



**UNIVERSIDAD ESTATAL  
PENÍNSULA A DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**“CREACIÓN DE UN CENTRO MEDIADOR CIUDADANO  
PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS COMUNITARIOS  
EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO  
PARROQUIAL SAN JOSÉ DE ANCÓN, CANTÓN SANTA  
ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015**

**TRABAJO DE TITULACION**

Previa a la obtención del Título de:

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**ADRIAN SANTIAGO TUMBACO AGUAYO**

**PROFESOR GUIA: Eco. William Caiche Rosales Msc.**

**LA LIBERTAD - ECUADOR**

**2015**

**UNIVERSIDAD ESTATAL  
PENINSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA  
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**“CREACIÓN DE UN CENTRO MEDIADOR CIUDADANO  
PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS COMUNITARIOS  
EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO  
PARROQUIAL SAN JOSE DE ANCÓN, CANTÓN SANTA  
ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015”**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previa a la obtención del Título de:

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**ADRIAN SANTIAGO TUMBACO AGUAYO**

**PROFESOR GUIA: Eco. William Caiche Rosales Msc.**

**LA LIBERTAD - ECUADOR**

**2015**

**La Libertad, 7 de Diciembre del 2015**

### APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de profesor guía del trabajo de titulación “CREACION DE UN CENTRO MEDIADOR CIUDADANO PARA LA SOLUCION DE CONFLICTOS COMUNITARIOS EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL SAN JOSE DE ANCÓN, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015, elaborado por el señor **ADRIAN SANTIAGO TUMBACO AGUAYO**, egresado de la Carrera de Administración Pública, Escuela de Administración, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Licenciada en Administración Pública, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, la Apruebo en todas sus partes.

**Atentamente**

---

**ECO. WILLIAM CAICHE ROSALES MSC.**

**PROFESOR GUIA**

## AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de Titulación CREACION DE UN CENTRO MEDIADOR CIUDADANO PARA LA SOLUCION DE CONFLICTOS COMUNITARIOS EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL SAN JOSE DE ANCÓN, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015 elaborado por quien suscribe la presente, declara que los datos, análisis, opiniones y comentarios que están en este trabajo de investigación son de exclusiva propiedad, responsabilidad legal y académica del autor. No obstante es patrimonio intelectual de la UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA.

La libertad, 7 de Diciembre del 2015.

**Atentamente**

---

ADRIAN SANTIAGO TUMBACO AGUAYO

C.C.N°.092841642-9

## DEDICATORIA

A mi familia, quienes han sabido como formarme con buenos sentimientos, habito y valores. Son la razón de mi esfuerzo y mi motivación para salir adelante en mis momentos más difíciles.

Adrián Santiago Tumbaco Aguayo

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por darme las bendiciones necesarias y fe para culminar lo que parecía ser imposible. A mi familia por su ayuda incondicional sus esfuerzos me impulsaron a terminar este trabajo de investigación.

Darle las gracias además a las autoridades del GAD parroquial de Ancón por el apoyo y la apertura necesaria. Por ultimo agradecer a los docentes directivos encargados de las respectivas revisiones, con el fin de que mi trabajo de investigación cumpla con todos los parámetros establecidos por la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Adrián Santiago Tumbaco Aguayo.

TRIBUNAL DE TITULACION

---

Ing. José Villao Viteri MBA.  
DECANO DE LA FACULTAD  
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

---

Ing. Linda Núñez Guale, MBA.  
DIRECTORA DE CARRERA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

---

Eco. William Caiche Rosales Msc.  
PROFESOR GUIA

---

Ing. William Nuñez De La Cruz Msc.  
PROFESOR DE ÁREA

---

Ab. Joe Espinoza Ayala  
SECRETARIO GENERAL

**UNIVERSIDAD ESTATALPENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**CREACIÓN DE UN CENTRO MEDIADOR CIUDADANO PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS COMUNITARIOS EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL SAN JOSÉ DE ANCÓN, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015**

**Autor: Adrian Tumbaco Aguayo  
Tutor: Eco. William Caiche Rosales Msc.**

**RESUMEN**

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo evaluar la incidencia de un centro mediador ciudadano, mediante entrevistas a profesionales especialistas en la temática y encuestas a los comuneros, para la solución de conflictos comunitarios en la parroquia San José de Ancón, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2015. Para eso nuestro estudio se centra en la mediación como un mecanismo alternativo de solución de conflictos, que está legalmente reconocido en el Art. 97 de la Constitución de la República del Ecuador del 2008, y cuyas definiciones están establecidas en la Codificación de la Ley de Arbitraje y Mediación del Ecuador. La metodología que se aplicó fue de enfoque mixto con investigación cualitativa y cuantitativa por lo que se procedió a elaborar un cuestionario para las entrevistas a profundidad realizadas a diferentes profesionales especialistas en la temática entre ellos Mediadores de la Unidad Judicial de Santa Elena y en base a esta información obtenida se elaboró un banco de opiniones para realizar las encuestas a los habitantes de la comunidad. En el procesamiento de información se utilizó el software estadístico SPSS y Excel para su respectivo análisis en el cual se concluye que los diferentes conflictos que se presentan en la Parroquia San José de Ancón no se resuelven de manera eficiente debido a la poca capacitación de los dirigentes del GAD en temas de solución de conflictos y el escaso diálogo que hay entre los habitantes de la comunidad. Por lo que el presente trabajo da a conocer la importancia de un Centro de mediación y sus métodos de solución de conflictos, con el fin de promover el diálogo y fortalecer una cultura de paz en la Parroquia San José de Ancón.



## ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
TRIBUNAL DE TITULACION.....	vi
RESUMEN .....	vii
ÍNDICE GENERAL .....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiv
ÍNDICE DE CUADROS.....	xvi
ÍNDICE DE ANEXOS .....	xvii
INTRODUCCIÓN .....	1
SECCION I.....	3
PLANTEAMIENTO.....	3
1.1 TEMA .....	3
1.2 ANTECEDENTES .....	3
1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	4
1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
Problemas Específicos .....	5
1.5 JUSTIFICACIÓN .....	6
Teórica .....	6
Metodológica .....	6
Práctica.....	6
1.6 OBJETIVOS .....	7
1.6.1 OBJETIVO GENERAL.....	7
1.6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	7
1.7 HIPOTESIS.....	8
1.7.1 IDENTIFICACION DE VARIABLES.....	8

1.7.2 OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE.....	9
1.7.3 OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE.....	10
SECCION II.....	11
MARCO REFERENCIAL.....	11
2.1 MARCO TEÓRICO.....	11
2.1.1. ANTECEDENTES .....	11
2.1.2 VARIABLE INDEPENDIENTE.....	12
2.1.2.1 CENTRO DE MEDIACIÓN .....	12
LA MEDIACIÓN .....	12
2.1.2.2. ACCIONES ADMINISTRATIVAS.....	13
ORGANISMOS QUE ADMINISTRAN JUSTICIA.....	13
2.1.2.3 SOLUCIÓN DE CONFLICTOS .....	13
CONCILIACIÓN.....	14
DESACUERDO.....	14
2.1.2.4 ACUERDO VERBAL .....	15
LOGRAR ACUERDO.....	15
JUSTICIA .....	16
2.1.2.5 CULTURA DE MEDIACION.....	17
INTEGRACIÓN Y TRANSFORMACIÓN SOCIAL.....	18
UNIFICACIÓN INSTITUCIONAL.....	18
2.1.2.6 DIÁLOGO .....	19
CONVERSACIÓN .....	19
2.1.1.7 CONSENSO .....	20
MÉTODOS .....	21
CONFORMIDAD.....	21
2.1.3 VARIABLE DEPENDIENE.....	22
2.1.3.1 CULTURA DE PAZ.....	22
2.1.2.1 DIVERSIDAD CONFLICTOS.....	22
CONFLICTOS FAMILIARES .....	23
PROBLEMAS CIVILES .....	24
2.1.2.2 TOMA DE DECISIONES .....	24

LA PERSONA COMO TOMADORA DE DECISIONES .....	24
LA ETICA EN LA TOMA DE DECISIONES .....	25
EFICIENCIA INSTITUCIONAL.....	25
EFICACIA INSTITUCIONAL.....	27
2.1.2.3 EL ÁMBITO COMUNITARIO.....	28
CONVIVENCIA.....	29
2.2MARCO LEGAL.....	30
CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DE ECUADOR 2008.....	30
PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR 2013.....	31
LEY DE ARBITRAJE Y MEDIACIÓN DEL ECUADOR .....	31
CÓDIGO ORGÁNICO DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL AUTONOMÍA Y DESCENTRALIZACIÓN, 2011 .....	31
LEY ORGÁNICA DE COMUNAS .....	32
2.3 MARCO CONTEXTUAL .....	32
SECCION III .....	40
METODOLOGÍA .....	40
3.1DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	40
3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	41
3.2.1 POR EL NIVEL DE ESTUDIO.....	41
Investigación descriptiva .....	41
3.2.2 POR EL LUGAR .....	41
Investigación Documental.- .....	41
Investigación de Campo.- .....	42
3.3. METODOS DE INVESTIGACION .....	42
Inductivo.- .....	42
<b>Cuantitativo.-</b> .....	43
<b>Cualitativo.-</b> .....	44
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN .....	44
Observación.- .....	44
Entrevista.- .....	44
Encuestas.- .....	45
3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	45

3.5.1 Población .....	45
3.5.2. Muestra .....	46
Muestreo Aleatorio Simple .....	46
3.6 PROCEDIMIENTO Y PROCESAMIENTO DE LOS DATOS .....	48
3.6.1 Procedimiento .....	48
3.6.2 Procesamiento .....	48
SECCION IV. ....	50
RESULTADOS.....	50
4.2 PARTICULARIDADES DE LA OBSERVACIÓN APLICADA A LA PARROQUIA SAN JOSÉ DE ANCÓN .....	50
4.2 PARTICULARIDADES DE LAS ENTREVISTAS APLICADAS A PROFESIONALES ESPECIALISTAS EN LA TEMÁTICA DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA .....	51
<b>4.3 PARTICULARIDADES DE LA ENCUESTA APLICADA A LA CIUDADANÍA DE LA COMUNA DE LA PARROQUIA SAN JOSE DE ANCON .....</b>	<b>61</b>
<b>4.4 VALIDACION DE LA HIPOTESIS.....</b>	<b>89</b>
<b>4.4.1 DESCRIPCIÓN DE LA HIPÓTESIS.....</b>	<b>89</b>
4.4.2 PRECEDIMIENTO DEL CÁLCULO DE LA HIPOTESIS .....	89
SECCIÓN V.....	92
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	92
5.1 CONTEXTO DE LA NOVEDAD CIENTÍFICA.....	92
5.2 CONCLUSIONES Y DISCUSION.....	92
5.2.1. ALCANCES .....	93
5.3 RECOMENDACIONES Y PROSPECTIVA .....	94
5.3.1 ALCANCES .....	95
BIBLIOGRAFÍA .....	97
Anexos .....	101

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla # 1 En las relaciones de la sociedad existe una diversidad de conflictos comunitarios.....	61
Tabla # 2 Algunos conflictos son familiares.....	62
Tabla # 3 Algunos conflictos son civiles .....	63
Tabla # 4 Algunos conflictos son laborales .....	64
Tabla # 5 De no llegar a un acuerdo se procede a la vía judicial.....	65
Tabla # 6 Al ser de carácter voluntario no garantiza el cumplimiento de las partes .....	66
Tabla # 7 EL desequilibrio de poder entre las partes provoca confrontación verbal .....	67
Tabla # 8 Los ciudadanos deberían solicitar la creación de un centro de mediación en la parroquia Ancón .....	68
Tabla # 9 La integración social fortalecerá la convivencia social en la comunidad .....	69
Tabla # 10 Es voluntad de los usuarios solucionar conflictos atreves del diálogo	70
Tabla # 11 EL mediador es un ente imparcial que conversa con las partes para buscar una solución .....	71
Tabla # 12 El diálogo da celeridad a los conflictos .....	72
Tabla # 13 La mediación encuentra la solución más factible a un conflicto .....	73
Tabla # 14 El acuerdo entre las partes evita llegar a vías judiciales .....	74
Tabla # 15 El mutuo acuerdo no afecta los intereses entre las partes .....	75
Tabla # 16 La parroquia San José de Ancón tiene un alto nivel de conflictos comunitarios.....	76
Tabla # 17 Los centros de mediación están regulados por el Consejo de la Judicatura .....	77
Tabla # 18 EL GAD parroquial de Ancón debería contar con un centro de mediación .....	78

Tabla # 19 La capacitación constante al personal mejorara el servicio de mediación .....	79
Tabla # 20 Crear más centros mejora el sistema de mediación en el país .....	80
Tabla # 21 Ambas partes quedan satisfecha al solucionar un conflicto.....	81
Tabla # 22 La mediación soluciona conflictos de forma pacífica.....	82
Tabla # 23 El tiempo del proceso depende de las partes para solucionar un conflicto.....	83
Tabla # 24 La solución rápida y precisa depende de la decisión de las partes .....	84
Tabla # 25 Se procede a la mediación en cualquier circunstancia siempre y cuando no se vulneren derechos .....	85
Tabla # 26 La mediación contribuye con la aplicación de la justicia en la comunidad .....	86
Tabla # 27 La comunidad debería asistir a seminarios sobre el sistema de mediación .....	87
Tabla # 28 La cultura de paz da armonía en el vivir del ciudadano.....	88

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico # 1 En las relaciones de la sociedad existe una diversidad de conflictos comunitarios .....	61
Gráfico # 2 Algunos conflictos son familiares.....	62
Gráfico # 3 Algunos conflictos son civiles .....	63
Gráfico # 4Algunos conflictos son laborales .....	64
Gráfico # 5 De no llegar a un acuerdo se procede a la vía judicial.....	65
Gráfico # 6 Al ser de carácter voluntario no garantiza el cumplimiento de las partes .....	66
Gráfico # 7 EL desequilibrio de poder entre las partes provoca confrontación verbal.....	67
Gráfico # 8 Los ciudadanos deberían solicitar la creación de un centro de mediación en la parroquia Ancón .....	68
Gráfico # 9La integración social fortalecerá la convivencia social en la comunidad.....	69
Gráfico # 10 Es voluntad de los usuarios solucionar conflictos atreves del diálogo .....	70
Gráfico # 11 EL mediador es un ente imparcial que conversa con las partes para buscar una solución. ....	71
Gráfico # 12 El diálogo da celeridad a los conflictos .....	72
Gráfico # 13 La mediación encuentra la solución más factible a un conflicto .....	73
Gráfico # 14 El acuerdo entre las partes evita llegar a vías judiciales .....	74
Gráfico # 15 El mutuo acuerdo no afecta los intereses entre las partes .....	75
Gráfico # 16 La parroquia San José de Ancón tiene un alto nivel de conflictos comunitarios.....	76
Gráfico # 17 Los centros de mediación están regulados por el Consejo de la Judicatura .....	77

Gráfico # 18 EL GAD parroquial de Ancón debería contar con un centro de mediación .....	78
Gráfico # 19 La capacitación constante al personal mejorara el servicio de mediación .....	79
Gráfico # 20 Crear más centros mejora el sistema de mediación en el país .....	80
Gráfico # 21 Ambas partes quedan satisfecha al solucionar un conflicto.....	81
Gráfico # 22 La mediación soluciona conflictos de forma pacífica.....	82
Gráfico # 23 El tiempo del proceso depende de las partes para solucionar un conflicto.....	83
Gráfico # 24 La solución rápida y precisa depende de la decisión de las partes ..	84
Gráfico # 25 Se procede a la mediación en cualquier circunstancia siempre y cuando no se vulneren derechos.....	85
Gráfico # 26 La mediación contribuye con la aplicación de la justicia en la comunidad .....	86
Gráfico # 27 La comunidad debería asistir a seminarios sobre el sistema de mediación .....	87
Gráfico # 28 La cultura de paz da armonía en el vivir del ciudadano .....	88



## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1 Operacionalización de la variable independiente .....	9
Cuadro 2 Operacionalización de la variable dependiente .....	10
Cuadro 3 Población a Investigar .....	45

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Ficha de observación .....	102
Anexo 2 Formato de entrevistas.....	103
Anexo 3 Formato de encuestas .....	106
Anexo 4 Matriz de consistencia .....	108
Anexo 5 Encuestas a la Comunidad de la Parroquia San José de Ancón .....	109
Anexo 6 Carta Aval.....	111

## INTRODUCCIÓN

La mediación se está convirtiendo en la forma más eficaz para llegar a un acuerdo, debido a sus métodos que tienen como herramienta principal el diálogo en la que sus usuarios asistidos por un ente imparcial llamado mediador llegan a un acuerdo voluntario y de forma pacífica. Por eso su rol es importante en un ámbito comunitario como la parroquia San José de Ancón en donde se suscitan varios tipos de conflictos que pueden ser solucionados a través de la mediación consiguiendo fortalecer una cultura de paz que permite a su vez el progreso del buen vivir.

Este mecanismo está permitido por la nueva Constitución del Ecuador del año 2008 y se complementa con la Ley de Arbitraje y Mediación promulgada en el año 1997 que ha tenido algunas reformas para reforzar el Arbitraje en el Ecuador.

Los Centros de Mediación y Arbitraje en el Ecuador se han especializado y actualmente cuentan con personalidades del derecho y de la sociedad civil que conforman las listas de Arbitros y Mediadores tanto en Derecho como en Equidad.

La mediación busca fortalecer la igualdad, cohesión e integración social y territorial en la diversidad, se vincula con la política: impulsar el Buen Vivir rural.

Por lo tanto en los GAD'S parroquiales rurales es necesario se implementen un centro de mediación para solución a conflictos públicos específicamente en las comunidades de la parroquia San José de Ancón en donde se suscitan diferentes problemas tales como: discordias familiares y entre vecinos, entonces la ejecución del centro de mediación, facilitará la solución de conflictos legales dando como resultado que sus procesos o mecanismos sean ágiles en cuanto a la solución de conflictos de la comunidad de la Parroquia de San José de Ancón -Cantón Santa Elena- Provincia de Santa Elena-Año 2015

Este trabajo de investigación está conformado por cinco capítulos, los cuales están subdivididos de la siguiente manera:

CAPITULO I. En este capítulo se desarrolla el planteamiento del problema, su formulación y justificación, se encontró el problema general y los específicos así como el planteamiento de la Hipótesis en donde se identificaron las variables realizando su respectiva operacionalización y matriz de consistencia.

