferente	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Elaborado por: Layla Alarcón Guerrero

**Gráfico 8: Método para solucionar los conflictos**



Elaborado por: Layla Alarcón Guerrero

### **Análisis e interpretación**

26 miembros de la comunidad que equivalen al 87% de los encuestados están Muy De Acuerdo que debe existir un método para solucionar los conflictos vecinales, mientras 4 que representa al 13% indicaron estar De Acuerdo. La mayoría coincide que debe existir un método para solucionar los conflictos vecinales, cuando hablamos de comunidad, nos referimos a aquel espacio común en que habitan y se desarrollan distintos actores de un sector, a partir de sus particulares realidades y características van conformando un tejido social en interacción que van caracterizando los ritmos de esa Comunidad.

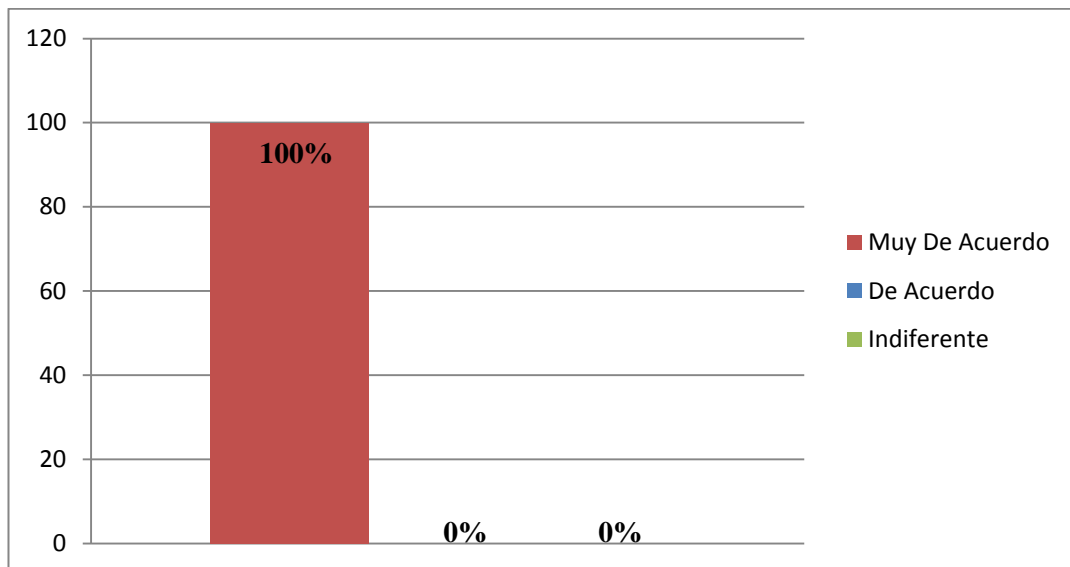
**8.- ¿Es conveniente que se realice programas sociales en los Barrios de la Parroquia José Luis Tamayo?**

**Tabla 8: Programas sociales en los barrios**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy De Acuerdo	30	100
De Acuerdo	0	0
Indiferente	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Elaborado por: Layla Alarcón Guerrero

**Gráfico 9: Programas sociales en los barrios**



Elaborado por: Layla Alarcón Guerrero

**Análisis e interpretación**

30 miembros de la comunidad que equivalen al 100% de los encuestados están Muy De Acuerdo que es conveniente que se realice programas sociales en los Barrios de la Parroquia José Luis Tamayo. Los programa sociales son muy importantes para la comunidad, ya que por medio de los mismos se busca que los moradores se integren realizando actividades recreativas y de formación.



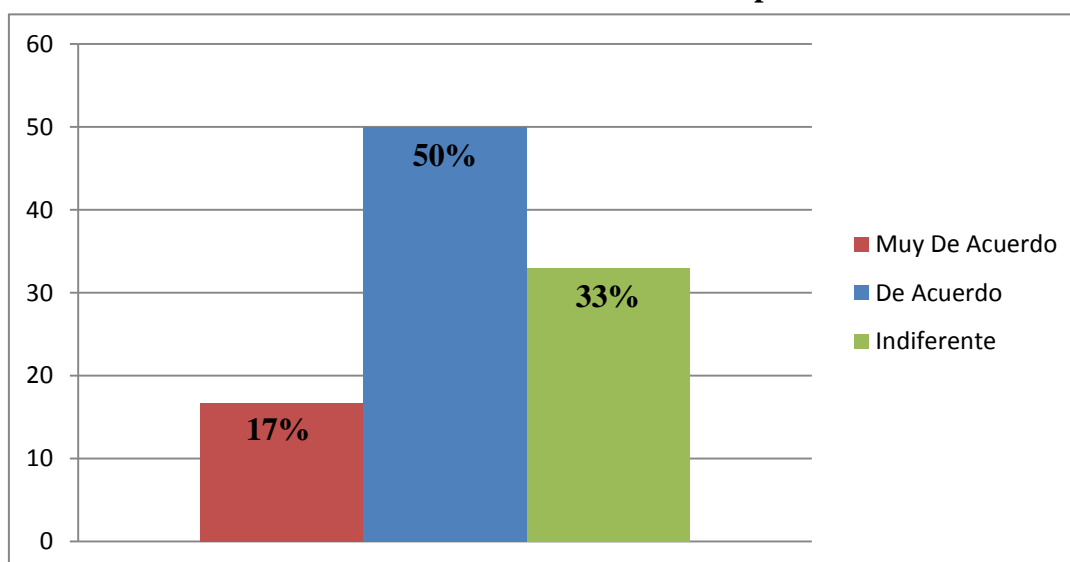
**9.- ¿Usted considera que debe el municipio intervenir para solucionar los conflictos comunitarios?**

**Tabla 9: Intervención de municipio**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy De Acuerdo	5	17
De Acuerdo	15	50
Indiferente	10	33
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Elaborado por: Layla Alarcón Guerrero

**Gráfico 10: Intervención de municipio**



Elaborado por: Layla Alarcón Guerrero

**Análisis e interpretación**

5 miembros de la comunidad que equivalen al 17% de los encuestados están Muy De Acuerdo, se debe intervenir para solucionar los conflictos comunitarios, mientras que 15 miembros que corresponde al 750% indicaron estar De Acuerdo; solo el 33% se mantuvieron Indiferentes. Los moradores opinan que los problemas del barrio deben ser solucionados por los mismos moradores y que las autoridades municipales no deben intervenir, ya que se rigen a los estatutos del barrio para poder solucionar los problemas.

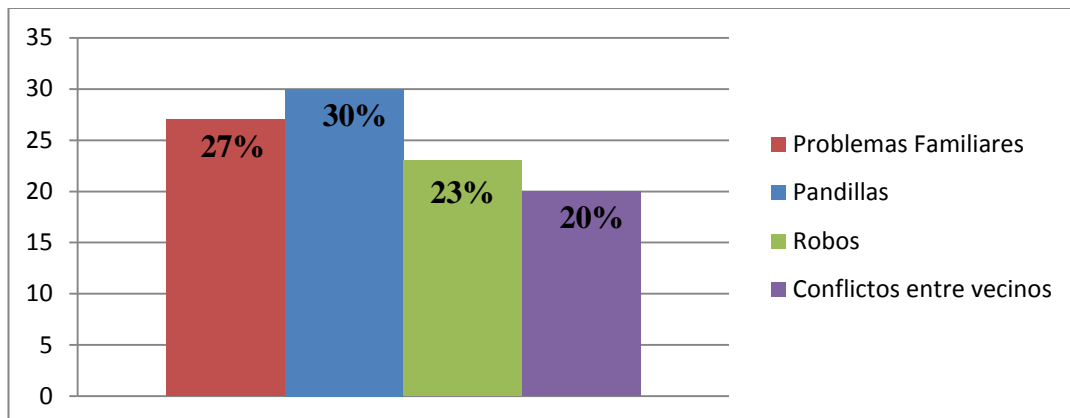
## 10.- ¿Cuáles son los problemas más graves en su comunidad?

**Tabla 10: Problemas en la comunidad**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Problemas Familiares	8	27
Pandillas	9	30
Robos	7	23
Conflictos entre vecinos	6	20
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Elaborado por: Layla Alarcón Guerrero

**Gráfico 11: Problemas en la comunidad**



Elaborado por: Layla Alarcón Guerrero

### **Análisis e interpretación**

Al encuestar a las personas, se pudo observar que los problemas más graves en los Barrios son ocasionados por asuntos familiares con un 27%; seguido por problemas que ocasionan las pandillas con un 30%, que son los grupos de jóvenes que realizan acciones delictivas y violentas; un 23% por conflictos entre vecinos y un 20% son ocasionados por robos. Es necesario el trabajo conjunto de padres para evitar problemas graves, por tal motivo los sectores deben contar con instalaciones deportivas, centros culturales, fomentando valores

### Encuesta dirigida a los mediadores

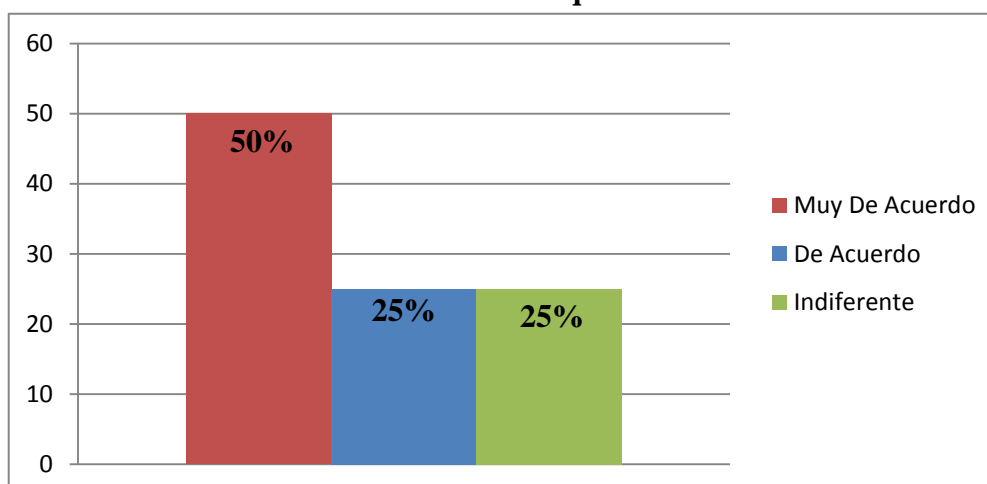
1.- En el sector donde usted vive, los problemas que se suscitan entre los vecinos, han sido solucionados a través de la mediación.

