



**UNIVERSIDAD ESTATAL  
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

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

**“MODELO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL PARA  
LOS PROCESOS DE MEDIACIÓN COMUNITARIA  
ENMARCADO EN EL BUEN VIVIR DE LOS  
HABITANTES DEL BARRIO 16 DE JULIO  
DEL CANTÓN SANTA ELENA,  
PROVINCIA DE SANTA  
ELENA, AÑO 2014-2015”**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**  
Previa a la obtención del Título de:

**LICENCIADA EN ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO  
COMUNITARIO**

**AUTORA: GLORIA ÁNGELA JAYA RÍOS**  
**TUTOR: ING. ARTURO BENAVIDES RODRÍGUEZ, MSc**

LA LIBERTAD – ECUADOR

2015

**UNIVERSIDAD ESTATAL  
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

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

**“MODELO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL PARA  
LOS PROCESOS DE MEDIACIÓN COMUNITARIA  
ENMARCADO EN EL BUEN VIVIR DE LOS  
HABITANTES DEL BARRIO 16 DE JULIO  
DEL CANTÓN SANTA ELENA,  
PROVINCIA DE SANTA  
ELENA, AÑO 2014-2015”**

**TESIS DE GRADO**

Previa a la obtención del Título de:

**LICENCIADA EN ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO  
COMUNITARIO**

**AUTORA: GLORIA ÁNGELA JAYA RÍOS**

**TUTOR: ING. ARTURO BENAVIDES RODRÍGUEZ, MSc**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

2015

La Libertad 28 de julio del 2015

### **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación, “**MODELO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL PARA LOS PROCESOS DE MEDIACIÓN COMUNITARIA ENMARCADO EN EL BUEN VIVIR DE LOS HABITANTES DEL BARRIO 16 DE JULIO DEL CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2014-2015**” “ elaborado por la Sra. **GLORIA ÁNGELA JAYA RÍOS** egresada de la Facultad de Ciencias Sociales y de la Salud , Carrera de Organización y Desarrollo Comunitario (ORDECO), de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Licenciada en Organización y Desarrollo Comunitario, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, la Apruebo en todas sus partes.

**Atentamente**

.....  
Ing. Arturo Benavides Rodríguez, MSc  
**PROFESOR-TUTOR**

## **DEDICATORIA**

A DIOS, todo poderoso

A Rafael, mi esposo

A la memoria de mi padre

A Blanca, mi madre

A Karla Blanca, Leonardo y Erick, mis hijos

***GLORIA JAYA RÍOS***

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a DIOS, por bendecirme para llegar hasta donde he llegado porque este sueño tan anhelado lo hiciste realidad, agradezco a mis hijos y a mi esposo y a mis nietas por la unión familiar, apoyarme y darme fuerzas para terminar mi carrera profesional

A la UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA, por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional; agradezco a mis queridos profesores que me acompañaron en toda mi carrera profesional. Todos ellos aportaron con un granito de arena para llegar a la meta, a mis compañeros de curso que me inculcaron a seguir a delante

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía .algunas están aquí conmigo y otras en mi corazón, quiero darles las gracias por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

***GLORIA JAYA RÍOS***

**TRIBUNAL DE GRADO**

---

Lic. Guillermo Santamaría Suárez, MSc.  
**DECANO DE LA FACULTAD  
DE CIENCIAS SOCIALES Y  
DE LA SALUD**

---

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

---

Ing. Carola Alejandro Lindao, MSc.  
**PROFESOR DEL ÁREA**

---

Ing. Arturo Benavides Rodríguez, MSc.  
**PROFESOR – TUTOR**

---

Abg. Joe Espinoza Ayala  
**SECRETARIO GENERAL**

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD  
CARRERA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO COMUNITARIO**

**“MODELO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL PARA LOS PROCESOS  
DE MEDIACIÓN COMUNITARIA ENMARCADO EN EL BUEN VIVIR  
DE LOS HABITANTES DEL BARRIO 16 DE JULIO DEL CANTÓN  
SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2014-2015”**

**Autora:** Gloria Ángela Jaya Ríos

**Tutor:** Ing. Arturo Benavides Rodríguez, MSc

**RESUMEN**

La elaboración de la presente propuesta Modelo de Gestión Organizacional para los procesos de Mediación Comunitaria enmarcado en el Buen Vivir de los habitantes del barrio 16 de Julio del cantón Santa Elena se fundamenta mediante base teórica y legal que permita orientar los procesos de mediación para obtener buenos resultados. Dentro de la metodología que se empleó en el desarrollo del estudio se aplicó mecanismos de investigación cuanti-cualitativo tales como la entrevista, encuesta, investigación documental y por su medio obtener información relevante que acceda a conocer la realidad situacional del barrio. La elaboración de la propuesta acoge un modelo organizacional basado en Mckinsey 2006 y procesos administrativos de Stoner, Freeman & Gilbert 1996 permitiendo elaborar las estrategias del caso junto a un cronograma de actividades también se incorpora una estructura organizacional con las funciones respectivas lo que conlleve tener mejores resultados en la resolución de los conflictos. Por ultimo al entregar el producto final el barrio tendrá una herramienta idónea y una respuesta a sus intereses para tener una cultura de paz con una sana convivencia en los pobladores de esta comunidad.

## ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	iii
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
TRIBUNAL DE GRADO .....	vi
RESUMEN.....	vii
ÍNDICE GENERAL .....	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xv
INTRODUCCIÓN .....	1
TEMA:.....	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA .....	4
JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
OBJETIVOS .....	7
OBJETIVO GENERAL.....	7
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	7
HIPÓTESIS.....	8
IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES .....	8
OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	9
CAPÍTULO I.....	11
MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL .....	11
1.1 MODELOS DE GESTION ORGANIZACIONALES.....	11
1.1.1 ENFOQUES SOBRE LOS MODELOS ORGANIZACIONALES.....	12
1.1.2 MODELOS ORGANIZACIONALES .....	12



1.1.3	GESTION ORGANIZACIONAL .....	14
1.2	CATEGORIZACIÓN DE LAS COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES .....	16
1.3	ANÁLISIS ORGANIZACIONAL .....	17
1.3.1	ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL .....	18
1.3.2	ORGANIZACIÓN .....	21
1.3.3	SISTEMA DE TOMA DE DECISIONES .....	23
1.4	SISTEMA ORGANIZACIONAL .....	24
1.4.1	INSTRUMENTOS DEL SISTEMA ORGANIZACIONAL .....	25
1.4.2	FORMAS DE TRABAJO .....	26
1.4.3	LA FORMA A REALIZAR O EJECUTAR LA ACCIÓN .....	26
1.5	PROCESO ADMINISTRATIVO .....	29
1.5.1	PROGRAMA DE MEJORA CONTINUA .....	31
1.6.	MEDIACIÓN COMUNITARIA .....	32
1.6.1	MODELOS DE MEDIACIÓN COMUNITARIA .....	33
1.7	PARTICIPACIÓN CIUDADANA ACTIVA.....	36
1.8	SOLUCIÓN DE PROBLEMAS O CONFLICTOS .....	38
1.8.1	PRINCIPIOS DE LA LEY DE ARBITRAJE Y MEDIACIÓN CODIFICADA EN EL 2005 .....	39
1.9	FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	41
	MARCO REFERENCIAL.....	43
	FUNDAMENTACIÓN SITUACIONAL.....	44
	 CAPÍTULO II .....	 47
2	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	47
2.1	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	47
2.2	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN .....	47
2.3	TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	48
2.3.1	POR EL PROPÓSITO.....	48
2.3.2	POR EL LUGAR .....	48
2.3.3	POR EL NIVEL .....	49

2.4	MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	50
2.4.1	MÉTODO INDUCTIVO .....	50
2.4.2	MÉTODO ANALÍTICO .....	50
2.5	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	50
2.5.1	LAS FUENTES PRIMARIAS .....	50
2.5.2	LAS FUENTES SECUNDARIAS .....	51
2.6	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	51
2.6.1	POBLACIÓN .....	51
2.6.2	MUESTRA .....	52
2.7	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	53
2.8	ANÁLISIS GENERAL DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA.....	72
2.9	COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS .....	75
CAPÍTULO III.....		79
3.	PROPUESTA.....	79
MODELO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL PARA LOS PROCESOS DE MEDIACIÓN COMUNITARIO ENMARCADOS EN EL BUEN VIVIR DEL BARRIO 16 DE JULIO DEL CANTÓN SANTA ELENA PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2014-2015” .....		79
FUNDAMENTACIÓN .....		79
JUSTIFICACIÓN .....		80
3.1	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA PROPUESTA .....	81
3.1.1	OBJETIVOS A CORTO PLAZO .....	81
3.1.2	OBJETIVOS A MEDIANO PLAZO .....	81
3.1.3	OBJETIVOS A LARGO PLAZO .....	82
3.2	METODOLOGÍA .....	82
3.3	DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	83
3.3.1	MODELO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL .....	83
3.3.2	ANÁLISIS ORGANIZACIONAL.....	84

3.3.3	MISIÓN Y VISIÓN INSTITUCIONAL PARA EL CENTRO DE MEDIACIÓN COMUNITARIO DEL BARRIO 16 DE JULIO .....	85
3.3.4	FINES DEL BARRIO .....	85
3.3.5	ESTRATEGIAS .....	86
3.3.6	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES .....	89
3.4	PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE MEDIACIÓN .....	90
3.4.1	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	92
3.4.2	FUNCIONES Y ATRIBUCIONES .....	92
3.4.3	RECURSOS .....	95
3.4.4	PRESUPUESTOS .....	96
3.4.5	SATISFACCIÓN .....	97
3.4.6	RESULTADOS .....	97
	CONCLUSIONES .....	99
	RECOMENDACIONES .....	100
	BIBLIOGRAFÍA .....	101

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Modelo organizacional de las 7 S Mckinsey .....	12
Gráfico 2. Mapa localización barrio 16 de Julio.....	46
Gráfico 3. Estructura Organizacional del barrio .....	54
Gráfico 4. Situación Administrativa y Organizacional del barrio.....	55
Gráfico 5. Decisiones Apropriadas y Deliberantes .....	56
Gráfico 6. Instrumento eficaz.....	57
Gráfico 7. Mediación Comunitaria .....	58
Gráfico 8. Conflictos que se suscitan en el barrio.....	59
Gráfico 9. Conciliación de las partes .....	60
Gráfico 10. Medio alternativo de conflictos .....	61
Gráfico 11. Transformación social de una comunidad .....	62
Gráfico 12. Mediación Comunitaria .....	63
Gráfico 13. Diagnostico Organizacional.....	64
Gráfico 14. Información fortalezas y debilidades del barrio.....	65
Gráfico 15. Mejorar la capacidad de gestión del barrio .....	66
Gráfico 16. Planificación de las actividades del barrio.....	67
Gráfico 17. Procedimiento y reglamento del barrio.....	68
Gráfico 18. Comunicación adecuada .....	69
Gráfico 19. Desarrollo del pensamiento y la reflexión .....	70
Gráfico 20. Creación de un Modelo de Gestión Organizacional .....	71
Gráfico 21. Esquema del Modelo de Gestión Organizacional.....	83
Gráfico 22. Mapa del Barrio y semaforización de conflictos .....	88
Gráfico 23. Estructura Organizacional del barrio 16 de Julio.....	92

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución de la población .....	52
Tabla 2. Estructura Organizacional del barrio .....	54
Tabla 3. Situación Administrativa y Organizacional del barrio.....	55
Tabla 4. Decisiones Apropriadas y Deliberantes .....	56
Tabla 5. Instrumento eficaz.....	57
Tabla 6. Mediación Comunitaria.....	58
Tabla 7. Conflictos que se suscitan en el barrio.....	59
Tabla 8. Conciliación de las partes .....	60
Tabla 9. Medio alternativo de conflictos.....	61
Tabla 10. Transformación social de una comunidad .....	62
Tabla 11. Mediación Comunitaria.....	63
Tabla 12. Diagnostico Organizacional .....	64
Tabla 13. Información fortalezas y debilidades del barrio.....	65
Tabla 14. Mejorar la capacidad de gestión.....	66
Tabla 15. Planificación de las actividades del barrio .....	67
Tabla 16. Procedimiento y reglamento del barrio .....	68
Tabla 17. Comunicación adecuada .....	69
Tabla 18. Desarrollo del pensamiento y la reflexión .....	70
Tabla 19. Creación de un modelo de gestión .....	71
Tabla 20. Resultados de la encuesta Variable Independiente .....	76
Tabla 21. Resultados de la encuesta Variable Dependiente.....	76
Tabla 22. Equivalente de la Variable Independiente .....	77
Tabla 23. Equivalente de la Variable Dependiente .....	78
Tabla 24. Habitantes del barrio 16 de Julio .....	87

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Esquema variable independiente .....	9
Cuadro 2. Esquema variable dependiente .....	10
Cuadro 3. Matriz FODA .....	84
Cuadro 4. SemafORIZACIÓN de los conflictos.....	87
Cuadro 5. Cronograma de actividades .....	89
Cuadro 6. Recursos materiales .....	96
Cuadro 7. Recursos económicos (Talento Humano).....	96
Cuadro 8. Valores totales Recursos Materiales y Económicos.....	97
Cuadro 9. Matriz de resultados para los casos del centro de mediación comunitaria .....	97

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Solicitud de registros de centros de mediación .....	104
Anexo 2. Formato encuesta.....	105
Anexo 3. Solicitud de habilitación de las o los postulantes a mediadores en los centros de mediación.....	107
Anexo 4. Contenido del plan de desarrollo .....	109
Anexo 5. Fotografías .....	110

## INTRODUCCIÓN

El estado ecuatoriano, y su normativa constitucional, como base jurídica constituyen un pilar fundamental de la Sociedad Civil, la trasgresión del tiempo ha traído para la sociedad cambios trascendentales, cambios profundos, y cambios continuos de acuerdo a las necesidades de la región, en sus aspectos social, político y económico.

El sistema estatal o la llamada administración del Estado, demanda en su ejecución modelos de gestión de justicia, que permitan la eficiencia en los procesos legales, con cambios visibles y en la administración de justicia actual, de acuerdo a la normativa legal vigente.

El presente trabajo de tesis se encamina a diseñar un modelo de gestión organizacional para los proceso de mediación comunitaria enmarcada en el buen vivir de los moradores del sector barrial 16 de Julio de la jurisdicción de Santa Elena, año 2014-2015. Para la presente investigación se plantea la problemática a los conflictos que se generen en la cual el estudio comprende tres capítulos así:

El **Capítulo I** considera la bibliografía sobre administración las cuales hablan de los modelos de gestión más utilizados, teorías, conceptos y clasificación de los mismos, entre los cuales destacan términos como la gestión, los objetivos estratégicos, planeación, organización y desarrollo, los conceptos, las bases teóricas, los antecedentes, la evolución y desarrollo, el marco teórico, la fundamentación científica, la fundamentación legal, la doctrina jurisprudencial de la mediación, solución de conflictos, la normativa constitucional aplicada a la ley de mediación y arbitraje, el reconocimiento de la normativa internacional.



El **Capítulo II**, presenta la metodología de investigación, técnicas, fuentes primarias y secundarias, población, muestra, recolección de datos, análisis y resultados que permitan la comprobación de la hipótesis.

El **Capítulo III**, contiene el Modelo de Gestión Organizacional para los procesos de mediación comunitaria enmarcada en el buen vivir de los moradores del barrio 16 de Julio de la jurisdicción de Santa Elena, año 2014, en la cual se expresa el punto de origen que dio inicio y la apertura para el proceso de la presente investigación, conforme a la normativa compuesta por los articulados, transitorias y reformatorias legales.

Las conclusiones y recomendaciones y la respectiva explicación de la base teórica, la cual brinda el engranaje y creación del Modelo de Gestión Organizacional para los procesos de mediación, enmarcado en el buen vivir de los habitantes del barrio 16 de Julio del cantón Santa Elena, donde dentro de un término de tiempo, se podrán buscar soluciones rápidas y viables, acorde a los actuales momentos, donde se pregona cambios radicales en nuestra sociedad, y crear impacto y una nueva forma de vida para el pueblo.

**TEMA:**

**“MODELO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL PARA LOS PROCESOS DE MEDIACIÓN COMUNITARIA ENMARCADO EN EL BUEN VIVIR DE LOS HABITANTES DEL BARRIO 16 DE JULIO DEL CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2014-2015”**

**PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El arbitraje, mediación, negociación, conciliación, conforman los métodos alternativos de solución de conflictos, los cuales tienen antecedentes normativos en la legislación ecuatoriana.

La mediación como Medio Alternativo de Solución de Conflictos (MASC) se encuentra estipulado en la Constitución en el Art.190 que textualmente dice: “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 transgredir. 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.”

Pese a que se encuentran consagrados en la Constitución muchos de los ciudadanos y ciudadanas desconocen dichos mecanismos de mediación; los mismos que pueden ser utilizados en la Justicia Alternativa, este desconocimiento permite que aún se siga viviendo en una cultura de desorden y conflictos que recaen en los miembros de la comunidad.

Es así ante los inconvenientes y problemas que se presentan entre estos ellos el divorcio, la manutención de los hijos, las peleas callejeras, los moradores acuden ante los abogados pagando altas sumas de dinero por la requerencia de sus servicios, para evitarse la discusión personal y el careo lo que dilata la solución al problema.

La inadecuada preparación académica, el bajo nivel intercomunicacional entre las partes lo que conlleva al irrespeto, el escaso interés por acudir hacia una entidad pública de justicia así también como la confianza permiten el ascenso de las problemáticas entre los moradores del barrio 16 de julio.

Constituyéndose así el Modelo de Gestión Organizacional para los procesos de mediación comunitario enmarcada en el buen vivir de los miembros del barrio 16 de Julio de la jurisdicción de Santa Elena, año 2014-2015 en una imperiosa necesidad de organización, con la finalidad que a través del conocimiento, la práctica y la utilización de este mecanismo, los habitantes de esta organización barrial, se empoderen de esta nueva forma de justicia alternativa.

## **FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿La limitada gestión organizacional afecta los procesos de mediación comunitaria enmarcados en el Buen Vivir de los habitantes del barrio 16 de Julio del Cantón Santa Elena?

## **SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA**

¿Cómo el desconocimiento de las leyes de la organización afecta los procesos de mediación en el barrio?

¿De qué manera el bajo nivel de información repercute en la implementación de un centro de mediación en el barrio?

¿Cómo afecta la limitada participación de los moradores en la mediación comunitaria para la solución de los conflictos?

## **JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA**

El presente trabajo se justifica socialmente, en base a una de las situaciones más neurálgicas y de difícil superación comunitaria, basada referencialmente a estudios de zonas urbanas de carácter nativo en los habitantes del Barrio 16 de Julio de la jurisdicción de Santa Elena, por el desconocimiento y la necesidad de aplicar la Mediación como Medio Alternativo de Solución de Conflictos (MASC), dentro de su comunidad que no les ha permitido que sus problemas se resuelvan de una forma ágil, más económica, confidencial y sobre todo sean las partes quienes encuentren la solución.

Esto ha permitido que ésta sociedad esté sedienta de equidad que cada día sus conflictos sean resueltos por otras personas ajenas a ellos que muchas veces los engañan y los persuaden a través de contribuciones económicas dar una posible solución al problema.

La difusión e implementación de la Mediación permitirá como un medio a contribuir como profesionales en Organización y Desarrollo Comunitario, capacitados y preparados a orientar, crear, cambiar una cultura de litigio por una cultura de diálogo a través de un modelo de gestión organizacional del centro de mediación comunitario para el buen vivir, como Medio Alternativo de Solución de Conflictos en donde las partes en conflictos podrán encontrar una solución creativa a través de sus propios consensos.

El principal objetivo de estructurar y organizar un centro de mediación comunitario, es la de mejorar la calidad de vida de los habitantes, armonizando su convivencia a través de un servicio gratuito para resolver sus conflictos y dificultades con los vecinos o familiares que viven en el sector donde se realiza el estudio.

Este servicio además de mediar promueve la cultura de participación y control social permitiendo reconocer, a través de acciones como la capacitación o talleres con temáticas de los conflictos, que situaciones como estas hacen que se pierda la armonía, identificando las causas y efectos de los mismos organizadamente y focalizando el malestar que aqueja constantemente a los barrios del cantón y la provincia, proporcionando estrategias que fomenten una mejor calidad de vida.

Una de las funciones que cumple el Centro de Mediación Comunitario, es la de sensibilizar y promocionar tolerancia y solidaridad entre los ciudadanos, creando espacios de escucha efectivos en el sector, educando en las actitudes y valores adecuados para afrontar dificultades y las diferencias con las que constantemente nos encontramos en la relación con los demás, estudiando la conflictividad en su ámbito de actuación promoviendo la aplicación de métodos pacíficos y cooperativos la solución y repuesta a los conflictos.

### **Tiene una utilidad teórica**

Porque está orientada bajo los preceptos legales que permiten la argumentación de la problemática al igual que los modelos de gestión tomados como referencia de las fuentes bibliográficas dan la relevancia en la investigación donde los habitantes del Barrio 16 de Julio del cantón Santa Elena, se empoderen de la mediación comunitaria.

### **Tiene una utilidad metodológica**

Permite la aplicación de las metodologías cuanti-cualitativas para obtener la información necesaria y sobre todo tener un acercamiento de la situación actual de los habitantes del barrio 16 de Julio.

### **Tiene una utilidad práctica**

Se justifica además porque para la consecución final de un modelo de gestión organizacional para los procesos de mediación comunitario enmarcada en el buen vivir de los habitantes del barrio 16 de Julio; se recurre a hacer uso de la ciencia de la administración, en lo referente a la gestión, planificación, elegir objetivos estratégicos para la organización control y seguimiento de los resultados que se obtendrán con la implementación del centro comunitario de mediación.

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Diseñar un Modelo de Gestión Organizacional en función de los objetivos del buen vivir que permita los procesos de mediación comunitario en el barrio 16 de Julio de la jurisdicción de Santa Elena, provincia de Santa Elena año 2014-2015.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Fundamentar teóricamente los modelos de gestión y los procesos de mediación establecidos en la investigación.
- Evaluar el nivel de conocimiento de las leyes de mediación en el barrio.

- Elaborar el modelo que contribuya el funcionamiento del centro de mediación comunitario para el barrio 16 de Julio del Cantón Santa Elena

## **HIPÓTESIS**

¿Si se aplicará un modelo de gestión organizacional enmarcada en el buen vivir, se fortalecerán los procesos de mediación comunitaria para los moradores del barrio 16 de Julio de la jurisdicción de Santa Elena?