CAPITULO II. Este capítulo corresponde al marco referencial en donde se detalla el sustento teórico en el que se basa nuestro trabajo, además de las definiciones de nuestras dos variables con sus respectivas dimensiones e indicadores y el marco legal que nos da apertura al estudio de nuestro trabajo.

CAPITULO III. En este se encuentra el diseño de la investigación y sus diferentes tipos, además de los métodos y herramientas empleados para la recolección efectiva de información.

CAPITULO IV. En este capítulo se detallan los resultados obtenidos de las entrevistas y encuestas acompañados de respectivos análisis, también se procede a realizar la validación de la hipótesis.

CAPITULO V. Se presentan las conclusiones y recomendaciones con sus respectivos alcances

## SECCION I

### PLANTEAMIENTO

#### 1.1 TEMA

La Incidencia de un centro mediador ciudadano, mediante entrevistas a profesionales especialistas en la temática y encuestas a los comuneros, para la solución de conflictos comunitarios en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial San José De Ancón, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2015

#### 1.2 ANTECEDENTES

La mediación existió ya desde épocas remotas como un medio natural y sencillo para la solución de conflictos, pero en nuestro país se hace legalmente presente a raíz de la publicación de la Ley de Arbitraje y Mediación en 1997. Aunque el tema ya había sido conocido a través de la TRANSACCIÓN, prevista en el (CODIGO CIVIL, 1970): Art.2372, primer inciso, del Título XXXVIII, del Libro Cuarto y que podemos decir que es la institución jurídica más cercana a la Mediación.

En la Constitución de la República Del Ecuador (ASAMBLEA NACIONAL, 2008), **Arts. 97, 190** vigente desde el 2008, se reconoce a la mediación como uno de los Medios Alternativos de Solución de Conflictos, pero dentro los análisis, doctrina y jurisprudencia del Derecho Constitucional es un tema del cual se sabe muy poco y no ha sido aprovechado adecuadamente.

Lo cual llama la atención debido a que los ciudadanos de nuestro de país optan por la justicia formal o tradicional que por lo general suele ser ofensiva, llena de confusiones, injusta, desalmada y fría, gravosa, lenta, de privilegios para unos y desmedro para otros y que al final todos quedan desgastados cuando podrían elegir

elegir solucionar sus conflictos mediante métodos alternativos como la mediación.

El Art. 43 de la (H. CONGRESO NACIONAL, 2009) define a la Mediación diciendo que:

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

En el caso del mediación comunitaria en el Art. 58 de la (H. CONGRESO NACIONAL, 2009) *“se reconoce la mediación comunitaria como un mecanismo alternativo para la solución de conflictos”*. El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) en su Art. 67 manifiesta como atribución de las juntas Parroquiales el promover la implementación de los centros de mediación y solución.

### 1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La mediación es una vía alternativa para solucionar conflictos de manera pacífica, eficaz, rápida y sencilla sin embargo en la parroquia San José de Ancón no se cuenta con un centro que brinde este servicio, esto se debe a las pocas acciones Administrativas, gestión, planificación y manejo de recursos por parte de las autoridades para promover la implementación un centro mediador.

Uno de los principales problemas de la parroquia San José de Ancón es que es un lugar donde se suscitan varios tipos de conflictos, como en cualquier comunidad, pero la solución a estos no es la adecuada, debido a la escasa capacitación del personal que conforma el GAD parroquial referente a métodos alternativos para la solución de conflictos dando como resultado un proceso inestable y provocando el descontento de sus habitantes

La poca motivación para crear un centro de mediación en la parroquia San José de Ancón también se debe al poco interés por parte de los habitantes esto pasa porque

no cuentan con información sobre el sistema de mediación y también por el desconocimiento de las leyes tales como la Constitución de la Republica, Ley de participación ciudadana, Ley de arbitraje y mediación, El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización esto dificulta la participación de los ciudadanos en la toma de decisiones.

Esta ineficiencia en la solución de conflictos genera controversias entre los habitantes lo cual perjudica el buen vivir en la comunidad, por lo expuesto, *el GAD parroquial de San José de Ancón considera necesario evaluar entre sus habitantes la idea de crear un centro de mediación, para lo cual se formula el siguiente problema:*

#### 1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué manera incide un centro de mediación para la solución de conflictos comunitarios en la Parroquia San José de Ancón, Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena-Año 2015?

Problemas Específicos

1. ¿Cómo inciden las acciones administrativas en la solución de conflictos comunitarios de la GAD Parroquial de San José de Ancón?
2. ¿Cómo inciden los acuerdos verbales en la solución de conflictos comunitarios de la parroquia San José de Ancón?
3. ¿Cuál es el efecto de la cultura de mediación en la toma de decisiones del GAD Parroquial de San José de Ancón?
4. ¿Cuál es el efecto del escaso diálogo en el ámbito comunitario de la Parroquia San José de Ancón?

5. ¿Cuán de acuerdo está la comunidad de la Parroquia San José de Ancón con la idea de crear de un centro de mediación para la solución de conflictos comunitarios?

## 1.5 JUSTIFICACIÓN

### Teórica

El presente trabajo tiene como importancia mostrar los beneficios del sistema de mediación como método alternativo de solución de conflictos que se producen en las comunidades, dando incitación a que los habitantes acudidos por un mediador solucionen sus problemas a través del diálogo y llegar a un mutuo acuerdo en que ambas partes queden satisfechas con el fin de que se aplique este método en la parroquia San José de Ancón para fortalecer la cultura de paz en la que predomine el diálogo y no la denuncia, y poder cambiar esa cultura adversaria en la que actualmente estamos inmersos.

### Metodológica

Para generar conocimiento valido y confiable en el presente trabajo se procedió a realizar entrevistas a profesionales especialistas en la materia, a mediadores que trabajan en el centro de mediación ubicado en el edificio de la Unidad Judicial en el cantón Santa Elena y encuestas para los habitantes de las comunidades de la parroquia San Jose de Ancón.

### Práctica

El resultado obtenido de las entrevistas y encuestas nos permite demostrar la importancia de un centro de mediación en el GAD parroquial de Ancón, siendo de



gran utilidad para su dirigentes quienes podrán prepararse capacitarse y actualizarse en sus conocimientos, habilidades, actitudes y establecer estrategias de gestión para implementar este centro dando la oportunidad a sus habitantes de que tengan un lugar en donde exponer sus problemas y que puedan resolverlos pacíficamente a través del diálogo.

## 1.6 OBJETIVOS

### 1.6.1 OBJETIVO GENERAL

Evaluar la incidencia de un centro mediador ciudadano mediante entrevistas a profesionales especialistas en la temática y encuestas a los comuneros, para la solución de conflictos comunitarios en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial San José de Ancón, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2015

### 1.6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Diagnosticar la incidencia de las acciones administrativas en la solución de conflictos comunitarios, a través de un estudio de los métodos alternativos de solución de conflictos aplicados en la localidad.
- b) Analizar la incidencia de los acuerdos verbales en la solución de conflictos comunitarios de la parroquia San José de Ancón, mediante entrevista formal a profesionales especialistas en la temática y encuesta a los ciudadanos de la comunidad.
- c) Determinar efecto de la cultura de mediación en la toma de decisiones del GAD Parroquial de San José de Ancón, a través de la aplicación de encuestas a los ciudadanos de la comunidad.

- d) Determinar el efecto del escaso diálogo en el ámbito comunitario de la parroquia San José de Ancón mediante entrevista formal a directivos y encuesta a los ciudadanos de la comunidad.
- e) Establecer la actitud de la comunidad de la Parroquia San José de Ancón con la idea de crear un centro de mediación para la solución de conflictos a través de la aplicación de encuestas a los ciudadanos de la comunidad.

## 1.7 HIPOTESIS

La incidencia de un centro de mediación influye positivamente en la solución de conflictos de la comunidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial San José de Ancón, Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, Año 2015.

H 1

La incidencia de un centro de mediación influye positivamente en la solución de conflictos de la comunidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial San José de Ancón.

### 1.7.1 IDENTIFICACION DE VARIABLES

#### **Variable Independiente**

Centro de mediación

#### **Variable Dependiente**

Solución de Conflictos

### 1.7.2 OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

**Cuadro 1 Operacionalización de la variable independiente**

HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS PARA LOS INDICADORES	INSTRUMENTOS
La incidencia de de un centro de mediación fortalecerá la cultura de paz en la comunidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Ancón, Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, Año 2015..	<b>Variable Independiente</b>  <b>Centro de mediación</b>	Es un lugar en donde se realizan acciones con el fin de solucionar conflictos y llegar a un acuerdo fomentando una cultura de mediación en donde su herramienta principal es el diálogo con el fin de llegar a un consenso.	Acciones Administrativas	Nivel Organizacional	¿Cuál es el organismo que administra justicia?	Organismo Administrativo Entrevistas encuesta
				Tipos de Capacitación	¿La capacitación constante mejora el servicio de mediación?	
			Solución de Conflictos	Tipos de Conciliación	¿Cómo llegar a un mutuo acuerdo?	Observación
				Variedades de Desacuerdo	¿Cómo se generan los conflictos?	
			Acuerdo Verbal	Logro de Acuerdo	¿Cómo se llega a un acuerdo?	Entrevistas
				Intervención de Justicia	¿Cómo se aplica la justicia en la comunidad?	
			Cultura de mediación	Transformación social	¿La mediación tiene como fin transformar a la sociedad?	Bibliografía
				Grado Unificación institucional	¿La mediación intensificara la unión en la comuna?	
			Diálogo	Ideas y Conversación	¿Conversar sobre el problema generar ideas para solucionarlo?	Bibliografía
				Nivel de Celeridad	¿El diálogo da celeridad a la solución de conflictos?	
			Consenso	Métodos	¿Qué métodos se utilizan para solucionar conflictos?	Bibliografía
				Nivel Conformidad	¿Ambas partes quedan conformes con la solución del conflicto?	

**Fuente:** Investigación bibliográfica

**Elaborado Por:** Adrian Tumbaco Aguayo

### 1.7.3 OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

**Cuadro 2 Operacionalización de la variable dependiente**

HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS PARA LOS INDICADORES	INSTRUMENTOS
La incidencia de un centro de mediación fortalecerá la cultura de paz en la comunidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Ancón, Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, Año 2015	<b>Variable Dependiente</b>  <b>Solución de conflictos</b>	Consiste en llevar a cabo acciones en pos de la solución de conflictos mediante la toma de decisiones en un ámbito comunitario con el fin de mejorar la convivencia en una sociedad	Diversidad Conflictos	Problemas Familiares	¿Cuáles son los problemas familiares?	
				Problemas civiles	¿Cómo se resuelven los problemas civiles?	Documentos- Bibliografía- Internet
			Toma de decisiones	Niveles Eficacia Institucional	¿Está la comunidad de usuarios bien servida actualmente?	Entrevistas encuesta
				Niveles Eficiencia Institucional	¿Cómo llegar a los resultados deseados?	Observación
			Ámbito comunitario	Formas Convivencia	¿Fomentar la convivencia para genera Cultura de paz?	
				Participación ciudadana	¿La comunidad participa en la toma de decisiones?	Bibliografía – internet

**Fuente:** Investigación bibliográfica

**Elaborado Por:** Adrian Tumbaco Aguayo

## SECCION II

### MARCO REFERENCIAL

#### 2.1 MARCO TEÓRICO

##### 2.1.1. ANTECEDENTES

Si nos remontamos al origen histórico de la mediación, debemos ir al origen mismo del hombre, ya que es tan antiguo como lo es el conflicto. Este es connatural al ser humano y a los grupos que integra. Su génesis es la de la vida en comunidad.

La conciliación y la mediación fueron consideradas como uno de los recursos más importantes para resolver desacuerdos en la antigua China. Confucio afirmaba la existencia de una armonía natural en las relaciones humanas, que debía dejarse desenvolverse. En esta república la mediación se sigue ejerciendo en la actualidad a través de los comités populares de conciliación.(ECONLINK, 2010)

El autor Eduardo Zurita nos informa los principios de la mediación, “podría ser el panel denominado “comisionados de conciliación”, que apareció con la creación del Departamento del Trabajo de los Estados Unidos y que luego se organizó con el nombre de Servicio Federal de Mediación y Conciliación para atender diferencias obrero-patronal.

En el año 1995 entra en vigor en Francia la Ley de Mediación Procesal, introduce explícitamente la mediación. Además de la conciliación como proceso previo y obligatorio antes de iniciar el juicio, se instaura la figura del mediador, inspirado en el ombudsman sueco, cuya función es hacer recomendaciones a la administración sobre cómo habría de resolverse la disputa, sin facultades para obligarla. (ECONLINK, 2010)

## 2.1.2 VARIABLE INDEPENDIENTE

### 2.1.2.1 CENTRO DE MEDIACIÓN

Los centros de mediación son el acceso a un método de auto composición de conflictos, que favorezca el diálogo, el entendimiento y la búsqueda conjunta de soluciones a situaciones conflictivas que afectan el relacionamiento de las personas en diferentes ámbitos de su vida.

Conduce a instancias de mediación, promoviendo la confianza en la misma como mecanismo de resolución de conflictos y manteniendo los principios de voluntariedad, confidencialidad y neutralidad.

### LA MEDIACIÓN

Según la Codificación de La Ley de Arbitraje y Mediación del Ecuador define a mediación como:

Art. 43.- La mediación es un procedimiento de solución de conflictos por el cual las partes, asistidas por un tercero neutral llamado mediador, procuran un acuerdo voluntario, que verse sobre materia transigible, de carácter extrajudicial y definitivo, que ponga fin al conflicto. (H. CONGRESO NACIONAL, 2009)

Es un servicio ágil ya que un proceso de mediación puede concluir en una sola sesión, con la satisfacción de ambas partes. Es una solución económica por el ahorro de dinero, tiempo, energías, previene y resuelve los conflictos en el menor tiempo posible y con el menor costo.

La mediación se adapta a las necesidades de las partes y busca satisfacer sus intereses. Desde luego ello implica que ambas partes concedan algo en beneficio del otro.

Entre sus principales características tenemos: Es voluntaria, extrajudicial, confidencial, informal, colaborativa y flexible, esto convierte a la mediación en un

método en que las partes son libres de buscar la mejor solución para resolver sus problemas en el tiempo y en la forma que más les convengan y de llegar a un acuerdo se firmara el acta de mediación la cual tendrá efecto legal.

#### 2.1.2.2. ACCIONES ADMINISTRATIVAS

La administración se conoce como el espacio donde tiene lugar un conjunto de acciones u operaciones comunes con independencia de las especificidades del objeto administrado. Al conjunto de operaciones y a la secuencia en que son realizadas, es lo que se denomina proceso administrativo. (Perez, 2001, pág. 27)

#### ORGANISMOS QUE ADMINISTRAN JUSTICIA

Órganos vinculados a la Administración de Justicia son:

- CORTE NACIONAL DE JUSTICIA
- CORTES PROVINCIALES DE JUSTICIA
- CONSEJO DE LA JUDICATURA
- CORTE CONSTITUCIONAL
- PROCURADURÍA GENERAL DEL ESTADO
- FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO
- DEFENSORÍA PÚBLICA

Estos Organismos son quienes ayudan a que exista un balance en la justicia con el fin de establecer la paz en el país.

#### 2.1.2.3 SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Todas las personas tenemos necesidades, gustos, puntos de vista y valores diferentes por lo que es inevitable que encontremos conflictos, lo importante es cómo los afrontamos. El conflicto puede ejercer, en función de sus condicionantes y del modo de gestionarlo, tanto un efecto positivo como un efecto negativo. No obstante, y como afirma Van de Vliert (Vliert, 1997), *“las intervenciones que se realizan ante los conflictos, tienden a estar más orientadas a una disminución o eliminación del mismo, olvidando en ocasiones, las consecuencias positivas del conflicto.”*

## CONCILIACIÓN

La conciliación es una de las formas más antiguas para resolver disputas humanas.

La conciliación, del latín conciliativo, verbo conciliare, significa ajustar los ánimos de los que se oponen entre sí, arreglar sus voluntades y pacificarlos; instituto que tiene como misión facilitar un proceso judicial o extrajudicial, mediante un acuerdo amigable las diferencias de sus derechos, cuidando los intereses de libre disposición, y respetando el debido proceso en caso de encontrarse en el Órgano Jurisdiccional

Conforme señala la Corte Constitucional colombiana, (García Falconí, 2014) en la sentencia No. C-893-2001, con ponencia de la magistrada Lara Inés Vargas: “La conciliación es una de las herramientas ofrecidas por el aparato jurisdiccional del Estado como opción alternativa para la resolución de los conflictos jurídicos. La filosofía que soporta este tipo de alternativas pretende que los particulares resuelvan las contiendas que comprometen sus derechos disponibles, por fuera de los estrados judiciales, apelando a la búsqueda del acuerdo antes que al proceso formalmente entablado.

## DESACUERDO

Estar en desacuerdo significa no compartir una misma opinión debido a los diferentes intereses, valores, necesidades e intenciones que tiene cada individuo. Estar en desacuerdo con alguien no es una cosa mala. Puede ser visto tanto como algo positivo y funcional así como natural. El desacuerdo no tiene por qué llegar a una gran pelea. El conflicto, por otro lado, se diferencia del desacuerdo en sus resultados, que suelen ser negativos. A veces el conflicto puede ser constructivo y no destructivo y puede llevar a un desacuerdo con propósito, que se traduce en resultados positivos y una mejor toma de decisiones. La forma en que se gestiona el conflicto determinará el resultado.



#### 2.1.2.4 ACUERDO VERBAL

(ELLIS, 1983)La denomina técnica socrática, es un método muy activo que trata de desafiar las opiniones de la persona; la conduce a que reconozca, examine y abandone esas ideas u opiniones irracionales.