**Tabla 11: Problemas que se suscitan**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy De Acuerdo	2	50
De Acuerdo	1	25
Indiferente	1	25
<b>TOTAL</b>	4	100

Elaborado por: Layla Alarcón Guerrero

**Gráfico 12: Problemas que se suscitan**



Elaborado por: Layla Alarcón Guerrero

### Análisis e interpretación

2 mediadores que equivalen al 50% de los encuestados están en Muy de acuerdo que en el sector donde viven, los problemas que se suscitan entre los vecinos, han sido solucionados a través de la mediación, mientras el 1 indico estar De acuerdo, solo 1 se manifestó indiferente. Esto indica que dentro del barrio si interviene un mediador para solucionar los problemas que aquejan a la comunidad y de esa manera evitar que exista un conflicto entre ellos.

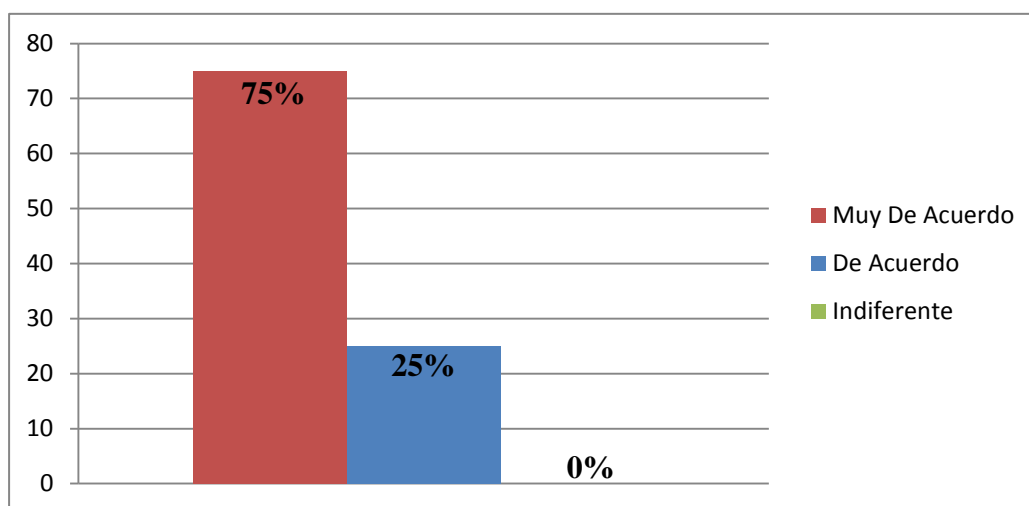
**2.- ¿La mediación comunitaria es un mecanismo alternativo para la solución de conflictos?**

**Tabla 12: Mediación comunitaria**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy De Acuerdo	3	75
De Acuerdo	1	25
Indiferente	0	0
<b>TOTAL</b>	4	100

Elaborado por: Layla Alarcón Guerrero

**Gráfico 13: Mediación comunitaria**



Elaborado por: Layla Alarcón Guerrero

**Análisis e interpretación**

El 75% de los encuestados se mostraron Muy de acuerdo La mediación comunitaria es un mecanismo alternativo para la solución de conflictos, mientras el 25% estuvieron De acuerdo. Los entrevistados están convencidos de que la mediación comunitaria es un mecanismo de solución, para lograr vivir en armonía dentro de la comunidad

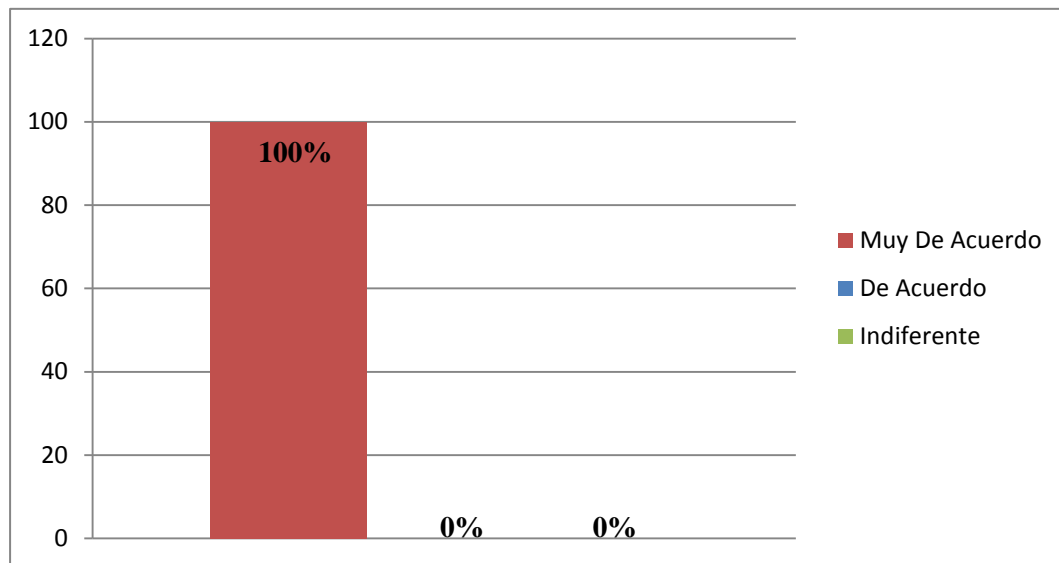
**3.- ¿Los centros de mediación comunitaria deben contar con elementos administrativos y técnicos de apoyo para las audiencias?**

**Tabla 13: Centros de mediación comunitaria**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy De Acuerdo	4	100
De Acuerdo	0	0
Indiferente	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100</b>

Elaborado por: Layla Alarcón Guerrero

**Gráfico 14: Centros de mediación comunitaria**



Elaborado por: Layla Alarcón Guerrero

**Análisis e interpretación**

El 100% de profesionales responden afirmativamente, por cuanto los medios administrativos y técnicos son fundamentales para el desenvolvimiento idóneo de las funciones.

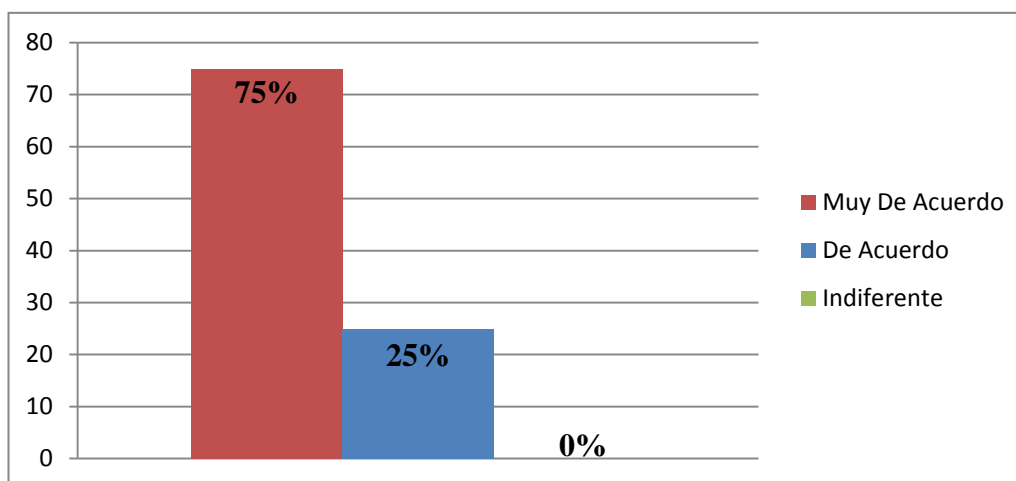
#### 4.- ¿Cuándo se suscitan los conflictos en sus barrios se busca la manera de resolverlos?

**Tabla 14: Conflictos en los barrios**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy De Acuerdo	3	75
De Acuerdo	1	25
Indiferente	0	0
<b>TOTAL</b>	4	100

Elaborado por: Layla Alarcón Guerrero

**Gráfico 15: Conflictos en los barrios**



Elaborado por: Layla Alarcón Guerrero

#### **Análisis e interpretación**

El 75% de los encuestados se mostraron Muy de acuerdo que cuándo se suscitan los conflictos en sus barrios se busca la manera de resolverlos, mientras el 25% estuvieron De acuerdo. Las respuestas no indican que si se busca la manera de resolverlos, pero todos los días se observa cómo aumentan los conflictos en la comunidad, es necesario que estos conflictos sean tratados adecuadamente, ya que no se pretende eliminarlos porque son parte de la vida cotidiana de los habitantes pero se puede mejorar las relaciones entre los vecinos.