## **IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES**

### **Variable Independiente**

Gestión organizacional

### **Variable Dependiente**

Mediación comunitaria

## OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

**Cuadro 1. Esquema variable independiente**

VARIABLE INDEPENDIENTE	CONCEPTO	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	HERRAMIENTA
<b>Gestión organizacional</b>	Comúnmente llamado organización y estructura de empresa, tendiente al cumplimiento de objetivos, metas, resultados, en base a dos pilares fundamentales, como es la comunicación, y la estrategia de emprendimiento.	Estrategia organizacional	Estructura organizativa barrial	¿Conoce usted sobre la estructura Organizacional del Barrio? ¿Usted conoce la situación administrativa y organizacional del barrio? ¿Conoce usted en qué consisten las decisiones apropiadas y deliberantes que favorecen a su sector barrial?	Encuestas
		Diagnostico organizacional	Diagnóstico organizacional	¿Considera usted que la Ley de Mediación y Arbitraje es un instrumento eficaz para la búsqueda de situaciones en disputa? ¿Considera usted que es necesaria la mediación comunitaria en su barrio?	
		Sistema Organizacional	Decisiones apropiadas	¿Considera usted conveniente que a través de la mediación se dé solución en los diferentes conflictos que se suscitan en el barrio? ¿Conoce usted en que consiste la conciliación de las partes? ¿Conoce usted un medio alternativo de conflictos?	Entrevistas
		Proceso administrativo	Instrumento eficaz	¿Cree usted que la transformación social de una comunidad depende en gran parte del mejoramiento de la relación interpersonal? ¿Considera usted que la mediación comunitaria es suficiente para alcanzar un acuerdo que satisfaga a las partes en conflicto?	Observaciones
			Asignación de recursos	¿El diagnostico organizacional en el barrio permite fortalecer al sector? ¿Considera usted facilitar información para tomar decisiones adecuadas del análisis interno de las fortalezas y debilidades del barrio?	
	Programa de mejora continua		¿Considera usted necesario mejorar la capacidad de gestión del barrio? ¿Conoce usted la planificación de las actividades del barrio?		

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado:** Por la autora



**Cuadro 2. Esquema variable dependiente**

VARIABLE DEPENDIENTE	CONCEPTO	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	HERRAMIENTAS
Mediación comunitaria	En su esencia, se trata de un proceso que estructura la intervención de las partes involucradas en modos que favorecen, simultáneamente, su participación y su legitimidad, permitiéndoles asumir responsabilidad en términos de diseñar la resolución de su disputa.	Relaciones comunitarias  Participación activa  Solución de problemas  Transformación social	Mediación comunitaria  Intervención legal  Conciliación y arbitraje  Mejoramiento de la relación interpersonal	¿El procedimiento y reglamento del barrio fortalece a la administración? ¿Considera usted que la comunicación adecuada es un factor favorable para evitar conflictos dentro del barrio? ¿Conoce usted, que el ser humano en el desarrollo del pensamiento y la reflexión, busca construir un nuevo significado de conflicto, en la que las partes intervinientes puedan alcanzar acuerdos? ¿Considera usted importante la creación de un Modelo de Gestión Organizacional para el funcionamiento del centro de mediación en el Barrio 16 de Julio del cantón Santa Elena?	Encuestas  Entrevistas  Observaciones

**Fuente:** Investigación de campo

**Elaborado:** Por la autora

## CAPÍTULO I

### MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

#### 1.1 MODELOS DE GESTIÓN ORGANIZACIONALES

Es suma relevancia antes de presentar los modelos a aplicarse conocer, relacionarlos y definirlos adecuadamente para el fin que una determinada organización o empresa así lo requiera, con ello cumplir con aquellos propósitos que han sido planeados. Por lo tanto es necesario definir a la organización para esto se toma las posturas siguientes:

“Es la combinación de labores puntuales llevadas a cabo por los integrantes de la organización con la finalidad de ejecutar acciones identificadas en su ambiente”.  
**(Ardila, 1982) Pág # 2**

De acuerdo a esta postura es de particular interés para la organización de que utiliza diversas herramientas un manejo hacia la consecución de un objetivo básico y que procure cumplir su rol con la sociedad.

Para Chiavenato (2004) la conceptualiza a la organización como “una estructura deliberada porque propone la individualización del trabajo y asigna su ejecución a los integrantes” Pág. # 22

La organización debe estar sujeta a una esquema que permita llevar con mayor facilidad el cumplimiento de las funciones esto tendrá resultados positivos en la empresa.

### 1.1.1 ENFOQUES SOBRE LOS MODELOS ORGANIZACIONALES

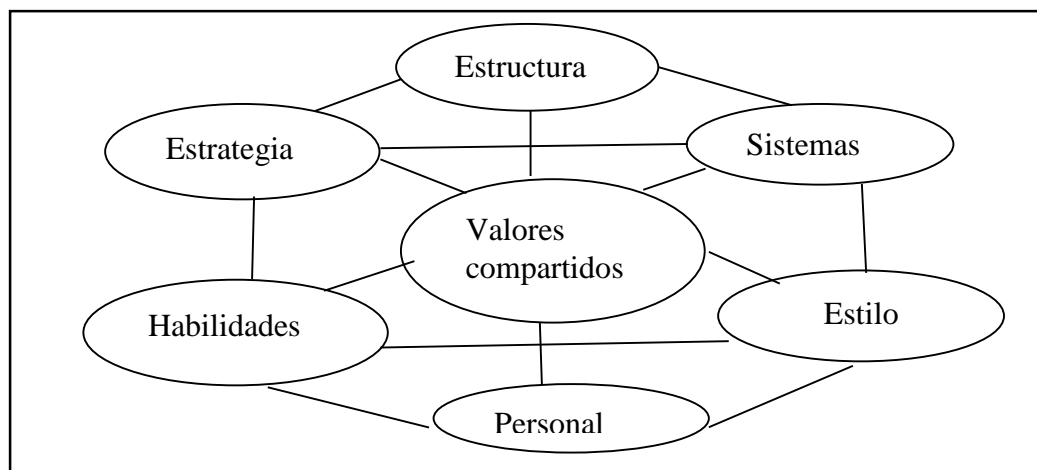
No es desproporcionado pensar que las reestructuraciones en las organizaciones generan cambios en los colaboradores para el desempeño de su rol internos dentro de las mismas, estos mismos cambios conducirá a los conflictos e inconvenientes.

Dependiendo del modelo organizacional que se adapte debe crearse vías en la cual los individuos les permitan orientarse y que cumplan con sus funciones a la competencia de su trabajo.

Definen al modelo organizacional como “el cumulo de labores formales definidas para las personas y a las secciones departamentales con el cual la organización identifica las tareas, conduce los recursos, y regula los departamentos” (Daft & Dorothy, 2006) Pág. # 35

### 1.1.2 MODELOS ORGANIZACIONALES

**Gráfico 1. Modelo organizacional de las 7 S Mckinsey**



**Fuente:** Mckinsey Tomado del Libro Estrategia y planes para la empresa: con el cuadro de mando integral Antonio Francés (2006). Pág. # 169

**Elaborado:** Por la autora

- **Estilo:** comprende la cultura de la organización, de manera general son los directivos los que dictan las buenas prácticas y la razón de establecimiento de la empresa.
- **Personal:** es el componente humano y de quienes depende la organización.
- **Sistemas:** es el proceso informático que permite el andar organizacional.
- **Estrategia:** constituye la idea de cambiar el rumbo de organización para alcanzar los objetivos planificados.
- **Estructura:** las diversas intrarelaciones entre los integrantes y la manera de organizarse, que incluye la hegemonía.
- **Habilidades:** son las destrezas para el cumplimiento del trabajo en la empresa.
- **Valores compartidos:** la identificación de la organización y el sentido de pertenencia entre los integrantes.

Entre tanto el modelo organizacional incluye elementos que permiten a las instituciones cumplan sus funciones adecuadamente. Entre estos están:

Para Ponce (2001) “La **planeación** conjuga la actividad más relevante en la administración, puesto que hay fijar el horizonte en la cual la empresa se direccionará, aquellos objetivos, y sobre todo los medios hacia la consecución”.  
Pág. # 78

**La dirección** corresponde al cumplimiento de lo planeado en la cual resalta la labor esencial del administrador, quien a través del poder de decisión y su continua vigilancia en el desempeño de las funciones. (Ponce, 2001)

Es así que la **coordinación** “es la complementariedad de las actividades de las secciones de la empresa con el fin de plasmar las metas organizacionales. Es así

que sin coordinacion los integrantes debilitarian el accionar institucional en donde la individualizacion personal sera la la labor principal en vez de la imagen posicional de la organizacion” (Ponce, 2001)

Tambien define Ponce (2001) en que el **control** “asume la estimación comparable que se espera obtener de resultados presentes y pasados, con ello poder articular, mejorar y definir responsablemente los planes.” Pág. # 355

### 1.1.3 GESTION ORGANIZACIONAL

**Toda organización tiene por objeto el cumplimiento de metas, en base a los lineamientos organizacionales con respecto a la gestión organizacional; y con ello define también la identidad propia de la organización. Es importante que las organizaciones definan un modelo de gestión por competencia, con el fin de crear una cultura enmarcada en el desarrollo técnico, personal y organizacional.**<sup>1</sup>

El tipo o nivel de una competencia trae implicaciones prácticas en la planeación de los recursos siempre van a incluir una intención, y ésta a la vez un motivo o fuerza que va a causar una acción hasta conseguir un resultado esperado.

La trascendencia que tienen las competencias organizacionales es de gran importancia en el crecimiento del personal humano para adaptarse al entorno.

En consideración la gestión organizacional, aun cuando posea cambios de naturaleza sustancial y en la política que propendan a manejar el sistema

---

<sup>1</sup> Tomado de <http://gestionluzanayuly.blogspot.com/>

económico, lo más preponderante se fija en la parte administrativa, puesto que aquí se direcciona la toma de decisiones para cada organización, y en donde se fija la materialización del objetivo distanciándose del conglomerado.<sup>2</sup>

En cuanto a esta perspectiva la participación y el involucramiento de los integrantes de la organización es esencial para los fines que desea la empresa.

### **1.1.3.1 Modelo de gestión de Competencia**

Según la Real Academia Española 2014, define a la Competencia: como la capacidad de un individuo para aplicar el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes en el proceso de desempeño de una función laboral.

Un modelo de competencias traduce la estrategia de la organización a un lenguaje de la gestión del recurso humano, con base en competencias. El conjunto conocido y sistémico de las competencias que poseen los individuos, conforman una parte importante del activo intelectual con el que la organización cuenta para su producción. Un modelo de gestión y desarrollo de la organización tiene como eje las competencias entendiéndose estas como el conjunto de habilidades y actitudes que posee una persona o recurso humano y que son requeridos para ejecutar con calidad las funciones productivas.

Para Saracho (2005) “Un modelo de competencias implica una metodología para la aplicación de estas, a la vez de contar con herramientas para el control y el proceso”. Pág # 27

---

<sup>2</sup> Citado de la Revista Mad Mayo 2012, Universidad de Chile. La gestión organizacional: algunas dificultades prácticas de la reforma en los organismos del Estado

Los modelos de competencias son:

**Modelos de competencias distintivas:** indica que los individuos tienen particularidades diferenciales y en la cual cumplen funciones muy valiosas para una organización, lo que permite a esta alcanzar óptimos resultados.

**Modelos de competencias genéricas:** esto permite la adaptabilidad al trasladarse o cambiarse a una nueva empresa, es decir tendrá el mismo el mismo desempeño por las características que posee el individuo.

**Modelo de competencias funcionales:** dentro de este aspecto el individuo debe obtener respuestas mínimas que permitan a la empresa mantenerse en el mercado.

## **1.2 CATEGORIZACIÓN DE LAS COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES**

Las competencias en las organizaciones poseen tres grandes categorías que son:

1. **Competencias Técnicas.-** Conocimientos y destrezas específicas, que son de relevancia para desempeñar roles y trabajos referentes a áreas laborales del “SABER” Y “SABER HACER” es decir en el correcto accionar que se ha encomendado.
2. **Competencias Institucionales.-** Constituidas por los principios, valores, creencias o políticas y filosofía del Servicio de Administración, el “SABER SER” entendido en aspectos que limitan la conducta del personal.

3. **Competencias Organizacionales**<sup>3</sup>.- Se emplean a los procesos sociales de forma general como son: el trabajo en equipo, la comunicación, el servicio al cliente, el “SABER” Y “SABER HACER”.

Es de mucha importancia que las organizaciones definan las competencias que deben tener su personal o miembros activos y la forma en como debe ser desarrolladas en si es una herramienta para gestionar el crecimiento y el logro de los objetivos organizacionales.

Por lo tanto la gestión organizacional como un proceso en que todos los involucrados de ella deben poner a disposición sus habilidades y actitudes, se realizan actividades interrelacionadas para un fin en este caso son los objetivos organizacionales.

La efectividad de la gestión organizacional es alcanzar niveles de crecimiento en los procesos de gestión, es decir organizaciones bien administradas que dependen de una coordinación balanceada entre procesos y realización de actividades de los integrantes.

### **1.3 ANÁLISIS ORGANIZACIONAL**

**De acuerdo IICA (1997) “corresponde a una evaluación interna de la institución que tiene como objetivo final identificar sus fortalezas y debilidades frente a las oportunidades y amenazas que han sido identificadas en el análisis del contexto”. Pág. # 29**

---

<sup>3</sup> <http://gestionluzanayuly.blogspot.com/2009/03/trabajo-gestion-organizacional.html>



La preparación del análisis institucional es tener un acercamiento de la situación actual de la organización y del funcionamiento para generar acciones mediante la matriz FODA.

Para Martínez (2003) Misión. “describe la razón o las razones por las cuales existe. De esta manera justifica su existencia (que somos) y sus fines (para que servimos)”. Pag # 51

**Según Martínez (2003) visión es definida como una descripción de cómo queremos que sea nuestra empresa en el futuro: una especie de ilusión alcanzable a largo plazo; una situación a la vez posible y deseable para toda la organización. Pág. # 51**

De acuerdo a estas definiciones en que el autor expone su criterio por un lado manifiesta en que la misión es la posición o la imagen que se tiene de la empresa para mantenerse en el mercado, mientras que visión la considera el estado o el sueño de prestigio para apoderarse y ampliarse a varios mercados una aspiración a futuro.

### **1.3.1 ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL**

**Según Mintzberg (1997) “La define en un compendio de estrategias, encaminadas a dar solución a las actividades administrativas, como son el plan, la acción, el patrón, posición y perspectiva.” Pág. # 355**

La estrategia está conformada por elementos esenciales dentro del plano administrativo, en los cuales las soluciones serán recurrentes de acuerdo a las expectativas generadas a través del plan, la acción, el patrón, posición y perspectiva.

De acuerdo a Mintzberg (1997) “La estrategia posee una lógica organizacional, es la creación del pensamiento, y las acciones positivas a emprender.” Pág. # 57

La voluntad, el accionar, el positivismo, las metas, las expectativas, y todas aquellas situaciones que involucran el renacer de la empresa, da la guía correcta por donde debemos caminar.

“La empresa como tal debe estar sujeta siempre aun control claro y preciso de su accionar en correspondencia a las demandas y exigencias del entorno social y el campo laboral”. (Mintzberg, 1997)

En la actualidad las grandes empresas en su resurgir económico necesitaran de un permanente control de actividades, así como para el cumplimiento de objetivos, es decir trabajo por resultado.

### **1.3.1.1 Estructura organizativa barrial**

De acuerdo a Gravano (1991) La sociedad barrial es otra forma organizativa o bien llamado conjunto de líderes barriales, los cuales están encaminados a convertirse en verdaderos entes sociales, protagonistas de la sociedad civil.

Se establecen lo siguiente:

- La cultura, como fuente de riqueza histórica, contribuye a la enorme perspectiva del estado social del individuo como de los valores por él representados, aparecen entonces tipos culturales diversos: los profesionales, rockeros, conocedores del barrio, ídolos deportivos, los sacerdotes, etcétera.

- El entorno del sector comunitario, considerado como un lugar original, propio, característico, dúctil, vivencial, acorde a la realidad social.
- La historicidad del lugar llamado sector barrial: origen, evolución, desarrollo, surgimiento, cronología, vivencias actuales.
- El léxico barrial o comunitario responde, al lenguaje basado en formas únicas de comunicación o comúnmente llamados modismos.
- Reuniones festivas.- responden a una costumbre de sitios donde se disfrutan conmemoraciones, que van desde la creación del barrio hasta la fiesta familiar de mayor acogida.
- Las organizaciones barriales responden a toda comunidad, en la que legalmente siempre están en la búsqueda de participación, protagónica y política. Buscan el desarrollo social permanentemente.

Estos elementos sociológicos determinan un aspecto de significaciones y una cabal muestra en donde lo simbólico se hace presente, teniendo en cuenta que el lugar se definirá como lugar de identidad, de relación y de historia. De manera que el lugar es triplemente simbólico: el lugar simboliza la relación de cada uno de sus ocupantes consigo mismo, con los demás ocupantes y con su historia común. (Augé, 1995)

El lugar, a su vez, queda establecido por dos concepciones: las fronteras y los límites, se entiende por fronteras aquel espacio geográfico impuesto oficialmente: las calles que lo separan de otras zonas o barrios; y por límites: la influencia y el reconocimiento popular de la barriada, cuya identificación va más allá de las

fronteras físicas en los habitantes de otros sectores, por lo tanto es el sentido de pertenencia que lo identifica unos de otros.

### **1.3.2 ORGANIZACIÓN**

#### **Bases teóricas:**

Responden a una característica esencial en la administración, la comunicación contribuye al mejoramiento de procesos y subprocesos con eficacia y responsabilidad.

La organización, también consta de buena y excelente comunicación tales como historietas, metáforas, símbolos, artefactos y los comentarios que la gente de la organización hace en sus conversaciones diarias. Para tal efecto se utiliza una gran diversidad de herramientas, dependiendo de la profundidad deseada, de las variables que se quieran investigar, de los recursos disponibles y de los grupos o niveles específicos entre los que se van a aplicar. **(Meza, 2015)**

#### **Elementos**

Toda estructura organizacional fundamentalmente posee tres elementos:

- Metodología
- Comunicación
- Logros y resultados
- Procedimiento para recabar la información
- Prontitud en generar resultados
- Estrategias basadas en la comunicación, para mejorar el ejercicio laboral
- Almacenamiento y archivo de la información organizacional

## **Diagnostico organizacional funcional**

El diagnóstico organizacional (su nombre debido a una perspectiva funcionalista) examina principalmente las estructuras formales e informales de la comunicación, las prácticas de la comunicación que tienen que ver con la producción, la satisfacción del personal, el mantenimiento de la organización, y la innovación.

Usa un proceso de diagnóstico en el cual el auditor asume la responsabilidad casi total del diseño y la conducción del mismo (objetivos, métodos y la interpretación de los resultados).

### **Objetivos del diagnóstico funcional**

- Evaluar la estructura interna formal e informal del sistema de comunicación y los diferentes canales de comunicación.
- Evaluar los sistemas y procesos de comunicación a nivel interpersonal, grupal, departamental, e interdepartamental.
- Evaluar los sistemas y procesos de la comunicación externa de la organización, entidades públicas y privadas con las cuales existe interdependencia.
- Evaluar el papel, la eficiencia y la necesidad de la tecnología de la comunicación organizacional.

Evaluar el impacto que tienen los procesos de comunicación en la satisfacción en el trabajo, en la productividad, en el compromiso y el trabajo en equipo. <sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> (<http://www.infosol.com.mx>, 2010)

### 1.3.3 SISTEMA DE TOMA DE DECISIONES

A continuación las formas conceptuales que involucran la tomas de decisiones, encaminadas a los procesos de conducta en el ser humano.

Según Hastle (2001) “Los inconvenientes que se presentan en la toma de decisiones, provienen de una serie de dificultades, las mismas que son materia de estudio.” Pág # 79

**Decisiones.** Son aspectos de comportamiento que dan como resultado formas de conductas, que técnicamente son, causas y efectos, hechos o acontecimientos, y opciones o momentos a presentarse.

**Resultado.** Son aquellas que se presentan a través del comportamiento de las personas y consecuentemente dentro del proceso de toma de decisiones.

**Efectos.** Son aquellas situaciones en que convergen como resultados aspectos positivos y negativos.

**Indecisión.** Son aquellas situaciones que demandan aspectos en que el riesgo conlleva a la pérdida o ganancia.

**Particularidades.** Son aquellas conductas que involucran el elegir o ser elegidos, o ser partícipes de un acto o actos relevantes.

**Reflexión.** Son las decisiones más valederas y acordes al proceso de decisión, es el resultado óptimo de lo que hemos querido alcanzar.

## 1.4 SISTEMA ORGANIZACIONAL

“La organización como tal y los sistemas, forman parte de ese gran núcleo de trabajo, y la comunicación entre ambos, conlleva al camino del éxito.” (Seen, 1988)

**El hombre en su accionar dentro de la empresa será considerado como un sistema, rodeado de otros sistemas que buscan el éxito deseado. Por lo tanto los sistemas individualmente coexisten de acuerdo al grado de intelecto y funcionalidad, el más óptimo para estos subsistemas, es el poder de la comunicación, ya que lo facilita todo.**

La Organización ha sido considerada como un sistema socio técnico, conformado por seres humanos capaces de lograr objetivos, su estructura responde al compromiso evolutivo organizacional y los cuales les permiten adecuarse al entorno.

La Organización es un sistema dinámico constantemente en cambio y en adaptación, las presiones internas y externas, y está en un proceso continuo de evolución, las interrelaciones establecidas se sujetan a las normas y reglamentos permitiendo el accionar de esta.

Señala Chiavenato (2000) que las organizaciones son un sistema de actividades, que están coordinadas y tienen la finalidad de lograr un objetivo en común: así mismo, afirma que existe organización a partir de la interacción de 2 o más personas.

Los principales requisitos para la existencia de un sistema que sea efectivo son los siguientes:

- La comunicación
- Participación activa y grupal
- Cumplimiento de metas y objetivos.

**Sistema Organizacional:** Es un sistema compuesto de seres humanos, dinero, materiales, equipo, entre otros; relacionado con el logro de algún objetivo u objetivos.

#### **1.4.1 INSTRUMENTOS DEL SISTEMA ORGANIZACIONAL**

Son aquellas formas en que las actividades organizativas son coordinadas, tanto en forma grupal o individual, esto trae consigo las estrategias y la respectiva planificación, y por supuesto la forma psicosocial del recurso humano a favor de la estructura organizativa.

Para que fluya la intervención individual y grupal se necesita los procesos de comunicación, influencia y decisión, a través de las acciones administrativas de la organización.

Tomando en cuenta el trabajo administrativo en la determinación de objetivos, el cumplimiento de actividades, los roles en sus distintos ámbitos, y las metas alcanzadas, la organización dará como resultado saldos positivos de la excelente administración llevada a efecto.



## **1.4.2 FORMAS DE TRABAJO**

La actividad de trabajo diario en las organizaciones determina la acción individual o grupal del recurso humano al cumplimiento de objetivos. Una de las formas de trabajo de una organización dedicada a la compra y venta de productos, son la parte transaccionalita, y la otra es la compra y venta, autorizaciones, proceso de facturación, generación de utilidades, etc.

Además existen otras actividades administrativas que se realizan de forma manual, donde se exceptúa el sistema informático y la información debe ser trasladada con rapidez, los procesos de documentación son más lentos, esto trae explotación laboral, debido al volumen masivo de documentos a manejar, la falta de conocimiento de los procesos de la empresa o la dificultad para medir el cumplimiento de estándares y costos involucrados.