Por su (Rogers, 1989)propone el “reflejo de sentimiento”, éste trata de sacar a la luz la intención, la actitud o el sentimiento inherentes a las palabras del individuo. La utilización tiene el fin de conducir a la persona hacia una reorganización del patrón referencial básico, a percibirse

Puede decirse entonces, que la confrontación es una forma psicológica de interrogar, que apunta a obtener detalles cognitivos y sensoriales precisos de la persona para ayudarla a centrarse en su propia vivencia interna y así ésta logra sacar a la luz aquellos pensamientos, sentimientos y actitudes cargados emocionalmente que le producen conflictos.

#### LOGRAR ACUERDO

El término acuerdo es aquel que hace referencia a la puesta en común de ideas u objetivos por parte de dos o más partes. El acuerdo siempre implica la decisión común de estas partes ya que no significa la imposición de una a la otra sino, por el contrario, el encuentro de aquello que las reúne a ambas. El acuerdo puede tomar lugar de un modo formal, a través de las leyes y parámetros legales así como también de modo informal, como cuando sucede en la vida cotidiana y no requiere la asistencia de profesionales del derecho para ser establecido (DEFINICIONABC, s.f.).

El acuerdo puede ser entendido como un punto de encuentro entre las partes que toman lugar en el acto. Si bien normalmente el acuerdo se realiza entre personas, también puede llevarse a cabo entre entidades, instituciones, países o regiones que representan diversos intereses. A diferencia de otros tipos de tratados, el acuerdo

siempre supone que ambas partes están, justamente, de acuerdo con lo que se plantea. En algunos casos, el acuerdo puede ser más beneficioso para una de las dos o más partes pero el hecho de que las que salen perjudicadas estén de acuerdo es lo que le da entidad.

## JUSTICIA

La justicia es la virtud cardinal, que se manifiesta como hábito o disposición para institucionalizar el bien como justo, se define también como la vocación indeclinable de dar a cada uno lo suyo o como el sentimiento de identificación con lo correcto, en otros términos y desde la perspectiva de la función judicial podríamos decir que la justicia es la virtud cardinal que expresa la absoluta armonía lograda de las voluntades de contenido jurídico, congregadas en el debido proceso, identificable históricamente como decisión correcta

Para (CABANELLAS), justicia “es el supremo ideal que consiste en la voluntad firme y constante de dar a cada uno lo suyo”

Para (DAVILA, 1999), a la justicia “se le ha definido como la idea de la rectitud aplicada al querer entrelazarte y consiste en el pensamiento de una armonía absoluta y permanente del querer social en todas sus posibilidades pretéritas, presentes o futuras.

Podemos afirmar que sin justicia no podemos definir ni hablar del Derecho. Se considera por algunos que la justicia es un valor ideal que sirve de punto de referencia a aquellos datos de la realidad a los que, al insertarse en ellos, imprime el carácter de lo jurídico.

### 2.1.2.5 CULTURA DE MEDIACION

(BOQUÈ TORREMORELL, 2003), al hablar de cultura de mediación, la entiende como alternativa a la cultura de la confrontación, preponderante hoy día, y cuyo significado supone

“mantener una visión amplia de los procesos mediadores que, frecuentemente, han sido reducidos a una simple técnica de gestión o resolución de conflictos” (p.12).

Para (MUNNÈ, M ; MAC-CRAGH, P., 2006), la cultura de la mediación queda definida en diez principios que conllevan una secuencia personal de acciones a la hora de afrontar los conflictos:

#### LOS DIEZ PRINCIPIOS DE LA CULTURA DE LA MEDIACIÓN

1. La humildad de admitir que muchas veces se necesita ayuda externa para poder solucionar las propias dificultades.
2. La responsabilización de los propios actos y de sus consecuencias.
3. La búsqueda de los propios deseos, necesidades y valores. El respeto por uno mismo.
4. El respeto por los demás. La comprensión de los deseos, necesidades y valores del otro.
5. La necesidad de privacidad en los momentos difíciles.
6. El reconocimiento de los momentos de crisis y de los conflictos como algo inherente a la persona.
7. La comprensión del sufrimiento que producen los conflictos.
8. La creencia en las propias posibilidades y en las del otro.
9. La potenciación de la creatividad sobre una base de realidad.
10. La capacidad de aprender de los momentos críticos. La apuesta por un avance que no siempre puede ser a través de un camino llano.

## INTEGRACIÓN Y TRANSFORMACIÓN SOCIAL

Integrar socialmente a alguien quiere decir aceptarlo en la sociedad como una persona activa, productiva y capaz de expresar sus propias ideas y conocimientos. La integración social debe realizarse desde los niños primeramente en la escuela y otros ámbitos, y debe promoverse también en la adolescencia y adultez.

Para nosotros, integrar quiere decir aceptar a las personas como son con sus defectos y virtudes, sabiendo que cada una es diferente de la otra y que, a su propia manera, todos contribuimos a formar una sociedad tolerante y mejor.

En nuestra investigación, descubrimos varios ámbitos en donde creemos se basa la integración social de personas con capacidades diferentes: en la participación de talleres de formación y capacitación laboral, mediante su participación en eventos culturales y en celebraciones locales.

La integración social, según (BERASTEGI, 2007) no se puede considerar como producto exclusivo de la educación, sino como un proceso que se inicia en la familia y posteriormente la escuela es la encargada de ofrecer y enseñar las habilidades y conocimientos necesarios para incorporarse a una comunidad social más grande, la vida adulta.

## UNIFICACIÓN INSTITUCIONAL

Fortalecer las uniones comunales de juntas de vecinos de la ciudad, potenciando el trabajo en conjunto y respondiendo a las necesidades de los vecinos es el objetivo que pretende impulsar la nueva directiva de la Unión Comunal de Juntas Vecinales. La recién asumida directiva propone como eje principal conocer las necesidades de cada junta de vecino, fortalecer las uniones comunales que existen, generando un trabajo conjunto, pero además potenciar a los dirigentes sociales por medio de capacitaciones y por el apoyo profesional en distintas áreas.

Silvia Prieto afirmó que además, su gestión estará caracterizada por el diálogo con las autoridades por lo que hacen un llamado a colaborar con el gobierno comunal y regional.

#### 2.1.2.6 DIÁLOGO

Con origen en el concepto latino dial gus (que, a su vez, deriva de un vocablo griego), un diálogo describe a una conversación entre dos o más individuos, que exponen sus ideas o afectos de modo alternativo para intercambiar posturas. En ese sentido, un diálogo es también una discusión o contacto que surge con el propósito de lograr un acuerdo.

Concebimos al Diálogo como un proceso de generación de sentido y de construcción de significados comunes entre actores individuales y colectivos. (Bohm, 1997) David Bohm define al Diálogo como "una corriente de significado que fluye entre, dentro y a través de los actores implicados. Y este significado compartido es el aglutinante, el cemento que sostiene los vínculos entre las personas y las sociedades" El diálogo, dice también: "proviene de la palabra diálogos cuyo prefijo <dia>, no significa dos sino <a través de>".El Diálogo, entonces, es el resultado de un proceso de cooperación y de trabajo conjunto para construir un significado común a los interlocutores.

#### CONVERSACIÓN

Conversación es la acción y efecto de hablar una o más personas con otra u otras. El término procede del latín conversatio y suele utilizarse como sinónimo de diálogo o plática.

La conversación es el alma y el alimento de toda sociedad, por cuanto sin ella careceríamos del medio más pronto y eficaz de transmitir nuestras ideas, y de hacer más agradable y útil el trato con nuestros semejantes. Pero pensemos que ella puede

conducirnos a cada paso a situaciones difíciles y deslucidas, cuando no esté presidida por la dignidad y la discreción, y que no basta el deseo y la facilidad de comunicar nuestros pensamientos, para hacerlo de manera que nos atraigamos el aprecio y la consideración de las personas que nos oyen. (Carreño, 2007)

Una conversación suele presentar la siguiente estructura:

Apertura: da inicio a la conversación. Indicación del deseo de entablar el diálogo mediante una invocación al destinatario. También consiste en un saludo o llamada de atención con los que se da inicio a la conversación.

Cuerpo: es la parte central de la conversación, donde los interlocutores intercambian la información.

Cierre: concluye la conversación. Suele incluir una fórmula de despedida.

#### 2.1.1.7 CONSENSO

Consenso es un término que procede del latín consensus y que hace referencia al acuerdo que se alcanza por el consentimiento entre los miembros de un grupo o entre varios grupos.

Según Max Weber (WEBER, 1993):

“Por consenso entendemos el hecho de que un actuar orientado según expectativas del comportamiento de otras personas tenga, a causa de ello, una chance empíricamente válida de ver cumplidas esas expectativas, precisamente porque subsiste objetivamente la probabilidad de que estos otros trates esas expectativas, a pesar de la inexistencia de un pacto, como válidas y previstas de sentido para su conducta” Pag. 204

El consenso no requiere el consentimiento activo de todos los involucrados: alcanza con que, quienes se oponen la decisión, atenúen su rechazo y toleren la disidencia. Gracias al consenso, una sociedad puede alcanzar la paz social y la convivencia armónica.

## MÉTODOS

Método es una palabra que proviene del término griego *methodos* (“camino” o “vía”) y que se refiere al medio utilizado para llegar a un fin. Su significado original señala el camino que conduce a un lugar.

Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos, como una respuesta fácil y eficaz, pero por encima de todo accesible a la ciudadanía, al momento en que se vean envueltos en algún problema que pudiera tener una solución más sencilla y rápida que la de un juicio. Ahora bien, podemos decir que dentro de una gran gama existente de estos métodos, nos encontramos con tres de ellos que podríamos resaltar como principales, o que tienden a sobresalir por encima de los demás, ellos son: La mediación, La negociación y El arbitraje. (Ramírez C. , 2009)

## CONFORMIDAD

Conformidad es el grado hasta el cual los miembros de un grupo social cambiarán su comportamiento, opiniones y actitudes para encajar con las opiniones del grupo. En Psicología de los Grupos el concepto conformidad se define Proceso de influencia social por el que una persona modifica sus sentimientos, opiniones y conductas en dirección a la posición mantenida por el grupo mayoritario, como resultado de la presión física o simbólica ejercida por un líder del grupo o por el propio grupo. El término Conformidad es un fenómeno correspondiente a la influencia de los grupos.

La conformidad consiste en la modificación de una posición ya asumida por el sujeto en una dirección aceptada por otro o por un grupo. En este proceso, el sujeto ya tiene un juicio o norma establecido y lo modifica, adaptándolo a los juicios de otro (generalmente, un grupo) como consecuencia de la presión real o simbólica ejercida por éste. (Asch, 1955)

### 2.1.3 VARIABLE DEPENDIENE

#### 2.1.3.1 CULTURA DE PAZ

Una cultura de paz está basada en los principios enunciados en la Carta de las Naciones Unidas y en el respeto de los derechos humanos, la democracia y la tolerancia, la promoción del desarrollo, la educación para la paz, la libre circulación de información y la mayor participación de la mujer como enfoque integral para prevenir la violencia y los conflictos, y que se realicen actividades encaminadas a crear condiciones propicias para el establecimiento de la paz y su consolidación.

"La Organización se propone contribuir a la paz y a la seguridad estrechando, mediante la educación, la ciencia y la cultura, la colaboración entre las naciones, a fin de asegurar el respeto universal a la justicia, a la ley, a los derechos humanos y a las libertades fundamentales que sin distinción de raza, sexo, idioma o religión, la Carta de las Naciones Unidas reconoce a todos los pueblos del mundo" Art. 1 (UNESCO, 2004).

La cultura de la paz consiste en una serie de valores, actitudes y comportamientos que rechazan la violencia y previenen los conflictos tratando de atacar sus causas para solucionar los problemas mediante el diálogo y la negociación entre las personas, las naciones, teniendo en cuenta un punto muy importante que son los derechos humanos, pero así mismo respetándolos y teniéndolos en cuenta en esos tratados. Esta fue definida por resolución de la ONU, siendo aprobada por la Asamblea General el 6 de octubre de 1999 en el Quincuagésimo tercer periodo de sesiones, Acta 53/243.

#### 2.1.2.1 DIVERSIDAD CONFLICTOS

El término conflicto social se refiere a una forma de conflicto generalizado entre grupos sociales relevantes que constituyen una sociedad. Una definición generalmente aceptada de conflicto en el sentido sociológico es la ofrecida por



Lewis A. Coser (Coser, 1961) para quien es una lucha por los valores y por el estatus, el poder y los recursos escasos, en el curso de la cual los oponentes desean neutralizar, dañar o eliminar a sus rivales. Un conflicto entre grupos pasa a ser un conflicto social cuando trasciende lo individual o grupal y afecta a la propia estructura de la sociedad o a su funcionamiento. Para Ralf Dahrendorf (Dahrendorf, 1979), *el conflicto es un hecho social universal y necesario que se resuelve en el cambio social*.

En la parroquia de Ancón se presenta una gran variedad de conflictos como problemas vecinales familiares sociales sin embargo no se dan a conocer debido al escaso diálogo que hay entre los habitantes de la comuna

## CONFLICTOS FAMILIARES

La familia es el núcleo integrante de nuestra sociedad contemporánea y que al mismo tiempo es catalogado como catalizador y condicionante importantísimo del comportamiento humano en comunidad es también tema el día de hoy. Ya lo han dicho muchos estudiosos: si queremos explicar la situación en que se encuentra la sociedad, echemos un vistazo a sus relaciones familiares. (Zamora, 2013)

Bajo reglas de convivencia bien establecidas desde la niñez y la adolescencia, aumentan las posibilidades de convertirnos en buenos ciudadanos; las probabilidades de destruirnos disminuyen. Y en contrario sentido: la crisis de la familia es la crisis de la sociedad. (Zamora, 2013)

La familia, como toda institución social, está sometida a procesos de crecimiento, momentos de crisis y de estancamiento. La familia suele ser un factor de protección y cuidado de las personas, pero también es fuente de conflictos cuando desconoce o no satisface los deseos y necesidades de alguno de sus miembros. (Cardozo, Basterio , & de la Aldea, 2004)

## PROBLEMAS CIVILES

Conflictos armados librados dentro de las fronteras de un país entre diferentes facciones articuladas por factores étnicos, religiosos o políticos, asociados frecuentemente a intereses económicos.

Los conflictos no tienen por qué ser necesariamente violentos, ni tampoco negativos: “muchas veces constituyen elementos normales en las relaciones sociales y contribuyen al mantenimiento, desarrollo o cambio de las entidades en el seno de la sociedad “ (Coser, 1961)

### 2.1.2.2 TOMA DE DECISIONES

#### DEFINICION DEL TÉRMINO DECISIÓN POR ALGUNOS AUTORES

(Kast, 2003): La toma de decisiones es fundamental para el organismo y la conducta de la organización. La toma de decisión suministra los medios para el control y permite la coherencia en los sistemas.

(FREEMAN; GILBERT, 2002): La toma de las decisiones es el proceso para identificar y seleccionar un curso de acción, está enfocada bajo los parámetros de la teoría de juegos y la del caos.

#### LA PERSONA COMO TOMADORA DE DECISIONES

Quien toma decisiones está inmerso en una situación, pretende alcanzar objetivos, tiene preferencias personales y determina estrategias para obtener resultados. La preferencia de un individuo para asumir un riesgo es inversamente proporcional a la magnitud del compromiso que involucra la decisión.

## LA ETICA EN LA TOMA DE DECISIONES

Un individuo puede aplicar 3 criterios en la toma de Decisiones éticas:

- El utilitarismo: Busca proporcionar el mayor bien para la mayoría, en el cual las decisiones son tomadas solamente con base en sus resultados. Esta posición tiende a dominar las decisiones en los negocios, pues es consistente con las metas como la eficiencia, la productividad y las grandes ganancias. (Moondy, 1991)
- Los derechos: Esto hace que los individuos tomen decisiones consistentes con las libertades fundamentales y los privilegios manifiestos en documentos como la ley de derechos. El derecho en la toma de decisiones significa respetar y proteger los derechos básicos de los individuos, como lo son la intimidad, la libertad de la palabra un proceso legal. (Moondy, 1991).
- La justicia: Esto requiere que los individuos impongan y cumplan las reglas justa e imparcialmente para que exista una distribución equitativa de los beneficios y los costos. (Moondy, 1991)

## EFICIENCIA INSTITUCIONAL.

En términos generales, la palabra eficiencia hace referencia a los recursos empleados y los resultados obtenidos. Por ello, es una capacidad o cualidad muy apreciada por empresas u organizaciones debido a que en la práctica todo lo que éstas hacen tiene como propósito alcanzar metas u objetivos, con recursos (humanos, financieros, tecnológicos, físicos, de conocimientos, etc.) limitados y (en muchos casos) en situaciones complejas y muy competitivas.

Definición de Eficiencia:

- Aplicada a la Administración:

- Para Koontz y Weihrich, la eficiencia es "el logro de las metas con la menor cantidad de recursos". (Koontz & Weihrich, 2004)
- Según Robbins y Coulter, la eficiencia consiste en "obtener los mayores resultados con la mínima inversión". (Robbins & Coulter , 2005)
- Para Reinaldo O. Da Silva, la eficiencia significa "operar de modo que los recursos sean utilizados de forma más adecuada". (Oliveira Da Silva, 2002).

- Aplicada a la Economía:

- Según Samuelson y Nordhaus, eficiencia "significa utilización de los recursos de la sociedad de la manera más eficaz posible para satisfacer las necesidades y los deseos de los individuos". (Samuelson & Nordhaus , 2002)
- Para Gregory Mankiw, la eficiencia es la "propiedad según la cual la sociedad aprovecha de la mejor manera posible sus recursos escasos". (Mankiw , 2004)
- Simón Andrade, define la eficiencia de la siguiente manera: "expresión que se emplea para medir la capacidad o cualidad de actuación de un sistema o sujeto económico, para lograr el cumplimiento de objetivos determinados, minimizando el empleo de recursos". (Andrade, 2005)

La eficiencia Institucional permite armonizar todos los factores y variables inmersos en la Administración: estructuras, jerarquías, manuales y reglamentos, flujos de trabajo humano, recursos financieros y materiales, tecnologías disponibles, así como comportamientos individuales y grupales, que conforman la dimensión interna de la organización, por tanto la eficiencia permite la interrelación

de todos estos aspectos en una perspectiva de productividad; es decir, producir más y mejor con la mayor racionalidad y economía posibles.