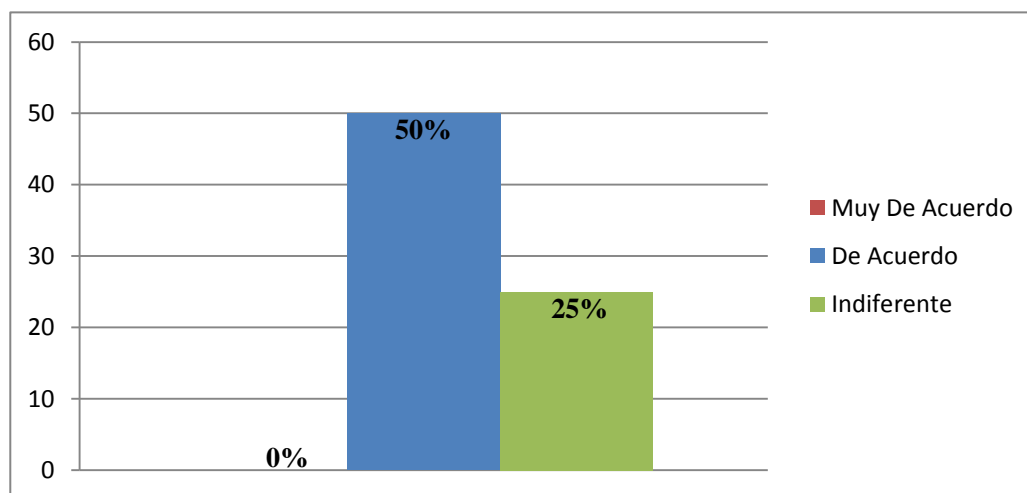
**5.- ¿Usted considera que el municipio debe intervenir para solucionar los conflictos comunitarios?**

**Tabla 15: Intervención del municipio**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy De Acuerdo	0	0
De Acuerdo	2	50
Indiferente	1	25
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100</b>

Elaborado por: Layla Alarcón Guerrero

**Gráfico 16: Intervención del municipio**



Elaborado por: Layla Alarcón Guerrero

**Análisis e interpretación**

El 50 % de los encuestados se mostraron De acuerdo que el municipio debe intervenir para solucionar los conflictos comunitarios, mientras el 25% estuvieron indiferentes y el otro 25% se mostraron en Desacuerdo. Frente a la crisis social vigente, es el municipio, como entidad, que al tener un contacto más directo y cercano con los habitantes de los barrios que lo habitan, debe aportar una respuesta inmediata, a muchos temas, quizás no dándoles la solución integral, pero sí contribuyendo a ella desde su posibilidad.

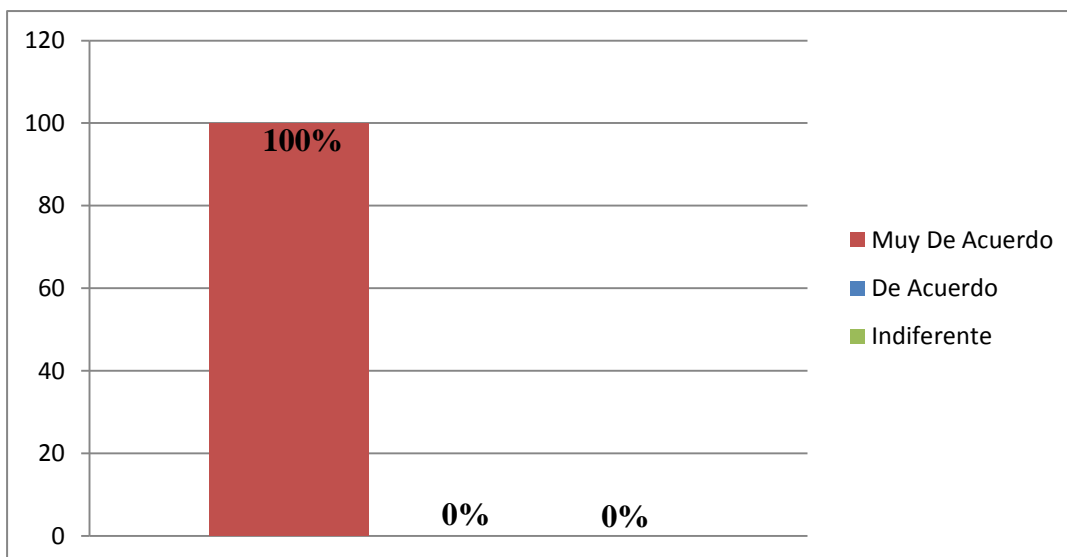
**6.- ¿Cree Ud. que es importante o necesario que exista la mediación comunitaria?**

**Tabla 16: Mediación comunitaria**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy De Acuerdo	4	100
De Acuerdo	0	0
Indiferente	0	0
<b>TOTAL</b>	4	100

Elaborado por: Layla Alarcón Guerrero

**Gráfico 17: Mediación comunitaria**



Elaborado por: Layla Alarcón Guerrero

**Análisis e interpretación**

El 100 % de los encuestados se mostraron Muy De acuerdo que es importante o necesario que exista la mediación comunitaria. Es importante la mediación comunitaria porque representa de modo tangible, los valores ciudadanos, como es la Voluntariedad, el empleo de la Organización comunitaria contra la violencia, la cooperación entre organizaciones públicas y lo más importante, el aprender unos de la experiencia de otros.



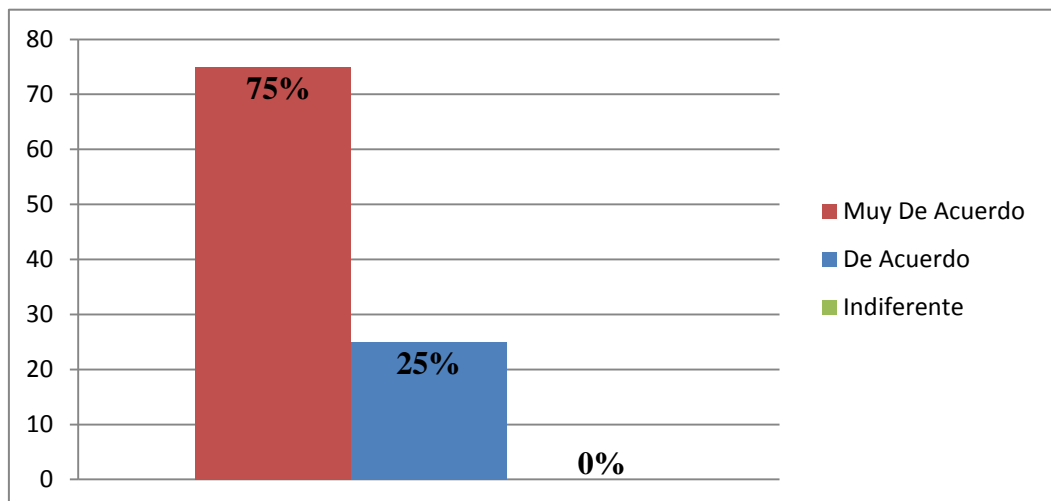
7.- ¿Considera Ud. que debe existir relaciones humanas entre los miembros de la comunidad barrial?

**Tabla 17: Relaciones humanas entre los miembros**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy De Acuerdo	3	75
De Acuerdo	1	25
Indiferente	0	0
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100</b>

Elaborado por: Layla Alarcón Guerrero

**Gráfico 18: Relaciones humanas entre los miembros**



Elaborado por: Layla Alarcón Guerrero

### **Análisis e interpretación**

El 75% de los encuestados se mostraron Muy de acuerdo que deben existir relaciones humanas entre los miembros de la comunidad barrial, mientras el 25% estuvieron De acuerdo.

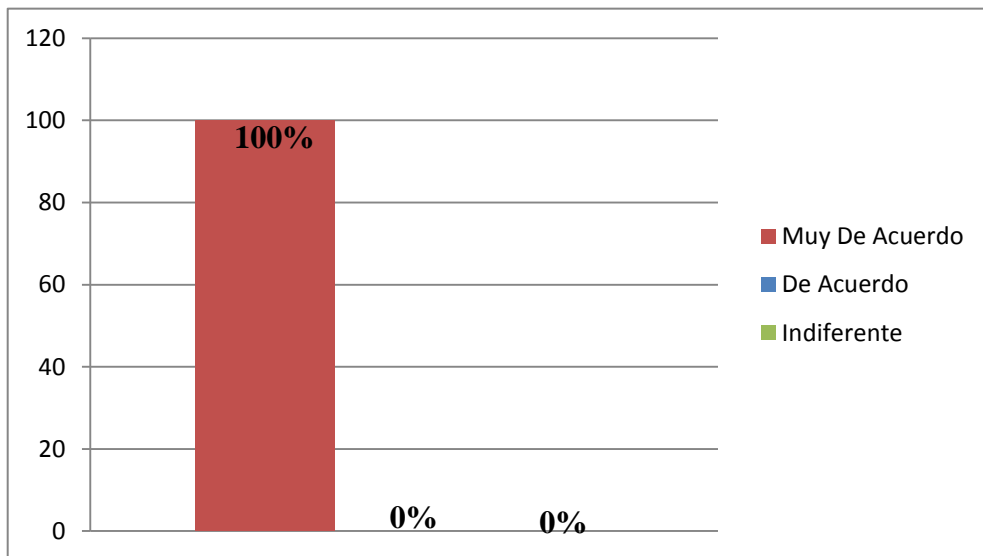
**8.- ¿Considera que los problemas familiares de la comunidad deben ser resueltos por un mediador?**

**Tabla 18: Problemas familiares**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy De Acuerdo	4	100
De Acuerdo	0	0
Indiferente	0	0
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100</b>

Elaborado por: Layla Alarcón Guerrero

**Gráfico 19: Problemas familiares**



Elaborado por: Layla Alarcón Guerrero

**Análisis e interpretación**

El 100% de los encuestados se mostraron Muy de acuerdo los problemas familiares de la comunidad deben ser resueltos por un mediador-

Esto implica que las personas que tienen el trabajo de mediador están predispuestas a poner en práctica todo el conocimiento que han adquirido para el bienestar de las familias de las diferentes comunidades.