## **1.4.3 LA FORMA A REALIZAR O EJECUTAR LA ACCIÓN**

Es el conjunto de actos administrativos que tiene como finalidad la realización de un principal acto, el mismo que denota gran connotación y que involucra una decisión importante dentro de un proceso instaurado.

Deberá existir la base legal vigente para que todo lo actuado administrativamente sea de carácter esencialmente legítimo, y que la eficacia jurídica sea la herramienta del buen actuar de los ciudadanos.

**Subsistema Psicosocial:** (Recursos Humanos, Actitudes, Motivación, Liderazgo, Comunicación). Integrado por individuos y grupos en interacción. Consiste en el

comportamiento individual y la motivación, relaciones de función y posición, dinámica de grupos y sistemas de influencia.

Se ve afectado también por sentimientos, valores, actitudes, expectativas y aspiraciones de la gente dentro de la organización. Estas fuerzas crean el "clima organizacional" dentro del que los participantes humanos realizan sus actividades y desempeñan su función. Por tanto, se prevé que los sistemas psicosociales difieren significativamente entre las diversas organizaciones.

El subsistema psicosocial integrado por individuos y grupos en interacción. Consiste en el comportamiento individual y la motivación, relaciones de función y posición, dinámica de grupos y sistemas de influencia.

Se ve afectado también por sentimientos, valores, actitudes, expectativas y aspiraciones de la gente dentro de la organización. Estas fuerzas crean el "clima organizacional" dentro del que los participantes humanos realizan sus actividades y desempeñan su función.

En fin han de verse ligados y estar relacionado a los siguientes aspectos:

### **Recursos Humanos:**

Se denomina al trabajo que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores de esa organización, pero lo más frecuente es llamar así a la función que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, y emplear a los colaboradores de la organización, esta tarea la puede desempeñar una persona o departamento (profesionales en R. Humanos) junto a los directivos de la organización.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Citado de <http://www.monografias.com/trabajos93/reclutamiento-del-personal/reclutamiento-del-personal.shtml>

Cultura Organizacional, Clima Organizacional o Cultura Corporativa, comprende las actitudes, experiencias, creencias y valores, tanto personales como culturales, de una organización.

Para (Margulis, 2003) “la cultura comprende las creaciones humanas, de valores y normas que son compartidos por personas, es una realidad social que impregna huellas individuales para el individuo.” Pág. # 13

**Motivación:**

Es una forma de personalidad y temperamento del ser humano que demuestra el ímpetu y las ganas de accionar favorablemente al compromiso del conjunto administrativo llamado organización.

**Liderazgo:**

Es una postura ideológica permanente del accionar individual, al frente de un grupo de personas, que necesitan estar encaminadas al principal objetivo de la organización, esto involucra la participación constante de quien está al frente de este proceso, con capacitación constante en temas relevantes que alimenten a la formación individual y grupal dentro del ámbito administrativo.

**Comunicación:**

La comunicación ocupa un papel protagónico en la administración como tal, dado que la persona que este frente al proceso principal o sub proceso administrativo, tendrá que aplicar las normas comunicativas tendientes a la solución de problemas o conflictos. Mantener una buena comunicación facilita el menor cometimiento de errores que perjudiquen la administración.

## 1.5 PROCESO ADMINISTRATIVO

Los partidarios de la escuela del proceso administrativo, consideran la administración como una actividad compuesta de ciertas sub-actividades que constituyen el proceso administrativo único. Este proceso está formado por 4 funciones fundamentales, planeación, organización, ejecución y control constituyen el proceso de la administración.

Una expresión de la administración según (Stoner, Freeman, & Gilbert, 1996):

1. **LA PLANIFICACIÓN** su enfoque es la ejecución. Pág. # 11
2. **LA ORGANIZACIÓN** consiste en determinar el manual de funciones en la administración. Pág. # 12
3. **LA DIRECCIÓN** formas de trabajo, que determina el término de un proceso. Pág. # 13
4. **EL CONTROL** es la realización de las actividades propuestas con antelación. Pág. # 13

**PLANIFICACIÓN:** Es el cumplimiento de los objetivos estipulados en el plan de trabajo, dependerá de la cabeza principal, como es el Gerente quien debe encaminar las estrategias y disposiciones en la solución y ejecución de las próximas metas a alcanzar.

### **Actividades de planeación**

- a. Determinar las metas a alcanzar.
- b. Preparar con antelación las acciones a ejecutar.
- c. Formas y situaciones en la jornada de trabajo.

- d. Política Institucional.
- e. Tener amplio conocimiento de posibles situaciones a acontecer.
- f. Regular las actividades de trabajo.

**ORGANIZACIÓN:** La estructura se determinará de acuerdo al número de empleados contratados en calidad de personal administrativo, con su respectivo cargo y especialidad en el ámbito de trabajo a realizar.

**Actividades de organización**

- a. Distribuir el trabajo por áreas.
- b. Asignar un jefe por área.
- c. Tener personal capacitado congruente a ciertas áreas de trabajo.
- d. Crear requisitos para el puesto.
- e. Capacitar constantemente al personal designado.
- f. Verificar constantemente el rendimiento del personal.

**DIRECCIÓN:** le corresponde al Jefe inmediato o Gerente tomar las estrategias, o pasos a seguir dentro del proceso administrativo. Las tareas convergen de acuerdo a algunas programaciones, y deberán responder a las expectativas del empleador.

Entre las todas las disposiciones y obligaciones de trabajo a cumplir en la organización administrativa, a esto se lo llama ejecución.

**Actividades de la ejecución**

- a. Comunicar
- b. Informar
- c. Deliberar
- d. Discutir

- e. Desarrollar al máximo el trabajo
- f. Recompensar las actividades de trabajo
- g. Satisfacer las necesidades de empleados a través de esfuerzos de trabajo.

**CONTROL:** viabiliza la consecución de las metas con sus subordinados.

#### **Actividades importantes de control**

- a. Evaluación del desempeño
- b. Cumplimiento de la jornada de trabajo
- c. Planes a ejecutar
- d. Estrategias a mejorar
- e. Personal en el cumplimiento de sus actividades
- f. Valoración de los resultados.

### **1.5.1 PROGRAMA DE MEJORA CONTINUA**

La mejora continua de la capacidad y resultados, debe ser el objetivo permanente de la organización esto implica tanto la implantación de un Sistema como el aprendizaje continuo de la organización, el seguimiento de una filosofía de gestión, y la participación activa de todas las personas. Las empresas no pueden seguir dando la ventaja de no utilizar plenamente la capacidad intelectual, creativa y la experiencia de todas las personas, ya se ha pasado la época en que unos pensaban y otros sólo trabajaban.

De igual forma como producto de los cambios sociales y culturales, en las empresas todos tienen el deber de poner lo mejor de sí para el éxito de la organización. Sus puestos de trabajo, su futuro y sus posibilidades de crecimiento de desarrollo personal y laboral dependen plenamente de ello.

Como conclusión, basta resaltar que sin mejora continua no se puede garantizar un nivel de gestión, es tan evidente y necesaria la mejora continua, cómo es factible pues que muchos empresarios y directores de empresas se nieguen a verla y adoptarla.

## 1.6 MEDIACIÓN COMUNITARIA

El concepto de mediación puede tener diferentes definiciones que atienden a la meta perseguida, al papel de las partes implicadas y al enfoque que se le otorgue a dicho proceso.

Los autores estadounidenses Jay Folberg y Alison Taylor citados por (Jaramillo, 1998):

**La mediación como: "El proceso mediante el cual los participantes, junto con la asistencia de una persona o personas neutrales, aíslan sistemáticamente los problemas en disputa con el objeto de encontrar opciones, considerar alternativas y llegar a un acuerdo mutuo que se ajuste a sus necesidades". Pág # 82**

Una meta explícita que es la de alcanzar un acuerdo que satisfaga a ambas partes. El papel del mediador en este caso es el de asistir, es decir, un papel más orientado primeramente a la contención, el enfoque del proceso se basa en la búsqueda de espacios comunes donde haya ausencia de conflicto y, por tanto, la reducción de las desavenencias.

Los autores antes mencionados son citados por Bonilla, Martín, Blanco, & Sánchez (2015)

**"Mediación es un proceso en el cual una tercera persona ayuda a los participantes a manejar el conflicto. Pág # 35**

El acuerdo resuelve el problema con una solución mutuamente aceptada y se estructura de un modo que ayuda a mantener la relación entre las partes implicadas, la meta es el manejo del conflicto por ambas partes, el papel del mediador es el de ayudar a los participantes en la construcción de acuerdos. El enfoque del proceso se basa en el desarrollo de relaciones desde la comprensión de las diferencias.

Además de las diferentes definiciones del concepto, destacamos los 3 modelos norteamericanos de mediación que representan tres líneas de pensamiento:

### **1.6.1 MODELOS DE MEDIACIÓN COMUNITARIA**

**El Modelo Tradicional – Lineal de Harvard:** Este modelo se centra únicamente en la causa del conflicto, sin prestar atención al contexto en el que se desarrolla. El proceso de mediación se desarrolla a través de la comunicación verbal entendida como proceso lineal, donde cada parte expresa su mensaje en el aquí y ahora y el mediador garantiza que sea de forma bilateral y efectiva.

El método implica el descubrimiento de los sentimientos y emociones de las partes, de manera que el mediador pueda poner orden, claridad y comprensión en el proceso con el objetivo último de llegar a un acuerdo en ningún caso los aspectos relacionales, de manera que no garantiza la desaparición de conflictos.



**El Modelo Transformativo de Bush y Folger:** Este modelo entiende que las causas del conflicto son múltiples y que se alimentan continuamente.

El proceso se desarrolla especialmente desde lo relacional. Su método consiste en que sean las partes implicadas las responsables y protagonistas del proceso donde el mediador solo planteará preguntas circulares que les ayuden a profundizar.

El objetivo último es la modificación de la relación entre las partes. Este modelo es, por lo tanto, la oposición al modelo tradicional.

**El Modelo Circular - Narrativo de Sara Cobb:** Este modelo considera que el resultado de la mediación es producto del intercambio constante y de la retroalimentación de las partes, donde la comunicación verbal y también la no verbal son elementos que transmiten información de interés.

El modelo concibe la comunicación como un todo, el proceso se basa en cuatro pilares:

- **Aumentar las diferencias.** Esto implica exteriorizar de forma controlada los posicionamientos confrontados, pero a diferencia del Modelo Tradicional, no se busca el orden sino un caos flexible que permita acercar posturas y negociar alternativas.
- **Legitimar a las personas.** Esto es, dar una parte de razón a todas las personas implicadas en el conflicto creando un espacio donde puedan plantear de forma legítima su postura.

- **Cambiar el significado.** Consiste en la labor del mediador para elaborar una versión lo más completa posible, partiendo de la historia que trae cada parte y tomando todos los puntos de vista posibles.
- **Creación de contextos de trabajo.** El contexto debe estar perfectamente definido antes de comenzar con la mediación y puede ir variando a lo largo del proceso, este pilar es especialmente importante en los casos de mediación comunitaria.

El objetivo último de la mediación, según este modelo, es fomentar la reflexión, construir un nuevo significado del conflicto y elaborar de nuevo la historia de las partes con el fin de poder alcanzar acuerdos, si es posible.

Este modelo integra elementos de los anteriores y plantea aspectos nuevos, pero en cualquier caso, cada modelo puede ser válido según el tipo de conflicto.

**El Modelo Tradicional:** Ha sido muy utilizado en mediación en el ámbito empresarial o de las organizaciones, mientras que el Modelo Transformativo es especialmente útil en la mediación familiar.

**El Modelo Circular Narrativo:** es apropiado en mediación comunitaria. Con el objeto de identificar elementos comunes y características diferenciadoras en los modelos de mediación que se utilizan en los diferentes ámbitos de trabajo, en el próximo capítulo, nos acercaremos a cinco experiencias de mediación con colectivos específicos.

## **1.7 PARTICIPACIÓN CIUDADANA ACTIVA**

El factor más importante en una sociedad es el conglomerado humano, y la base de su desarrollo responde a las expectativas de vida o de su Entorno Social, Económico y Político.

Es así como las organizaciones tienen un punto de partida, en este gran conglomerado, cuya base siempre busca definir lugar, acción, ejecución y resultados.

La comunidad también es la sociedad misma, su participación activa en todos los ámbitos de la vida da lugar a un surgimiento, un cambio, a un cambio de época, el reconocimiento de un Estado de Justicia Social y Democrático de Libre Participación. El Reconocimiento de Copenhague expone la, “necesidad urgente de abordar profundos cambios sociales, especialmente la pobreza, el desempleo y la marginación social”.

Las áreas claves del desarrollo de la comunidad a las que puede contribuir una organización incluyen la creación de empleos mediante la ampliación y diversificación de las actividades económicas y el desarrollo tecnológico. También puede contribuir a través de las inversiones sociales en la generación de riquezas e ingresos mediante iniciativas para el desarrollo económico local, la ampliación de programas de educación y desarrollo de habilidades, la preservación cultural y proporcionar a la comunidad servicios de salud.

Una organización puede ya estar participando activamente en la comunidad y centrada en un aspecto en particular del desarrollo de la comunidad como parte de

su mandato fundamental. Es importante participar activamente en la comunidad, aprender acerca de asuntos del desarrollo de la comunidad y contribuir donde sea posible.

Con frecuencia las organizaciones son invitadas por las autoridades o por otras organizaciones a participar en esfuerzos para superar problemas y desafíos que enfrenta la comunidad.

Las organizaciones incluso pueden liderar programas específicos en apoyo de las comunidades, contribuyendo así con recursos y conocimientos, la contribución de una organización al desarrollo de la comunidad tiene mejores resultados cuando se implementa consultando a las comunidades locales para garantizar que se tomen en cuenta sus prioridades.

También se debería realizar la contribución de manera tal que se muestre respeto por el derecho de los miembros de la comunidad a tomar decisiones relacionadas con la vida de su comunidad, mientras mayor sea el alcance de las actividades que se realizan en asociación con las comunidades, mayor es la probabilidad de que sirvan al objetivo de desarrollo y permanezcan siendo sostenibles.

El alineamiento de la participación activa de la organización en la comunidad con las prioridades políticas locales y/o nacionales maximiza los resultados de desarrollo, este enfoque también es importante para alcanzar los beneficios mutuos de una visión compartida y un entendimiento común de las prioridades y asociaciones de desarrollo y para promover los resultados sostenibles de las intervenciones.

Las operaciones fundamentales de una organización que proporcionan beneficios no intencionados a la comunidad local se pueden considerar como una contribución al desarrollo de la comunidad.

Integrando el concepto de participación activa de la comunidad a las actividades cotidianas de la organización, ésta puede maximizar los beneficios de esas actividades y el desarrollo sostenible dentro de la comunidad. Una organización puede utilizar su base de habilidades intrínseca para participar en la sociedad a costos adicionales relativamente pequeños.

## **1.8 SOLUCIÓN DE PROBLEMAS O CONFLICTOS**

El conflicto es un fenómeno consustancial a las relaciones humanas, no es bueno ni malo, crea y destruye y a veces es necesario, hay que ser capaces de afrontarlo para resolver la dificultad que se origina entre las partes y que le da cuerpo, cuando surge un conflicto que afecta a los intereses de dos o más partes, se puede resolver a través de los siguientes mecanismos:

- Negociación
- Conciliación
- Mediación

La mediación, es voluntaria, es confidencial, y está basada en el diálogo entre cada una de las partes, la mediación es un método voluntario de gestión de conflictos, que incluye a un tercero neutral, el mediador con la función de ayudar a que las partes involucradas en un conflicto, puedan negociar desde la colaboración, una resolución del mismo satisfactoria para todos.

La mediación consiste en una negociación asistida por un tercero que capacitado y entrenado para tal fin, mediante el empleo de técnicas y herramientas específicas, ayuda a las partes a visualizar el problema, identificarlo, crear y considerar opciones y llegar a una solución aceptable para ambos y poner sus acuerdos por escrito.

La mediación comunitaria se caracteriza por ser más informal, por el voluntariado de sus miembros, los mediadores comunitarios que prestan el servicio en su vecindario o zona de influencia de barrio.

### **1.8.1 PRINCIPIOS DE LA LEY DE ARBITRAJE Y MEDIACIÓN CODIFICADA EN EL 2005**

La mediación en este aspecto está basada en los siguientes principios:

- a) **Efectividad.** La efectividad se considera como una fuerza poderosa de hacer cumplir un propósito y de darle validez el Acta de Mediación como una sentencia ejecutoriada de última instancia y de cosa juzgada.
- b) **Equidad.** La equidad constituye la legítima aplicación del derecho y aspiración de la justicia, es decir mediante la aplicación de la justicia en absoluta igualdad de las partes en conflicto.
- c) **Idoneidad.** La Idoneidad en la mediación se considera como la competencia y la validez del proceso del mediador por el cual se resuelven las controversias presentadas entre las partes en conflicto cuya efectividad consagra La Ley.
- d) **Privacidad.** El procedimiento de la mediación es totalmente reservado, privativo y de interés exclusivo de las partes, es decir, que nadie puede divulgar las negociaciones y los acuerdos a que lleguen las partes en conflicto.

- e) **Celeridad.** Se caracteriza por la agilidad del proceso, su tiempo de tramitación y resolución es más corto que el proceso judicial ordinario.
- f) **Economía.** El proceso de mediación por ser de corta duración y en el cual participan directamente las partes, por lo tanto se ahorra tiempo y dinero en sus tramitación.
- g) **Inmediación.** En la mediación las dos partes se mantienen en contacto para discutir, conocer su proceder personal, saber sus propuestas de arreglo, etc., en la audiencia de la mediación., es decir que las dos partes voluntariamente deben asistir el día y hora señalada para buscar solucionar el conflicto.
- h) **Neutralidad.** La Neutralidad es la imparcialidad que consiste en la en la actitud que tiene una persona (mediador) frente a las partes en conflicto, demostrando un comportamiento sereno, justo, desapasionado, sin mostrar favoritismo, sin inclinación alguna o tomando partido por ninguna de las partes litigantes.
- i) **Autonomía.** Es el respeto que está plasmada en la voluntad libre y soberana de cada persona el asistir a una sala de mediación a resolver sus conflictos.
- j) **Potestativa.** La mediación es única potestad de las partes en conflicto y de nadie más, pues ellos buscan solucionar el conflicto, con la intervención del mediador.
- k) **Diafanidad.** La mediación es totalmente transparente, nada queda oculto, ni da lugar a la duda, pues toda la problemática sale a flote, al igual que todas las alternativas de solución de problema.
- l) **Autenticidad.** La mediación y su resultado plasmado en el Acta de Mediación tienen legitimidad jurídica como sentencia ejecutoriada y cosa juzgada.

La mediación se caracteriza porque:

- a) Es generalmente los servicios de la mediación es gratuita.
- b) Es voluntaria, sin embargo, es interesante advertir el hecho que algunas autoridades campesinas, indígenas y populares se encuentran empeñadas en remitir conflictos a mediación como una política local de persuasión.
- c) El mediador comunitario suele trabajar sin horario ni oficina.

Los confiables resultados de este tipo de mediación aplicada en los programas desarrollados por el **Centro sobre Derecho y Sociedad (CIDES)** con sede en Quito desde 1987, fueron considerados para la formulación y construcción de la nueva Ley de Arbitraje y Mediación, evidenciando sus diferencias socio-culturales y económicas, convirtiéndose en una respuesta que aporta en el proceso de recuperación de la credibilidad del sistema y mejora el acceso a la administración de justicia así como posibilita el hecho que gran parte de la población ecuatoriana sea artífice o protagonista en el manejo de sus conflictos apoyando, de este modo, al fortalecimiento y reciclaje de la democracia, pues ayuda al mejoramiento de las vidas de los individuos, desarrolla la confianza en cada uno y posibilita el abordaje de los intereses colectivos.

La experiencia ha demostrado, de igual modo, las ventajas y usos reales de la mediación, siendo notorio su apoyo no solo en la administración de justicia sino también en la consecución de los principios de solidaridad y cohesión cultural, tolerancia social y robustecimiento interno, externo de las comunidades y sectores que lo necesitan.

## **1.9 FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

Para dar la sustentación en la investigación corresponde complementarla con las siguientes leyes a continuación:



De acuerdo a la **CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR**

Art. 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.

Art. 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.

De acuerdo a la **LEY DE ARBITRAJE Y MEDIACIÓN**

El 4 de septiembre de 1997, entró en vigencia la Ley de Arbitraje y Mediación que presenta tres capítulos: Arbitraje, Mediación y Mediación Comunitaria en su orden, en lo referente a la mediación, es interesante considerar que es la primera vez que se considera a este mecanismo de manera autónoma, es decir, sin relación al proceso judicial.

Es importante destacar que en nuestro país ha existido la conciliación procesal dentro de un juicio, especialmente en los juicios denominados tipo: ordinarios, ejecutivos y verbal sumarios, aunque ha existido en el siglo pasado el juicio de conciliación, igualmente en materia de mediación se hace una división muy

práctica: la mediación comunitaria, es decir, aquella que es aplicada en comunidades y que presenta rasgos distintivos, y la mediación en general (en sentido amplio) que es utilizada en espacios diferentes a los comunitarios e incluso en la misma función judicial.

En Ecuador, La Ley de Arbitraje y Mediación, creada el 4 de septiembre de 1997; y codificada y publicada en registro oficial N° 417 del 14 de diciembre de 2006 como una alternativa a los procesos judiciales; reconoce la mediación comunitaria en título III (Arts. 58 y 59); cuya norma jurídica especial, faculta a las organizaciones de realizar las mediaciones en materia transigible como determina la ley; y, las resoluciones y acuerdos alcanzados son plasmada en un acta de mediación, el mismo que por efectos y tutela de la Ley, le elevan a la categoría de sentencia ejecutoriada y de cosa juzgada y su ejecución se hará del mismo modo que por efectos y tutela de la Ley, le elevan a la categoría de sentencia ejecutoriada de cosa juzgada y su ejecución se hará del mismo modo que la sentencia de última instancia siguiendo la vía de apremio.

## **MARCO REFERENCIAL**

Para complementar el estudio investigativo se considera **ASESORAMIENTO ESTRATÉGIA EN LA IMPLEMENTACIÓN DE MODELOS DE GESTIÓN PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN ORGANIZACIONES PÚBLICAS Universidad de Guayaquil**. El modelo aplicado ejecutó la intervención en la mencionada institución para resolver los problemas estructurales debido al nuevo cambio de gestión educativo que no permite adoptarlo que debilita el rendimiento del componente universitario, además el orden jerárquico que conlleva al desconocimiento del orgánico funcional, la escasa información o contraproducente y la superposición de órdenes.

Este trabajo desarrolla ejes prácticos como:

- El asesoramiento: acompañamiento a los requirentes.
- La formación: conocimiento legal.
- El coaching: prevención de los conflictos.

Los resultados mediante la intervención en la Universidad de Guayaquil (UG) motivan la inclusión mayoritaria de las personas de la institución, para mejorar la estructura organizacional que traduzca en los cambios de actitud del personal y sobre todo la imagen interna y externa de la misma.

La mediación ofrece el espacio de intercomunicación y de un buen ambiente que se traduce en los consensos entre las partes, previniendo la aparición de nuevos conflictos.