#### EFICACIA INSTITUCIONAL.

En términos generales, se habla de eficacia una vez que se han alcanzado los objetivos propuestos. Como un ejemplo muy ilustrativo podríamos decir que equivale a ganar un partido de fútbol independientemente de si el juego es aburrido o emocionante para el espectador, porque lo importante es hacer lo necesario para lograr el triunfo. Y punto.

En el presente artículo y con la finalidad de brindar al lector un panorama amplio acerca del significado de la palabra eficacia, se responde a la anterior pregunta incluyendo las definiciones propuestas por diferentes autores, más una definición general al final del artículo.

#### Definición de Eficacia:

- Para Reinaldo O. Da Silva, la eficacia "está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado". (Oliveira Da Silva, 2002)
- Simón Andrade, define la eficacia de la siguiente manera: "actuación para cumplir los objetivos previstos. Es la manifestación administrativa de la eficiencia, por lo cual también se conoce como eficiencia directiva". (Andrade, 2005)
- Finalmente, el Diccionario de la Real Academia Española nos brinda el siguiente significado de Eficacia: (Del lat. *efficac* a). Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera. (Real Academia Española, 2008)

Este principio se relaciona con el medio externo de la institución, considerada como un sistema social actuando con su medio. Mientras que la eficiencia se preocupa por la calidad y cantidad de los recursos utilizados la eficacia lo hace por los productos en confrontación con los objetivos y la misión de la institución. El municipio tiene su finalidad específica y su eficacia se medirá por el grado de cumplimiento de las mismas

### 2.1.2.3 EL ÁMBITO COMUNITARIO

La mediación comunitaria, también llamada social o ciudadana, es la que aborda cualquier situación de conflicto o dificultad que pueda surgir en el seno de una ciudad, barrio o entorno humano. En realidad esto incluye cualquier tipo de conflicto que se pueda producir en el marco de las relaciones entre personas que interactúan en estos entornos. (restaurativa.cat, 2015)

Por lo tanto es aplicable a los conflictos donde las partes pueden ser vecinos, familias, grupos étnicos, grupos de edad, colectivos, asociaciones, comercios o Administración Pública para mencionar sólo algunos de los actores y agentes posibles. En este sentido no es difícil imaginar que en todos estos ámbitos, los conflictos conllevan un entramado de emociones y necesidades vitales y pueden resultar dañadas relaciones y personas, generándose sufrimiento y sentimiento de victimización aunque no se haya producido ningún hecho que se pueda considerar delito. (restaurativa.cat, 2015)

Actualmente los centros o servicios de mediación comunitaria, además de hacer uso de la mediación, pueden recurrir a metodologías o prácticas diversas que, si bien también están basadas en los principios de voluntariedad, diálogo, respeto, colaboración y consenso, permiten dar la respuesta más adecuada al tipo de conflicto, diferentes actores, número de partes, etc... (restaurativa.cat, 2015)

## CONVIVENCIA

Nos hemos dado cuenta que La convivencia es un tema muy complejo por lo que en nuestro País se encuentra poco material bibliográfico sobre el asunto, España y Colombia son algunos de los países que más ha puesto atención a ésta problemática que tanto preocupa a las escuelas y a algunos gobiernos debido a diferentes situaciones de conflicto que han ocurrido dentro de ellas. Para hablar sobre el tema diremos que aprender a vivir con los demás es una urgencia y una necesidad de las sociedades actuales porque hoy en día el mundo globalizado se está enfrentando a importantes cambios sociales, Políticos, demográficos y económicos y tecnológicos por lo cual las formas de convivencia están cambiando, ahora los individuos viven en el individualismo, en constante competitividad, abusando los fuertes de los más débiles, cada día observamos situaciones de intolerancia en las escuelas por lo que es necesario desarrollar proyectos que guíen a la mejora de las formas de convivencia en las instituciones y en la sociedad. (Bonilla, 2015).

## PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Durante los últimos años se viene potenciando la de un proceso de participación pública, de un proceso de identificación e incorporación de las preocupaciones, necesidades y valores de los distintos agentes en la toma de decisiones. Una correcta participación pública consiste en un proceso de comunicación bidireccional que proporciona un mecanismo para intercambiar información y fomentar la interacción de los agentes con el equipo gestor del proyecto.

(LOPCCS, 2010) En su artículo 2 menciona: Son sujetos de derechos de participación ciudadana todas las personas en el territorio ecuatoriano, las ecuatorianas y los ecuatorianos en el exterior, colectivos, comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas, pueblos afroecuatoriano y montubio, y demás formas de organización lícita, que puedan promover libremente las personas en el Ecuador o las ecuatorianas o ecuatorianos en el exterior. (pág. 2)

Algunas Administraciones prestan muy poca atención a la participación de los agentes, bien considerando que los profesionales son los más adecuados para tomar las decisiones de transporte con una orientación técnica, bien porque los políticos locales piensen que ellos representan mejor los intereses de los distintos agentes.

## 2.2 MARCO LEGAL

### CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DE ECUADOR 2008

#### **Sección segunda**

#### **Organización colectiva**

Artículo 97 de la Constitución de la República dispone que todas las organizaciones podrán desarrollar formas alternativas de mediación y solución de conflictos, en los casos que permita la ley; actuar por delegación de la autoridad competente, con asunción de la debida responsabilidad compartida con esta autoridad; demandar la reparación de daños ocasionados por entes públicos o privados; formular propuestas y reivindicaciones económicas, políticas, ambientales, sociales y culturales; y las demás iniciativas que contribuyan al buen vivir. Se reconoce al voluntariado de acción social y desarrollo como una forma de participación social. (ASAMBLEA NACIONAL, 2008)

#### **Sección octava**

#### **Medios alternativos de solución de conflictos**

Artículo 190 de la Constitución de la República 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. (ASAMBLEA NACIONAL, 2008).

## PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR 2013

### **POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS**

6.1. Promover el acceso óptimo a la justicia, bajo el principio de igualdad y no discriminación, eliminando las barreras económicas, geográficas y culturales (SENPLADES, 2013).

g. Estimular la resolución alternativa de conflictos en la ciudadanía, a través de la mediación comunitaria. (SENPLADES, 2013).

## LEY DE ARBITRAJE Y MEDIACIÓN DEL ECUADOR

Artículo 58 de la ley de Arbitraje y mediación reconoce la mediación comunitaria como un mecanismo alternativo para la solución de conflictos. (H. CONGRESO NACIONAL, 2009).

## CÓDIGO ORGÁNICO DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL AUTONOMÍA Y DESCENTRALIZACIÓN, 2011

Artículo 67, Atribuciones de la junta parroquial rural.- A la junta parroquial rural le corresponde:

q) Promover la implementación de centros de mediación y solución alternativa de conflictos, según la ley; (MCPGAD, 2011)

## LEY ORGÁNICA DE COMUNAS

Art 83.-Las autoridades de las comunas tienen competencia para ejercer la administración de justicia dentro del ámbito territorial; y, resolverán los conflictos sobre la base de la vía conciliatoria, el diálogo, la mediación, compensación, la reparación, resarcimientos del daño, y vigilancia del cumplimiento de lo resuelto con la finalidad de restablecer la armonía y la paz comunitaria. (Comunas, 2004)

Art 84.-Las autoridades comunales para la solución de conflictos a su voluntad podrán sujetarse a la Ley de Arbitraje y Medicación y a las normas y procedimientos expedidos por un Centro de Mediación de arbitraje; igualmente podrán constituir Centro de Mediación y Arbitraje comunitario. (Comunas, 2004)

### 2.3 MARCO CONTEXTUAL

#### Historia



AÑO: 1910

Ancón se inicia como un campamento minero con tiendas de campaña de caña y lona que usaron los primeros geólogos, que desembarcaron en la bahía de Ancón, años después llega la compañía petrolera Anglo Ecuadorian Oilfields Limited,

arribaron técnicos, funcionarios y obreros de diferentes partes del mundo: ingleses, franceses, escoceses, galeses, polacos, alemanes, italianos, suizos, Jamaíquinos, Trinidad, Barbados, norteamericanos, canadienses, australianos y los enganchados de todas las latitudes del país, para albergar a todos los obreros se construyen barrios, casas y canchones de construcción mixta: madera, caña y cemento, se crean 12 barrios y diferentes secciones en la periferia , las estructuras metálicas de los edificios industriales que siguen el estilo de construcción arquitectónica de las casas coloniales inglesas, También se construyen varios edificios de uso público, ya que la población es numerosa. (GADPANCON, s.f.)

AÑO: 1911

Del pozo Ancón 1 se extrae el primer barril de petróleo del Ecuador. (Y Latinoamérica) (GADPANCON, s.f.)

AÑO: 1923

El campamento ya es una ciudad que posee todos los servicios Básicos siendo en esa época el lugar con la mejor infraestructura del país, eso es Ancón que a orillas del mar y en medio del ruido de las máquinas, eleva un himno vigoroso y triunfal a la vida y al trabajo. (GADPANCON, s.f.)

ACONTECIMIENTO: La comunidad polaca, identificada con la religión católica, le puso el nombre eclesiástico de san José y celebran en Ancón en este día las fiestas patronales.

AÑO: 16 de enero de 1976

Fecha en la cual, los campos petroleros revertieron al Estado ecuatoriano bajo la administración de la "CORPORACIÓN ESTATAL PETROLERA ECUATORIANA" CEPE), hoy conocida como "PETROECUADOR." (GADPANCON, s.f.)

AÑO: 1976

17 de enero, fundación de la "JUNTA CÍVICA Pro-Parroquialización de San José de Ancón" (GADPANCON, s.f.)

AÑO: 2002

9 de julio, levantamiento de límites de la parroquia Ancón, interviene el Ilustre Municipio de Santa Elena, el Ing. Iván Apolo (ESPOL), Junta Cívica de Ancón, Junta Parroquial de Atahualpa. (GADPANCON, s.f.)

15 de noviembre, mediante un Acuerdo Ministerial 350 se creó la Parroquia "Rural JOSÉ DE ANCÓN"

AÑO: 2003

Emisión y publicación del Suplemento del 'Registro Oficial NO. 014 del 4 de febrero del 2003, Con el Acuerdo Ministerial No.0350 mediante el cual se crea la parroquia "Rural "SAN JOSÉ DE ANCÓN" en el Cantón Santa Elena, Provincia del Guayas. Dicho Acuerdo fue suscrito por el entonces Ministro de Gobierno, Ing. Rodolfo Barniol Zerega, el 15 de Noviembre del 2002. (GADPANCON, s.f.)

## **SÍMBOLOS PARROQUIALES**

### **ESCUDO DE LA PARROQUIA SAN JOSÉ DE ANCÓN**



Los elementos que integran el escudo de la parroquia San José de Ancón, se encuentran en un blasón ovalado que contiene en el horizonte el sol que con sus haces de color amarillo representa la riqueza que emerge del subsuelo peninsular.

En la parte central se distingue una rueda dentada símbolo de la tecnología, una torre de perforación con un balancín que permite la extracción del oro negro. Estos elementos reposan sobre un yunque, símbolo del trabajo que en su centro está inscrito el año en que se inició la actividad petrolera en el Campamento minero de Ancón 1911.

El escudo contiene exteriormente en la parte superior la leyenda Parroquia San José de Ancón y en la parte inferior el año de parroquialización 2003. (ANCON, s.f.)

## BANDERA DE LA PARROQUIA SAN JOSÉ DE ANCÓN



La bandera está diseñada en sentido horizontal el color es blanco: como símbolo de unidad e integración, que fue como nació esta comunidad, con la integración de ciudadanos ecuatorianos de diferentes partes del país, y de otros países del mundo. Además simboliza la paz, que siempre caracterizó el desenvolvimiento social de esta comunidad, y que pervive en el entorno de nuestra parroquia, donde las personas conviven armónicamente y los visitantes se sienten seguros. (ANCON, s.f.)

La atraviesa en sentido diagonal una franja horizontal de color verde oscuro como símbolo del petróleo, riqueza natural que dio nacimiento a esta población, actual parroquia. Sobre ella se destacan tres estrellas doradas, simbolizando la cabecera parroquial y sus comunidades El Tambo y Prosperidad, que son la riqueza socio-económica de la parroquia. (ANCON, s.f.).

## UBICACIÓN

La parroquia San José de Ancón se encuentra ubicada en Ecuador específicamente en la Provincia de Santa Elena, sus coordenadas geográficas son 2°19'30.61" de latitud y 80°51'18.01" de longitud a 563 pies sobre el nivel del mar. (ANCON, s.f.).

## COMUNAS DE ANCÓN



**Fuente** Adrian Tumbaco Aguayo

### Comuna el Tambo

#### Ubicación



La Comuna El Tambo del Cantón Santa Elena, se encuentra ubicada a 5 Km de la ciudad de Santa Elena capital de la Provincia, está situada al sur del Cantón Santa Elena, entre las poblaciones de San José de Ancón que es la cabecera parroquial, la comuna Prosperidad, la comuna San Vicente y el sector de la Represa Velasco Ibarra. (ANCON, s.f.)

### **Límites**

La comuna El Tambo limita al norte con la capital provincial Santa Elena, por el sur la comuna Prosperidad y Ancón cabecera parroquial, por el este la Bocana y la Comuna San Vicente; por el oeste el sector de la Represa Velasco Ibarra, La Libertad y Salinas. (ANCON, s.f.)

### **Extensión**

La comuna El Tambo tiene una extensión territorial de 2.287 hectáreas.

### **Población Total**

La población total de la comuna El Tambo es de 1.497 habitantes.

### **Historia**

Se organizaron nombrando el primer Cabildo Comunal el 11 de Noviembre de 1989. Luego de reunir los requisitos legales por el Ministerio de Agricultura y Ganadería, y que por justicia, historia y derecho el Sr. Ing. Alfredo Saltos Guale, siendo Ministro de Agricultura y Ganadería, otorga la personería jurídica a la Comuna El Tambo, el 12 de noviembre del 1990. (ANCON, s.f.)

### **Origen**

El nombre El Tambo, significa descanso, escogieron este lugar por la tranquilidad y por ser apropiado para descansar, ya que hace mucho tiempo personas provenientes de las zonas de Julio Moreno, Colonche y Manglaralto traían productos agrícolas a lomo de caballos y mulas, para la venta en Anconcito, Ancón y zonas aledañas, que por tratarse de una larga caminata y la oscuridad de la noche debían acampar en El Tambo, para el siguiente día continuar el viaje después de descansar, de allí el nombre que tiene esta comunidad rural. (ANCON, s.f.)

### **Costumbres**

La alimentación es a base de pescado, carnes, cereales, legumbres y frutas. Por la situación económica, los paseos son a lugares cercanos como a Santa Elena, La Libertad, Salinas y Ruta del Spondylus, (antes la llamada Ruta del Sol). Se acostumbra a celebrar los cumpleaños, de manera especial las quinceañeras, bautizos, confirmaciones, matrimonios y reuniones familiares que marcan la unidad comunal. (ANCON, s.f.)

La mesa de los muertos, predominan los panes y los alimentos que le gustaban al difunto, el 1 de Noviembre la mesa para los Muertos Chiquitos, y el 2 de noviembre la mesa para los Muertos Grandes. (ANCON, s.f.)

Las familiares van de casa en casa a servirse lo que hay en las mesas. También las personas visitan los cementerios, llevando coronas y flores que colocan en las tumbas de sus seres queridos, acompañados de rezos. (ANCON, s.f.)

En Semana Santa los comuneros asisten a las iglesias a elevar sus plegarias y el día viernes santo se sirven la sabrosa fanesca, elaborada de granos y pescado. (ANCON, s.f.)

#### Producción

Manualidades de diferentes materiales hechos por los hombres y mujeres de variada edad y agrupaciones. Entre las actividades que realizan son: Artesanías de manualidades de madera, de paja toquilla y panificadores. En la industria de la Ebanistería su especialidad son los juegos de sala y de comedor. (ANCON, s.f.)

#### Comuna Prosperidad



**Fuente** Adrian Tumbaco Aguayo

#### Ubicación

La Comuna Prosperidad, está ubicada al sur del Cantón Santa Elena, en -la Parroquia San José de Ancón a 8 Km de la ciudad de Santa Elena capital de la



Provincia, a cinco minutos de la Comuna El Tambo y a 8 minutos de la cabecera parroquial-Ancón. (ANCON, s.f.)

### **Límites**

Los límites de la comuna son: por el Norte el punto estratégico denominado la Bocana; por el Sur el margen derecho del Río La Tortuga; por el Este está la sub-estación # 2 del campamento petrolero Tigre, por el Oeste a doscientos metros de la parte posterior del cementerio de la comuna. (ANCON, s.f.)

### **Extensión**

La comuna Prosperidad tiene una extensión territorial de 1.978 hectáreas

### **Población**

Existe una población 2.200 habitantes.

### **Origen**

Anteriormente se la conocía Tambo de arriba. Luego se le cambio a Prosperidad, también la llaman actualmente con cariño Pope.

### **Costumbres**

La alimentación es a base de pescado, carnes, cereales, legumbres y frutas.

Por la situación económica, los paseos son a lugares cercanos como a Santa Elena, La Libertad, Salinas y Ruta del Spondylus, (antes la llamada Ruta del Sol).

Se acostumbra a celebrar los cumpleaños de manera especial, como también los matrimonios, las quinceañeras, nacimientos, bautizos, confirmaciones y los balonazos con cantantes locales, guitarristas, además existen orquestas como Freddy Junior, Sensación y Andino; antiguamente algunos pobladores tocaban el violín y animaban las fiestas y reuniones. (ANCON, s.f.)