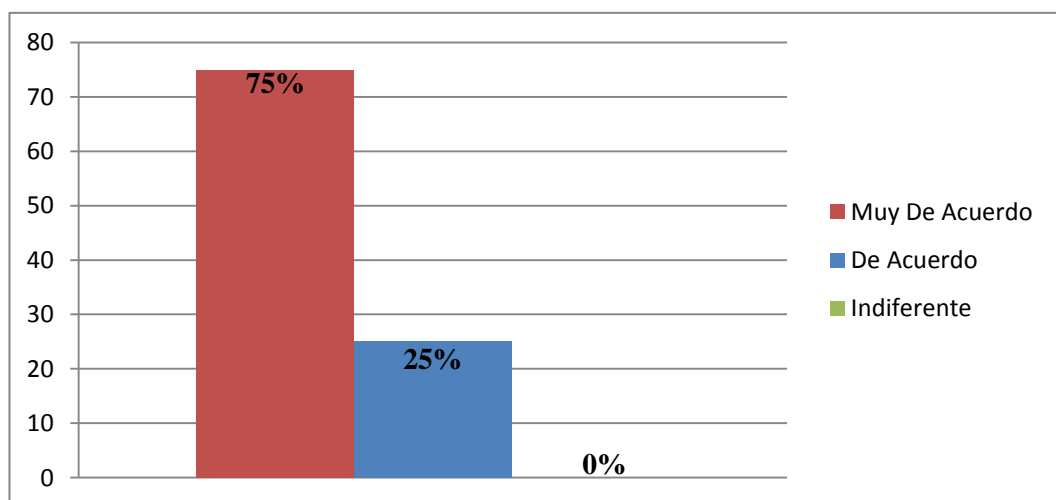
**9.- ¿Considera que un mediador debe intervenir para evitar conflicto entre la comunidad y municipalidad?**

**Tabla 19: Conflicto entre la comunidad y el municipio**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy De Acuerdo	3	75
De Acuerdo	1	25
Indiferente	0	0
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100</b>

Elaborado por: Layla Alarcón Guerrero

**Gráfico 20: Conflicto entre la comunidad y el municipio**



Elaborado por: Layla Alarcón Guerrero

**Análisis e interpretación**

El 75% de los encuestados se mostraron Muy de acuerdo que un mediador debe intervenir para evitar conflictos entre la comunidad y municipalidad, mientras el 25% estuvieron De acuerdo.

En muchas ocasiones las comunidades barriales han estado en desacuerdo con el burgomaestre municipal, por tal motivo los mediadores pueden intervenir para de esa manera evitar conflictos entre ambas partes.

## **2.8. Análisis de los resultados**

De acuerdo a las encuestas realizadas se obtuvieron las siguientes conclusiones:

Una vez aplicada la encuesta a 40 personas entre mediadores, presidentes barriales, miembros de la comunidad y presidente parroquial, tabulados sus datos se determina que la gran mayoría conoce perfectamente la normativa de la Ley de Arbitraje y Mediación, que han solucionado conflictos en sus barrios de residencia con la suscripción de un Acta que posee validez de sentencia ejecutoriada.

La solución a una disputa jamás se puede producir o restablecer sin que se intente previamente la comunicación entre los mediados, los intereses existentes deben ser concluyentes y complementarios, es decir, que el uno necesita del otro, pero esta contradicción estará basada y provendrá de la existencia de intereses similares, entonces solo así el arreglo es posible. La mediación desde el inicio como una alternativa de las controversias determinará, que las reglas facilitadoras del acuerdo pueden ir desde lo más simple hasta lo complejo con la intervención neutral de su facilitador.

De acuerdo a las encuestas realizadas se pudo evidenciar que en los barrios populares de la parroquia José Luis Tamayo, existen problemas que tienen como resultado conflictos que se evidencian en los actos delictivos cometidos por los jóvenes que pertenecen a las pandillas; comentarios con los que generalmente se pretende indisponer a unas personas contra otras, conflictos generados por la contaminación, entre otros. Un conflicto comunitario mal gestionado o mal resuelto puede provocar consecuencias negativas, muchas veces, un conflicto que parece no tener mucha importancia puede terminar siendo la pesadilla de una comunidad, por no dar la debida importancia y menospreciar el conflicto y de no intentar resolverlo cuando aún era fácilmente abordable.

## **2.9. Comprobación de la hipótesis**

Planteados los objetivos tanto generales como específicos y la hipótesis correspondiente, debo indicar que la gran mayoría de las personas encuestadas, es decir el 97%, manifiestan que para solucionar los conflictos individuales, familiares, comunitarios o vecinales, es la mediación el método más efectivo y alternativo, ya que luego de la suscripción del acta correspondiente, las partes no reinciden en problemas similares y que más bien la convivencia ciudadana es de mejor calidad.

El 83% de los profesionales conocen y han utilizado la Ley de Arbitraje y Mediación.

El 70% de los profesionales han requerido del apoyo de un Centro de Mediación para solucionar los conflictos.

El 40% de los profesionales acuden al Centro de Mediación de la Procuraduría General del Estado.

En contraste del 60% de profesionales que utilizan el Centro de Mediación de la Cámara de Comercio.

El 87% de los problemas y conflictos suscitados en diferentes barrios de la ciudad, han sido solucionados por los profesionales utilizando la Mediación.

El 60% de los afectados con el apoyo de los profesionales han suscrito un acta para poner fin al conflicto suscitado. Tan solo el 40% de los empleados si son afiliados.

El 97% de los profesionales están convencidos de que la Mediación Comunitaria es un mecanismo de solución.

El 100% de profesionales responden afirmativamente, por cuanto los medios administrativos y técnicos son fundamentales para el desenvolvimiento idóneo de las funciones.

El 100% de los profesionales saben que los acuerdos debidamente suscritos poseen valor de cosa juzgada y tiene el mismo efecto de una sentencia.

El 53% responde que los centros de mediación deben estar fuera de las Unidades de Policía Comunitaria.

El 80% de los profesionales están totalmente de acuerdo.

Al finalizar el capítulo se logró conocer el diagnóstico de la situación actual de los habitantes de la parroquia José Luis Tamayo del cantón Salinas, el mismo permitió establecer pautas importantes para el diseño de la propuesta de la investigación que a continuación se detalla.

## **CAPÍTULO III**

### **PROPUESTA**

#### **GUÍA DE ESTRATEGIAS COMUNITARIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES PARA MEDIADORES COMUNITARIOS DE LA PARROQUIA JOSÉ LUIS TAMAYO.**

##### **3.1.FUNDAMENTACIÓN**

La propuesta es crear un espacio donde los ciudadanos de la Parroquia José Luis Tamayo puedan encontrar una solución a disputas generadas por problemas sociales, económicos y familiares, a través de una sesión de mediación, en donde no existe una persona que gana o pierde, y el mejor método para buscar un acuerdo es recurrir al diálogo para resolver los conflictos, entonces no es necesario recurrir a funcionarios judiciales, la solución que determine el Centro de Mediación tendrá el mismo resultado de una sentencia.

Existen muchos conflictos originados por varios problemas como los conflictos de pareja, intrafamiliares, entre vecinos, comunitarios, arriendos, linderos, comerciales, laborales, contratos, acuerdos escritos o verbales que son posibles tratar y solucionar mediante la mediación y arbitraje, que son los medios alternativos de solución.

Esta propuesta destaca la importancia de que en los centros de mediación exista una guía de estrategias para la resolución de conflictos que sirva para la comunidad a nivel nacional, provincial y parroquial generando nuevas formas de resolver los diferentes tipos de problemas que a diario suceden en las

comunidades barriales y que en la actualidad busca cumplir con lo que establece la Constitución de la República del Ecuador que todas las organizaciones podrán desarrollar formas alternativas de mediación y solución de conflictos, en los casos que permita la ley.

La Codificación de La Ley de Arbitraje y Mediación del Ecuador publicada en el Registro oficial Suplemento 544 del 9 de Marzo del 2009: Reconoce la mediación comunitaria como un mecanismo alternativo para la solución de conflictos además establece que toda organización comunitaria está en la capacidad de establecer centros de mediación para sus miembros, aun con carácter gratuito, de conformidad con las normas de la presente Ley.

El código que norma la organización del territorio del estado y que regula a los Gobiernos Autónomos Descentralizados COOTAD manifiesta que las juntas Parroquiales tendrán plena competencia sobre la implementación de los centros de mediación y estas a su vez deben tener guías como estrategias para la resolución de conflictos. Al implementar estos centros de mediación con estas guías se generará una cultura de paz y un descongestionamiento para las instituciones de carácter judicial.

La propuesta toma como referencia el artículo científico de la autora (Munuera Gómez, 2007), Modelo circular narrativo de Sara Cobb y sus técnicas, donde establece resolver los conflictos y a la vez, disfrutar con las soluciones elegidas, las cuales son determinadas por las partes en conflicto. Se toma en consideración un proceso de comunicación que lleva a la persona a un adecuado desarrollo, evitando mayores conflictos.



Se tomará como referencia el modelo tradicional lineal de Harvard cuyo objetivo principal es el logro de acuerdos, disminuyendo las relaciones pero aumentando varias semejanzas e interese; no propone muchos cambios en las relaciones.

Asimismo el modelo narrativo de Sara Cobb (Sara, 1997) que trata de cambiar las historias que cada parte ha elaborado y conseguir acuerdos y se basa en los siguientes componentes teóricos:

- La psicología del yo, donde el mediador se propone reforzar y facilitar el aprendizaje de las funciones del yo a través de orientar a la persona a cambiar.
- La pragmática de la comunicación humana en la teoría general sistema, donde se afirma que la persona se encuentra inserta en un sistema siendo interdependiente.
- La casualidad circularidad de las pautas de interacción.

También se tomará como referencia el artículo de los autores (García & Puchalt, 2005) donde establece un proceso de mediación comunitaria, que es uno de las estrategias para la resolución de conflictos en la parroquia José Luis Tamayo del Cantón Salinas.