## **FUNDAMENTACIÓN SITUACIONAL**

Las primeras viviendas empezaron en las orillas de la avenida Francisco Pizarro en el año de 1968 cuando llegó el primer habitante que fue el señor Lucio Rodríguez, encontrando dicho lugar lleno de montes tales como: muyuyo, guasango, perlillo, aramo, frutilla.

En tiempos de lluvias se formaban dos albarradas el origen del barrio que ahora en la actualidad está el parque de la comunidad aquellas albarradas eran como especie de ríos en donde los niños/as, se divertían jugando con barquitos de papel, el agua de estas albarradas servían para algunos benéficos como: lavar, regar los sembríos y dar de beber a los animales.

En el año de 1972 se eligió la primera directiva, esta realizó auto gestiones para traer maquinarias y terraplenar las lomas que había en el sector, pasaron dos años y se obtuvo la luz eléctrica.

En el año de 1974, se designó una nueva directiva quienes incentivaron a los moradores para ponerle el nombre 16 DE JULIO en honor a la VIRGEN DEL CARMEN, los moradores eran devotos de la VIRGEN.

Desde el año 1972 hasta ahora han pasado 5 presidentes barriales los cuales han sido gestores para el avance y mejoras del barrio tales como: alumbrado eléctrico, agua potable, es el más grande de toda la provincia también cuenta con un comedor comunitario y una sede barrial, organizaciones legalmente constituidas entre estas la Organización de mujeres y Organización de niños niñas y adolescentes.

El centro de mediación en el barrio 16 de Julio del cantón Santa Elena, está diseñado en base las necesidades sociales que presentan los moradores del barrio, las cuales se ven reflejadas en una serie de factores detectados mediante las metodologías aplicadas para la recolección e información del caso dada la complejidad del tema se planificó estratégicamente cada una de las acciones.

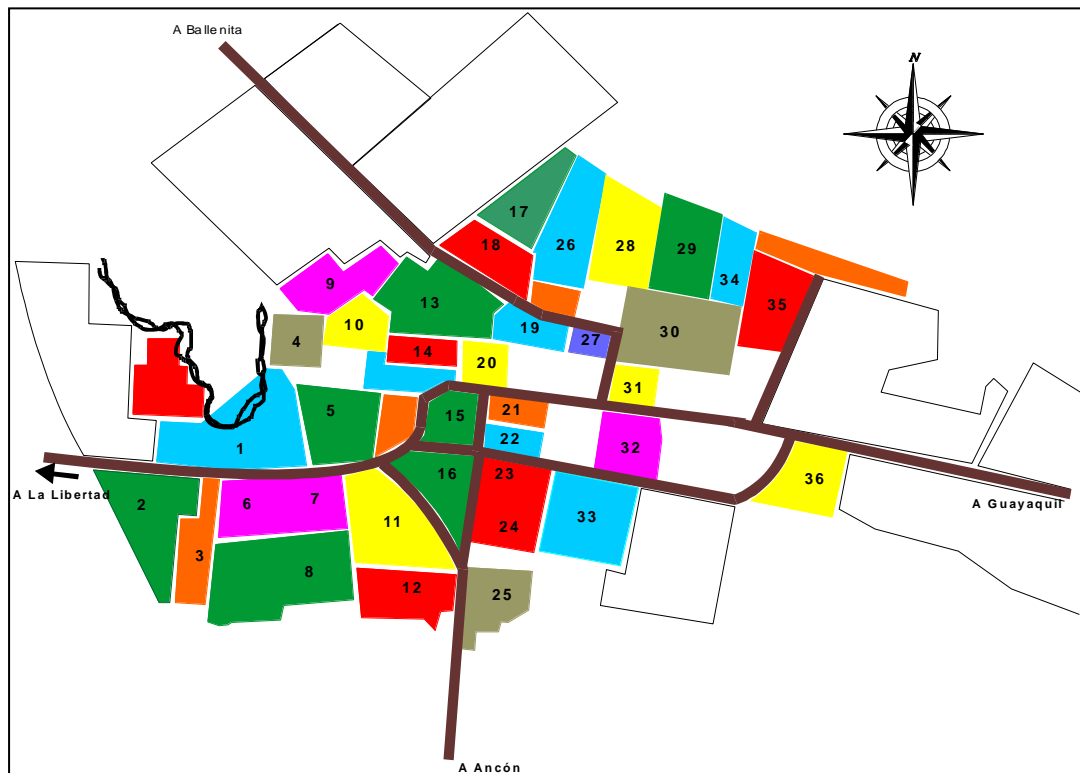
### **Localización del proyecto de impacto**

**Campo de acción.** El proyecto en sí se desarrolla en el Barrio 16 de Julio de la parroquia de Santa Elena, del cantón Santa Elena de la provincia de Santa Elena.

**Ubicación del barrio.** La comunidad del barrio 16 de Julio, está ubicada en la provincia de Santa Elena cuenta con 400 familias y 1600 habitantes. Los límites del barrio son los siguientes:

NORTE: Terrenos la Unidad Educativa “Guillermo Ordoñez”.  
SUR: Calle Simón Bolívar.  
ESTE: Cerro el tablazo.  
OESTE: Calle Francisco Pizarro

**Gráfico 2. Mapa localización barrio 16 de Julio.**



**Fuente:** Municipio de Santa Elena  
**Elaboración:** Gloria Jaya

En la estructuración de este capítulo se tomó como base a **Daft & Dorothy 2006** en cuanto al modelo organizacional como labores definidas en la organización para un buen desempeño, también fundamenta la mediación comunitaria citado por **Jaramillo 1998** como el proceso en que los participantes acuden a un tercero para arreglar sus diferencias y llegar a un acuerdo además se complementa con las leyes pertinentes, las teorías empleadas en esta sección dan lugar a utilizar la metodología cuanti-cualitativa del caso.

## **CAPÍTULO II**

### **2 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente trabajo de investigación se considera la metodología de manera lógica que permita la obtención de la información necesaria para lograr los objetivos de estudio y establecer la información para desarrollar la propuesta.

#### **2.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

El diseño de la investigación, inicia con la recolección de toda la información considerada necesaria para establecer las causas y motivos de las técnicas concordantes a utilizar.

Lo relevante para conocer en detalle los aspectos que den respuesta a la hipótesis que ha sido planteada en este estudio, de tal manera que la información cuantitativa de las encuestas dieron a conocer las causas que originaron el problema motivo de investigación y determinó su posible solución.

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

Para el desarrollo de la investigación se recurrió a las fuentes primarias y secundarias, partiendo de la compilación de información bibliográfica que consta en teorías científicas, también recurre de la investigación de campo que parte de los hechos para ello se aplica la entrevista, la observación, y las encuestas referidas a los habitantes del barrio 16 de Julio, de tal manera que el tipo de proyecto planteado es de tipo factible, para que el resultado de la investigación de solución a la necesidad de crear un centro de mediación comunitaria en el Barrio.

La investigación contiene un diagnóstico acompañado con la fundamentación teórica, la metodología aplicada en conjunto con las actividades y recursos requeridos; análisis y comprobación de la hipótesis.

## **2.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

### **2.3.1 POR EL PROPÓSITO**

**Investigación Pura o Básica:** Arias (2004 )

Se utilizó la investigación básica en razón que permitió la recopilación de datos e información específica que ayudó al conocimiento del pensamiento que tienen los habitantes del Barrio 16 de Julio sobre mediación.

Se plantea preguntas para obtener ideas que no se encuentran en los libros, organizando luego la información para fundamentar la solución al problema motivo de la investigación.

### **2.3.2 POR EL LUGAR**

**Investigación Documental – Bibliográfica:** Arias ( 2004 )

Considerando la importancia de la recolección de la información se considera la investigación bibliográfica y documental, siendo muy importante en razón de que garantiza la fundamentación teórica de la realidad sobre mediación.

Además ayuda en la consideración de estudio de casos de carácter específico al tema de mediación en relación a los objetivos específicos del proyecto de investigación.

### **La Investigación de Campo.** Bernal ( 2000 )

Al ser un proceso sistemático, riguroso y racional de recolección, tratamiento, análisis y presentación de datos, apunta a la realidad de la información necesaria para la presente investigación.

Este tipo de investigación recurre a conseguir la información al terreno en donde están ocurriendo los hechos para tener datos reales, el investigador recopila ello, para luego ir analizando cada situación encontrada para orientar la propuesta de creación de un centro de mediación en el barrio 16 de Julio del cantón Santa Elena.

### **2.3.3 POR EL NIVEL**

#### **Investigación Descriptiva:** Arias ( 2004 )

Este tipo de investigación permite llegar a conocer la situación actual del barrio 16 de Julio, las costumbres y actitudes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.

De igual manera no se limita a la recolección de datos, sino a la identificación de las relaciones que existe entre las dos variables.

El trabajo de investigación se transforma en una exposición en resumen de la información de manera cuidadosa y análisis minucioso de resultados a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento del problema motivo de investigación.



## **2.4 MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **2.4.1 MÉTODO INDUCTIVO**

El método inductivo ayuda a la creación de los antecedentes, origen, evolución, y desarrollo en el tiempo del tema en concreto, de igual manera ayuda a conocer la causa y efecto, y una inducción a situaciones reales, investigativas, que le permite al investigador partir de la observación de fenómenos o situaciones particulares que enmarcan el problema de investigación y concluir proposiciones y a su vez, antecedentes que expliquen fenómenos similares. (Méndez, 2006)

Se empleó para estudiar las características de los habitantes del sector barrial 16 de julio del Cantón Santa Elena de manera empírica a través de la observación directa conocer la problemática que presenta.

### **2.4.2 MÉTODO ANALÍTICO**

Este método permite revisar ordenadamente cada uno de los elementos o casos que conforman los temas objeto de estudio, examinado por separado cada situación.

## **2.5 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

### **2.5.1 LAS FUENTES PRIMARIAS**

Las técnicas son necesarias puesto que orientan la información utilizándose las siguientes:

La encuesta consiste en la creación y redacción de un pliego de preguntas que se interrelacionan en concordancia a la temática investigativa principal, en la cual

deberá existir sentido lógico, clara y precisa, y que tiene por objeto encontrar la solución al problema planteado. (Méndez, 2006)

Se desarrolló la encuesta como una técnica de recolección de información mediante preguntas no sesgadas y ordenadas, con un lenguaje de fácil comprensión para el encuestado, de manera que se pueda medir una o dos variables de la investigación.

## **2.5.2 LAS FUENTES SECUNDARIAS**

Constituyen la información contenida en las contribuciones científicas, organizada de enciclopedias, artículos u otros trabajos de investigación referentes al tema general.

## **2.6 POBLACIÓN Y MUESTRA**

### **2.6.1 POBLACIÓN**

Manifiesta Hernández (2006)

“Es el conjunto de elementos individuales o unidades fundamentales formadas por personas o cosas, manifiesto que población es el conjunto de todos los casos que coinciden con establecidas especificaciones”.

La población constituye todo el conglomerado de personas que van hacer tomadas como objeto de estudio investigativo.

Para la presente investigación se considera la siguiente población:

**Tabla 1. Distribución de la población**

Habitantes del barrio 16 de Julio	Edad	Población Referencia	Sexo	
		1721	hombres	Mujeres
Adultos	De 30 años en adelante	968	508	460
Adolescentes y jóvenes	De 12 a 29 años	753	395	358

**Fuente:** Barrio 16 de Julio Cantón Santa Elena

**Elaborado:** Gloria Jaya

### 2.6.2 MUESTRA

Para Hernández (2006) el enfoque cualitativo es la “unidad de análisis” o conjunto de personas, contextos, eventos o sucesos sobre la cual se recolecta los datos sin que necesariamente sea representativa y la muestra con enfoque cuantitativo, es el subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y deben ser representativos de la población.

Para determinar el tamaño de la muestra se tomará en cuenta a 1721 habitantes del barrio 16 de Julio, de esta manera realizar la investigación referente al funcionamiento del centro de mediación.

La fórmula a emplearse será:

$$n = \frac{Z^2 \sigma^2 N}{e^2 (N - 1) + Z^2 \sigma^2}$$

$$N = (1721)$$

$$\sigma = 0,5.$$

$$Z = 95\% \text{ } -(1,96)$$

$$e = 0,05$$

Aplicada la fórmula queda así:

$$n = \frac{(1,96)^2 \times (0,5)^2 \times (1721)}{(0,05)^2 (1721-1) + (1,96)^2 \times (0,5)^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \times 0,25 \times 1721}{0,0025 (1720) + 3,8416 \times 0,25}$$

$$n = \frac{0,9604 \times 1721}{0,7475 + 0,9604}$$

$$n = \frac{1652,8485}{5,2604}$$

$$n = 314$$

## 2.7 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

### Objetivo:

Medir el grado de aceptación que tiene la población del Barrió 16 de Julio en cuanto a la implementación de un modelo de gestión organizacional del centro de mediación comunitaria.

## 1.- ¿Conoce usted sobre la estructura Organizacional del Barrio?

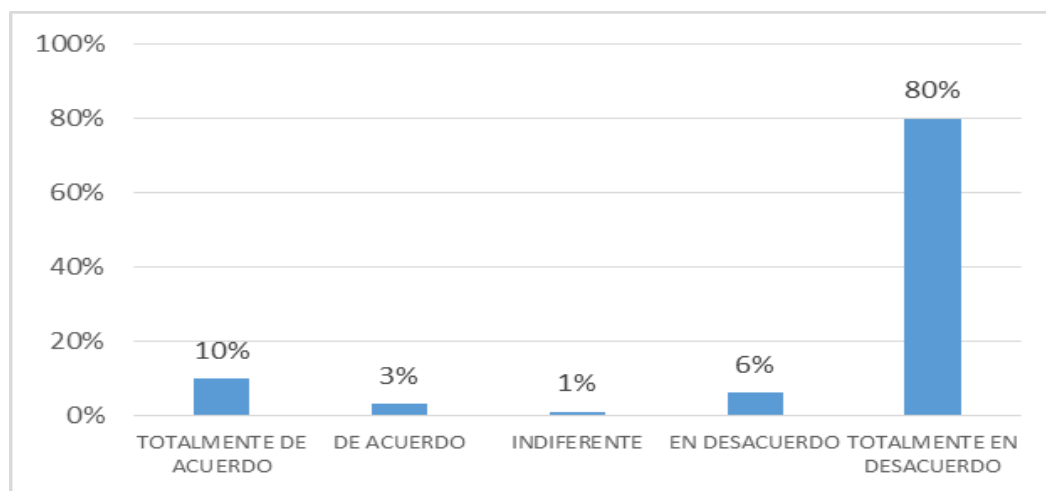
**Tabla 2. Estructura Organizacional del barrio**

ÍTEMS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
TOTALMENTE DE ACUERDO	30	10%
DE ACUERDO	10	3%
INDIFERENTE	4	1%
EN DESACUERDO	20	6%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	250	80%
<b>TOTAL</b>	<b>314</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a moradores del Barrio 16 de Julio

**Elaborado:** Gloria Jaya

**Gráfico 3. Estructura Organizacional del barrio**



**Fuente:** Encuesta a moradores del Barrio 16 de Julio

**Elaborado:** Gloria Jaya

### **Análisis:**

Según los datos presentados los moradores en su mayoría con el 80% manifiestan no conocer sobre la estructura Organizacional del barrio 16 de Julio, mientras que un grupo de encuestados es decir el 10% dan su opinión en tener conocimiento sobre la estructura organizacional del barrio.

## 2.- ¿Usted conoce la situación administrativa y organizacional del barrio?

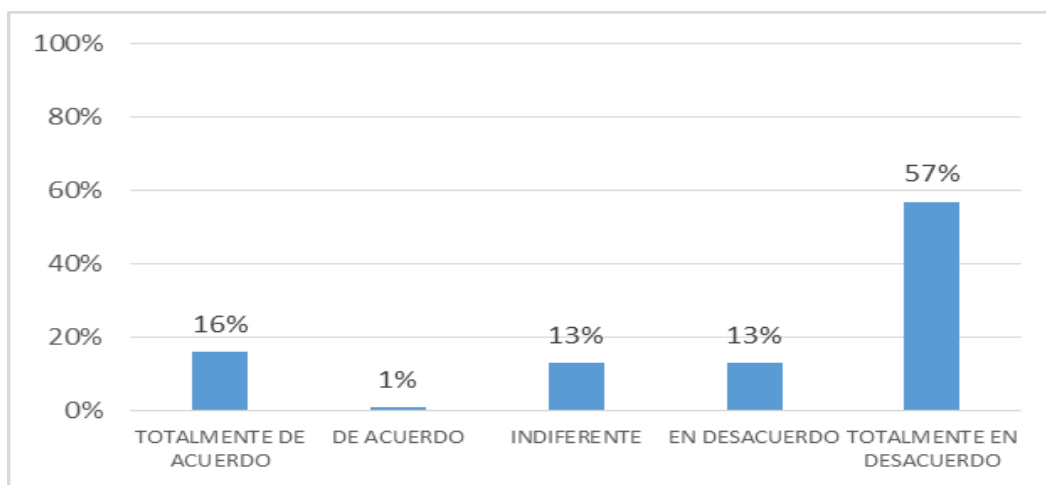
**Tabla 3. Situación Administrativa y Organizacional del barrio**

ÍTEMS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
TOTALMENTE DE ACUERDO	50	16%
DE ACUERDO	4	1%
INDIFERENTE	40	13%
EN DESACUERDO	40	13%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	180	57%
<b>TOTAL</b>	<b>314</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a moradores del Barrio 16 de Julio

**Elaborado:** Gloria Jaya

**Gráfico 4. Situación Administrativa y Organizacional del barrio**



**Fuente:** Encuesta a moradores del Barrio 16 de Julio

**Elaborado:** Gloria Jaya

### **Análisis :**

De acuerdo al resultado de las encuestas los moradores opinan en un 57% estar en total desacuerdo en conocer la situación administrativa y organizacional del barrio, mientras que para el 16 % manifiestan estar totalmente de acuerdo con la temática administrativa y su aplicación en el barrio.

**3.- ¿Conoce usted en qué consisten las decisiones apropiadas y deliberantes que favorecen a su sector barrial?**

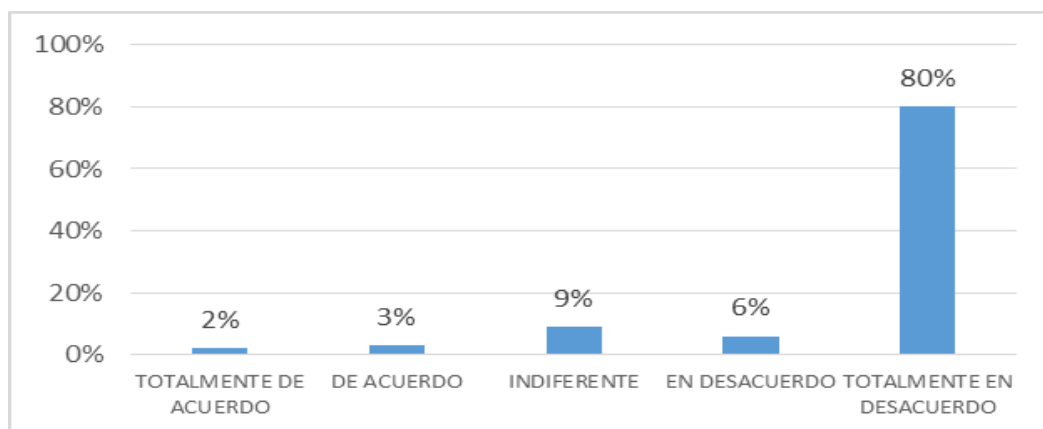
**Tabla 4. Decisiones Apropriadas y Deliberantes**

ÍTEMS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
TOTALMENTE DE ACUERDO	6	2%
DE ACUERDO	8	3%
INDIFERENTE	29	9%
EN DESACUERDO	20	6%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	251	80%
<b>TOTAL</b>	<b>314</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a moradores del Barrio 16 de Julio

**Elaborado:** Gloria Jaya

**Gráfico 5. Decisiones Apropriadas y Deliberantes**



**Fuente:** Encuesta a moradores del Barrio 16 de Julio

**Elaborado:** Gloria Jaya

**Análisis :**

En cuanto a las respuestas de este ítems en su mayoría los encuestados manifiestan en un 80% conocer en qué consisten las decisiones apropiadas y deliberantes que favorecen a su sector barrial, mientras que un 9% se muestra indiferente al tema, en tanto que para una minoría del 2% están en total acuerdo en conocer sector barrial, las decisiones que favorecen a su sector.

**4.- ¿Considera usted que la Ley de Mediación y Arbitraje es un instrumento eficaz para la búsqueda de situaciones en disputa?**

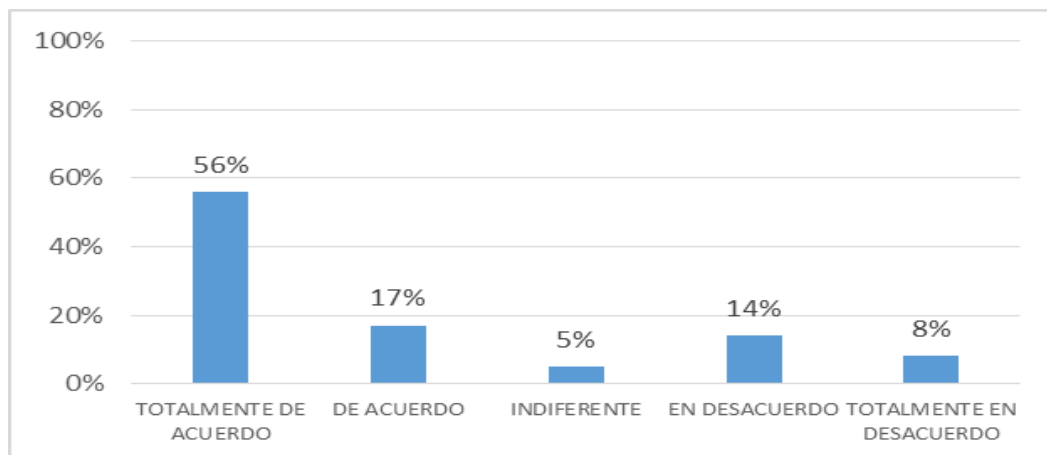
**Tabla 5. Instrumento eficaz**

ÍTEMS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
TOTALMENTE DE ACUERDO	176	56%
DE ACUERDO	52	17%
INDIFERENTE	15	5%
EN DESACUERDO	45	14%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	26	8%
<b>TOTAL</b>	<b>314</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a moradores del Barrio 16 de Julio

**Elaborado:** Gloria Jaya

**Gráfico 6. Instrumento eficaz**



**Fuente:** Encuesta a moradores del Barrio 16 de Julio

**Elaborado:** Gloria Jaya

**Análisis:**

Las respuestas de los encuestados de manera hegemónica en un 56% están en total acuerdo en que la Ley de Mediación y Arbitraje, es un instrumento eficaz para la búsqueda de situaciones en disputa en su sector barrial, mientras para un 5% se muestra indiferente, en tanto que para un 14% de encuestados indicaron estar en desacuerdo que este instrumento resuelva la problemática en el barrio.