La mesa de los muertos, predominan los panes y los alimentos que le gustaba al difunto, el 1 de Noviembre la mesa es para los Muertos Chiquitos y el 2 de noviembre la mesa es para los Muertos Grandes, los familiares van de casa en casa a servirse lo que hay en las mesas. En la comuna existen varios homos de adobe y paja. (ANCON, s.f.)

## SECCION III

### METODOLOGÍA

#### 3.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación es como una receta. Así como una receta ofrece una lista de ingredientes y las instrucciones para preparar un platillo, el diseño de la investigación ofrece los componentes y el plan para llevar a cabo el estudio de manera satisfactoria. El diseño de la investigación es la “columna vertebral” del protocolo de investigación.

Los estudios de investigación son diseñados de una manera particular para incrementar las oportunidades de recolectar la información necesaria para responder a una pregunta en particular. La información recolectada durante una investigación sólo es útil si el diseño de investigación es sólido y sigue el protocolo de investigación. El seguir cuidadosamente los procedimientos y las técnicas delineadas en el protocolo de investigación incrementará la probabilidad de que los resultados de la investigación sean exactos y significativos para otras personas. Seguir el protocolo de investigación y, por lo mismo, el diseño del estudio, es también importante porque los resultados pueden ser repetidos posteriormente por otros investigadores. Cuanto más a menudo se reproducen los resultados, mayores posibilidades hay de que los investigadores y las personas en general acepten estos resultados como ciertos. Además, el diseño de la investigación debe clarificar los procedimientos utilizados para asegurar la protección de los sujetos de investigación, sean humanos o animales, y de mantener la integridad de la información recolectada en el estudio.

El estudio está fundamentado en el trabajo de campo; la observación, encuestas a la población de la Parroquia San José de Ancón, siendo éstos aptos para el ejercicio de encuestas. El marco teórico se realizó bajo método deductivo e inductivo, el análisis y la síntesis. El fundamento del estudio es el modelo de investigación cualitativa y cuantitativa, la modalidad a seguir dentro de este enfoque es el proyecto factible de intervención, el tipo de investigación es diagnóstica

## 3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

### 3.2.1 POR EL NIVEL DE ESTUDIO

#### Investigación descriptiva

La investigación está enmarcada en un modelo cuantitativo, por tanto examinaremos los datos de forma numérica, así mismo es un proyecto factible y orientado hacia una investigación descriptiva, por lo que se elabora un banco de opiniones para realizar las entrevistas a los habitantes de las comunidades que conforman la parroquia Ancón

### 3.2.2 POR EL LUGAR

#### Investigación Documental.-

En la abundante literatura existente sobre la técnica de investigación documental, destacan las siguientes definiciones:

Baena (1985) “la investigación documental es una técnica que consiste en la selección y recopilación de información por medio de la lectura y crítica

de documentos y materiales bibliográficos, de bibliotecas, hemerotecas, centros de documentación e información, “(p. 72).

La calidad de información que se genera en los libros, posibilitan el entendimiento y la argumentación del trabajo de investigación, de igual forma la facilidad que otorgan las bibliotecas virtuales, tanto de libros especializados como de los buscadores de internet, orientan el sustento del estudio, de la misma manera las páginas o direcciones web que se consultan fundamentan los conocimientos previos y soportan los argumentos de la investigación realizada.

Investigación de Campo.-

Claro está, en una investigación de campo también se emplea datos secundarios, sobre todo los provenientes de fuentes bibliográficas, a partir de los cuales se elabora el marco teórico. No obstante, son los datos primarios obtenidos a través del diseño de campo, lo esenciales para el logro de los objetivos y la solución del problema planteado, para ello, se utiliza una ficha de observación donde obtendremos información acerca de los conflictos que más se suscitan en la parroquia San José de Ancón,

### 3.3. METODOS DE INVESTIGACION

Inductivo.-

Consiste en utilizar razonamientos para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación tiene carácter general. Bacon, en el *Novun Organum*, concentra la verdad en la ciencia de la inducción, y sugirió que este método era el necesario para realizar inducciones graduales y progresivas, es decir, a partir de las observaciones particulares se proponen generalizaciones y cuando se tiene un gran número de

observaciones se podrá comparar y respaldar de forma contundente la investigación.

### **Deductivo.-**

Sugiere tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares, por tanto, consiste en la aplicación de leyes universales o premisas de los casos generales a los singulares o particulares. El verbo deducir proviene del vocablo en latín *deducere*, palabra que hace referencia a extracción de consecuencias a partir de una proposición y su origen se le atribuye a Aristóteles.

Este es un método de razonamiento que lleva a conclusiones, partiendo de lo general hacia aplicaciones particulares. Se inicia con teoremas, leyes, y principios de aplicación universal, mediante la deducción, el razonamiento y las suposiciones, entre otros, se comprueba su validez para aplicarlos en forma particular.

### **Cuantitativo.-**

Uno de los pasos más importantes y decisivos de la investigación es la elección del método o camino que llevará a obtener de la investigación resultados válidos que respondan a los objetivos inicialmente planteados. De esta decisión dependerá la forma de trabajo, la adquisición de la información, los análisis que se practiquen y por consiguiente el tipo de resultados que se obtengan; la selección del proceso de investigación guía todo el proceso investigativo y con base en él se logra el objetivo de toda investigación.

Gómez (2006:121) señala que bajo la perspectiva cuantitativa, la recolección de datos es equivalente a medir.

Los estudios de corte cuantitativo pretenden la explicación de una realidad social vista desde una perspectiva externa y objetiva.

Su intención es buscar la exactitud de mediciones o indicadores sociales con el fin de generalizar sus resultados a poblaciones o situaciones amplias. Trabajan fundamentalmente con el número, el dato cuantificable (Galeano, 2004:24).

Puede plantearse como proposiciones matemáticas o expresarse en fórmulas que denotan relaciones funcionales entre variables. Para este método se necesitó de técnicas e instrumentos para la recolección de información.

### **Cualitativo.-**

Utiliza variedad de instrumentos para recoger información como las entrevistas, imágenes, observaciones, historias de vida, en los que se describen las rutinas y las situaciones problemáticas, así como los significados en la vida de los participantes.

## 3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

### Observación.-

Es el proceso de mirar detenidamente, o sea, en sentido amplio, el experimento, el proceso de someter conductas de algunas cosas o condiciones manipuladas de acuerdo a ciertos principios para llevar a cabo la observación.

Para el análisis se elaboró una ficha de observación que se utilizó para recolectar datos de los tipos de conflictos que se presentan en las comunas de la parroquia San José de Ancón.

### Entrevista.-

Se realizó una entrevista, a profesionales especialistas en la temática entre ellos a abogados mediadores que laboran en el centro mediador ubicado en la Unidad Judicial de Santa Elena, para ello se elaboró un formato de preguntas abiertas.

Encuestas.-

Este instrumento fue necesario para obtener información habitantes de la parroquia de Ancón de las variables, dimensiones e indicadores. Una vez tabulada la información se elaboraron las conclusiones y recomendaciones

### 3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.5.1 Población

Entrevistas

Para determinar el tamaño de la muestra para nuestra entrevista se consideró como universo a 8 profesionales especialistas en la temática de la Península de Santa Elena.

Encuestas

Para poder determinar el tamaño de la muestra de esta propuesta hemos considerado como universo a los habitantes de la Parroquia San José de Ancón. Según el último censo poblacional realizado por el INEC en el año 2010, el número de habitantes de la parroquia corresponden a 6877 los cuales se dividen en 3439 hombres y 3438 mujeres.

**Cuadro 3 Población a Investigar**

ENCUESTAS		
POBLACIÓN	HABITANTES	PORCENTAJE
<b>Hombres</b>	3.439	49,964
<b>Mujeres</b>	3.438	49,964
<b>TOTAL</b>	<b>6.877</b>	<b>100%</b>
ENTREVISTAS		
<b>Profesionales especialistas</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

### 3.5.2. Muestra

Entrevistas

Muestreo por Juicio

El investigador selecciona a los individuos a través de su criterio profesional. Puede basarse en la experiencia de otros estudios anteriores o en su conocimiento sobre la población y el comportamiento de ésta frente a las características que se estudian.

Tipo de investigación: Exploratoria

Información: Cualitativa

Técnica: Entrevista en profundidad

Instrumento: Cuestionario semi estructurado

Target: Profesionales especialistas en la temática

Universo: 8

Muestra: 8

Encuestas

En la metodología de la investigación la muestra es una parte de la población que implica al todo y luego expresa la magnitud de las características la cual fue obtenida.

### Muestreo Aleatorio Simple

El muestreo aleatorio simple indica que todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser seleccionados. Se escogió este tipo de muestreo debido a que se



considera el más idóneo para determinar la muestra de nuestra población a encuestar.

En el presente trabajo se realiza considerando el muestreo aleatorio simple. Paredes Garcés (2010) considera: Se considera el cálculo del tamaño de la muestra para la inferencia de la proporción sobre la población. (Pág. No. 93).

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2 N - 1 + Z^2 * pq}$$

Dónde:

n = Tamaño de la Muestra

N = Población relacionada **6877**

Z = Nivel de confianza: 1.96

p = Probabilidad que se cumpla la hipótesis: 50%

q = Posibilidad que no se cumpla: 50%

e = Margen de error: 7%

Aplicando la fórmula se obtiene lo siguiente:

$$\frac{(1.96)^2 \times (0.50) \times (0,5) \times 6877}{(0,05)^2 (6877-1) + ((1,96)^2 \times (0,5) \times (0,5))}$$
$$n = \frac{6604,67}{18,15}$$

$$n = 363$$

## 3.6 PROCEDIMIENTO Y PROCESAMIENTO DE LOS DATOS

### 3.6.1 Procedimiento

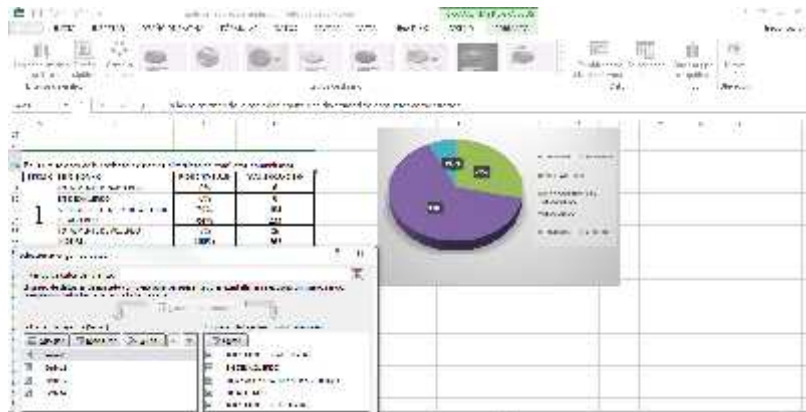
Para comunicar a los lectores los resultados de la investigación y determinar la validez y confiabilidad de las conclusiones emitidas, fue necesario que los datos individuales de la información recopilada en los instrumentos aplicados se sometieran a un riguroso proceso que garantice la fidelidad de los mismos.

La presente investigación se desarrolló en la parroquia San José de Ancón del cantón Santa Elena, el proceso de la investigación realizado a la población sobre la propuesta de crear un centro de mediación en el GAD parroquial de Ancón para lo cual se realizó el siguiente procedimiento:

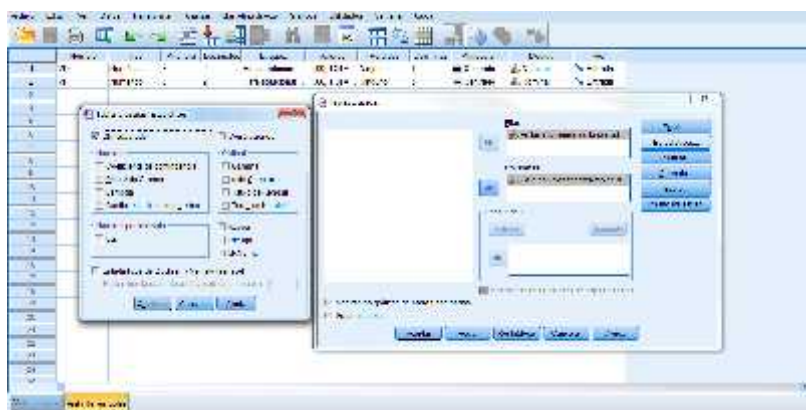
1. Planteamiento del problema.
2. Selección de las fuentes de información.
3. Revisión bibliográfica.
4. Construcción del marco teórico.
5. Diseño de las estrategias metodológicas.
6. Definición de la población.
7. Selección de la muestra.
8. Construcción del sistema de variables.
9. Diseño de las técnicas e instrumentos información.
10. Aplicación de las técnicas e instrumentos.
11. Recolección de la información.
12. Elaboración de la propuesta.

### 3.6.2 Procesamiento

Los datos obtenidos fueron registrados, organizados y tabulados, para lo cual se empleó Microsoft Excel, utilitario de fácil manejo que permite elaborar tablas y gráficos estadísticos para su análisis y comprensión.



Se empleó el programa estadístico SPSS v.23 para realizar el cálculo de la chi cuadrada y desarrollar el análisis de la información, relacionando las variables dependiente e independiente, proporcionando confiabilidad en el desarrollo de la propuesta.



1. Organización de la Información.
2. Tabulación de los datos.
3. Proceso de construcción de cuadros y gráficos.
4. Análisis de los datos y la información.
5. Interpretación de los Resultados.
6. Elaboración de las Conclusiones.
7. Planteamiento de las Recomendaciones.
8. Formulación de la propuesta.
9. Preparación y redacción del informe final.
10. Entrega del Trabajo de Titulación.

## SECCION IV.

### RESULTADOS

#### 4.2 PARTICULARIDADES DE LA OBSERVACIÓN APLICADA A LA PARROQUIA SAN JOSÉ DE ANCÓN

El análisis de la observación se realizó en la parroquia San José de Ancón, en las comunas de Ancón, Tambo y Prosperidad, ubicadas en la provincia de Santa Elena.

En las comunas se detectaron diferentes tipos de conflictos de carácter leve, tales como problemas sociales, por reclamos vecinales ocasionados por ruidos molestos, mascotas agresivas, desechos de basura, entre otros, varios por tema de herencia, por reclamos de tierras, su gran mayoría por problemas familiares, también se observó problemas laborales y otros tipos de conflictos que suelen presentarse día a día en las comunas que conforman la Parroquia San José de Ancón.

Otro de los problemas que se observó, es la inadecuada aplicación de mecanismos para la solución de conflictos así mismo se identificó que el personal que conforma el GAD parroquial de San José de Ancón no tienen preparación para elaborar planes en donde incluyan proyectos en beneficio de su comunidad que les ayude a solucionar de manera adecuada los problemas que se les presenten provocando deficiencia en los procesos y mecanismos de solución de conflictos

## 4.2 PARTICULARIDADES DE LAS ENTREVISTAS APLICADAS A PROFESIONALES ESPECIALISTAS EN LA TEMÁTICA DE LA PROVINCIA DE SANTA ELENA

### *ESTUDIO ATA01*

#### **DATOS TÉCNICOS**

TIPO DE INVESTIGACIÓN:	EXPLORATORIA
INFORMACIÓN:	CUALITATIVA
TÉCNICA:	ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD
INSTRUMENTO:	CUESTIONARIO SEMI ESTRUCTURADO
TARGET:	PROFESIONALES ESPECIALISTAS EN LA TEMÁTICA
UNIVERSO:	8
MUESTRA:	8
TIPO DE MUESTREO:	POR JUICIO

#### **RESULTADOS GENERALES**

##### **1. ¿En qué consiste el sistema de mediación?**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA
solución de conflictos	5
método alternativos	2
acuerdos mediante el diálogo	2
acuerdos pacíficos	2
acuerdo de las partes atendidos por un tercero llamado mediador	3
soluciones rápidas y precisas	2

Conforme a las diferentes opiniones de los entrevistados tenemos que la mediación consiste en solucionar diferentes tipos de conflictos de una forma alternativa mediante el diálogo y de forma pacífica que son atendidos por un tercero denominado mediador quien busca las mejores soluciones de forma rápida y precisa.

## 2. ¿Cuáles son los objetivos de este sistema?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA
Encontrar la solución más factible	2
Agilizar soluciones de conflictos	3
Evita llegar a otras instancias	4
Dar celeridad a los juicios	1
Evitar carga procesal	1
Implementar la cultura de paz	1

Los abogados consideran como objetivo de la mediación encontrar y agilizar de la forma más factible la solución a los conflictos implementado la cultura de paz en los usuarios de este servicios a través de la socialización y el mutuo acuerdo con el fin de no llegar a otras instancias

## 3. ¿Cuáles son las ventajas de la mediación?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA
Rapidez para solución de conflictos	4
No afecta los interés entre las partes	1
Celeridad	2
Economía procesal	1
Actúa con fuerza de sentencia ejecutoriada	1
Ahorro económico	2
Evitar litigios	1

Unas de las ventajas más destacadas según la opinión de los Abogados es la rapidez para solucionar conflictos y mejor aun teniendo en cuenta que el acuerdo nace de la voluntad de las partes por lo que no afecta sus intereses a demás evita gastos innecesarios y litigios.

#### 4. ¿Cuáles son las desventajas de la mediación?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA
Que es algo voluntario	2
Desequilibrio de poder entre las partes	1
Limita a los abogados	1
Poca responsabilidad de las partes	2
No garantiza el cumplimiento de las partes	2

Esta fue la opinión de los entrevistados: al ser voluntario, que es un punto fuerte de la mediación, también termina siendo una gran desventaja por lo que no todos los usuarios tienen el mismo carácter de responsabilidad y voluntad para llegar a un acuerdo esto, provoca el desequilibrio entre las partes y no garantiza el cumplimiento y culminación del proceso de mediación.

#### 5. ¿En qué circunstancias procede la mediación?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA
En todas siempre y cuando no vulnere derechos	3
Cuando se quiera dar solución de manera pacífica	1
Cuando hay voluntad de las partes	1
Cuando se quiere evitar instancias judiciales	1
Cuando hay mutuo acuerdo de las partes	2

La mediación es un proceso que abarca varios temas según la opinión de los abogados, por lo que se puede proceder en cualquier circunstancia siempre y cuando no se vulneren los derechos y las partes decidan resolver sus conflictos de forma pacífica logrando llegar a un acuerdo que beneficie a ambos.