## **3.2.OBJETIVOS**

### **3.2.1. OBJETIVO GENERAL**

Elaborar una guía de estrategias comunitarias para la resolución de conflictos sociales de la parroquia José Luis Tamayo del cantón Salinas.

### **3.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Socialización sobre la elaboración de una guía de estrategias comunitarias para la resolución de conflictos sociales con el propósito de reducir el alto índice de problemas para lograr un ambiente equitativo y de paz.
2. Elaborar la guía de estrategias comunitarias y promover la difusión y el conocimiento de las funciones de los Centros de Mediación, a nivel interinstitucional y de la población en general.
3. Difundirse la solución de un conflicto entre dos o más personas utilizando la guía de estrategias comunitarias para potenciar el debate de valores y la organización del esquema social dentro del cual se convive.

### **3.3. JUSTIFICACIÓN**

La Resolución de Conflictos aparece a finales de los años 80, la misma era liderada por un grupo de ciudadanos que abogaban por que la ciudadanía recuperara la capacidad de resolución de los conflictos que afectaran su vida diaria. El reto que asumieron fue encontrar metodologías eficaces para tratar conflictos que debían ser intervenidos. Así surgió una nueva profesión que tiene como base el conocimiento del conflicto y de los procedimientos para su resolución.

De acuerdo a él diagnóstico realizado en la parroquia José Luis Tamayo se pudo identificar la necesidad de contar con la ayuda de una guía que permita solucionar los conflictos que se presentan en la comunidad; se presenta como una propuesta de mejoramiento para el sistema de justicia. Los conflictos pueden ser abordados básicamente por tres vías: la del poder, la del derecho y la del interés. Las dos

últimas han desarrollado una serie de procedimientos para intentar resolver los conflictos. Con la ayuda de esta guía de estrategias se encuentran los procedimientos más habituales como por ejemplo: la negociación y la mediación. Esta última ha sido regulada por ley en diversas Comunidades Autónomas.

La mediación es una metodología que se está aplicando a diversas áreas. Si bien el procedimiento utilizado es semejante, cada campo de aplicación tiene sus características específicas y son necesarias conocerlas. El ámbito donde más desarrollo ha adquirido la mediación ha sido familiar, por ello a esta área se le presta mayor atención. El artículo 30 de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana establece que se reconocen todas las formas de organización de la sociedad, como expresión de la soberanía popular que contribuyan a la defensa de los derechos individuales y colectivos, la gestión y resolución de problemas y conflictos, al fomento de la solidaridad, la construcción de la democracia y la búsqueda del buen vivir; que incidan en las decisiones y políticas públicas y en el control social de todos los niveles de gobierno, así como de las entidades públicas y de las privadas que presten servicios públicos.

### **3.4. METODOLOGÍA**

La metodología que se aplicará en la guía de estrategia comunitaria para la resolución de conflictos sociales de la parroquia José Luis Tamayo, es la participativa ya que intervendrán todos los actores sociales de la comunidad para la resolución de conflictos sociales. Se deberán realizar grupos focales, entrevistas y talleres para conocer los diversos conflictos que enfrentan actualmente los habitantes. Asimismo la metodología participativa permite que la población tenga la capacidad de reflexionar de manera colectiva e individual sobre las diversas

problemáticas que enfrentan. Además permitirán la interacción con los mediadores que intervendrán en el proceso de la resolución de los conflictos.

### **3.5. FACTIBILIDAD**

El diseño de las estrategias comunitarias para la resolución de conflictos es factible su aplicación porque se contará con el apoyo técnico de las instituciones públicas como el municipio del cantón Salinas, el Gobierno autónomo descentralizado parroquial de José Luis Tamayo, la Universidad Estatal Península de San Elena (UPSE) que aportaran con la formación a los ciudadanos en referencia a la resolución de conflictos. Además de las leyes que amparan la mediación como una de las estrategias para la resolución de conflictos.

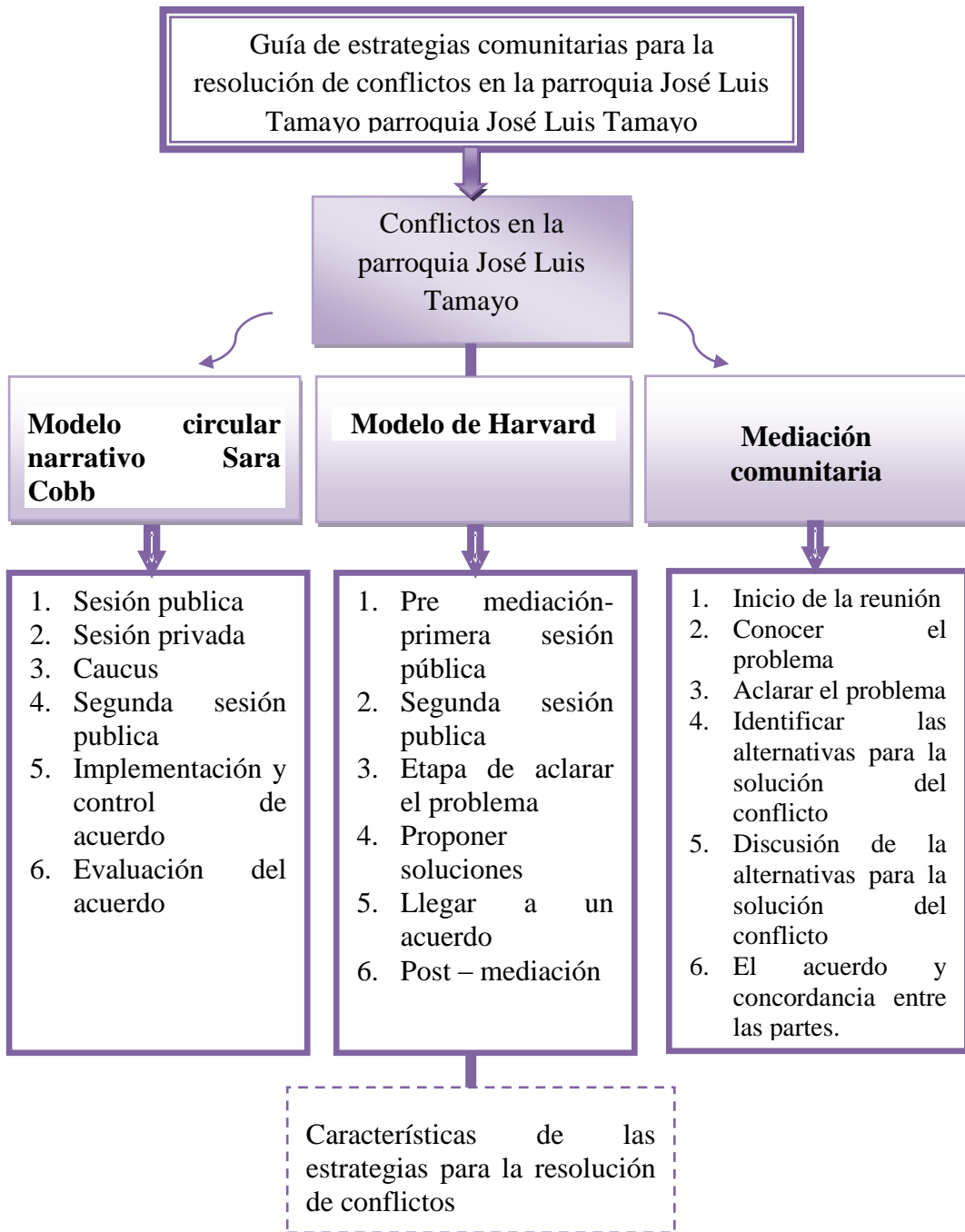
### **3.6. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA**

La propuesta tiene como objetivo elaborar una guía de estrategias comunitarias para la resolución de conflictos sociales de la parroquia José Luis Tamayo del cantón Salinas. En primer lugar se establecerán los diversos conflictos que se trataran en los procesos de mediación. Luego se especificaran varios modelos para la resolución de conflictos:

- Modelo circular narrativo Sara Cobb
- Modelo de Harvard
- Proceso de mediación comunitaria

Cada uno de los procesos contiene características y fases para poner en práctica en la parroquia José Luis Tamayo. Asimismo se indicaran algunas características que se debe tomar en los tres procesos para la resolución de conflictos.

**Gráfico 21: Esquema de la propuesta**



**Elaborado por:** Layla Alarcón

### 3.6.1. Conflictos en la parroquia José Luis Tamayo

A continuación se especifican las siguientes clases de conflictos.

**Cuadro 6 : Clases de conflicto**

<b>A) Conflicto cooperativo</b>	<b>B) Conflicto competitivo</b>
El foco del conflicto se dirige a los objetivos deseados, a las necesidades positivas y es más fácilmente dirigido a la cooperación.	Los conflictos instigados por miedos, estimulados por aversiones y alimentados por sentimientos negativos, fácilmente se convertirán en competitivos.
Cuanto menos intensas sean las emociones y mayor la distancia personal del conflicto, más fácil será resolver los temas de forma cooperativa.	Cuanto más intensas sean las emociones y más se esté inicialmente ligado a obtener un resultado concreto, el conflicto más fácilmente será competitivo.
El conflicto que es tratado como un tema desconectado de la autoestima puede convertirse más fácilmente en cooperativo.	Los conflictos estrechamente ligados a la propia autoestima, en los cuales el propio respeto dependa de que se gane, serán fácilmente competitivos.
Definir los conflictos de forma ajustada y neutral, con especificación de temas concretos, favorece la cooperación.	Definir los conflictos como cuestiones de principio y con una aplicación muy genérica aumenta la competición.