**5.- ¿Considera usted que es necesaria la mediación comunitaria en su barrio?**

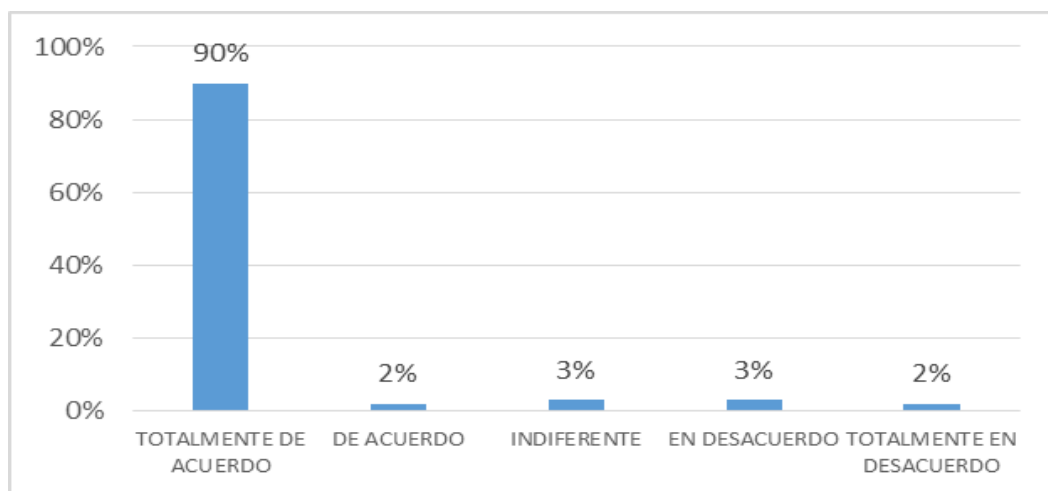
**Tabla 6. Mediación Comunitaria**

ÍTEMS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
TOTALMENTE DE ACUERDO	283	90%
DE ACUERDO	5	2%
INDIFERENTE	10	3%
EN DESACUERDO	10	3%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	6	2%
<b>TOTAL</b>	<b>314</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** encuesta a moradores del barrio 16 de julio

**Elaborado:** Gloria Jaya

**Gráfico 7. Mediación Comunitaria**



**Fuente:** Encuesta a moradores del Barrio 16 de Julio

**Elaborado:** Gloria Jaya

**Análisis:**

Del total de los encuestados consideran necesaria la mediación comunitaria en su sector barrial para mejorar los diferentes conflictos como lo reflejan el 90%, en tanto que para un 3% se muestra en desacuerdo con la implementación de la mediación en el sector, al igual en las respuestas en desacuerdo está en completo desacuerdo en su aplicación.

**6.- ¿Considera usted conveniente que a través de la mediación se dé solución en los diferentes conflictos que se suscitan en el barrio?**

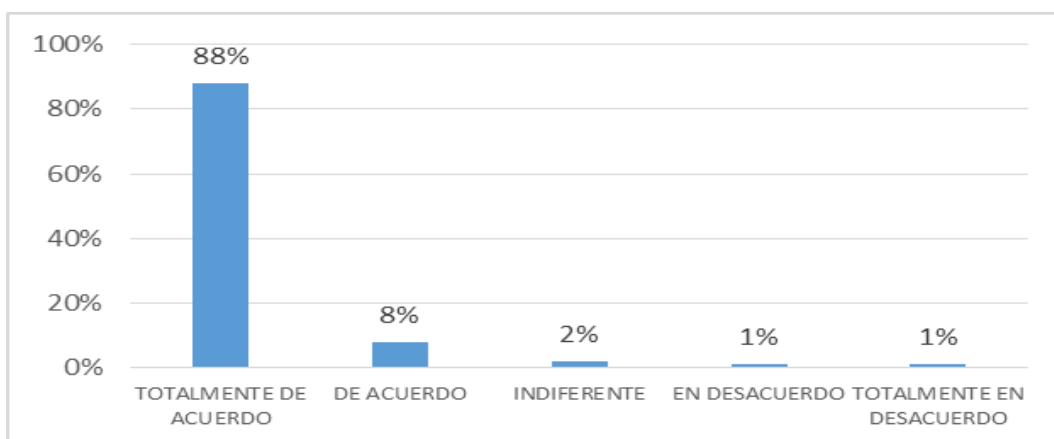
**Tabla 7. Conflictos que se suscitan en el barrio**

ÍTEMS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
TOTALMENTE DE ACUERDO	275	88%
DE ACUERDO	25	8%
INDIFERENTE	7	2%
EN DESACUERDO	3	1%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	4	1%
<b>TOTAL</b>	<b>314</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** encuesta a moradores del barrio 16 de julio

**Elaborado:** Gloria Jaya

**Gráfico 8. Conflictos que se suscitan en el barrio**



**Fuente:** Encuesta a moradores del Barrio 16 de Julio

**Elaborado:** Gloria Jaya

**Análisis:**

De acuerdo a los datos presentados en un 88% los moradores están en total acuerdo que a través de la mediación se dé solución en los diferentes conflictos que se suscitan en el barrio, en tanto que para un 8% manifestó estar en acuerdo mientras que para una minoría con el 1% está en total desacuerdo que la mediación pretenda dar solución a los problemas.

## 7.- ¿Conoce usted en que consiste la conciliación de las partes?

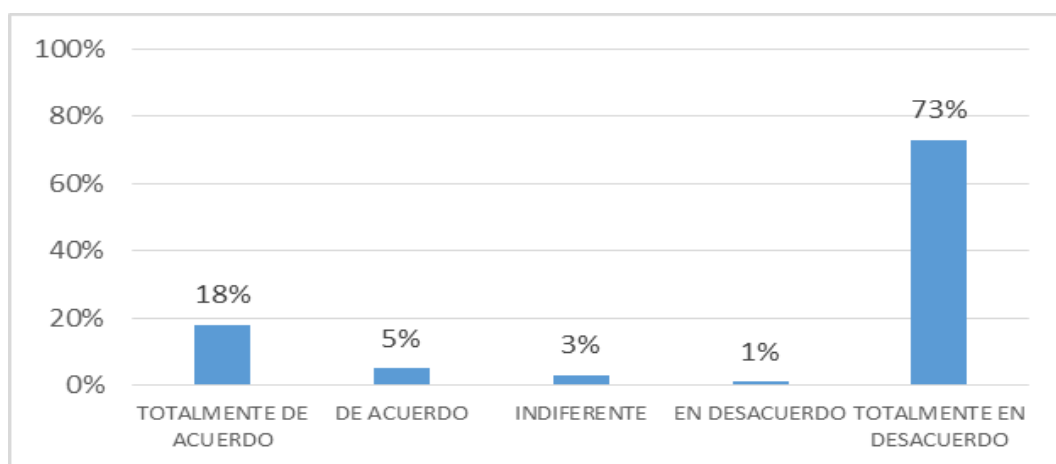
**Tabla 8. Conciliación de las partes**

ÍTEMS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
TOTALMENTE DE ACUERDO	55	18%
DE ACUERDO	17	5%
INDIFERENTE	9	3%
EN DESACUERDO	3	1%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	230	73%
<b>TOTAL</b>	<b>314</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a moradores del Barrio 16 de Julio

**Elaborado:** Gloria Jaya

**Gráfico 9. Conciliación de las partes**



**Fuente:** Encuesta a moradores del Barrio 16 de Julio

**Elaborado:** Gloria Jaya

### **Análisis:**

Según esta temática las respuestas de los encuestados en un 73% están en total desacuerdo en conocer sobre la conciliación de las partes, mientras que para el 18% indica estar en total acuerdo en el conocimiento sobre la conciliación entre las partes.

## 8.- ¿Conoce usted un medio alternativo de conflictos?

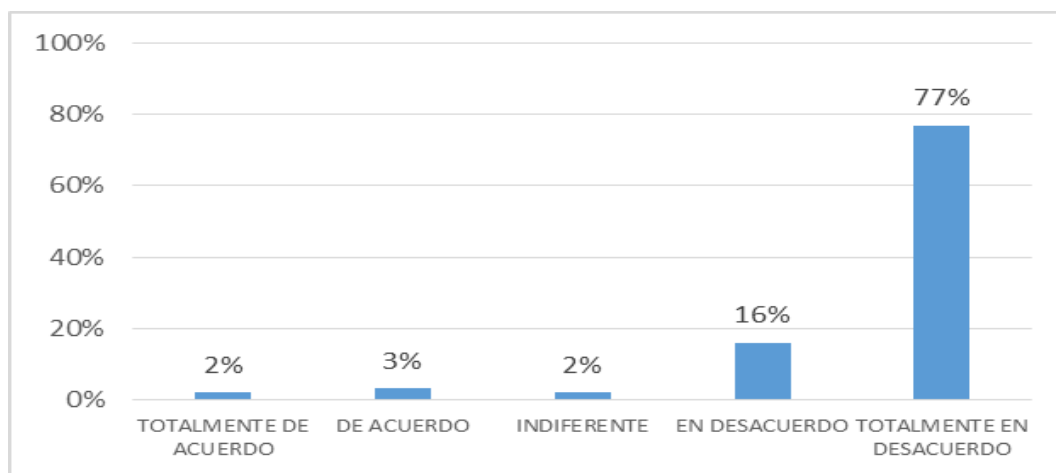
**Tabla 9. Medio alternativo de conflictos**

ÍTEMS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
TOTALMENTE DE ACUERDO	7	2%
DE ACUERDO	9	3%
INDIFERENTE	7	2%
EN DESACUERDO	50	16%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	241	77%
<b>TOTAL</b>	<b>314</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a moradores del barrio 16 de julio

**Elaborado:** Gloria Jaya

**Gráfico 10. Medio alternativo de conflictos**



**Fuente:** Encuesta a moradores del barrio 16 de julio

**Elaborado:** Gloria Jaya

### **Análisis:**

Se manifiesta de acuerdo a este ítems en un 77% que los encuestados no tienen conocimiento del medio alternativo de conflictos, en tanto que para un 16% está en desacuerdo sobre el conocimiento del medio alternativo de solución de conflictos, en tanto que para un 3% está de acuerdo en conocer que es un medio de solución a los conflictos.

**9.- ¿Cree usted que la transformación social de una comunidad depende en gran parte del mejoramiento de la relación interpersonal?**

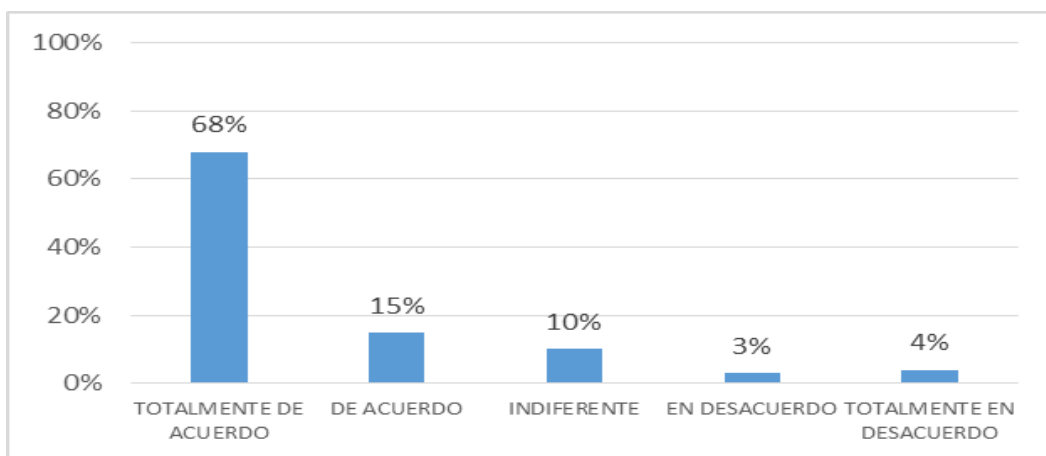
**Tabla 10. Transformación social de una comunidad**

ÍTEMS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
TOTALMENTE DE ACUERDO	214	68%
DE ACUERDO	46	15%
INDIFERENTE	32	10%
EN DESACUERDO	8	3%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	14	4%
<b>TOTAL</b>	<b>314</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a moradores del Barrio 16 de Julio

**Elaborado:** Gloria Jaya

**Gráfico 11. Transformación social de una comunidad**



**Fuente:** Encuesta a moradores del Barrio 16 de Julio

**Elaborado:** Gloria Jaya

**Análisis:**

Del total de los datos presentados en un 68% los moradores manifestaron estar en total acuerdo que la transformación social de una comunidad que depende en gran parte del mejoramiento de la relación interpersonal, en tanto en un 4% está en total desacuerdo con la temática planteada.

**10.- ¿Considera usted que la mediación comunitaria es suficiente para alcanzar un acuerdo que satisfaga a las partes en conflicto?**

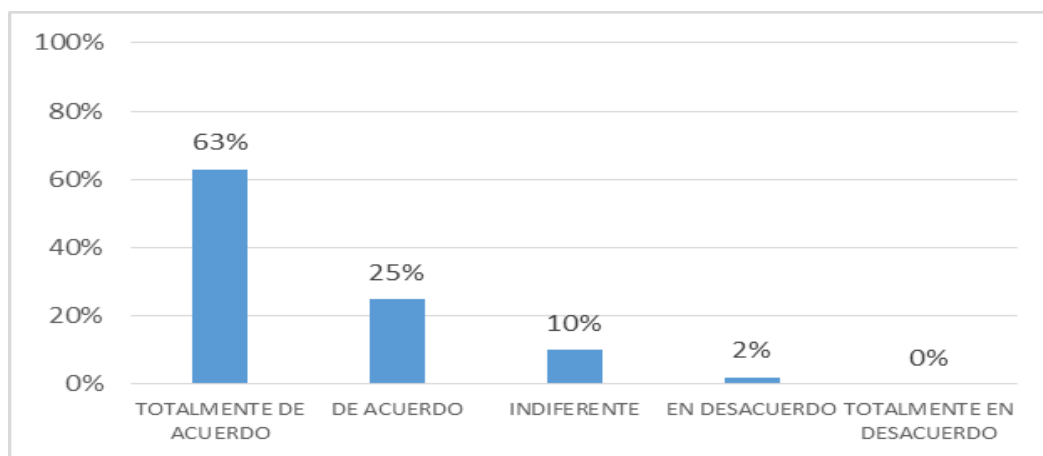
**Tabla 11. Mediación Comunitaria**

ÍTEMS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
TOTALMENTE DE ACUERDO	197	63%
DE ACUERDO	80	25%
INDIFERENTE	30	10%
EN DESACUERDO	7	2%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>314</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a moradores del barrio 16 de julio

**Elaborado:** Gloria Jaya

**Gráfico 12. Mediación Comunitaria**



**Fuente:** Encuesta a moradores del barrio 16 de Julio

**Elaborado:** Gloria Jaya

**Análisis :**

Según los datos presentados los encuestados están en total acuerdo que la mediación comunitaria es suficiente para alcanzar un acuerdo que satisfaga a las partes en conflicto como lo demuestra el 63%, en tanto que para un 2% de encuestados están en desacuerdo con la ítems planteado.

## 11.- ¿El diagnostico organizacional en el barrio permite fortalecer al sector?

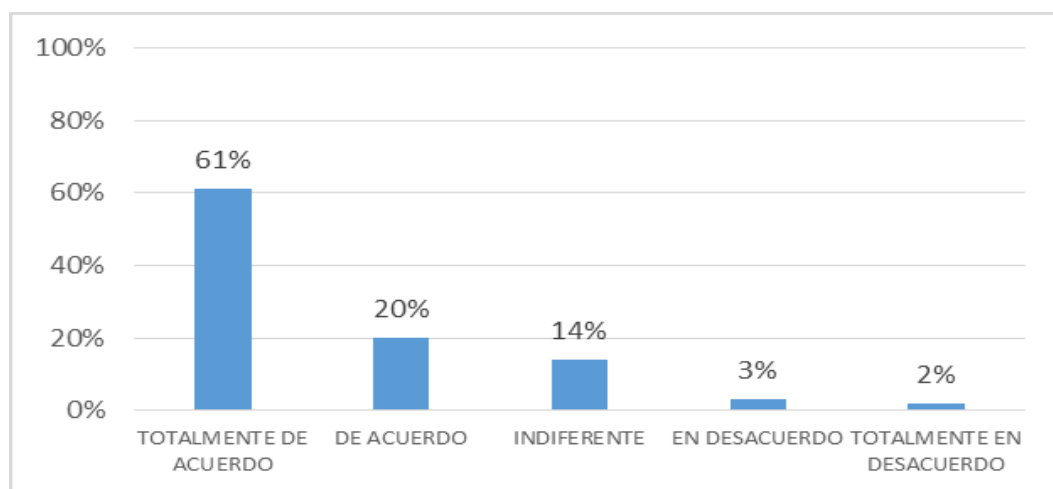
**Tabla 12. Diagnostico Organizacional**

ÍTEMS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
TOTALMENTE DE ACUERDO	192	61%
DE ACUERDO	63	20%
INDIFERENTE	45	14%
EN DESACUERDO	9	3%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	5	2%
<b>TOTAL</b>	<b>314</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a moradores del barrio 16 de Julio

**Elaborado:** Gloria Jaya

**Gráfico 13. Diagnostico Organizacional**



**Fuente:** Encuesta a moradores del barrio 16 de Julio

**Elaborado:** Gloria Jaya

### **Análisis:**

De acuerdo a los resultados que se presentan el diagnostico organizacional permitirá fortalecer al sector según el 61%, mientras que un 14% se muestra indiferente, en tanto que un 3% está en desacuerdo en que el diagnostico organizacional fortalecerá al sector barrial.

**12¿Considera usted facilitar información para tomar decisiones adecuadas del análisis interno de las fortalezas y debilidades del barrio?**

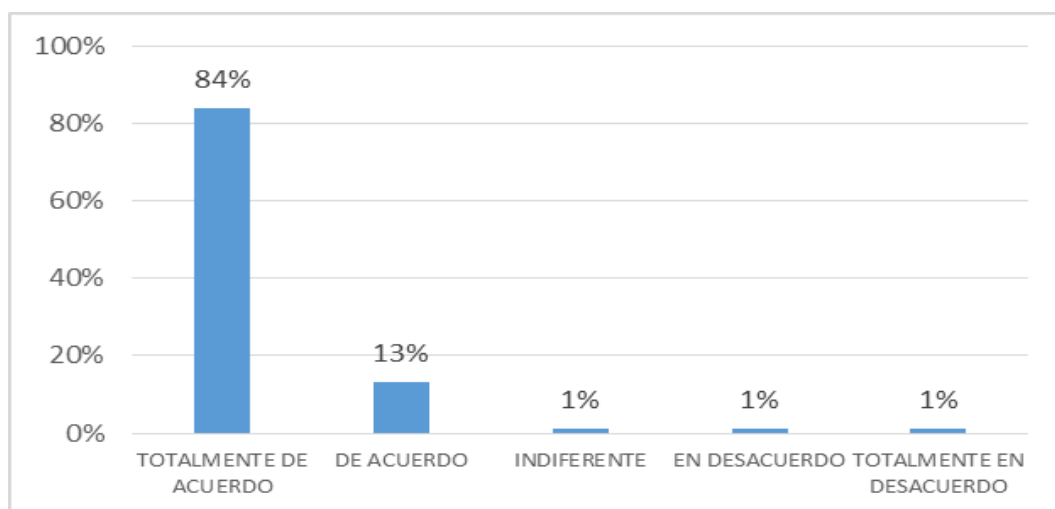
**Tabla 13. Información fortalezas y debilidades del barrio**

ÍTEMS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
TOTALMENTE DE ACUERDO	263	84%
DE ACUERDO	42	13%
INDIFERENTE	4	1%
EN DESACUERDO	2	1%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	3	1%
<b>TOTAL</b>	<b>314</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a moradores del Barrio 16 de Julio

**Elaborado:** Gloria Jaya

**Gráfico 14. Información fortalezas y debilidades del barrio**



**Fuente:** Encuesta a moradores del Barrio 16 de Julio

**Elaborado:** Gloria Jaya

**Análisis:**

Del total de los datos presentados los encuestados manifiestan en un 84% facilitar la información para tomar decisiones adecuadas del análisis interno de las fortalezas y debilidades del barrio, mientras que tan solo el 1% de encuestados está en total desacuerdo en facilitar información de su barrio.



### 13.- ¿Considera usted necesario mejorar la capacidad de gestión del barrio?

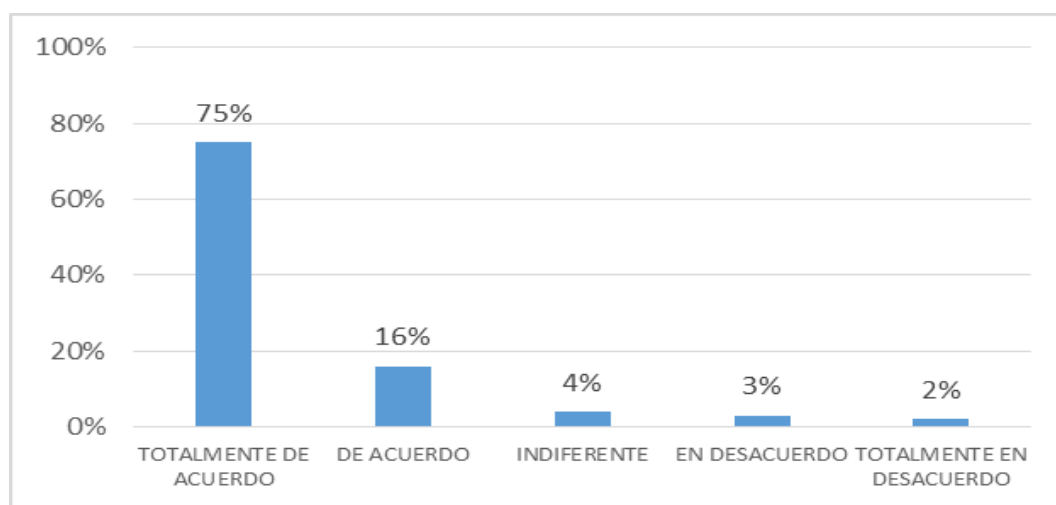
**Tabla 14. Mejorar la capacidad de gestión**

ÍTEMS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
TOTALMENTE DE ACUERDO	236	75%
DE ACUERDO	50	16%
INDIFERENTE	12	4%
EN DESACUERDO	9	3%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	7	2%
<b>TOTAL</b>	<b>314</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a moradores del Barrio 16 de Julio

**Elaborado:** Gloria Jaya

**Gráfico 15. Mejorar la capacidad de gestión del barrio**



**Fuente:** Encuesta a moradores del Barrio 16 de Julio

**Elaborado:** Gloria Jaya

#### **Análisis:**

Según los resultados de las encuestas los moradores consideran en un 75% mejorar la capacidad de gestión del barrio, mientras que un 4% se muestra indiferente, mientras que solo un 2% de encuestados está en total desacuerdo en mejorar la capacidad de gestión del barrio.