**6. ¿Cuál es el roll de los mediadores en los centros de mediación?**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA
Brindar conocimiento	1
Velar que todo se canalice de manera adecuada	1
Mediar entre las partes	1
Procurar un acuerdo en la que ambas partes queden satisfechas	4
Es un ente facilitador mediante el diálogo	1
Dar asistencias a las partes como un tercero, un parcial	3

Conforme a las entrevistas los abogados piensan que el roll del mediador es muy importante ya que este tendrá que interactuar con cada una de las partes de una forma parcial, dialogando sobre problema, velar que no existan confrontaciones negativas durante el proceso y que todo se canalice de manera adecuada. El mediador buscara y propondrá una solución en las que ambas partes queden satisfechas.

**7. ¿Qué tiempo dura el proceso de mediación?**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA
Menos de un mes	1
Dependerá de la voluntad de las partes	3
Dependerá del caso	2
En una o dos audiencias de 01:30 hora	1

Según los abogados que conocen de este tema estipulan que el tiempo en un proceso de mediación dependerá del caso a tratar y esencialmente de la voluntad que tengan las partes para resolver sus conflictos, de ser así el proceso podría culminar de una o dos audiencias con un promedio de una hora y media de duración y que se darían en menos de un mes.



**8. ¿Por qué razones se dice que el sistema de mediación es exclusivo del sistema judicial?**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA
Por estar regulados por el consejo de la Judicatura	3
No es exclusivo	3
Por ser competencia del órgano judicial	1
Hay centros de mediación de carácter privado	2

Conforme a las respuestas que se obtuvieron de las entrevistas se tiene que los centros de mediación no son exclusivos del sistema judicial ya que actualmente se encuentra registrados varios centros de carácter privado pero en ambos casos son regulados por el consejo de la judicatura.

**9. ¿A qué controversias se aplica la mediación?**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA
Familia	5
Civil	6
Penal	2
Laborares	3
Alimentos	2
Inquilinato	1
Deudas	4
Pensiones	2
Vecinales	1

Debido a que el sistema de mediación es un proceso en el que se puede llegar a resolver conflictos de una forma pacífica y rápida los abogados opinan que puede tratar varios temas que tienen que ver con Familia (pensiones, tenencias), Civil (cobro de deudas, inquilinatos) Laboral (pago por finiquitos) y varios temas más que podrían solucionarse a través del diálogo.

#### 10. ¿Qué casos son los más tratados en un centro de mediación?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA
Familia	2
Laboral	1
Deudas	2
Pensiones Alimenticia	3
Vecinales	2

Según las entrevistas realizadas se observa que los casos más tratados en los centros de mediación son aquellos relacionados con la Familia en lo que tiene que ver especialmente con las pensiones alimenticias en rebajar o aumentar los valores, también tenemos los temas vecinales en el que se tratan casos variados en la cual los usuarios recurren a los centros de mediación con el fin de resolver sus problemas y promover una convivencia pacífica dentro de su comunidad.

#### 11. ¿En qué etapas de una controversia es posible recurrir a la mediación?

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA
En cualquier etapa del proceso	5
Cuando no hay condiciones satisfactorias	1
En tránsito antes de cerrar la instrucción	1
Cuando no llega a un acuerdo	1
Antes que se realice una sentencia	3

En base a sus experiencias los abogados nos comentan que aquellos que se encuentran dentro de cualquier etapa de una controversia y deciden llegar a un acuerdo para resolver sus conflictos de una forma pacífica y obviar sentencias que perjudiquen sus intereses a través de una vía judicial, podrán recurrir si ningún problema a los centros de mediación.

**12. ¿Qué sucede cuando el sistema de mediación no resuelve un caso?**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA
Se recurre a vías judiciales	5
Se busca un abogado que asuma la defensa de una de las partes	1
Se firma una acta de imposibilidad de un acuerdo	2
Se archiva el caso	1

Los abogados opinan que: quienes asisten a un centro de mediación lo hacen porque buscan resolver sus conflictos de manera voluntaria y que buscan una solución mediante la asistencia de un mediador, pero si en este caso no se llega a un acuerdo se procede a firmar un acta de imposibilidad de acuerdo y recurriría a vías judiciales

**13. ¿Cuál es la importancia y la necesidad de implementar centros de mediación en el Ecuador?**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS
Coadyuvar en la aplicación de la justicia	1
Que tengan acceso al servicio en un lugar de residencia	1
El dar armonía al vivir del ciudadano	1
Se fomenta el diálogo y la convivencia social	1
Evitar carga procesal	1
En la rapidez para resolver conflictos	1

La implementación de estos de centros de mediación en el Ecuador según la opinión de los abogados, está obteniendo gran importancia debido a su forma alternativa de resolver conflictos a través del diálogo y en el menor tiempo posible esto concibe que cada vez más usuarios recurran a este sistema que está logrando que se fomente la justicia, el diálogo y una cultura de paz en el país.

**14. ¿Cómo considera Usted la idea de crear un centro de mediación para la parroquia Ancón del cantón Santa Elena?**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA
Una buena idea	5
Santa Elena ya cuenta con un servicio de mediación	1
Se podría implementar un juez de paz	1
No solo en Ancón sino en toda la provincia	2

Según lo tratado en esta entrevista se aprecian dos opiniones por una aquellos que creen que sería una buena idea debido a que en todos los lugares siempre habrá conflictos de diferentes tipos especialmente en las zonas rurales comunales que están a cargo de los GADs parroquiales en este caso la parroquia Ancón que está conformada por las comunas Tambo Prosperidad y San José de Ancón en donde se presentan varios conflictos que podrían ser resueltos fácilmente por un centro de mediación que este ubicado en su localidad

Por otra parte, tenemos aquellos que piensan que estos centros de mediación solo pueden estar ubicados en las unidades Judiciales y que en las zonas parroquiales solo se podría implementar jueces de paz. Actualmente la Provincia de Santa Elena solo cuenta con un centro de mediación ubicada en la Unidad judicial-del cantón Santa Elena

**15. ¿A quiénes correspondería la iniciativa de crear un centro de mediación en la parroquia Ancón?**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA
Al GAD parroquial	2
Tenencia política	1
A los ciudadanos	2
A la unidad judicial de la provincia de Santa Elena	4

Según las opiniones de los entrevistados en su mayoría tenemos que la iniciativa la deberían tener aquellos que conforman la Unidad Judicial de la Provincia de Santa Elena, en poder llevar este servicio a zonas parroquiales en este caso al GAD parroquial de Ancón.

**16. ¿Qué procedimientos se deben seguir para crear un centro de mediación?**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA
Solicitar al consejo de la judicatura y esperar su aprobación	5
Realizar un estudio de los problemas en donde se va a implementar el centro	2
Lo dispuesto en la resolución 208-2013 del consejo de la judicatura	1

Como abogados y especialistas en la materia opinan que se debe realizar un previo estudio del lugar donde se implementaría el centro de mediación y solicitar al Consejo de la Judicatura considerando lo dispuesto en la resolución 208-2013 expedida por el mismo.

**17. ¿Qué recomendaría a los gestores de la creación de un centro de mediación en la parroquia Ancón?**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA
Realizar un estudio de los problemas en la comunidad	2
Analizar si es factible la creación de un centro de mediación	1
Realizar un censo estadístico	1
Seminarios de actualización	2
Capacitaciones	2
Que se trabaje hasta que se haga realidad	2

Para que la creación de este centro de mediación en la parroquia Ancón sea una realidad la opinión de los abogados es que demandara compromiso, dedicación, trabajo, capacitación y actualizaciones constantes por parte de los gestores con el fin de mejorar la convivencia social e implementar la cultura de paz.

**18. En general ¿cómo cree Usted que puede mejorar la mediación en el país?**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA
Creando más centros de mediación	2
Mediante publicidad y propaganda	2
Mejorando la convivencia social	2
Capacitación constantes	3

Todo proyecto prevalece cuando se trabaja bien, y es el mismo pensamiento de quienes fueron entrevistados, el sistema de mediación lo está haciendo, tiene mucho potencial y que podría mejorar si se mantiene actualizado mediante capacitaciones constantes, creando más centros de mediación y por supuesto promocionándose mediante los diferentes medios de comunicación.

**19. ¿Si usted fuera el director de un centro de mediación que haría para mejorar su funcionamiento?**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA
Capacitación a los mediadores	6
Ilustrar a las personas que asisten a los centros de mediación	2
Escoger personal capacitado por el Consejo de la Judicatura	1
Brindar el mismo buen servicio a todas las personas	3
Promocionar el servicio	2

En su opinión como profesionales nos demuestra que la mejor forma para mejorar el funcionamiento en los centros de mediación es la capacitación a su personal en este caso a los mediadores ya que son ellos los que se encargaran de brindar un buen servicio, instruir a los usuarios y buscar las mejores alternativas para solucionar un conflicto a través del diálogo.

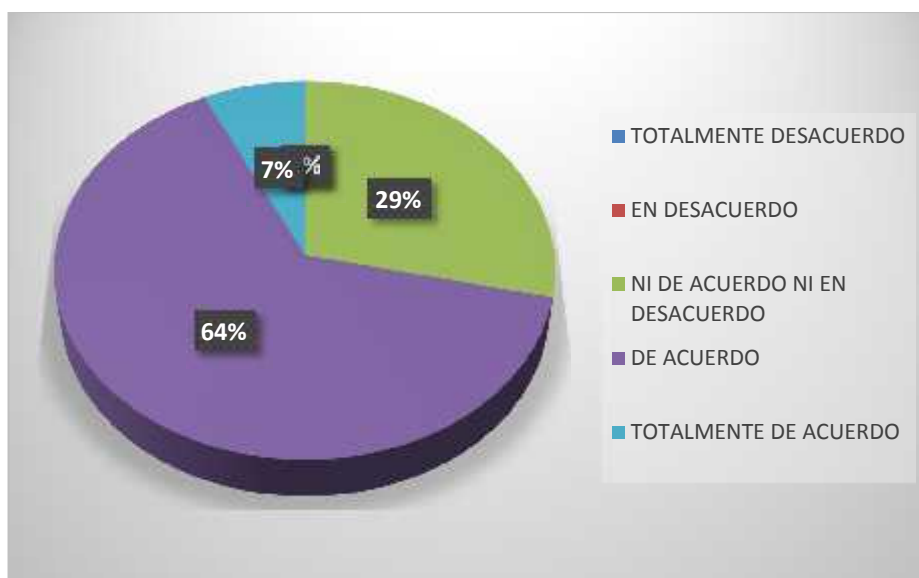
### 4.3 PARTICULARIDADES DE LA ENCUESTA APLICADA A LA CIUDADANÍA DE LA COMUNA DE LA PARROQUIA SAN JOSE DE ANCON

**Pregunta 1 ¿En las relaciones de la sociedad existe una diversidad de conflictos comunitarios?**

**Tabla # 1** En las relaciones de la sociedad existe una diversidad de conflictos comunitarios

OPCIONES	PORCENTAJE	VALORACION
TOTALMENTE DESACUERDO	0%	<b>0</b>
EN DESACUERDO	0%	<b>0</b>
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	29%	<b>104</b>
DE ACUERDO	64%	<b>233</b>
TOTALMENTE DE ACUERDO	7%	<b>26</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>363</b>

**Gráfico # 1** En las relaciones de la sociedad existe una diversidad de conflictos comunitarios



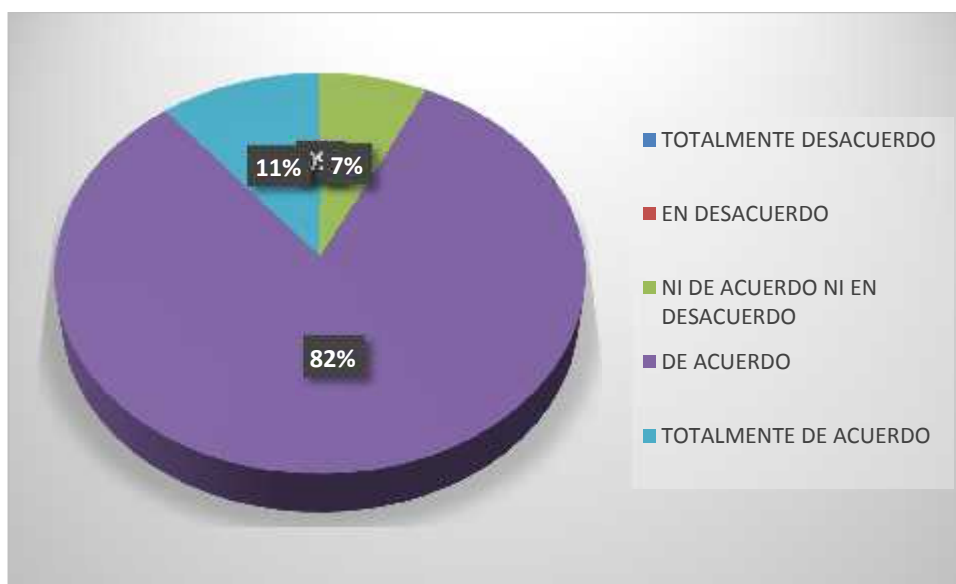
EL 64 % de la población está de acuerdo con que existe una diversidad de conflictos en la comunidad mientras que el 29% no estaba ni de acuerdo ni en desacuerdo

**Pregunta 2 ¿Algunos conflictos son familiares?**

**Tabla # 2** Algunos conflictos son familiares

OPCIONES	PORCENTAJE	VALORACION
TOTALMENTE DESACUERDO	0%	<b>0</b>
EN DESACUERDO	0%	<b>0</b>
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	7%	<b>26</b>
DE ACUERDO	82%	<b>298</b>
TOTALMENTE DE ACUERDO	11%	<b>39</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>363</b>

**Gráfico # 2** Algunos conflictos son familiares



Según el resultado de las encuestas el 82% de los encuestados está de acuerdo con que los conflictos de la comuna son familiares mientras que el 7% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo

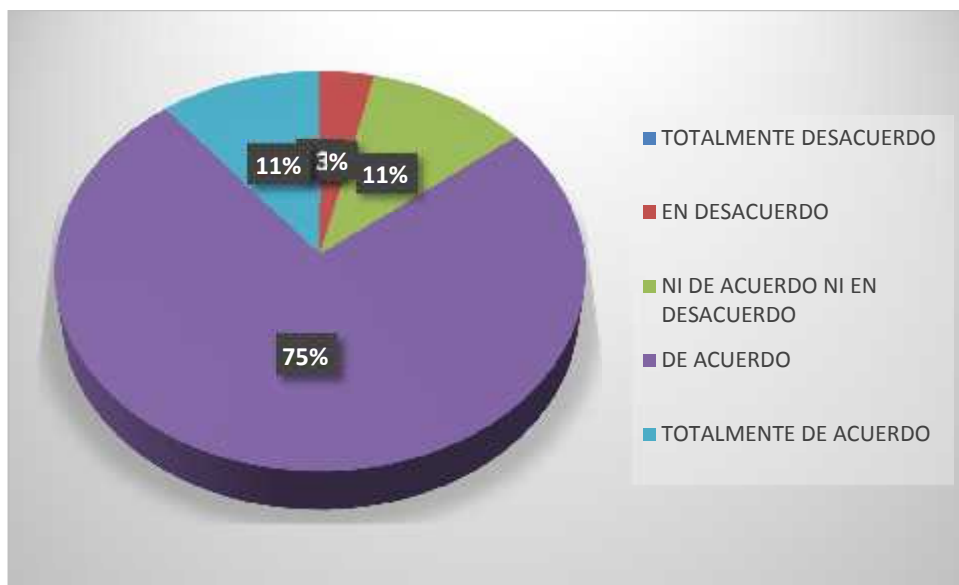


### Pregunta 3 ¿Algunos conflictos son civiles?

Tabla # 3 Algunos conflictos son civiles

OPCIONES	PORCENTAJE	VALORACION
TOTALMENTE DESACUERDO	0%	0
EN DESACUERDO	4%	13
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	11%	39
DE ACUERDO	75%	272
TOTALMENTE DE ACUERDO	11%	39
<b>TOTAL</b>	100%	<b>363</b>

Gráfico # 3 Algunos conflictos son civiles



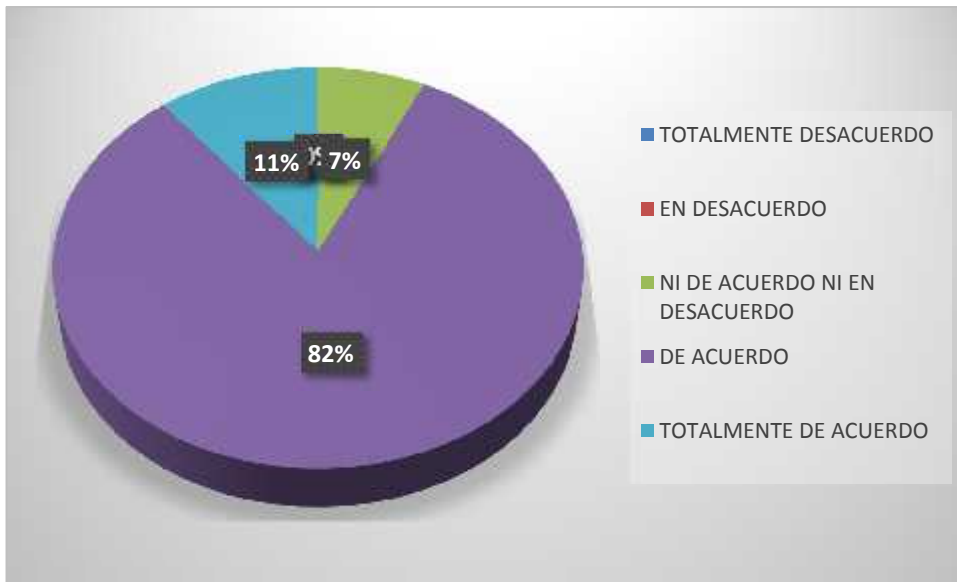
Cómo observamos en el gráfico el 11% está totalmente de acuerdo en que existen conflictos civiles en la parroquia Ancón, el 75% está de acuerdo que algunos conflictos son civiles mientras que el 11% no están ni de acuerdo y ni en desacuerdo y el 13% está en desacuerdo que existan conflictos civiles en la Parroquia San José de Ancón.