Elaborado por: Layla Alarcón Guerrero

Existen muchos conflictos que son posibles tratar y solucionar mediante la mediación en la parroquia José Luis Tamayo del Cantón Salinas, como los conflictos de pareja, intrafamiliares, entre vecinos, comunitarios, arriendos, linderos, comerciales, laborales, contratos, acuerdos escritos o verbales, ambientales, algunos casos penales y demás en materia transigible. Otros de los conflictos que se trataran son los siguientes:

**Cuadro 7: Conflictos**

<b>Conflictos de proximidad vecinal</b>	<b>Conflictos familiares</b>	<b>Conflictos mixtos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medioambientales</li> <li>• Relacionados con la utilización de medios públicos</li> <li>• El incumplimiento de ordenanzas municipales</li> <li>• De comunidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intergeneracionales</li> <li>• De hermano</li> <li>• De herencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escolares</li> <li>• Conflictos matrimoniales</li> <li>• Relacionados con los adultos mayores</li> <li>• Provocados por la exclusión social</li> <li>• Por violencia</li> <li>• Sanitarios</li> <li>• Penales</li> </ul>

Elaborado por: Layla Alarcón

En el cuadro se establecen los diversos conflictos deberán ser tratados mediante los tres modelos que se establecerán a continuación.

### **3.6.2. Modelo circular narrativo de Sara Cobb**

Actualmente la sociedad está viviendo un proceso de cambio y transformación social, política y económica, lo que ha causado un efecto negativo en los individuos, causando incertidumbre y desequilibrio en las relaciones de unos con otros y entre las sociedades e individuos, originando la creación de conflictos.

La autora (Sara, 1997) la define “El primer contacto en mediación debe ser un proceso que permita a la persona aprender a percibir, a reflexionar y a actuar con relación a su problema, fortaleciéndola y dándole seguridad, este ejercicio aporta un apoyo desconocido hasta ese momento”.

### 3.6.2.1. Fases del Modelo circular narrativo Sara Cobb

1. Sesión pública
2. Sesión privada
3. Caucus
4. Segunda sesión pública
5. Implementación y control de acuerdo
6. Evaluación del acuerdo

#### Etapa I: La sesión pública

**Cuadro 8: Sesión pública**

<b>Objetivo:</b> establecer la neutralidad y un clima de cultura, por medio de reglas en la sesión con las partes en conflicto.	<b>Participantes: mediador</b> <b>Las partes del conflicto</b>
<b>Pasos para la construcción de la historia del problema</b>	<b>Criterios</b>
1. Identificar roles negativos	De acuerdo a las partes
2. Identificar valores	Resaltar cosas positivas
3. Seguir con un guión de los episodios	Las responsabilidades
4. Identificar el clima emocional	Sentimientos

Elaborado por: Layla Alarcón

En el cuadro especifica los pasos para la construcción de los problemas, donde intervendrán un mediador, las partes del conflicto,



## Etapa II: La sesión privada

Es de suma importancia las sesiones privadas con ambas partes del conflicto, porque es la mejor forma de comprender a cada parte y buscar intereses comunes para la solución del conflicto.

**Cuadro 9: la sesión privada**

<b>Objetivo:</b> crear nuevas definiciones del problema	<b>Función del mediador:</b> escuchar atentamente para tener una clara comprensión de cómo se construyó la perspectiva del problema, cómo cada parte distingue, describe y puntúa los hechos.
<b>Criterios</b>	
Explorar intereses y necesidades	
Establecimiento de preguntas	
Responder a miedos	

Elaborado por: Layla Alarcón

En el cuadro se muestra la segunda fase del modelo circular narrativo donde se debe trabajar hasta obtener una definición clara del problema que incluya el reconocimiento propio de cada parte sobre sí misma y de cada parte sobre la otra. Teniendo en mente el objetivo de “abrir” las historias, que significa la posibilidad de modificar el sentido de los hechos, el mediador atenderá especialmente a las palabras claves.

## Etapa III: Caucus

En esta etapa se desarrolla la evaluación del panorama y se destacan las siguientes características:

- Explorar diseños de las historias
- Crear jerarquías
- Secuencias en común: futuro – pasado
- Ciclos de interdependencias
- Posiciones positivas para ambas partes.

#### **Etapa IV: Sesión pública**

Se procede a realizar otra sesión pública para sintetizar y considerar las opciones que ofrecen beneficios para ambas partes.

Se deben resumir varias variables como:

- Bienestar
- Seguridad
- Orientaciones dirigidas hacia el futuro
- Identificar estados de mejoría: menos violencia - menos síntomas - más responsabilidad y más seguridad.

#### **Etapa V y VI: Implementación y control del acuerdo y evaluación**

La etapa V consiste en la construcción del acuerdo donde debe existir una estabilidad en ambas partes. Y la etapa VI es el encuadre del acuerdo y debe existir varias características como:

- La duración del acuerdo
- Criterios para evaluar el cumplimiento

- Establecer un proceso para modificar el acuerdo por ejemplo la consulta con el mediador o acuerdos temporarios de nuevas sesiones.

### **3.6.3. Modelo de Harvard**

El modelo tradicional que es introducido por Harvard, se basa en la búsqueda de los intereses subyacentes, surgió desde el paradigma de la simplicidad, con una concepción estructuralista. Su meta es lograr acuerdos, disminuyendo las diferencias y aumentando las semejanzas, valores, intereses, sin proponer cambios en las relaciones.

#### **3.6.3.1.Fases del modelo de Harvard**

El modelo tradicional de Harvard establece las siguientes etapas:

1. Pre mediación- primera sesión pública
2. Segunda sesión publica
3. Etapa de aclarar el problema
4. Proponer soluciones
5. Llegar a un acuerdo
6. Post – mediación

#### **Etapas I: Pre mediación- primera sesión pública**

En la primera sesión debe haber un compromiso de ambas partes y se debe explicar los principios y términos de la mediación.

Consiste en la presentación de los asuntos del conflicto y el establecimiento de reglas durante el proceso de la mediación.

### **Etapa II: Segunda sesión pública**

Esta etapa consiste en escuchar cada una de las partes con el objetivo de identificar las necesidades de los involucrados en el conflicto y recopilar información necesaria de los asuntos del conflicto.

El mediador debe escuchar atentamente para tener una clara comprensión de cómo se construyó esta perspectiva del problema, cómo cada parte distingue, describe y puntúa los hechos. Debe trabajar hasta obtener una definición clara del problema que incluya el reconocimiento propio de cada parte sobre sí misma y de cada parte sobre la otra.

### **Etapa III: Aclarar el problema**

De acuerdo a los asuntos del problema diagnosticado en la anterior etapa se debe explorar las opciones disponibles para la solución, examinar la realidad y priorizar la más viable.

### **Etapa IV, V y VI: proponer soluciones, llegar a un acuerdo y la post mediación.**

En la etapa IV se estimula a ambas partes del conflicto a trabajar en acuerdos donde puedan aceptar ambos.

En la etapa V se debe redactar un acuerdo con una declaración de la información o acuerdos proporcionados por ambas partes. Pueden contener prerrogativas legales sujetas al asesoramiento legal.

Y la etapa VI que consiste en la revisión del acuerdo con un mayor entendimiento.

#### **3.6.4. Proceso de mediación comunitaria**

Actualmente la sociedad está viviendo un proceso de cambio y transformación social, política y económica, lo que ha causado un efecto negativo en los individuos, causando incertidumbre y desequilibrio en las relaciones de unos con otros y entre las sociedades e individuos, originando la creación de conflictos.

Hablar de las mediatizaciones en las relaciones humanas, es definir lo que hoy se conoce como intervenir para mediar un problema dentro de la comunidad, llegando incluso a definir el conflicto como un daño colateral al proceso de cambio.

Los mediadores del conflicto o tutelares del mismo, con frecuencia identifican la presencia de conflictos tanto sociales, comunitarios y de determinados grupos de colectivos para plantear la intervención desde una visión tutelar. Esta visión tutelar del conflicto conlleva a desconocer las realidades y particularidades de las mismas, desterrando la intervención integral que apunta a un enfoque que considera los diversos cambios que quieren imponerse entre los individuos en una comunidad o sociedad.

**Cuadro 10: la mediación comunitaria**

<b>Elementos</b>	<b>Mediación comunitaria</b>
Objetivo	Gestionar conflictos existentes para obtener un acuerdo constitutivo de nuevas relaciones y reglas sociales
Impulso	Individual y colectivo
Valores	Voluntariedad, horizontalidad, pluralismo, sostenibilidad, legitimidad, confidencialidad, neutralidad e imparcialidad
Procedimiento	Verbal, privado, flexible y adaptable a las necesidades de las partes
Orientación	Construcción social a través de la resolución de los conflictos
Participantes	Ciudadanos implicados en un conflicto
Tercero	Facilitador de la comunicación entre las partes para la obtención de un acuerdo.  Legitimación profesional y social
Motivo	Conflicto por la contraposición de intereses individuales o colectivos

Fuente: (García & Puchalt, 2005)

Elaborado por: Layla Alarcón.

En el cuadro se establecen elementos de la mediación comunitaria que actúan preferentemente cuando ya se ha instaurado los conflictos.

### **3.6.4.1.Pasos del proceso de mediación comunitaria**

Se emplearan los siguientes pasos:

1. Inicio de la reunión
2. Conocer el problema
3. Aclarar el problema
4. Identificar las alternativas para la solución del conflicto
5. Discusión de la alternativas para la solución del conflicto
6. El acuerdo y concordancia entre las partes.

#### **Etapa I: Inicio de la reunión**

En primer lugar se debe identificar el problema, para averiguar si se puede resolver mediante un acuerdo entre ambas partes, se debe empezar con la designación del mediador por parte de la directiva de los barrios de la parroquia José Luis Tamayo, debe existir el compromiso del mediador en tratar de solucionar el conflicto. También se recomienda evitar que el mediador sea familiar de alguna de las parte en conflicto, ya que puede haber dudas de la imparcialidad.

Luego se organiza una asamblea y se convoca a las dos partes a la primera sesión de la mediación comunitaria, se debe tomar en cuenta el lugar, la fecha y la hora. Al iniciar la sesión de mediación; el mediador debe guiar el proceso detectando que las dos partes involucradas en el conflicto estén, y se recomienda que deban estar el mismo número de personas.