#### 14.- ¿Conoce usted la planificación de las actividades del barrio?

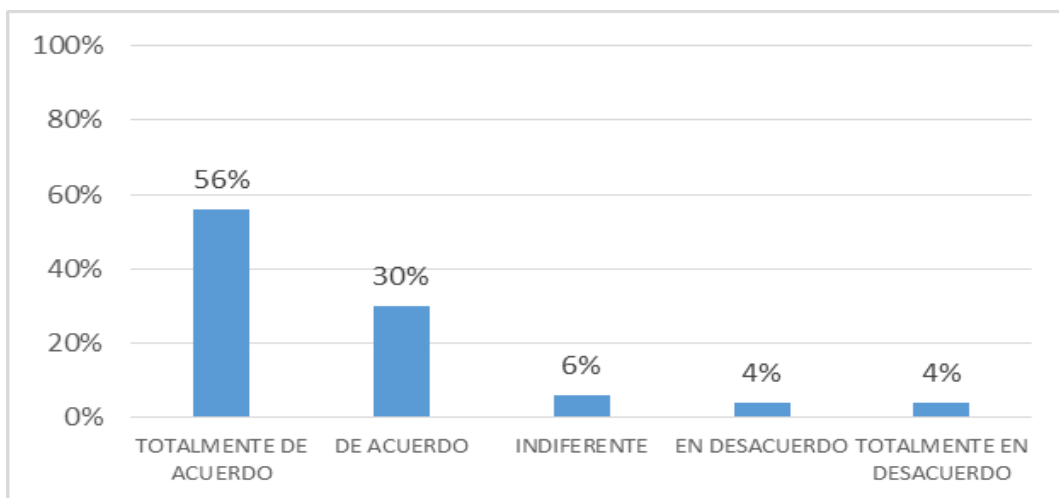
**Tabla 15. Planificación de las actividades del barrio**

ITEMS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
TOTALMENTE DE ACUERDO	175	56%
DE ACUERDO	94	30%
INDIFERENTE	18	6%
EN DESACUERDO	13	4%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	14	4%
<b>TOTAL</b>	<b>314</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a moradores del Barrio 16 de Julio

**Elaborado:** Gloria Jaya

**Gráfico 16. Planificación de las actividades del barrio**



**Fuente:** Encuesta a moradores del Barrio 16 de Julio

**Elaborado:** Gloria Jaya

#### **Análisis:**

De acuerdo a los resultados de estos ítems los encuestados manifiestan estar en total acuerdo en conocer la planificación de las actividades del barrio, mientras que un 6% indica estar indiferente, en tanto que un 4% está en desacuerdo en conocer la planificación de las actividades barriales.

## 15¿El procedimiento y reglamento del barrio fortalece a la administración?

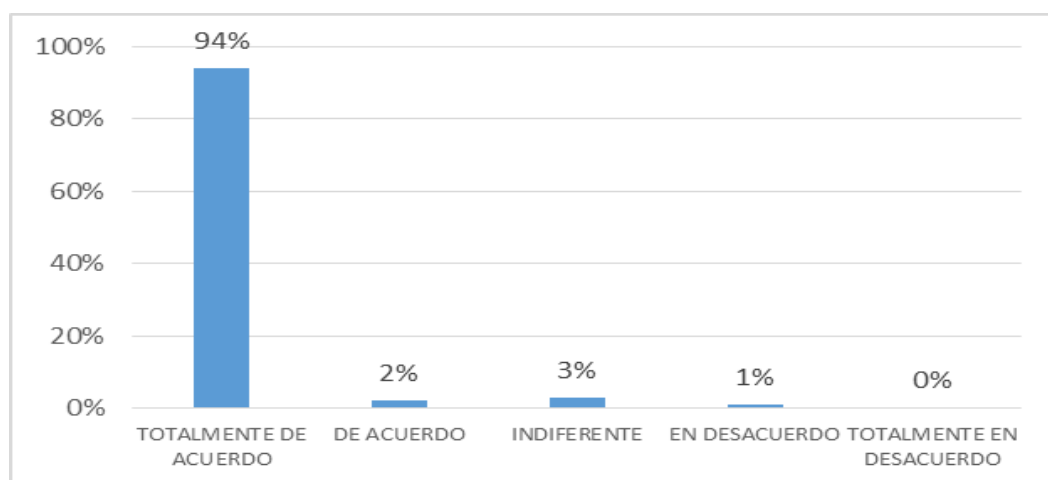
**Tabla 16. Procedimiento y reglamento del barrio**

ITEMS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
TOTALMENTE DE ACUERDO	294	94%
DE ACUERDO	7	2%
INDIFERENTE	9	3%
EN DESACUERDO	4	1%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>314</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a moradores del Barrio 16 de Julio

**Elaborado:** Gloria Jaya

**Gráfico 17. Procedimiento y reglamento del barrio**



**Fuente:** Encuesta a moradores del Barrio 16 de Julio

**Elaborado:** Gloria Jaya

### **Análisis:**

Del total de los encuestados manifiestan en su mayoría en un 94 % conocer el procedimiento y reglamento del barrio fortalece a la administración, entre tanto que un 3% se muestra indiferente, mientras que el 1% está en total desacuerdo con la temática planteada.

**16.- ¿Considera usted que la comunicación adecuada es un factor favorable para evitar conflictos dentro del barrio?**

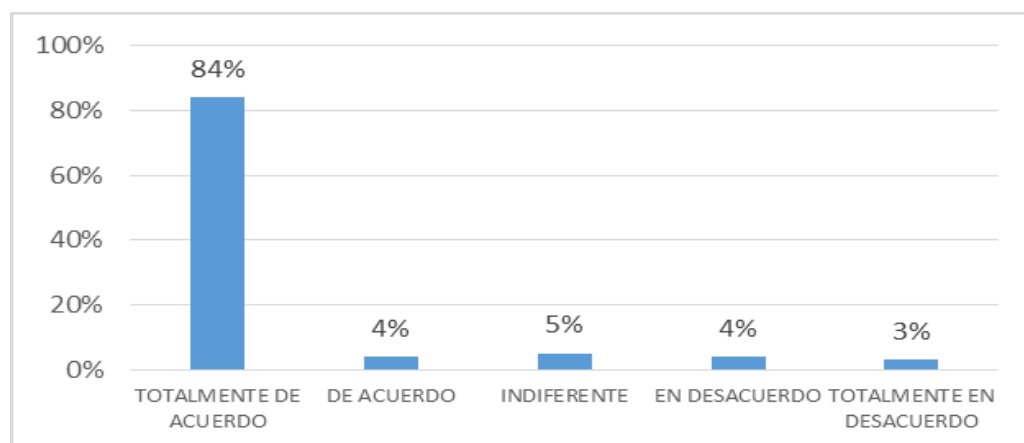
**Tabla 17. Comunicación adecuada**

ÍTEMS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
TOTALMENTE DE ACUERDO	263	84%
DE ACUERDO	13	4%
INDIFERENTE	15	5%
EN DESACUERDO	14	4%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	9	3%
<b>TOTAL</b>	<b>314</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a moradores del Barrio 16 de Julio

**Elaborado:** Gloria Jaya

**Gráfico 18. Comunicación adecuada**



**Fuente:** Encuesta a moradores del Barrio 16 de Julio

**Elaborado:** Gloria Jaya

**Análisis:**

Según la presentación de los resultados los moradores afirman en un 84% estar en total acuerdo que la comunicación adecuada es un factor favorable para evitar conflictos dentro del barrio, entre tanto que un 4% está en desacuerdo, mientras que tan solo el 3% de encuestados manifestó estar en total desacuerdo que la comunicación adecuada es favorable para evitar conflicto.

17.- ¿Conoce usted, que el ser humano en el desarrollo del pensamiento y la reflexión, busca construir un nuevo significado de conflicto, en la que las partes intervinientes puedan alcanzar acuerdos?

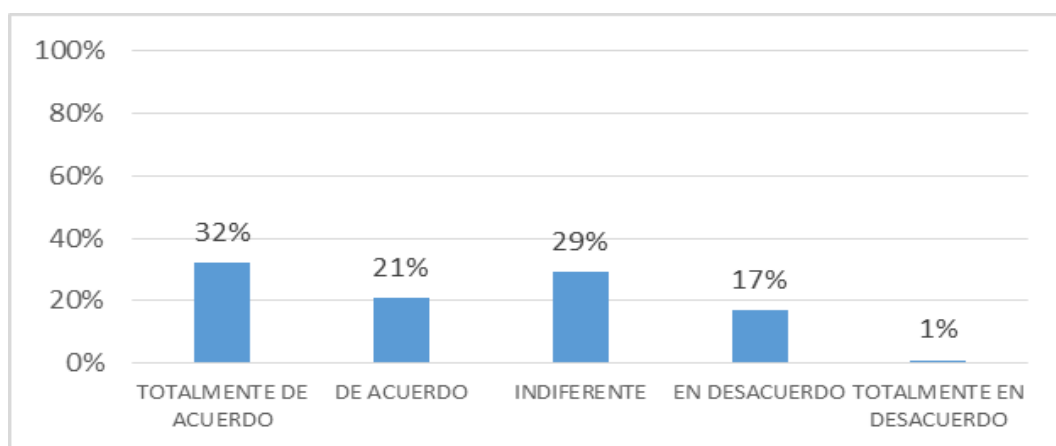
**Tabla 18. Desarrollo del pensamiento y la reflexión**

ÍTEMS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
TOTALMENTE DE ACUERDO	101	32%
DE ACUERDO	67	21%
INDIFERENTE	90	29%
EN DESACUERDO	52	17%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	4	1%
<b>TOTAL</b>	<b>314</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a moradores del Barrio 16 de Julio

**Elaborado:** Gloria Jaya

**Gráfico 19. Desarrollo del pensamiento y la reflexión**



**Fuente:** Encuesta a moradores del Barrio 16 de Julio

**Elaborado:** Gloria Jaya

**Análisis:**

Según los datos que se presentan los encuestados en un 32% poseen conocimiento de que el ser humano en el desarrollo del pensamiento y la reflexión busca construir un nuevo significado de conflicto, mientras que un 29% se muestra indiferente, entre tanto que un 17% se muestra en desacuerdo con el tema

**18.- ¿Considera usted importante la creación de un Modelo de Gestión Organizacional para el funcionamiento del centro de mediación en el Barrio 16 de Julio del cantón Santa Elena?**

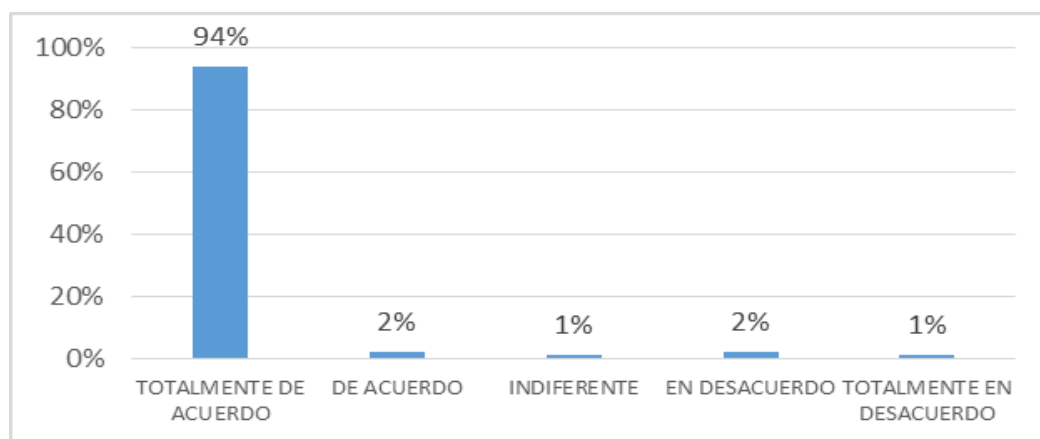
**Tabla 19. Creación de un modelo de gestión**

ÍTEMS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
TOTALMENTE DE ACUERDO	296	94%
DE ACUERDO	5	2%
INDIFERENTE	3	1%
EN DESACUERDO	7	2%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	3	1%
<b>TOTAL</b>	<b>314</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta a moradores del Barrio 16 de Julio

**Elaborado:** Gloria Jaya

**Gráfico 20. Creación de un Modelo de Gestión Organizacional**



**Fuente:** Encuesta a moradores del Barrio 16 de Julio

**Elaborado:** Gloria Jaya

**Análisis:**

Se puede señalar que los encuestados están en total acuerdo en la creación de un Modelo de Gestión Organizacional para el funcionamiento del centro de mediación en el Barrio 16 de Julio del cantón Santa Elena tal como lo manifiestan el 94%, entre tanto que el 2% indica estar en desacuerdo con la propuesta y tan solo el 1% se muestra ajeno a la propuesta del modelo de gestión para el barrio.

## **2.8 ANÁLISIS GENERAL DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA**

Para elaborar el análisis respectivo de las encuestas se aplicó el método de la observación directa y la investigación de campo que es estar en el lugar de los hechos para tener los datos necesarios.

Según los datos presentados los moradores en su mayoría con el 80% manifiestan no conocer sobre la estructura Organizacional que se maneja en el barrio 16 de Julio, mientras que un grupo de encuestados es decir el 10% dan su opinión en tener conocimiento sobre la estructura organizacional del barrio.

De acuerdo al resultado de las encuestas los moradores opinan en un 57% estar en total desacuerdo en conocer la situación administrativa y organizacional del barrio, mientras que para el 16 % manifiestan estar totalmente de acuerdo con la temática administrativa y su aplicación en el barrio.

En cuanto a las respuestas de este ítems mayoritariamente los encuestados en un 80% opinan conocer en qué consisten las decisiones apropiadas y deliberantes que favorecen a su sector barrial, mientras que un 9% se muestra indiferente al tema, sobre las decisiones que favorecen a su sector.

Las respuestas de los encuestados de manera hegemónica en un 56% están en total acuerdo en que la Ley de Mediación y Arbitraje, es un instrumento eficaz para la búsqueda de situaciones en disputa en su sector barrial, mientras para un 5% se muestra indiferente, en tanto que para un 14% de encuestados indicaron estar en desacuerdo que este instrumento resuelva la problemática en el barrio.

Del total de los encuestados consideran necesaria la mediación comunitaria en su sector barrial para mejorar los diferentes conflictos como lo reflejan el 90%, en tanto que para un 3% se muestra en desacuerdo con la implementación de la mediación en el sector, dará respuestas a los conflictos.

En un 88% los moradores están en total acuerdo que a través de la mediación se dé solución en los diferentes conflictos que se suscitan en el barrio, en tanto que para una minoría con el 1% está en total desacuerdo que la mediación pretenda dar solución a los problemas.

Según esta temática las respuestas de los encuestados en un 73% están en total desacuerdo en conocer sobre la conciliación de las partes, mientras que para el 18% indica estar en total acuerdo en el conocimiento sobre la conciliación entre las partes.

Se manifiesta de acuerdo a este ítems en un 77% que los encuestados no tienen conocimiento del medio alternativo de conflictos, en tanto que para un 16% está en desacuerdo sobre el conocimiento del medio alternativo de solución de conflictos que se está incrementado en el Ecuador.

Del total de los datos presentados en un 68% los moradores manifestaron estar en total acuerdo que la transformación social de una comunidad que depende en gran parte del mejoramiento de la relación interpersonal, en tanto en un 4% está en total desacuerdo con la temática planteada.

Para los encuestados están en total acuerdo que la mediación comunitaria es suficiente para alcanzar un acuerdo que satisfaga a las partes en conflicto como lo



demuestra el 63%, en tanto que para un 2% de encuestados están en desacuerdo con el ítem planteado que la solución es personal.

Dentro de esta pregunta el diagnóstico organizacional permitirá fortalecer al sector según el 61%, en tanto que un 3% está en desacuerdo en que el diagnóstico organizacional fortalecerá al sector barrial y podrá permitir generar cambios.

Con un 84% facilitar la información para tomar decisiones adecuadas a través del análisis interno de las fortalezas y debilidades del barrio permite ofrecer respuestas y sugerencias, mientras que tan solo el 1% de encuestados está en total desacuerdo en facilitar información de su barrio.

Los resultados de las encuestas los moradores consideran 75% es necesario mejorar la capacidad de gestión del barrio, mientras que solo un 2% de encuestados está en total desacuerdo en mejorando la capacidad de gestión del barrio podrá mejorar el accionar de la directiva.

De acuerdo a los resultados de este ítem los encuestados manifiestan estar en total acuerdo en conocer la planificación de las actividades del barrio, mientras que un 6% indica estar indiferente, en tanto que un 4% está en desacuerdo en conocer la planificación de las actividades barriales.

Para la su mayoría en un 94 % manifiestan conocer el procedimiento y reglamento del barrio fortalece a la administración, entre tanto, para el 1% está en total desacuerdo con la temática planteada puesto que desconocen el proceso interno y reglamento que se ejecuta en el barrio.

Según la presentación de los resultados los moradores afirman en un 84% estar en total acuerdo que la comunicación adecuada es un factor favorable para evitar conflictos dentro del barrio, entre tanto que un 4% está en desacuerdo, puesto que la comunicación no es la única vía adecuada para evitar los conflictos.

Los moradores en un 32% poseen conocimiento de que el ser humano en el desarrollo del pensamiento y la reflexión busca construir un nuevo significado de conflicto, entre tanto que un 17% se muestra en desacuerdo con el tema que se plantea.

Se pudo constatar que los encuestados están en total acuerdo en la creación de un Modelo de Gestión Organizacional para el funcionamiento del centro de mediación en el Barrio 16 de Julio del cantón Santa Elena tal como lo manifiestan el 94%, entre tanto que el 2% indica estar en desacuerdo con la propuesta y tan solo el 1% se muestra ajeno a la propuesta del modelo de gestión para el barrio.

## **2.9 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS**

Como toda investigación o trabajo de titulación, debe seguir el proceso investigativo se plantea objetivos, generales y específicos; así como una hipótesis que debe ser sometida a comprobación, por lo tanto a través de la metodología y las técnicas que sustentan los resultados obtenidos, preparándose las encuestas a 314 moradores, respondiendo a los requerimientos con el formato de escala de Likert se formuló 18 preguntas. La hipótesis planteada en esta investigación fue:

Si se aplica un Modelo de Gestión Organizacional enmarcada en el buen vivir, entonces se fortalecen los procesos de mediación comunitaria de los moradores del barrio 16 de Julio de la jurisdicción de Santa Elena, se comprobó a través de las aseveraciones afirmativas, lo que se detalla a continuación:

**Tabla 20. Resultados de la encuesta Variable Independiente**

GESTIÓN ORGANIZACIONAL	Ítems	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	TOTAL
	1	30	10	4	20	250	314
	2	50	4	40	40	180	314
	3	6	8	29	20	251	314
	4	176	52	15	45	26	314
	5	283	5	10	10	6	314
	6	275	25	7	3	4	314
	7	55	17	9	3	230	314
	8	7	9	7	50	241	314
	9	214	46	32	8	14	314
	10	197	80	30	7	0	314
	11	192	63	45	9	5	314
	12	263	42	4	2	3	314
	13	236	50	12	9	7	314
	14	175	94	18	13	14	314
<b>TOTAL</b>	<b>2159</b>	<b>505</b>	<b>262</b>	<b>239</b>	<b>1231</b>	<b>4396</b>	
<b>Equivalentes</b>	<b>154</b>	<b>36</b>	<b>19</b>	<b>17</b>	<b>88</b>	<b>314</b>	
<b>%</b>	<b>49%</b>	<b>11%</b>	<b>6%</b>	<b>5%</b>	<b>28%</b>	<b>100%</b>	

Elaboración: Gloria Jaya

**Tabla 21. Resultados de la encuesta Variable Dependiente**

MEDIACIÓN COMUNITARIA	Ítems	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	TOTAL
	1	294	7	9	4	0	314
	2	263	13	15	14	9	314
	3	101	67	90	52	4	314
	4	296	5	3	7	3	314
	<b>TOTAL</b>	<b>954</b>	<b>92</b>	<b>117</b>	<b>77</b>	<b>16</b>	<b>1256</b>
<b>Equivalentes</b>	<b>239</b>	<b>23</b>	<b>29</b>	<b>19</b>	<b>4</b>	<b>314</b>	
<b>%</b>	<b>76%</b>	<b>7%</b>	<b>9%</b>	<b>6%</b>	<b>1%</b>	<b>100%</b>	

Elaboración: Gloria Jaya

Por lo cual se aplicó la ley asociativa en relación al total de frecuencias y comparación, se consideran los resultados positivos y negativos los que destaco son los totalmente de acuerdo más los de acuerdo – la suma de los en desacuerdo con los totalmente en desacuerdo, el resultado de esta diferencia si la hipótesis es o con tendencia a lo positivo se acepta y de lo contrario se rechaza y este análisis se detalla a continuación:

**Tabla 22. Equivalente de la Variable Independiente**

GESTIÓN ORGANIZACIONAL	Ítems	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	TOTAL
	<b>TOTAL</b>		2159	505	262	239	1231
<b>Equivalentes</b>		154	36	19	17	88	314
<b>%</b>		49%	11%	6%	5%	28%	100%

**Elaboración:** Gloria Jaya

$F_x = A+B > F_x = -a-b$  o sea  $F_x = A+B$  es mayor que  $F_x = -a-b$

Al reemplazar los valores

$F_x = 49\% + 11\% > F_x = -5\% - 28\%$

Diferencia

$F_x = 60\% > F_x = -33\%$   $F_x = 27\%$

Descuento porcentual

$F_x = 60\% - 50\% = 10\%$

En el resumen de los resultados de las 14 preguntas enfocadas a la variable independiente se confirma que la gestión organizacional es viable, resultan proyectadas superiores al 50% de ocurrencia de acuerdo a las probabilidades frente al 14% de no ocurrencia con lo cual se valida la propuesta de tesis en forma científica y técnica.

**Tabla 23. Equivalente de la Variable Dependiente**

MEDIACIÓN COMUNITARIA	Ítems	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	TOTAL
	<b>TOTAL</b>		954	92	117	77	16
<b>Equivalentes</b>		239	23	29	19	4	314
<b>%</b>		76%	7%	9%	6%	1%	100%

**Fuente:** Encuesta moradores Barrio “16 de Julio”

**Elaboración:** Gloria Jaya

$F_x = A+B > F_x = -a-b$  o sea  $F_x = A+B$  es mayor que  $F_x = -a-b$

Al reemplazar los valores

$F_x = 76\% + 7\% > F_x = -6\% - 1\%$

Diferencia

$F_x = 83\% > F_x = -7\%$        $F_x = 76\%$

Descuento porcentual

$F_x = 76\% - 50\% = 26\%$

Asimismo se aplicó el mismo análisis a las 4 preguntas que apuntaba a la variable dependiente de la hipótesis planteada, se confirmó la validez ya que los valores de ocurrencia son superiores al 50% frente al 26% de no probabilidad, la mediación comunitaria a través de la gestión organizacional es viable.

La aplicación de la metodología en este capítulo permitió conocer datos muy relevantes a través de las encuestas y que comprueba la hipótesis planteada del caso demostrando su fiabilidad con ello permitir elaborar la propuesta más idónea que dé la solución al problema.