**Pregunta 4 ¿Algunos conflictos son laborales?**

**Tabla # 4** Algunos conflictos son laborales

OPCIONES	PORCENTAJE	VALORACION
TOTALMENTE DESACUERDO	0%	<b>0</b>
EN DESACUERDO	0%	<b>0</b>
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	7%	<b>26</b>
DE ACUERDO	82%	<b>298</b>
TOTALMENTE DE ACUERDO	11%	<b>39</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>363</b>

**Gráfico # 4** Algunos conflictos son laborales



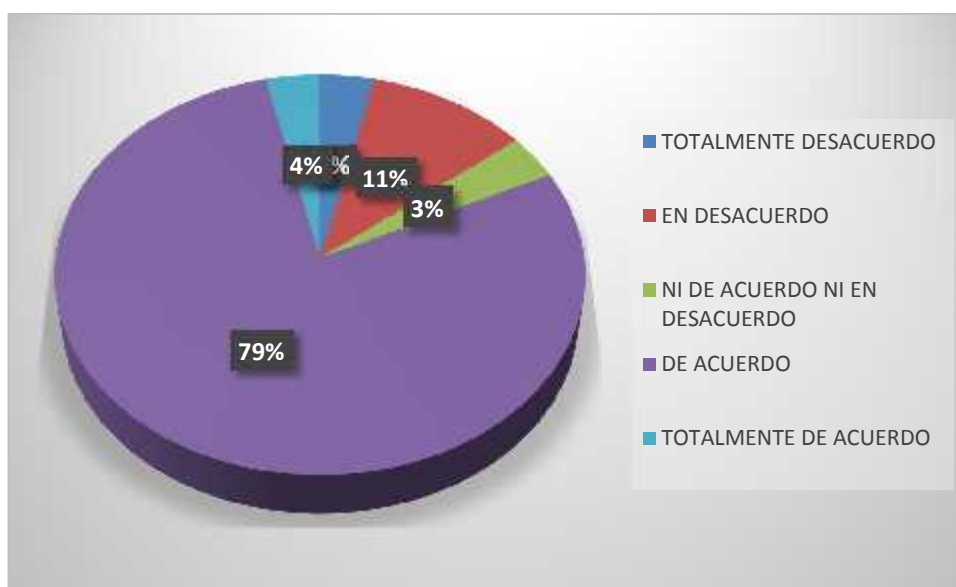
Cómo se observa en el gráfico apreciamos que el 11% está totalmente de acuerdo en que algunos conflictos son laborales el 82% está de acuerdo y el 7% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo es decir desconocen de los conflictos laborales que puede haber la parroquia San José de Ancón.

**Pregunta 5 ¿De no llegar a un acuerdo se procede a la vía judicial?**

**Tabla # 5** De no llegar a un acuerdo se procede a la vía judicial

OPCIONES	PORCENTAJE	VALORACION
TOTALMENTE DESACUERDO	4%	<b>13</b>
EN DESACUERDO	11%	<b>39</b>
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	4%	<b>13</b>
DE ACUERDO	79%	<b>285</b>
TOTALMENTE DE ACUERDO	4%	<b>13</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>363</b>

**Gráfico # 5** De no llegar a un acuerdo se procede a la vía judicial



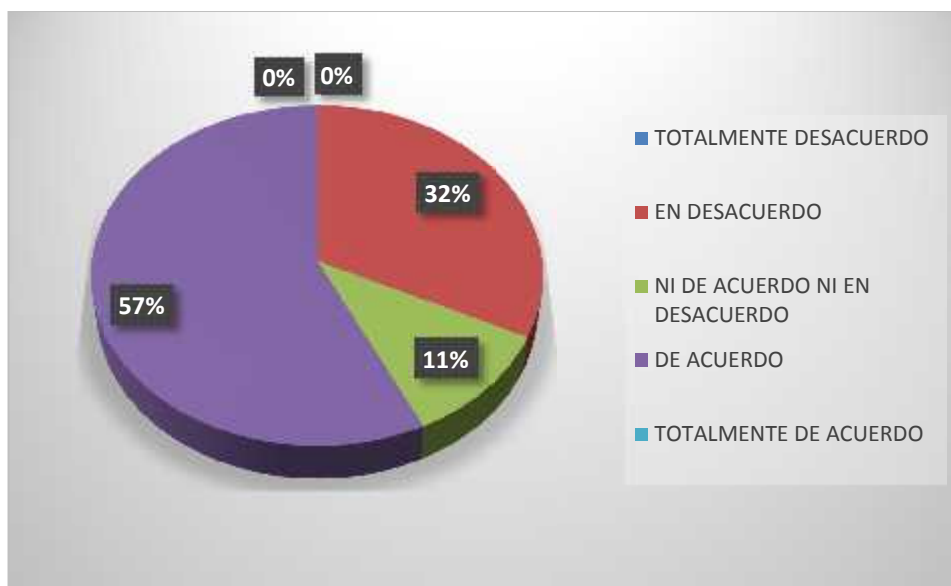
Según los resultados que obtuvimos de las encuestas en la parroquia San José Ancón el 4% está totalmente desacuerdo con la opinión de no llegar a un acuerdo se procede la vía judicial, el 11% está en desacuerdo, el 4% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo; sin embargo, el 79% está de acuerdo en que se procede a la vía judicial cuando no se llegue a un acuerdo y el 4% está totalmente de acuerdo en que se proceda a una vía judicial siempre y cuando no se llegue a un acuerdo.

**Pregunta 6** ¿Al ser de carácter voluntario no garantiza el cumplimiento de las partes?

**Tabla # 6** Al ser de carácter voluntario no garantiza el cumplimiento de las partes

OPCIONES	PORCENTAJE	VALORACION
TOTALMENTE DE ACUERDO	0%	<b>0</b>
EN DESACUERDO	32%	<b>117</b>
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	11%	<b>39</b>
DE ACUERDO	57%	<b>208</b>
TOTALMENTE DE ACUERDO	0%	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>363</b>

**Gráfico # 6** Al ser de carácter voluntario no garantiza el cumplimiento de las partes



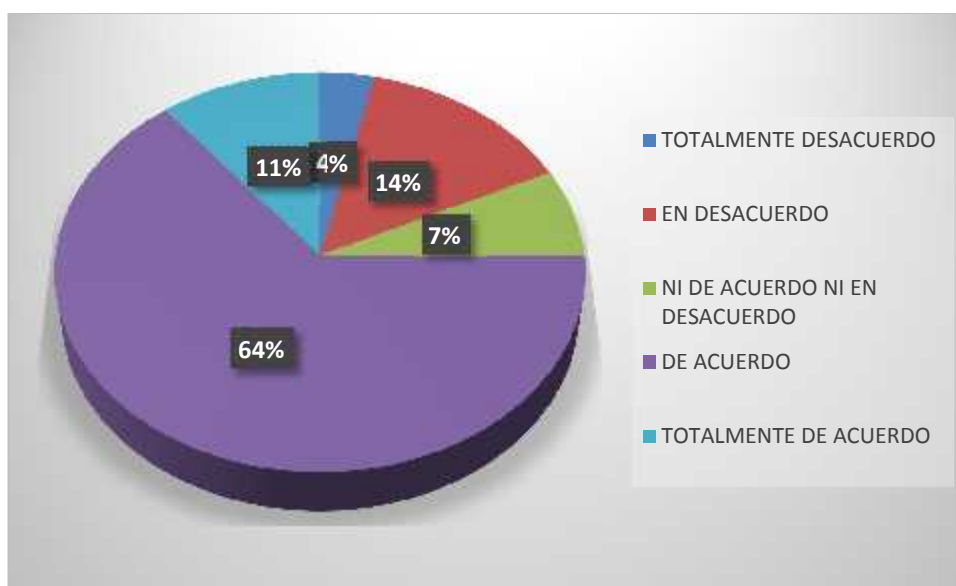
Cómo se puede observar en el gráfico el 32% está en desacuerdo de que al ser la mediación de carácter voluntario no garantiza el cumplimiento de las partes, el 11% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 57% está de acuerdo en que al ser de carácter voluntario no hay esa garantía de que las partes lleguen a cumplir con lo acordado en el proceso de mediación

**Pregunta 7 ¿EL desequilibrio de poder entre las partes provoca confrontación verbal?**

**Tabla # 7** EL desequilibrio de poder entre las partes provoca confrontación verbal

<b>OPCIONES</b>	<b>PORCENTAJE</b>	<b>VALORACION</b>
TOTALMENTE DESACUERDO	4%	<b>13</b>
EN DESACUERDO	14%	<b>52</b>
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	7%	<b>26</b>
DE ACUERDO	64%	<b>233</b>
TOTALMENTE DE ACUERDO	11%	<b>39</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>363</b>

**Gráfico # 7** EL desequilibrio de poder entre las partes provoca confrontación verbal



Según las respuestas obtenidas a los encuestados conforme a la opinión indicada que el desequilibrio del poder entre las partes provoca confrontación verbal tenemos que el 4% está totalmente de desacuerdo, el 14% en desacuerdo el 7% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 64% manifestaron que están de acuerdo y el 11% Totalmente de acuerdo

**Pregunta 8 ¿Los ciudadanos deberían solicitar la creación de un centro de mediación en la parroquia Ancón?**

**Tabla # 8** Los ciudadanos deberían solicitar la creación de un centro de mediación en la parroquia Ancón

OPCIONES	PORCENTAJE	VALORACION
TOTALMENTE DESACUERDO	0%	<b>0</b>
EN DESACUERDO	4%	<b>13</b>
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	7%	<b>26</b>
DE ACUERDO	64%	<b>233</b>
TOTALMENTE DE ACUERDO	25%	<b>91</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>363</b>

**Gráfico # 8** Los ciudadanos deberían solicitar la creación de un centro de mediación en la parroquia Ancón



Según los resultados obtenidos en la encuesta el 4% está en desacuerdo de que los habitantes sean quienes soliciten la creación de un centro de mediación El 7% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo mientras que el 64% está de acuerdo en que deberían ser los ciudadanos que soliciten este centro mediación y 25% está totalmente de acuerdo con la opinión expresada.

**Pregunta 9 ¿La integración social fortalecerá la convivencia social en la comunidad?**

**Tabla # 9** La integración social fortalecerá la convivencia social en la comunidad

OPCIONES	PORCENTAJE	VALORACION
TOTALMENTE DESACUERDO	0%	<b>0</b>
EN DESACUERDO	0%	<b>0</b>
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	11%	<b>39</b>
DE ACUERDO	75%	<b>272</b>
TOTALMENTE DE ACUERDO	14%	<b>52</b>
<b>TOTAL</b>	100%	<b>363</b>

**Gráfico # 9**La integración social fortalecerá la convivencia social en la comunidad



Del total de los comuneros encuestados en la parroquia San José de Ancón el 11% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo que la integración social fortalecería la convivencia en la comunidad por otro lado el 75% está de acuerdo en que integración social si ayudará a la convivencia social en la comunidad y el 14% está totalmente de acuerdo con la opinión expresada.

**Pregunta 10 ¿Es voluntad de los usuarios solucionar conflictos atreves del diálogo?**

**Tabla # 10** Es voluntad de los usuarios solucionar conflictos atreves del diálogo

OPCIONES	PORCENTAJE	VALORACION
TOTALMENTE DESACUERDO	0%	<b>0</b>
EN DESACUERDO	4%	<b>13</b>
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	11%	<b>39</b>
DE ACUERDO	79%	<b>285</b>
TOTALMENTE DE ACUERDO	7%	<b>26</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>363</b>

**Gráfico # 10** Es voluntad de los usuarios solucionar conflictos atreves del diálogo



Cómo se puede apreciar en el gráfico el resultado a la opinión de que es voluntad del usuario solucionar sus conflictos a través del diálogo, 4% de los encuestados indicaron que están en desacuerdo, el 11% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo mientras que 79% está de acuerdo en qué son los usuarios tengan la voluntad para solucionar sus conflictos a través del diálogo.

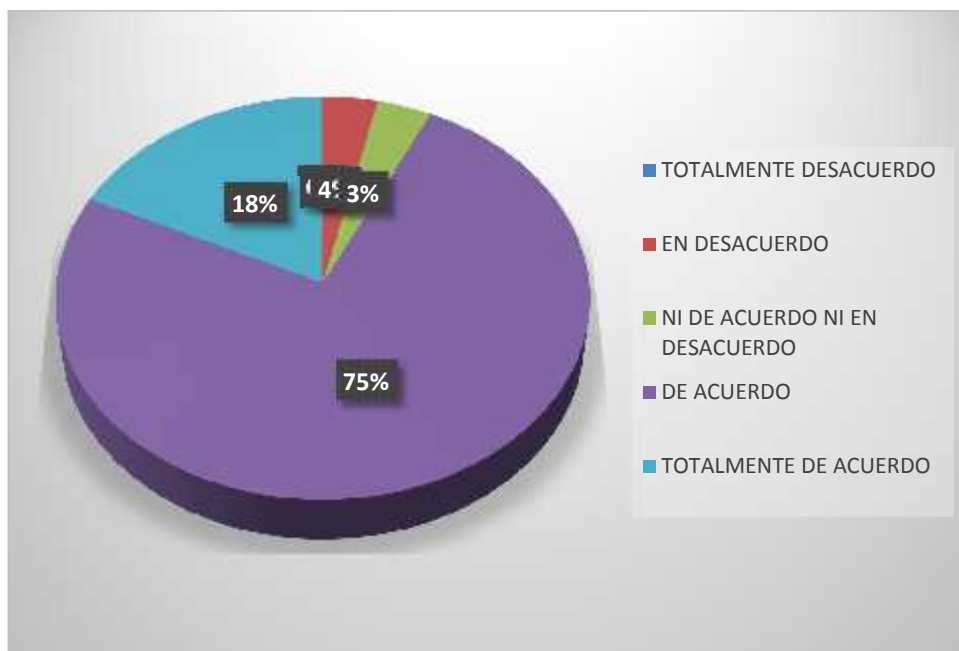


**Pregunta 11 ¿EL mediador es un ente imparcial que conversa con las partes para buscar una solución?**

**Tabla # 11** EL mediador es un ente imparcial que conversa con las partes para buscar una solución

OPCIONES	PORCENTAJE	VALORACION
TOTALMENTE DESACUERDO	0%	<b>0</b>
EN DESACUERDO	4%	<b>13</b>
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	4%	<b>13</b>
DE ACUERDO	75%	<b>272</b>
TOTALMENTE DE ACUERDO	18%	<b>65</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>363</b>

**Gráfico # 11** EL mediador es un ente imparcial que conversa con las partes para buscar una solución.



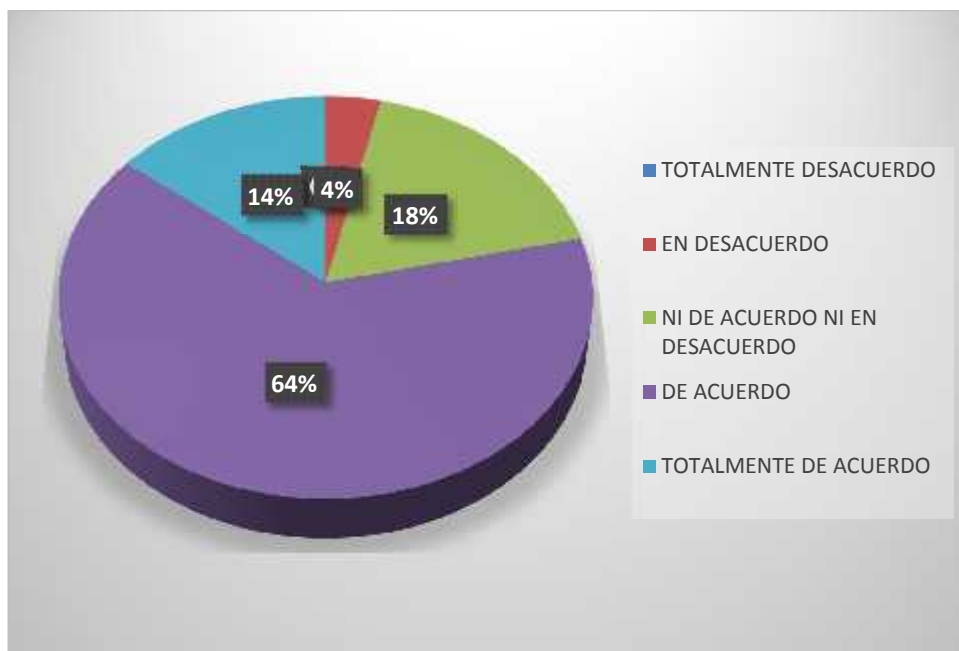
Cómo se observa en el gráfico el 4% está en desacuerdo ante la opinión de que el mediador es un ente imparcial que conversar con las partes para buscar una solución así mismo tenemos que el que un 4% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, sin embargo el 75% de los encuestados está de acuerdo en que el mediador es un ente Imparcial que busca la solución la mejor solución después de haber conversado con la ambas partes al igual que el 18% que está totalmente de acuerdo.