El mediador debe explicar la forma de realizar la sesión, destacar la función que va a cumplir y las reglas, destacar su imparcialidad y la disposición de ayudar para llegar a un acuerdo mutuo. Explicar por ejemplo que cada parte debe

dirigirse a su debido tiempo y debe existir respeto. También se debe preguntar si existe alguna duda sobre el proceso que se va a realizar para evitar inconvenientes

En esta etapa el mediador cumple una participación activa debido a las explicaciones del proceso de la sesión de mediación.

### **Etapa II: Conocer el problema**

En la segunda etapa se debe llegar a un acuerdo de quien de las partes en conflicto empezará con el diálogo sobre la problemática. El mediador deberá dirigir la reunión, y establecer varias preguntas para el entendimiento del conflicto.

En cada intervención de las partes en conflicto, el mediador debe resumir en cada intervención, para demostrar que está entendiendo la problemática, luego de la exposición de las dos partes, el mediador debe realizar preguntas para aclarar alguna duda o información.

### **Etapa III: Aclarar el problema**

Una vez conocido el problema, se debe aclarar mejor los hechos con preguntas formuladas por el mediador; y preguntar a la otra si está desacuerdo con la respuesta, si no hay un acuerdo sobre la respuesta, se debe indagar más sobre ese asunto para que quede claro.

También el mediador cumple la función de aclarar las responsabilidades del problema, y establecer los aspectos que se necesitan ser resueltos, con la opinión y ayuda de las partes en conflicto. La función del mediador es ayudar a las partes en conflictos, para un mayor entendimiento del problema.



#### **Etapa IV: Identificar las alternativas para la solución del conflicto**

Una vez que se ha aclarado los hechos con las respectivas responsabilidades de cada uno, se empieza a comentar las posibles soluciones. Cada parte de los involucrados en los conflictos debe explicar la posible solución al conflicto. Una vez identificado las posibles soluciones, el mediador debe ir planteando preguntas para buscar cual es la alternativa de solución más viable.

El mediador también puede establecer una solución, pero aclarando que es una recomendación, la última decisión la toman las partes en conflicto.

#### **Etapa V: Discusión de las alternativas para la solución del conflicto**

Cada alternativa de solucionar debe ser analizada con cada una de las partes, estableciendo ventajas y desventajas.

El mediador debe establecer preguntas si están de acuerdo con cada una de las alternativas, de esta manera se escogerán las mejores alternativas.

## **Etapa VI: El acuerdo y concordancia entre las partes.**

Una vez determinado los acuerdos de la resolución del conflicto, se debe aclarar cómo se pondrá en práctica. Y asegurarse si las dos partes están conformes con la disposición establecida.

El acuerdo puede ser verbal o escrito a través de un acta de acuerdo, para recordar detalles para cumplir con el proceso de solución.

**Cuadro 11: Modelo del acta**

<b>ACTA DE RESOLUCIÓN</b>
<b>Datos:</b> <b>Fecha del acuerdo:</b> <b>Lugar de la reunión:</b> <b>Nombre del mediador:</b> <b>Nombre de los representantes de las partes del conflicto:</b>
<b>Datos del conflicto:</b> Se especifica un resumen del conflicto.
<b>Datos de acuerdo:</b> Acuerdo Preguntas como: ¿Que se acordó? ¿Cuándo tiene que cumplirse? ¿Cómo se va a cumplir? ¿Dónde se va a cumplir?
<b>Datos en caso de incumplimiento</b> Especificar sugerencias en caso de no cumplir con lo establecido
<b>Firmas de los involucrados</b>  Firmas del mediador, las partes involucradas en el conflicto y posibles testigos

Elaborado por: Layla Alarcón

### **3.6.5. Características de las estrategias de resolución de conflictos.**

#### **3.6.5.1. Modalidades de mediación**

En un estudio llevado a cabo por Becker-Haven a principio de los años ochenta y citado por Taylor (1997), se agruparon los roles y modelos seguidos por los mediadores en cuatro modalidades:

**1. Modalidad educativa.-** El objetivo de esta guía de estrategias de la mediación de conflictos es el de facilitar a la comunidad Tamayense sobre temas legales, educativos, psicológicos, de negociación, etc., para que las partes que acuden a la mediación, reciban una información para que las partes, negocien sus propios acuerdos.

**2. Modalidad racional-analítica.-** En este modelo el mediador, conduce a los participantes del conflicto desde el primer momento en que se encuentra su negociación hasta el punto final de plasmación de un acuerdo satisfactorio, es aplicado tanto a temas de custodia de hijos como a negociaciones sobre la distribución de bienes o la utilización de la vivienda conyugal.

**3. Modalidad terapéutica.-** El tema emocional no es pasado por alto a lo largo de las sesiones de mediación, sino que se abordan las emociones y los sentimientos tanto positivos como negativos incluyendo a los más complejos, con el propósito de que no sean un obstáculo para llegar a un acuerdo.

**4. Modalidad normativo-evaluativa.-** El rol del mediador en este modelo es claramente directivo, es consciente de que su control del proceso está influyendo claramente en el contenido de la mediación. Los mediadores que utilizan este

modelo creen que sólo con este rol pueden ayudar a que se logre solucionar el conflicto.

### **3.6.5.2.La transformación de la mediación y sus funciones**

La mediación basada en una concepción transformadora del conflicto, según manifiesta Ripol-Millet (2001), tiene varias características y objetivos:

**1.-** El foco principal de la atención del mediador no es de descubrir y de rescatar aportaciones de las partes del conflicto que permitan un acuerdo final, sino el de examinar las explicaciones, declaraciones, retos, preguntas para reconocer y destacar las procedencias del problema.

**2.-** Cada una de las aportaciones de los mediadores es analizada por sí misma para descubrir espacios en los cuales ambas partes pueden adquirir potencial personal y capacidad de comprender la perspectiva del contrario.

**3.-** Los mediadores ayudan a los mediados a clarificar todas las posibles soluciones y les animan a deliberar, todas las decisiones de las personas que intervienen en el conflicto son tratadas de manera pasiva, tanto las que se refieren a la forma de llevar a cabo el proceso de mediación como las que hacen referencia a temas de identidad personal o a sus relaciones.

**4.-** Se intenta evitar el deslizamiento de las partes hacia propuestas resolutorias prematuras, pactos finales que pueden zanjar el tema sin que hayan podido llegar al fondo del mismo. En ningún caso el mediador se permite opinar, valorar o

proponer, más bien intenta ralentizar el proceso para asegurarse de que han salido a la superficie todas las opciones, todas las opiniones y deseos de las partes con relación al tema tratado.

5.- El mediador anima a las partes a tomar en consideración el punto de vista de su oponente. El mediador está atento para aprovechar todas las oportunidades que las partes hacen aparecer para analizar su historia en común, para poder aprender de ella e intentar comprender el punto de vista de todos los implicados en la misma.



Elaborado por: Layla Alarcón Guerrero

Fuente: (Folberg, 1992)

La importancia de esta estructura es entender que el conflicto se sostiene sobre dos pilares básicos: uno emocional y otro estructural.

Al resolver un conflicto se deben considerar las dos partes, la racional y la emocional, en primer momento lo que se debe hacer es detectar las causas que provocan ese malestar emocional, este malestar emocional tiene su origen en problemas estructurales, tales como el mal diseño de estructura en cuanto a organización interna, roles. Una vez realizado este primer paso hay que empezar una acción terapéutica a través del líder (terapeuta) para evitar que el conflicto resulte inmanejable.

Debe restañar provisionalmente las heridas y restablecer los equilibrios vitales para pasar luego a las medidas más profundas a través de:

- Imposición: imponer medidas lógicas y racionales.
- Concesión: para evitar que el conflicto vaya a más a veces puede resultar provechoso hacer concesiones parciales.
- Comprensión: hacer ver a alguna de las partes que comprendes sus razones.
- Negociación

### 3.6.5.3. Funciones y objetivos de la mediación.

**Cuadro 12: funciones y objetivos de la mediación**

<b>FUNCIONES</b>	<b>OBJETIVO.</b>
1. Hacerse cargo del proceso y establecer una estructura.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Guiar los intercambios.</li><li>• Establecer una relación.</li><li>• Crear un ambiente.</li><li>• Gestionar la agresividad.</li><li>• Mantener su objetividad.</li></ul>
2. Establecer una comunicación funcional entre los moradores de la parroquia José Luis Tamayo.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Utilizar una comunicación honesta.</li><li>• Favorecer sentimientos.</li><li>• Identificar y clarificar juegos.</li><li>• Compartir la información.</li><li>• Identificar las expectativas.</li></ul>
3. Facilitar la negociación entre las personas que tienen conflicto	<ul style="list-style-type: none"><li>Identificar las necesidades.</li><li>• Exponer lo que está en juego.</li><li>• Equilibrar los poderes.</li><li>• Favorecer la toma de decisiones.</li><li>• Poner a prueba la realidad.</li><li>• Planificar.</li></ul>

Elaborado por: Layla AlarcónGuerrero

Fuente: (Grover, 1999)

### 3.6.5.4. Actitudes y Estrategias

**Cuadro 13: Actitudes y estrategias de la mediación**

Actitudes	Estrategias
<p><b>1.ª función:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Receptividad.</li> <li>• Empatía.</li> <li>• Respeto.</li> <li>• Calor humano.</li> <li>• Objetividad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escucha activa.</li> <li>• Reflejar.</li> <li>• Recogida de información.</li> <li>• Aportación de información.</li> <li>• Utilización de un lenguaje neutro.</li> <li>• Decidir el ritmo de la entrevista.</li> <li>• Utilización del humor.</li> </ul>
<p><b>2.ª función:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empatía.</li> <li>• Comprensión.</li> <li>• Aceptación y soporte emocional.</li> <li>• Autenticidad.</li> </ul>	<p><b>Acciones de:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Parafrasear y resumir.</li> <li>• Individualizar y reformular.</li> <li>• Universalizar y confrontar.</li> <li>• Reencuadrar e interpretar.</li> </ul>
<p><b>3.ª función:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Flexibilidad.</li> <li>• Creatividad.</li> <li>• Realismo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Previsión de dificultades.</li> <li>• Acento sobre las similitudes.</li> <li>• Favorecer la toma de decisiones.</li> </ul>

Elaborado por: Layla Alarcón Guerrero

Fuente: (Sara, 1997)



### 3.6.5.5. Función del mediador en los modelos de mediación

Para la designación del mediador en la comunidad de la parroquia José Luis Tamayo, se debe tomar en cuenta las siguientes funciones y sugerencias.