## CAPÍTULO III

### 3 PROPUESTA

#### **MODELO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL PARA LOS PROCESOS DE MEDIACIÓN COMUNITARIO ENMARCADOS EN EL BUEN VIVIR DEL BARRIO 16 DE JULIO DEL CANTÓN SANTA ELENA PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2014-2015”**

#### **FUNDAMENTACIÓN**

Un modelo organizacional es como “el cumulo de labores formales definidas para las personas y a las secciones departamentales con el cual la organización identifica las tareas, conduce los recursos, y regula los departamentos” **(Daft & Dorothy, 2006)**

Es de considerar que el resultado de las encuestas reflejo que un modelo de gestion para el centro de mediacion es necesario para la disminucion de los problemas que afectan al sector.

Para **(Chiavenato, 2004)** la conceptualiza a la organización como “una estructura deliberada porque propone la individualización del trabajo y asigna su ejecución a los integrantes” Pág. # 22

Los moradores debe estar comprometidos para con la directiva para con el cumplimeinto y desarrollo del sector una labor conjunta sera vital.

Los autores estadounidenses Jay Folberg y Alison Taylor citados por **(Jaramillo, 1998)**: "Mediación es un proceso en el cual una tercera persona ayuda a los participantes a manejar el conflicto."

La mediación comunitaria se caracteriza por ser más informal, por el voluntariado de sus miembros, los mediadores comunitarios que prestan el servicio en su vecindario o zona de influencia de barrio dedican el tiempo necesario para tratar la problemática y pretender la solución más óptima para las partes en disputa.

## **JUSTIFICACIÓN**

Con este modelo de gestión para el funcionamiento del centro de mediación se proveerán herramientas de planificación, organización, dirección y control de actividades que beneficiarán a los habitantes del barrio 16 de Julio, logrando la integración en el centro de mediación para la solución de conflictos, expuestos en el primer capítulo como son la negociación, conciliación y mediación.

El centro de mediación comunitaria del barrio 16 de Julio, tendrá un posicionamiento dentro del cantón Santa Elena y de la provincia, es el primero en su implementación, sin que se vea afectado por las variaciones políticas que surjan en el tiempo y se convertirá en un modelo a seguir para otras organizaciones.

El centro de mediación comunitario del barrio 16 de Julio del cantón Santa Elena, es una organización que se compromete con la sociedad Santa Elenense, a realizar un trabajo de mediación de conflictos de sus habitantes mediante el trabajo cooperativo y asociativo con el único fin de mantener la cultura de paz y desarrollar en el sector barrial de la manera más adecuada.

### **3.1 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA PROPUESTA**

Para efectos del modelo de gestión para el funcionamiento del centro de mediación para el barrio 16 de Julio, es necesario plantear tres escalas de tiempo para la realización y ejecución de esta propuesta, entre los principales problemas detectados mediante los instrumentos de investigación se obtuvo un alto porcentaje de desconocimiento del tema del centro de mediación; por lo que los objetivos a corto plazo serán planteados a la parte educativa.

#### **3.1.1 OBJETIVOS A CORTO PLAZO**

- Impulsar mecanismos para el cumplimiento de los derechos humanos.
- Capacitar a la dirigencia y al voluntariado barrial, a través de talleres y seminarios referentes a la mediación.
- Brindar los conocimientos adecuados de mediación y sensibilizar sobre los beneficios que traería para el barrio.
- Incentivar a las personas del barrio para que participen en las actividades de negociación, conciliación y mediación para la solución de conflictos.

#### **3.1.2 OBJETIVOS A MEDIANO PLAZO**

- Promocionar y difundir el centro de mediación como modelo de gestión organizacional y referente para otros sectores de la provincia.
- Medir los resultados del centro de mediación comunitaria a través de la matriz de resultados.



### **3.1.3 OBJETIVOS A LARGO PLAZO**

Realizar anualmente un plan operativo de actividades encaminadas a la mediación en base a la alternabilidad de sus miembros.

## **3.2 METODOLOGÍA**

El proceso es llevado a cabo con la incorporación teórica para establecer un modelo viable, práctico y básico, además la incorporación de estrategias que permita implementarlo en el barrio en la cual la ciudadanía pueda manejar sus problemas.

En la mediación comunitaria se complementa con las estrategias y alianzas con las instituciones encargadas se permitan el funcionamiento idóneo del establecimiento formulándose la respectiva misión y visión.

Se esquematiza un cronograma que cumpla con las actividades que han sido señaladas y que serán dispuestas para la directiva del sector como complemento a las labores que realizan, en donde aquellos plazos que se establezcan también debe asignarse un control y seguimiento.

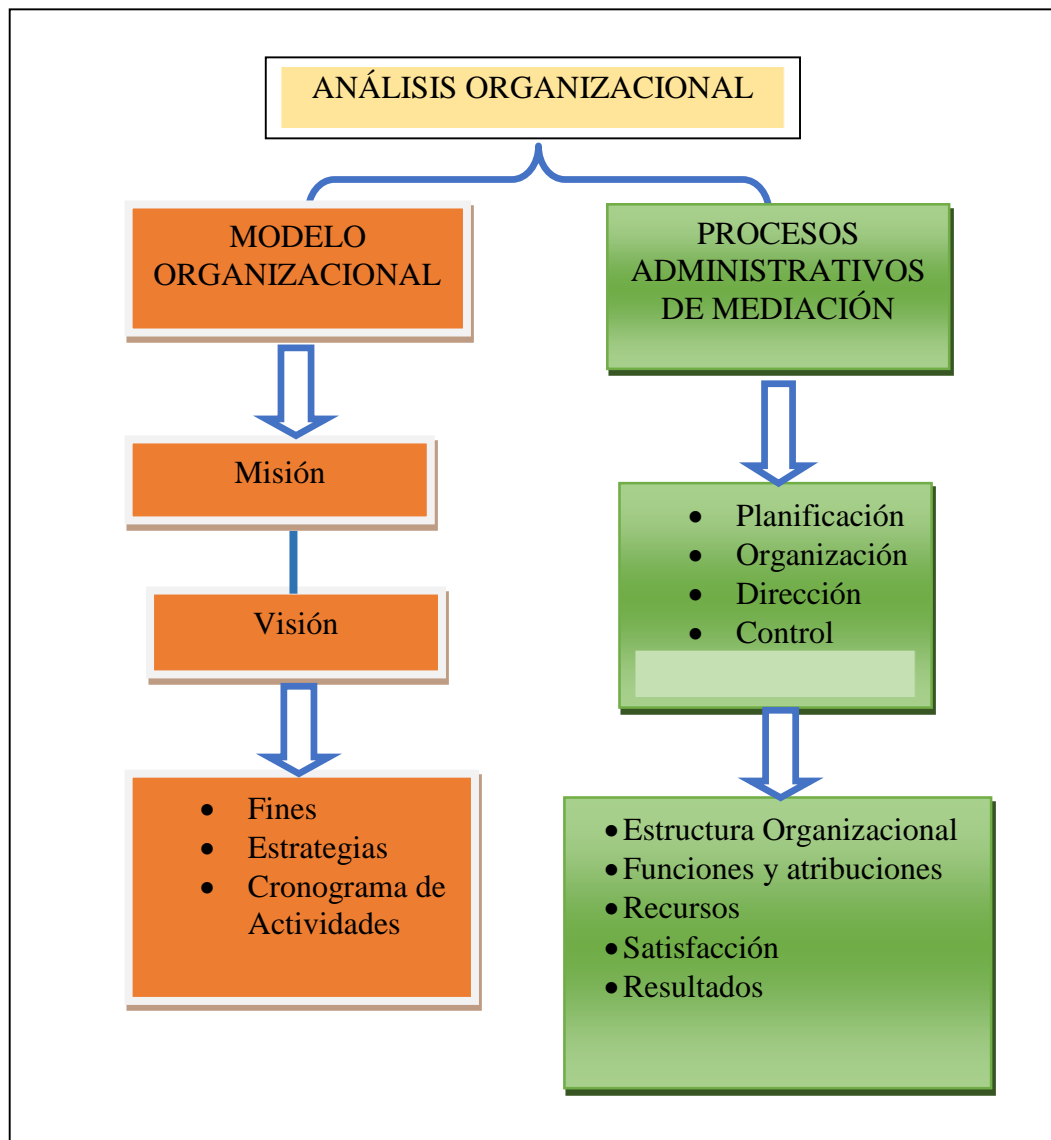
Los recursos materiales (local, computadoras, mobiliario) los posee el barrio el recurso para presupuesto es la inscripción en el Consejo de la Judicatura para el funcionamiento del centro de mediación para el barrio y las capacitaciones facilitadas por los representantes de las instituciones encargadas para la empoderación de conocimientos.

### 3.3 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

#### 3.3.1 MODELO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL

De acuerdo a los requerimientos de la propuesta se presenta el Modelo de Gestión Organizacional para los procesos de Mediación Comunitaria para el barrio 16 de Julio del Cantón Santa Elena:

**Gráfico 21. Esquema del Modelo de Gestión Organizacional**



Elaborado: Gloria Jaya

### 3.3.2 ANÁLISIS ORGANIZACIONAL

Es necesario a través de la matriz FODA conocer el entorno del barrio 16 de Julio del Cantón Santa Elena:

**Cuadro 3. Matriz FODA**

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
Sede barrial	Apoyo de las entidades gubernamentales	Bajos niveles de conocimientos en leyes y de participación.	Delincuencia y pandillas juveniles.
Posesión de Recursos, tecnológicos y talento humano.	Colaboración de estudiantes Upse	Escasa asistencia de socios a las reuniones programadas.	Consumo de sustancias prohibidas.
Unidad barrial	Alianzas interinstitucionales (Consejo de la Judicatura-C.P.C.C.S)	Problemas intrafamiliares	
Negocios y emprendimientos familiares.	Disposición para la implementación de un centro de mediación comunitario para resolver conflictos.	Baja preparación académica.	
Lugar céntrico del Cantón Santa Elena.		Inadecuado poder de convocatoria a reuniones.	
Vida jurídica		Escasa cultura del respeto y el orden.	

**Fuente:** Barrio 16 de Julio

**Elaborado:** Gloria Jaya

### **3.3.3 MISIÓN Y VISIÓN INSTITUCIONAL PARA EL CENTRO DE MEDIACIÓN COMUNITARIO DEL BARRIO 16 DE JULIO**

Se adecua en base a los centros de mediación a nivel nacional en Ecuador con la finalidad de resolver conflictos en los sectores.

#### **Misión**

Promover y brindar la asistencia de mediación adecuada y eficiente a las y los ciudadanos del Cantón Santa Elena para la resolución de conflictos que versen sobre materia transigible.

#### **Visión**

Destinar el servicio de mediación para la provincia de Santa Elena y posicionarlo como un mecanismo de fácil acceso para la solución de conflictos.

### **3.3.4 FINES DEL BARRIO**

Los objetivos y fines son los siguientes:

- a) Agrupar en su seno a todos los moradores que viven en el barrio “16 DE JULIO” descritos en el Art. 2, del presente Estatuto, en que se especifica los límites del suscrito Barrio, que manifiestan por escrito, el deseo de conformar dicha Institución.
- b) Preparar y promover cívicamente a sus Socios para que intervengan en la dirección del Comité Pro-Mejoras del Barrio “16 DE JULIO”, voluntariamente.
- c) Propender a la participación de todos los Socios en las actividades que signifiquen el progreso social.
- d) Ayudar y auxiliar a todos los asociados en lo que sea posible, y lo consideren necesario los Socios.

- e) Promover la capacitación de los Socios.
- f) Organizar actos deportivos, sociales y culturales para sus Socios, a fin de mantener relaciones cordiales entre sus asociados y Organizaciones fraternas.
- g) Promover en forma conjunta con las Entidades Públicas y Privadas, modelos productivos de autogestión económica.
- h) Participar activamente en la creación y marcha de Organismos de Integración Social de segundo y tercer grado.
- i) Cumplir con todas las demás actividades que guarden relación con sus principios fundamentales, siempre y cuando no se opongan a expresas disposiciones legales.

### **3.3.5 ESTRATEGIAS**

Se desarrolló las siguientes estrategias en base a las metodologías cuantitativas aplicadas a los moradores del barrio estas fueron:

#### **Estrategia 1: Iniciar el trámite de inscripción del centro de mediación para el barrio 16 de julio.**

Al momento de realizar cualquier proceso de mediación es necesario inscribir a este centro de mediación para que esté legalmente constituido por lo cual a continuación como un aporte para la investigación se ubican todos los documentos y trámites administrativos que deberá seguir la actual directiva barrial al momento de ejecutar el modelo de gestión organizativa:

- Solicitud de registro de centro de mediación. (**Ver anexo # 2**)
- Solicitud de habilitación de las o los postulantes a mediadores en los centros de mediación. (**Ver anexo # 3**)

- Poseer un plan de desarrollo.
- Pago del costo de inscripción.

## Estrategia 2: Identificar el grupo objetivo

Esta estrategia define a los grupos de mayor incidencia de la problemática.

**Tabla 24. Habitantes del barrio 16 de julio**

Habitantes del barrio 16 de julio	Edad	Población Referencia		Tasa de crecimiento	Sexo	
					Hombres	Mujeres
		2150		3%		
				2215	51%	49%
<b>Adultos</b>	De 30 años en adelante	968	45%	997	508	488
<b>Adolescentes y jóvenes</b>	De 12 a 29 años	753	35%	775	395	380
<b>Niños/as</b>	De 0 a 11 años	430	20%	443	226	217




**Fuente:** Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC. 2010)

**Elaboración:** Gloria Jaya

## Estrategia 3: Semaforizar los conflictos

De acuerdo al siguiente cuadro y mapa se establece la semaforización para ubicar los conflictos desde el más agudo hasta el más grave por resolver en el barrio.

**Cuadro 4. Semaforización de los conflictos**

Símbolo	Leyenda
 Verde	Casos sobre los cuales se aplicarán no más de 2 audiencias.
 Amarillo	Casos sobre los cuales se aplicarán no más de 4 audiencias.
 Rojo	Casos sobre los cuales se aplicarán no más de 8 audiencias y son prioritarios.

**Fuente:** Mapa Santa Elena Sector 5

**Elaboración:** Gloria Jaya.

**Gráfico 22. Mapa del Barrio y semaforización de conflictos**



**Fuente:** Mapa proporcionado por el Gads Municipal de Santa Elena. **Sector 5**  
**Elaboración:** Gloria Jaya

#### **Estrategia 4: Formalizar alianzas interinstitucionales**

Son necesario las alianzas entre instituciones para impartir los conocimientos y la empoderación del trabajo para los mediadores del barrio la gestión primordial de realizar el convenio escrito labor del Presidente barrial.

#### **Estrategia 5: Capacitar en materias de Mediación**

En referencia a las materias de mediación sobre las cuales trabajará el barrio y el centro que se pretende hacer serán aparte de talleres de aprendizaje y superación personal son aquellas materias del tipo civil para resolver las problemáticas dentro

del centro de mediación adquirir aquellos conocimientos impartidos por el Consejo de la Judicatura de la provincia.

### 3.3.6 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Se plantea el siguiente cronograma de actividades dentro del centro de mediación y darlas a conocer a los moradores así:

**Cuadro 5. Cronograma de actividades**

ACTIVIDADES	RECURSOS NECESARIOS	RESPONSABLE	CAPACITACIÓN 2016					
			ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
BIENVENIDA Y PRESENTACIÓN DE CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES VIGENCIA 2016	VIDEO, EQUIPO PORTATIL, AULA DE NAVEGACIÓN O TALLER DESIGNADO	CENTRO DE MEDIACIÓN						
AUTOESTIMA Y MANEJO DE RELACIONES INTERPERSONALES		CENTRO DE MEDIACIÓN	20					
EQUIDAD DE GÉNERO		CENTRO DE MEDIACIÓN		20				
BUEN TRATO		CENTRO DE MEDIACIÓN			20			
MALTRATO		CENTRO DE MEDIACIÓN				20		
CÓDIGO DE LA NIÑEZ Y LA ADOLESCENCIA		CENTRO DE MEDIACIÓN					20	
SOCIALIZACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN A LOS MORADORES DE LA COMUNIDAD DEL BARRIO 16 DE JULIO PARA LA PREVALENCIA, Y PROTECCIÓN DE DERECHOS DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA DEL REFERIDO SECTOR Y DERECHOS DE FAMILIA		CENTRO DE MEDIACIÓN Y DIRECTIVA DEL BARRIO						20
<b>TOTAL DE HORAS</b>	<b>120 H</b>							

**Elaboración:** Gloria Jaya.



### **3.4 PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE MEDIACIÓN**

Una expresión de la administración según (Stoner, Freeman, & Gilbert, 1996):

**PLANIFICACIÓN:** Es el cumplimiento de los objetivos estipulados en el plan de trabajo, dependerá de la cabeza principal, como es el Gerente quien debe encaminar las estrategias y disposiciones en la solución y ejecución de las próximas metas a alcanzar.

#### **ACTIVIDADES DE PLANEACIÓN**

- Determinar las metas a alcanzar.
- Preparar con antelación las acciones a ejecutar.
- Formas y situaciones en la jornada de trabajo.
- Política Institucional.
- Tener amplio conocimiento de posibles situaciones a acontecer.
- Regular las actividades de trabajo.

**ORGANIZACIÓN:** La estructura se determinará de acuerdo al número de empleados contratados en calidad de personal administrativo, con su respectivo cargo y especialidad en el ámbito de trabajo a realizar.

#### **ACTIVIDADES DE ORGANIZACIÓN**

- Distribuir el trabajo por áreas.
- Asignar un jefe por área.
- Tener personal capacitado congruente a ciertas áreas de trabajo.
- Crear requisitos para el puesto.
- Capacitar constantemente al personal designado.

- Verificar constantemente el rendimiento del personal.

**DIRECCIÓN:** le corresponde al Jefe inmediato o Gerente tomar las estrategias, o pasos a seguir dentro del proceso administrativo. Las tareas convergen de acuerdo a algunas programaciones, y deberán responder a las expectativas del empleador.

Entre las todas las disposiciones y obligaciones de trabajo a cumplir en la organización administrativa, a esto se lo llama ejecución.

### **ACTIVIDADES DE LA EJECUCIÓN**

- Comunicar
- Informar
- Deliberar
- Discutir
- Desarrollar al máximo el trabajo.
- Recompensar las actividades de trabajo.
- Satisfacer las necesidades de empleados a través de esfuerzos de trabajo.

**CONTROL:** viabiliza la consecución de las metas con sus subordinados.

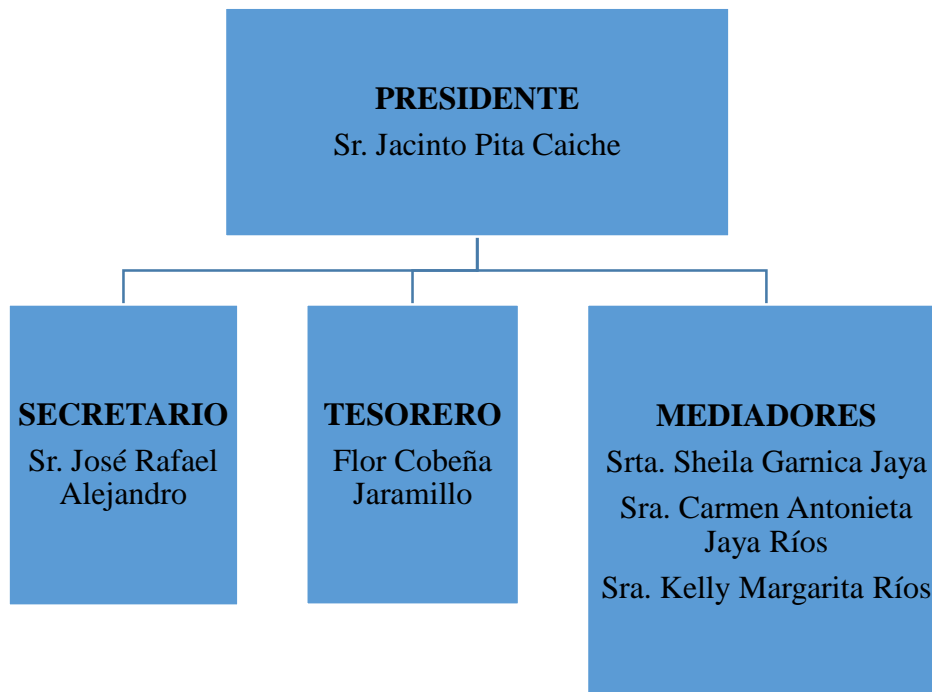
### **ACTIVIDADES IMPORTANTES DE CONTROL**

- Evaluación del desempeño.
- Cumplimiento de la jornada de trabajo.
- Planes a ejecutar
- Estrategias a mejorar
- Personal en el cumplimiento de sus actividades
- Valoración de los resultados.

### 3.4.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Actualmente la directiva del barrio está compuesta por 30 socios elegidas cada año, cumplen funciones de autogestión y celebraciones sociales de las festividades del barrio, a través de esta estructura se coordinada adecuadamente cada uno de roles de los integrantes de la directiva con ello alcanzar los objetivos que han sido planificados.

**Gráfico 23. Estructura Organizacional del barrio 16 de Julio**



**Fuente:** Barrio de Julio

**Elaborado:** Gloria Jaya

### 3.4.2 FUNCIONES Y ATRIBUCIONES

#### **DEL PRESIDENTE**

El Presidente ejerce la representación del Comité en todos los actos públicos en que participen la Institución, y sus Deberes y Atribuciones son:

- a) Convocar a las Sesiones del Directorio y de la Asamblea.
- b) Suscribir las Actas, la Correspondencia, los Inventarios y más Documentos del Comité.
- c) Autorizar y ordenar pagos hasta la suma de S/. 20.000, debiendo informar al Directorio de tales inversiones, con sus correspondientes Documentos justificativos.
- d) Suscribir con el Tesorero todas las obligaciones del movimiento económico del Comité, así como las Órdenes de Egreso.
- e) Con los Fondos existentes y que se recauden, abrir una cuenta de Ahorros en uno de los Bancos de la localidad, la misma que será firmada conjuntamente por el Presidente y el Tesorero.
- f) Atender y resolver los reclamos, denuncias, quejas, que fueren presentados por los socios.
- g) Cumplir y hacer cumplir los Estatutos y Reglamentos Internos, así como las disposiciones emanadas del Directorio y de la Asamblea General.
- h) Presentar a la Asamblea General, al término de su periodo administrativo, un amplio y detallado informe sobre las labores desarrolladas.
- i) No podrá ser elegido Presidente efectivo, quien ejerza igual Cargo en otra Institución análoga.

#### **DEL VICEPRESIDENTE**

El Vicepresidente subrogara al Presidente en caso de renuncia, ausencia, enfermedad o impedimento legal, y tendrá los mismos deberes y atribuciones mientras actúa. A falta del Vicepresidente, actuaran los vocales en el orden de elección.