**Cuadro 14: Función del mediador**

<b>Función que cumple el mediador</b>	<b>Quien es el encargado de las decisiones</b>	<b>Ventajas</b>	<b>Cualidades del mediador</b>
<p>El mediador debe ser una persona responsable y respetada con experiencia, que ayude a solucionar el problema.</p> <p>Saber escuchar activamente</p> <p>Establecer preguntas</p> <p>Ser imparcial</p>	<p>El mediador debe intervenir proponiendo la solución, pero debe considerar la opinión que tienen las partes.</p>	<p>Existe confianza entre el mediador y las partes en conflicto.</p> <p>Se ahorra tiempo</p> <p>El mediador conoce la comunidad</p>	<p>Seguro</p> <p>Confianza en sí mismo</p> <p>Sociable</p> <p>Flexible</p> <p>Cordial</p> <p>Imparcial</p> <p>Prudente</p> <p>Responsable</p> <p>Puntual</p>

Elaborado por: Layla Alarcón.

### **3.6.5.6. Aspectos a considerar para la resolución de conflicto**

- Mantente fresco cuando otros estén furiosos y pierdan la cabeza. Tú tienes el control sobre tus emociones, no lo pierdas. No se trata de no demostrar tu molestia, sino de hacerlo mesuradamente, sin después arrepentirte de una acción cometida en un momento de descontrol.
- Recuerda que cada discusión tiene al menos tres puntos de vista: el tuyo, el del otro y los de terceros, los cuales probablemente están más cerca de la objetividad.
- Siendo más versátil y viendo las cosas desde la perspectiva de los demás, enriquecerás tu propio punto de vista.
- Espera a calmarte antes de hablar. Ten en cuenta que la relación es más importante.
- Trata a toda persona con la cual tengas contacto como si fuera un pariente rico, de quien esperas ser incluido en su testamento. Nunca te arrepientas de tratar muy bien a la gente. Es lo mejor en todos los sentidos.
- Busca el lado positivo y agradable, aún de las situaciones más complicadas y dolorosas. Es una disciplina que te ayudará a pasar más fácilmente los momentos difíciles, y a convertir los problemas en oportunidades.

- Establece el hábito de hacer preguntas y sobre todo, de escuchar las respuestas. Pregunta antes de reaccionar. Algunas veces se dispara y después se pregunta. También se pregunta, pero se escucha para contestar, y no para tratar de entender.
- No hagas o digas nada que pueda herir o hacerle daño a otra persona. Aférrate al proverbio que dice que todo lo que uno haga, se devolverá. La gente no recuerda tanto lo que tú dices o haces, sino la intención con la que lo haces.
- Sé consciente de la diferencia entre análisis amigable y crítica destructiva. Observa si el propósito de tus palabras es ayudar, desahogarte o hacer daño.
- Ten presente que si toleras a los demás, ellos también serán pacientes contigo en los aspectos no muy gratos de tu personalidad.
- El verdadero líder sabe reconocer sus errores y aceptar responsabilidad. No olvides que un conflicto bien manejado fortalece la relación, y te ayuda a aprender de las diferencias.

### **3.7. IMPACTO SOCIAL**

La guía de estrategias comunitarias para la resolución de conflictos sociales de la parroquia José Luis Tamayo del cantón Salinas, permitirá fomentar la convivencia cívica de los ciudadanos, haciéndolos partícipes y corresponsables de la gestión de sus diferencias; se incrementará la participación de los/las ciudadanos/as de esta comunidad, lo que reducirá la apatía y el desencanto; se podrá incrementar la aceptación de la diferencia de percepciones y opiniones, fomentando así la igualdad y el respeto hacia el otro, y se mejorará el diálogo entre las personas y/o colectivos; se aceptará que el conflicto tiene una vertiente positiva.

Los modelos de Harvard, el modelo de Sara Cobb y la mediación comunitaria, tiene una función social positiva que permite la construcción social a través de la resolución de conflictos en la parroquia José Luis Tamayo. Además de potenciar el diálogo y la cohesión social.

## CONCLUSIONES

Los contextos teóricos permitieron determinar los métodos o modelos para la resolución de conflictos, además de definir las características y conceptualizaciones sobre la mediación, arbitraje y la resolución de conflictos sociales, además del fundamento, referencial, filosófico y legal que contribuyeron al diseño de la propuesta de la investigación para la resolución de conflictos en la parroquia José Luis Tamayo.

La metodología de la investigación y la aplicación de las técnicas e instrumentos de investigación como la encuesta, realizada a la población de José Luis Tamayo; permitieron establecer un diagnóstico sobre la situación actual en referencia a los conflictos sociales y los medios para solucionarlos, determinar el interés para elaborar un instrumento que beneficie a la población.

La propuesta tiene como objetivo elaborar una guía de estrategias comunitarias para la resolución de conflictos sociales de la parroquia José Luis Tamayo del cantón Salinas, la propuesta se especificaron varios modelos para la resolución de conflictos como el Modelo circular narrativo Sara Cobb, el Modelo de Harvard y un proceso de mediación comunitaria, especificando cada uno con las etapas a seguir para su ejecución. También se consideran las modalidades de mediación, la transformación de la mediación y sus funciones, y aspectos a considerar para la resolución de conflictos que beneficie la convivencia de los ciudadanos de la parroquia José Luis Tamayo.

## **RECOMENDACIONES**

- Elaborar de una guía de estrategias comunitarias para la resolución de conflictos sociales para mediadores comunitarios de la Parroquia José Luis Tamayo y su respectiva socialización es con el fin de reducir el alto índice de conflictos en la comunidad.
- Desarrollar una cultura de Mediación y de arbitraje, a nivel de la población de la parroquia José Luis Tamayo en general, apoyado en ciudadanos, dirigentes, líderes comunitarios, concientizando a las autoridades el beneficio que posee la guía de estrategias para la comunidad.
- Compartir la información con los organismos pertinentes en la administración de justicia, con los organismos Descentralizados, con el objeto de financiar y la ejecución de la siguiente propuesta.
- Instruirse u orientarse en proyectos que den beneficio a la comunidad, como el de obtener el progreso que se requiere en su entorno social y cultural.

## BIBLIOGRAFÍA

Alliende, L., Pizarro, J., Correa, P., & Pérez, S. (2002). El proceso de mediación . Cuile : Jurídica de Chile.

Baruch, R. (1996). La Promesa de Mediación. Barcelona: Garnica S.A.

Bennet, P. (2001). Guía práctica para la mediación. México: Paidós Mexicana S.A.

Folberg, T. (1992). Mediación. Resolución de Conflictos sin Litigio. México: Limusa.

García, N., & Puchalt, S. (2005). Los servicios de mediación comunitaria, Propuesta de actuación. Barcelona: Gutenberg.

Gonzaine, O. (1995). Formas Alternativas para la Resolución de Conflictos. Buenos Aires: Desalma.

Grover, K. (1999). La Mediación y sus Contextos de Aplicación. Barcelona : Paidós Ibérica S.A.

Hernández Ramos, C. (2014). Modelos aplicables en mediación Intercultural. Revista Castellano-Manchega de Ciencias sociales , 67-80.

Jiménez Carbo, J. R. (1994). Medios Alternativos en la Solución de Conflictos Legales. Quito: Corporación Editora Nacional.

Morocho Moncayo, J. (2004). La Mediación y la Conciliación en la Legislación Civil Ecuatoriana. Riobamba: Epicentro Cía. Ltda.

Munuera Gómez, P. (2007). El modelo circular narrativo de Sara Cobb y sus técnicas. Portularia Vol. VII, N° 1-2. , 85-106.

Sánchez Hidalgo, F. (1997). Solución Alternativa de Conflictos: La Mediación. Corporación Latinoamericana para el Desarrollo.

Sara, C. (1997). Una perspectiva narrativa en mediación. Nuevas direcciones en mediación. Buenos Aires : Paidós.

Vynyamata, E. (2002). Manual de Prevención y Resolución de Conflictos. Barcelona: Ariel S.A.

Zurita, E. (2005). Manual de Mediación y Derechos Humanos. Quito: Defensoría del Pueblo.



# **ANEXOS**

# GAD JOSE LUIS TAMAYO



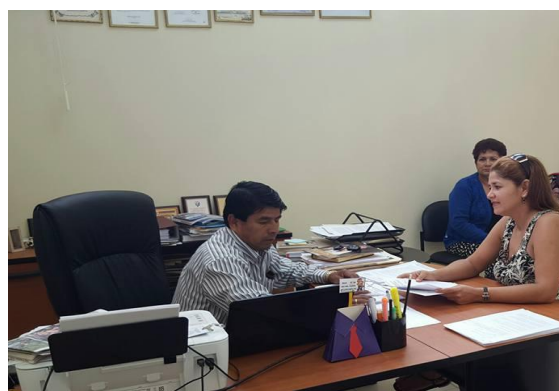
GAD PARROQUIAL



Sr. Valentín Soriano Soriano  
Presidente



Srta. Lissette Guale



Sr. Valentín Soriano Soriano