#### **DEL SECRETARIO**

Sus deberes y atribuciones son:

- a) Redactar y legalizar las Actas de Sesiones del Comité, conjuntamente con el Presidente, y conferir con su autorización, Copias Certificadas de Actas y documentos a su cargo.
- b) Informar en las Sesiones sobre Comunicaciones enviadas y recibidas, y tramitar todas las Resoluciones adoptadas por la Asamblea General o por el Directorio.
- c) Entregar los Nombramientos a los Miembros del Directorio, así como a los Socios Honorarios.
- d) Convocar por orden del Presidente a Sesiones del Directorio y de la Asamblea General.
- e) Llevar un Registro de Inscripciones de los Socios, un Libro de Actas, y el Archivo correspondiente de Comunicaciones.
- f) Recibir e intervenir en los inventarios de las pertenencias del Comité, y
- g) El secretario tendrá voz informativa en las deliberaciones.

### **DEL PROSECRETARIO**

En caso de renuncia, ausencia, enfermedad o impedimento legal del Secretario Titular, lo subrogara en sus funciones el Prosecretario, teniendo los mismos deberes y atribuciones mientras actúa.

### **DEL TESORERO**

Sus deberes y atribuciones son:

- a) Recaudar las Cuotas Ordinarias, Extraordinarias y más ingresos que por cualquier concepto pertenezcan al comité.
- b) Llevar un Inventario debidamente detallado con sus respectivos valores de los bienes en general.

- c) Depositar dentro de las 48 horas los Fondos por él recaudados, en uno de los Bancos de la localidad, señalado para el efecto por el Directorio.
- d) Efectuar los pagos ordenados por el Presidente o por quien haga sus veces, previo a la presentación de los documentos respectivos al interesado, con el Visto Bueno del Presidente o de quien lo subrogue.
- e) Es responsable por malversación o faltante de los Fondos del Comité, por los valores pagados sin los requisitos que se señalan en el literal anterior.
- f) El Tesorero tendrá una caja Chica en dinero efectivo en su poder, hasta por la cantidad de S/. 20.000,00, como Fondo Rotativo para efectuar gastos pequeños que demande el Comité.
- g) El Tesorero conjuntamente con el Presidente, firmaran los Recibidos correspondientes que por pagos o gastos sufragare el Comité, así como cobrara los cheques que hayan sido girados a la orden de la Institución.

## **DEL SÍNDICO**

Sus deberes y atribuciones son:

- a) Representar conjuntamente con el presidente o quien lo subrogue en sus funciones, en todos los actos y Contratos y más asuntos de carácter Legal o Jurídico en que tenga que intervenir el Comité, y,
- b) Asesorar y guiar al Comité para su mejor desenvolvimiento administrativo y jurídico, defender los derechos e intereses de los asociados y hacer cumplir los Estatutos y Reglamentos Internos.

### **3.4.3 RECURSOS**

Dentro de los recursos, que se necesitan para este modelo de gestión organizacional están los tres grandes grupos que se implementarán como son:

**Materiales.-** Estos recursos se refieren a todos los implementos de papelería que utilizará en el transcurso de los procesos de mediación, como también en las capacitaciones para lo cual se hará un presupuesto de este recurso.

**Tecnológicos.-** Este grupo se refiere a los instrumentos tecnológicos como computadores y accesos web a las actualizaciones en las leyes y reglamentos que surjan en el momento de realizar la resolución de conflictos en cuanto a materia de mediación se refiere, el barrio cuenta con este recurso.

**Económicos.-** Los recursos económicos suplirán cualquier necesidad que se presente por tanto este recurso es el que se debe gestionarlo la directiva para cualquier tipo de contratiempos.

### 3.4.4 PRESUPUESTOS

**Cuadro 6. Recursos materiales**

Descripción	Cantidad	C. Unitario	C. Total	Autogestión
Resmas de papel	8	\$ 4,00	\$ 32	
Papelógrafo	50	\$ 0,30	\$ 15	
Marcadores	60	\$ 0,50	\$ 30	
Internet	12 meses	\$30	\$ 360	
Folletos	200	\$ 0,25	\$ 50	
Esferos	100	\$ 0,25	\$ 25	
<b>Subtotal</b>			<b>\$ 512</b>	<b>\$ 512</b>

Elaborado: Gloria Jaya

**Cuadro 7. Recursos económicos (Talento Humano)**

Descripción	C. Unitario	C. Total
2 Capacitadores	\$ 200	\$ 400
Inscripción ante el Consejo de la Judicatura		\$ 100
2 Mediadores por 1 año	350	8.400
<b>Subtotal</b>		<b>\$ 8.900</b>

Elaborado: Gloria Jaya

**Cuadro 8. Valores totales Recursos Materiales y Económicos**

<b>Descripción</b>	<b>Valor Total</b>
Recursos materiales	\$ 512
Recursos económicos	\$ 8.900
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>\$ 9.412</b>

**Elaborado:** Gloria Jaya

- Autogestión con las ONGS el recurso económico \$ 8.400

### 3.4.5 SATISFACCIÓN

La propuesta va encaminada a la capacitación constante y permanente, mediante la adquisición de conocimientos por parte de los moradores del Barrio 16 de Julio, fomentando la cultura de paz en concordancia a la normativa constitucional vigente aplicado al desarrollo del buen vivir, en un Estado de justicia social y equidad.

### 3.4.6 RESULTADOS

La siguiente matriz va a medir de forma escalar los resultados del modelo de gestión organizacional del centro de mediación del barrio 16 de julio:

**Cuadro 9. Matriz de resultados para los casos del centro de mediación comunitaria**

Ord	Actividad	Porcentaje sobre el Total	Porcentaje sobre el total	Responsable
1	Casos resueltos			
2	Casos no resueltos			
3	Casos en procesos			

**Fuente:** Propuesta.

**Elaboración:** Gloria Jaya



Esta matriz medirá el número total de casos que se resolvieron a partir del nuevo modelo de gestión implantado por tal motivo es necesario que se anoten a través de una bitácora y se lleve un registro de todos los casos que se presenten en el centro de mediación comunitaria del barrio 16 de julio.

### **Costos**

El costo de inscripción o renovación del registro del centro por servicios administrativos será de USD 100,00 (cien dólares de los Estados Unidos de América, con cero centavos), valor que se depositará en las cuentas de recaudación que determinen las unidades financieras correspondientes del Consejo de la Judicatura.

Las entidades u organismos que integran el sector público están exentos del pago del valor de la inscripción o renovación

## CONCLUSIONES

La investigación titulada “MODELO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL PARA LOS PROCESOS DE MEDIACIÓN COMUNITARIO ENMARCADO EN EL BUEN VIVIR DEL BARRIO 16 DE JULIO DEL CANTÓN SANTA ELENA” permite obtener las siguientes conclusiones:

- El desarrollo de la presente investigación se sustenta en las teorías incorporadas que tienen relación a la temática lo que permite aplicar una respuesta idónea para la implementación de la mediación comunitaria en el barrio 16 de Julio.
- La obtención final de las encuestas aplicadas al barrio permitieron tener un acercamiento a la realidad del sector, en cuanto a la escasa gestión organizacional y la baja solución a los conflictos lo que dificulta llegar alcanzar acuerdos.
- La participación e inclusión de los moradores es factor preponderante para llevar un adecuado proceso organizativo es por tal razón que en el barrio se implemente un Modelo de Gestión Organizacional del Centro de Mediación Comunitaria que permita a corto y mediano plazo llevar los procesos de forma adecuada procurando óptimos resultados.
- La base de la investigación realizada y su importancia dentro de los procesos de mediación comunitaria del sector barrial 16 de julio, lo que coadyuvará al mejoramiento e interrelación de los moradores, con el material y datos recopilados generará la alimentación del archivo respectivo como fuente de información muy relevante.

## RECOMENDACIONES

La investigación titulada “MODELO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL PARA LOS PROCESOS DE MEDIACIÓN COMUNITARIO ENMARCADO EN EL BUEN VIVIR DEL BARRIO 16 DE JULIO DEL CANTÓN SANTA ELENA” en referencia a las metodologías permite obtener las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda que se ejecute el modelo de gestión organizacional propuesto para el centro de mediación comunitaria del barrio 16 de julio, puesto que garantiza el desarrollo administrativo así como el aspecto social que involucra a sus moradores.
- El modelo de gestión es práctico que hace referencia para determinar los niveles de estructura, funciones los mismos que sirven para direccionar la acción más urgente que es la de capacitar en forma constante y permanente, es decir que a medida que las normativas se reformen, la capacitación deberá realizarse enfocado en dar a conocer a sus moradores los avances.
- Se recomienda que se trabaje con el liderazgo democrático ya que es el medio por el cual las autoridades del centro de mediación serán elegidas de acuerdo a los perfiles postulados al cargo de mediadores, cuyos resultados por competencias, y en el cumplimiento de procesos se mantiene la comunicación y el poder de decisión en la elección y designación de cargos.
- Se recomienda incluir en el Estatuto de creación Barrial el modelo de gestión organizacional y su respectiva rendición de cuentas ya todo acto jurídico y administrativo deberá estar normado, quedara estipulado como acción administrativa o de gestión para las futuras generaciones de la Comunidad Barrial.

## BIBLIOGRAFÍA

- Ardila, J. (1982). Modelos de Organización Institucional para que la investigación pueda cumplir eficientemente sus objetivos . Bogotá, Colombia: IICA.
- Arias, F. (2004 ). El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica. Caracas: 4ta edición Episteme.
- Augé, M. (1995). Hacia una antropología de los mundos contemporáneos,. Barcelona,: Gedisa,.
- Bernal, C. (2000 ). Metodología de la investigación para administración y economía . Bogotá : Prentice Hall.
- Bonilla, C. M., Martín, A. P., Blanco, S. T., & Sánchez, Y. V. (2015). Gestión de conflictos y procesos de mediación. España: PARANINFO S.A
- CANO, L. Á. (21 de marzo de 2009). Gestión Organizacional. Obtenido de <http://gestionluzanayuly.blogspot.com/>
- CARRASCO Lisbeth. (5 de 4 de 2014). Monografías. Obtenido de el sistema organizacional: <https://monografias.com>
- CHIAVENATO, I. (2000). Administración de los recursos humanos 5ta edición. Santa fe de Bogotá:: McGraw Hill Interamerican.
- Chiavenato, I. (2004). Introducción a la Teoría General de la Administración. Mac Graw-Hill Interamericana. Séptima Edición.
- Daft, R., & Dorothy, M. (2006). Introducción a la Administración . Thomson Editores. Cuarta Edición .
- DRUCKER, P. F. (1999). Los desafíos de la administración en el siglo XXI. Sudamericana.
- FOLBERG, J. y. (1992). Mediación Resolución de conflictos sin Litigio. Limusa Noriega editores.
- GIMENEZ ROMERO, C. (2001). Modelos de mediación y su aplicación en mediación intercultural. Universidad Pontífica de Comillas: Revista Migraciones #10.

- GRAVANO, A. G. (1991). La identidad barrial como producción ideológica. Buenos Aires: CEAL.
- HASTLE, R. (2001). Problems for Judgement and Decision Making. Annual Review of Psychology.
- HAYNES, J. M. (1993). Fundamentos de la Mediación Familiar. Gaia Ediciones.
- HERNANDEZ. (2003). Las Emergencias y el Orden Constitucional. México: UNAM, Segunda Edición, p. 67.
- HERNÁNDEZ, R. (2006). Metodología de la investigación . México: 4ta edición sampieri.
- HOSKISSON R., H. M. (2003). Administración estratégica. Internacional Thompson.
- IICA. (1997). Elementos Metodológicos Para la Planificación Estratégica en Programas de Educación Superior. San José Costa Rica: CENTRO DE EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN .
- Jaramillo, C. (1998). Mecanismos de solución alternativa de conflictos en el seguro y el reaseguro. Santa Fé de Bogotá, Colombia: Pontificia Universidad Javeriana. Asociación Internacional de Derechos de Seguros.
- Margulis, M. (2003). Juventud, cultura, sexualidad: la dimensión cultural en la afectividad y la ... Buenos Aires, Argentina: biblos .
- Martínez, J. R. (2003). Guía metodológica para la gestión clínica por procesos: aplicación en las organizaciones de enfermería . Madrid, España: DIAZ DE SANTOS S,A.
- Méndez, C. (2006). “Metodología, Guía para Elaborar Diseños de Investigación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables”. México: Editorial Mc.Graw – Hil.
- Mintzberg, H. (1997). El proceso estratégico. México: Prentice- hall 1ra edición.
- Ponce, A. R. (2001). Administración de empresas, Teoría y práctica. México: LIMUSA.
- Saracho, J. (2005). Un modelo general de gestión por competencias . Santiago, Chile: RIL.

SEEN, J. (1988). Análisis y diseño de sistemas de información. México: McGraw Hill.

STONER J., f. R. (1996). Administración. Prentice-Hall Hispanoamericana.

Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (1996). ADMINISTRACIÓN. México: PRENTICE HALL. Sexta edición .

## **WEBGRAFÍA**

Meza, A. (14 de 01 de 2015). Mi espacio. Obtenido de [http://www.infosol.com.mx/espacio/Articulos/Desde\\_la\\_Investigacion/l-elementos.html](http://www.infosol.com.mx/espacio/Articulos/Desde_la_Investigacion/l-elementos.html)

<http://www.infosol.com.mx>. (12 de junio de 2010). Obtenido de [infosol:/espacio/Articulos/Desde\\_la\\_Investigacion/El-Diagnostico-Organizacional-elementos.html](http://www.infosol.com.mx/espacio/Articulos/Desde_la_Investigacion/El-Diagnostico-Organizacional-elementos.html)

WWW.INEC.2010

Constitución de la República del Ecuador

Ley de Arbitraje y Mediación

## ANEXOS

### Anexo 1. Solicitud de registros de centros de mediación

#### SOLICITUD DE REGISTRO DE CENTROS DE MEDIACIÓN

La solicitud estará dirigida al representante legal del Consejo de la Judicatura y deberá contener:

1. Nombre del Centro de Mediación. Especificar si es una oficina adscrita al centro  
\_\_\_\_\_
2. Nombre de la directora o director del centro de mediación  
\_\_\_\_\_
3. Dirección – domicilio (provincia/cantón/parroquia/calle y número)  
\_\_\_\_\_
4. Teléfono fijo  
\_\_\_\_\_
5. Página web  
\_\_\_\_\_
6. Correo electrónico  
\_\_\_\_\_
7. Última renovación (si aplica) (día/mes/año)  
\_\_\_\_\_
8. Clase de centro de mediación  
 Público  Privado  Comunitario
9. Materias  
\_\_\_\_\_
10. Documentos habilitantes  
\_\_\_\_\_

Formulario registro	Acto creación	Reglamento mediación	Declaración jurada de dotación administrat.	Listas actualizadas mediadores	Plan de desarrollo	Aval académico (opcional)	Pago tasa
---------------------	---------------	----------------------	---	--------------------------------	--------------------	---------------------------	-----------

DECLARO QUE: todos los datos que consigno en esta solicitud y sus respectivos anexos son fidedignos y contraigo el compromiso formal de cumplir con las obligaciones propias de los centros de mediación de manera diligente y eficaz sujetándome a los principios de la mediación; así como a los reglamentos del Centro, Código de Ética y demás normas del ordenamiento jurídico vigente.

\_\_\_\_\_  
FIRMA DE LA O EL DIRECTOR

\_\_\_\_\_  
LUGAR Y FECHA DE PRESENTACIÓN

Número de fojas adjuntas a la solicitud

## Anexo 2. Formato encuesta



UNIVERSIDAD ESTADAL PENINSULA DE SANTA ELENA

**“MODELO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL PARA LOS PROCESOS DE MEDIACIÓN COMUNITARIA ENMARCADO EN EL BUEN VIVIR DE LOS HABITANTES DEL BARRIO 16 DE JULIO DEL CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015”**

### Objetivo:

Medir el grado de aceptación que tiene la población del Barrió 16 de Julio en cuanto a la implementación de un modelo de gestión organizacional del centro de mediación comunitaria.

Peguntas de Información General del Encuestado

EDAD \_\_\_\_\_

SEXO M \_\_\_ F \_\_\_

Marque con una **X** la opción que esté acorde a su perfil y de acuerdo a su opinión:

5	4	3	2	1
<b>TOTALMENTE DE ACUERDO</b>	<b>DE ACUERDO</b>	<b>INDIFERENTE</b>	<b>EN DESACUERDO</b>	<b>TOTALMENTE EN DESACUERDO</b>

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>					
1	¿Conoce usted sobre la estructura Organizacional del Barrio?					
2	¿Usted conoce la situación administrativa y organizacional del barrio?					
3	¿Conoce usted en qué consisten las decisiones apropiadas y deliberantes que favorecen a su sector barrial?					
4	¿Considera usted que la Ley de Mediación y Arbitraje es un instrumento eficaz para la búsqueda de situaciones en disputa?					
5	¿Considera usted que es necesaria la mediación comunitaria en su barrio?					



6	¿Considera usted conveniente que a través de la mediación se dé solución en los diferentes conflictos que se suscitan en el barrio?					
7	¿Conoce usted en que consiste la conciliación de las partes?					
8	¿Conoce usted un medio alternativo de conflictos?					
9	¿Cree usted que la transformación social de una comunidad depende en gran parte del mejoramiento de la relación interpersonal?					
10	¿Considera usted que la mediación comunitaria es suficiente para alcanzar un acuerdo que satisfaga a las partes en conflicto?					
11	¿El diagnostico organizacional en el barrio permite fortalecer al sector?					
12	¿Considera usted facilitar información para tomar decisiones adecuadas del análisis interno de las fortalezas y debilidades del barrio?					
13	¿Considera usted necesario mejorar la capacidad de gestión del barrio?					
14	¿Conoce usted la planificación de las actividades del barrio?					
	<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>					
15	¿El procedimiento y reglamento del barrio fortalece a la administración?					
16	¿Considera usted que la comunicación adecuada es un factor favorable para evitar conflictos dentro del barrio?					
17	¿Conoce usted, que el ser humano en el desarrollo del pensamiento y la reflexión, busca construir un nuevo significado de conflicto, en la que las partes intervinientes puedan alcanzar acuerdos?					
18	¿Considera usted importante la creación de un Modelo de Gestión Organizacional para el funcionamiento del centro de mediación en el Barrio 16 de Julio del cantón Santa Elena?					

### Anexo 3. Solicitud de habilitación de las o los postulantes a mediadores en los centros de mediación

#### SOLICITUD DE HABILITACIÓN DE LAS O LOS POSTULANTES A MEDIADORES EN LOS CENTROS DE MEDIACIÓN

##### A. DATOS PERSONALES

1. Apellido paterno      Apellido materno                      Nombres  
\_\_\_\_\_
2. Lugar de nacimiento (País-ciudad)  
\_\_\_\_\_
3. Fecha de nacimiento  
\_\_\_\_\_
4. Sexo      M
5. Nacionalidad o tiempo de residencia en el Ecuador  
\_\_\_\_\_
6. Cédula de ciudadanía/ identidad o número de pasaporte  
\_\_\_\_\_
7. Certificado de votación  
\_\_\_\_\_
8. Dirección – domicilio (provincia/cantón/ciudad/parroquia/calle y número)  
\_\_\_\_\_
9. Dirección – oficina (provincia/cantón/ciudad/parroquia/calle y número)  
\_\_\_\_\_
10. Teléfono fijo (domicilio)    Teléfono móvil    Teléfono fijo (oficina)  
\_\_\_\_\_
11. Correo electrónico  
\_\_\_\_\_
12. Señale si pertenece a un grupo de atención prioritaria  
\_\_\_\_\_
13. Autodefinición étnica, para el caso de ciudadanía ecuatoriana  
\_\_\_\_\_
14. Habilitación (si aplica) (día/mes/año)  
\_\_\_\_\_
15. Última renovación (si aplica) (día/mes/año)  
\_\_\_\_\_

##### ANTECEDENTES ACADÉMICOS

16. Tipo de instrucción  
 Primaria     Secundaria     Tercer nivel     Cuarto nivel
17. Información sobre títulos académicos de tercer nivel o de cuarto nivel, si aplica este último. De ser necesario, incluir filas en la siguiente tabla.

Título	Fecha titulación	Institución académica	País	Registro SENESCYT	Fecha homologación

## B. CAPACITACIÓN O FORMACIÓN EN MÉTODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

18. Certificados de capacitación teórico prácticos en métodos alternativos de solución de conflictos.

Título	Fecha titulación	Institución académica	País	No. Horas	Fecha homologación

## C. EXPERIENCIA LABORAL

19. Certificados de experiencia laboral relacionados con mediación.

Institución (pública, privada)	Denominación del puesto	Fecha ingreso	Fecha salida	Actividades o funciones

## D. OTROS

20. Clase de postulación a mediadora o mediador

Público  Privado  Comunitario

21. Nombre del centro de mediación al que postula como mediadora o mediador (si aplica)

22. Señale el ámbito territorial en el cual aspira a ejercer como mediadora o mediador

23. Materias

## E. OBSERVACIONES

--

Declaro bajo juramento que los datos consignados en esta solicitud y sus respectivos anexos son fidedignos y que contraigo el compromiso formal de cumplir con las funciones de mediador de manera diligente y eficaz sujetándome a los principios de la mediación así como a los reglamentos del Centro y Código de Ética, y demás normas del ordenamiento jurídico vigente.

\_\_\_\_\_  
FIRMA DE LA O EL CANDIDATO

\_\_\_\_\_  
LUGAR Y FECHA DE PRESENTACIÓN

Número de fojas adjuntas a la solicitud

#### Anexo 4. Contenido del plan de desarrollo

No.	CRITERIOS DE ANÁLISIS	DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS
1	Ubicación geográfica	Determinación del área de influencia a nivel de cobertura, e identificación de las características demográficas de la población.
2	Grupo - Objetivo	Definición de las y los potenciales usuarios (abogados, familias, empresas, grupos comunitarios, entre otros).
3	Mapa de conflictividad	Identificación de los conflictos de mayor incidencia en los grupos objetivos.
4	Materias de mediación	Listado de asuntos a tratar en mediación.
5	Objetivos estratégicos	Definición de los fines o metas a alcanzar en el corto, mediano y largo plazo en cada uno de los servicios.
6	Plan de promoción de mediación	Descripción de las estrategias a desarrollar para mejorar la cobertura y el acceso a la mediación de toda la población.
8	Plan de capacitación	Descripción del plan de actualización y capacitación de las y los mediadores y personal de apoyo. Descripción del plan de capacitación a desarrollar, en caso de centros de instrucción superior que tengan aval académico.
8	Lista de las y los mediadores	Listado de las y los mediadores que incluye: datos personales, de formación académica y capacitación (Institución, contenidos del curso y horas de formación y de práctica.
9	Servicios adicionales	Descripción de los servicios adicionales que ofrezca el centro e identificación de los objetivos, recursos humanos y físicos asignados.
10	Organigrama del centro	Presentación de nivel de jerarquía y responsabilidades del equipo del centro.
11	Modelo de atención	Flujo grama de definición de los procesos en la prestación del servicio.
12	Infraestructura	Describir los espacios en los que se presta el servicio de mediación con anexos del registro visual.

## Anexo 5. Fotografías



Realización de la metodología cuantitativa mediante la aplicación de las encuestas en el barrio 16 de julio del Cantón Santa Elena.