**Pregunta 12 ¿El diálogo da celeridad a los conflictos?**

**Tabla # 12** El diálogo da celeridad a los conflictos

OPCIONES	PORCENTAJE	VALORACION
TOTALMENTE DESACUERDO	0%	<b>0</b>
EN DESACUERDO	4%	<b>13</b>
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	18%	<b>65</b>
DE ACUERDO	64%	<b>233</b>
TOTALMENTE DE ACUERDO	14%	<b>52</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>363</b>

**Gráfico # 12** El diálogo da celeridad a los conflictos



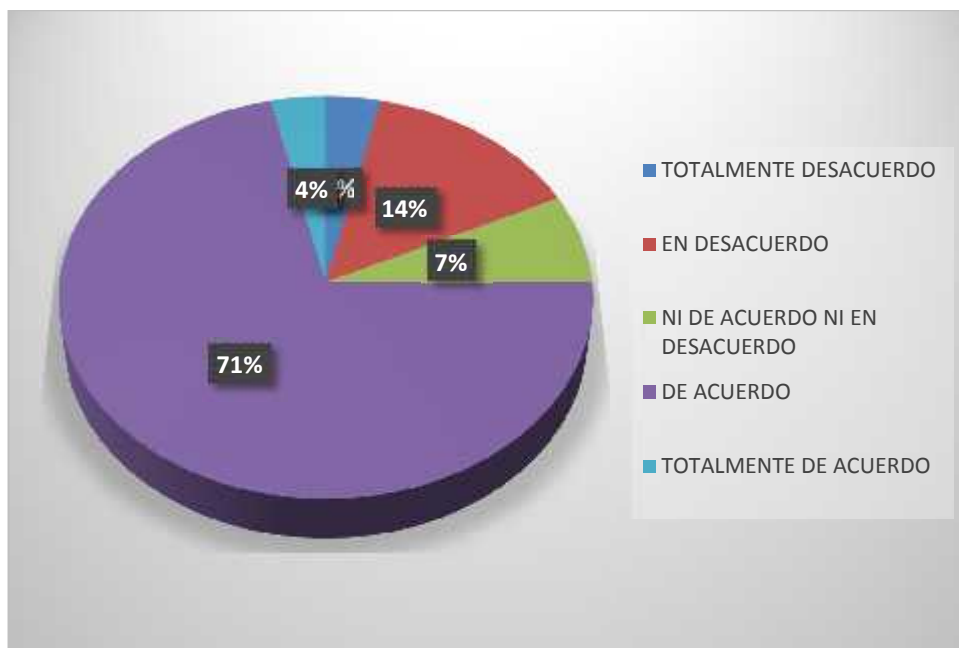
Como se observa en el gráfico el 4% de los encuestados está en desacuerdo de que el diálogo da celeridad a los conflictos, el 18% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 64% manifiestan que están de acuerdo en que el diálogo da celeridad a los conflictos y el 14% del total de los encuestados nos indica que está totalmente de acuerdo con la opinión.

**Pregunta 13 ¿La mediación encuentra la solución más factible a un conflicto?**

**Tabla # 13** La mediación encuentra la solución más factible a un conflicto

OPCIONES	PORCENTAJE	VALORACION
TOTALMENTE DESACUERDO	4%	<b>13</b>
EN DESACUERDO	14%	<b>52</b>
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	7%	<b>26</b>
DE ACUERDO	71%	<b>259</b>
TOTALMENTE DE ACUERDO	4%	<b>13</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>363</b>

**Gráfico # 13** La mediación encuentra la solución más factible a un conflicto



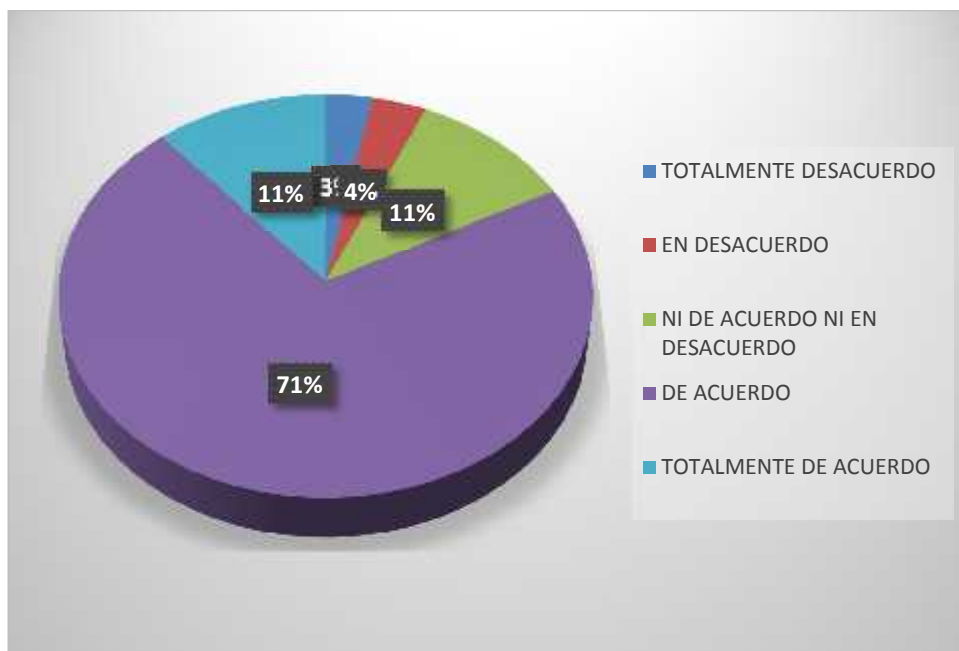
Después de haber hecho la respectiva tabulación tenemos que el 4% está totalmente en desacuerdo que la mediación encuentra la solución más factible a un conflicto, el 14% está en desacuerdo, el 7% nos manifiesta que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo y tenemos que el 71% estaría de acuerdo en que la mediación se encuentra una solución factible a un conflicto y el 4% nos hace saber de qué está totalmente de acuerdo con la opinión expresada.

**Pregunta 14 ¿El acuerdo entre las partes evita llegar a vías judiciales?**

**Tabla # 14** El acuerdo entre las partes evita llegar a vías judiciales

OPCIONES	PORCENTAJE	VALORACION
TOTALMENTE DESACUERDO	3%	<b>11</b>
EN DESACUERDO	4%	<b>13</b>
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	11%	<b>39</b>
DE ACUERDO	71%	<b>259</b>
TOTALMENTE DE ACUERDO	11%	<b>41</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>363</b>

**Gráfico # 14** El acuerdo entre las partes evita llegar a vías judiciales



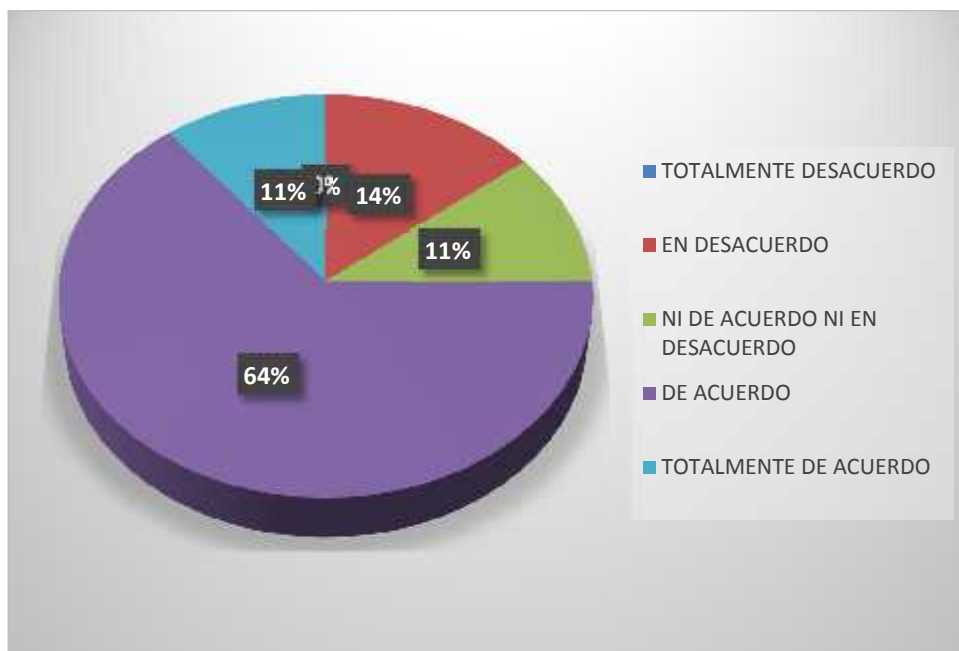
Solucionar sus problemas a través de la mediación evita llegar a vías judiciales, después de haber procesado la información y haber hecho la tabulación se tiene que el 3% del total de los encuetados está totalmente desacuerdo, el 4% en desacuerdo el 11% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 71% nos manifiesta de que está de acuerdo con la opinión al igual que el 11% que indica que está totalmente de acuerdo.

**Pregunta 15 ¿El mutuo acuerdo no afecta los intereses entre las partes?**

**Tabla # 15** El mutuo acuerdo no afecta los intereses entre las partes

OPCIONES	PORCENTAJE	VALORACION
TOTALMENTE DESACUERDO	0%	<b>0</b>
EN DESACUERDO	14%	<b>52</b>
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	11%	<b>39</b>
DE ACUERDO	64%	<b>233</b>
TOTALMENTE DE ACUERDO	11%	<b>39</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>363</b>

**Gráfico # 15** El mutuo acuerdo no afecta los intereses entre las partes



Cómo se observar en el gráfico el 14% del total de los encuestados indican que están en desacuerdo con que el mutuo acuerdo no afecta los intereses entre las partes, el 11% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 64% de los encuestados nos indican de que están de acuerdo y el 11% que están totalmente de acuerdo.

**Pregunta 16 ¿La parroquia San José de Ancón tiene un alto nivel de conflictos comunitarios?**

**Tabla # 16** La parroquia San José de Ancón tiene un alto nivel de conflictos comunitarios.

OPCIONES	PORCENTAJE	VALORACION
TOTALMENTE DESACUERDO	2%	<b>8</b>
EN DESACUERDO	4%	<b>13</b>
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	7%	<b>26</b>
DE ACUERDO	68%	<b>246</b>
TOTALMENTE DE ACUERDO	19%	<b>70</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>363</b>

**Gráfico # 16** La parroquia San José de Ancón tiene un alto nivel de conflictos comunitarios.



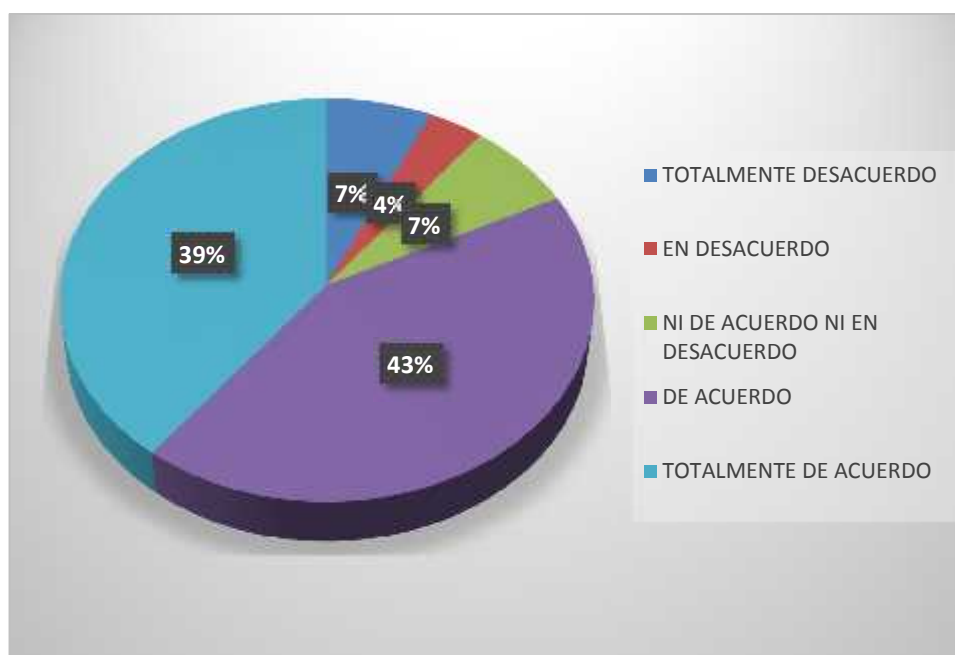
De la opinión manifestada a los habitantes de la comunidad parroquial San José Ancón se tuvo como resultado según el gráfico que el 2% está totalmente desacuerdo que la parroquia San José de Ancón tiene un alto nivel de conflictos comunitarios, el 4% está en desacuerdo, el 7% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 68% de los encuestados nos hace saber que está de acuerdo en que existe un alto nivel de conflictos al igual que el 19% que nos indica que está totalmente de acuerdo.

**Pregunta 17 ¿Los centros de mediación están regulados por el Consejo de la Judicatura?**

**Tabla # 17** Los centros de mediación están regulados por el Consejo de la Judicatura

<b>OPCIONES</b>	<b>PORCENTAJE</b>	<b>VALORACION</b>
TOTALMENTE DESACUERDO	7%	<b>25</b>
EN DESACUERDO	4%	<b>13</b>
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	7%	<b>26</b>
DE ACUERDO	43%	<b>156</b>
TOTALMENTE DE ACUERDO	39%	<b>143</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>363</b>

**Gráfico # 17** Los centros de mediación están regulados por el Consejo de la Judicatura



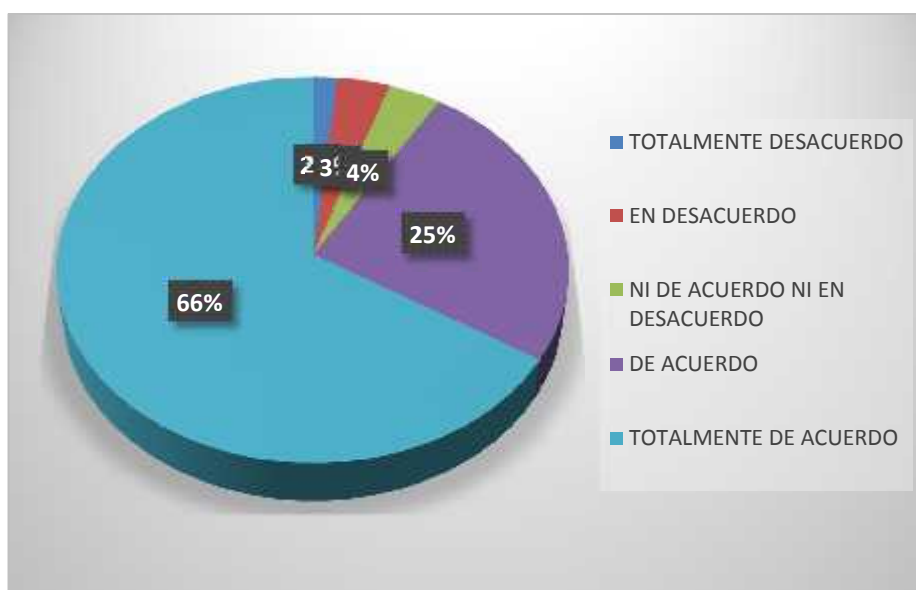
Cómo se observa en el gráfico el 7% está totalmente desacuerdo el 4% indican que está en desacuerdo, el 7% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo por otro lado el 43% nos indica que está de acuerdo y el 39% que está totalmente de acuerdo en que los centros de mediación están regulados por el consejo de la judicatura.

**Pregunta 18 ¿EL GAD parroquial de Ancón debería contar con un centro de mediación?**

**Tabla # 18** EL GAD parroquial de Ancón debería contar con un centro de mediación

OPCIONES	PORCENTAJE	VALORACION
TOTALMENTE DESACUERDO	2%	<b>6</b>
EN DESACUERDO	4%	<b>13</b>
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	4%	<b>13</b>
DE ACUERDO	25%	<b>91</b>
TOTALMENTE DE ACUERDO	66%	<b>240</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>363</b>

**Gráfico # 18** EL GAD parroquial de Ancón debería contar con un centro de mediación



Según los resultados de las encuestas y después de haber hecho su respectiva tabulación tenemos que el 2% está totalmente en desacuerdo de que el GAD parroquial de Ancón cuente con el centro de mediación al igual que el 4% que está en desacuerdo, el 4% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo por otro lado, el 25% nos indica que está de acuerdo con la idea planteada y el 66% está totalmente de acuerdo en que debería existir un centro de mediación en la parroquia San José de ancón.

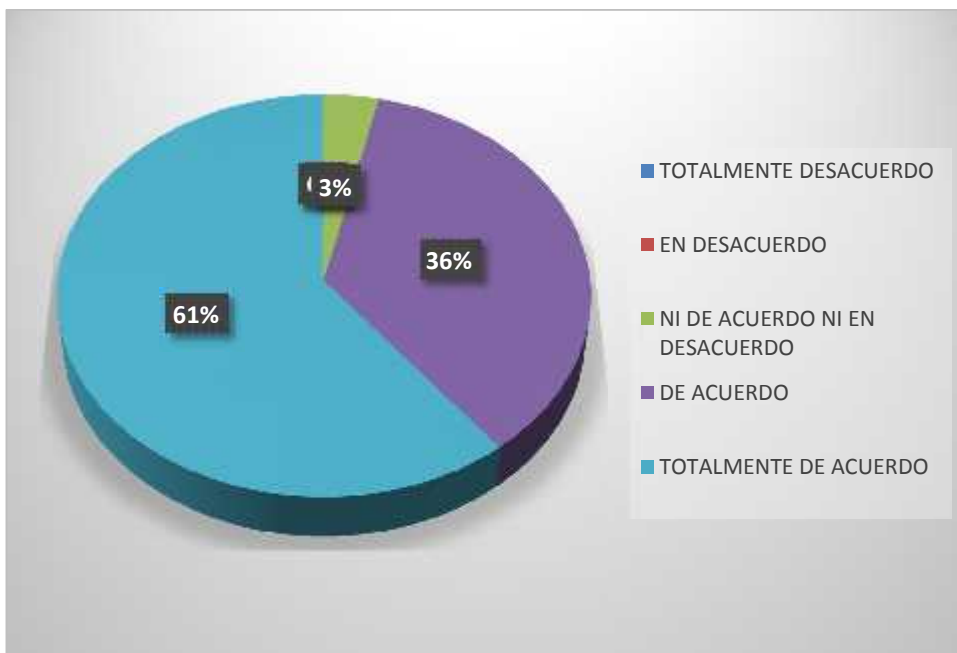


**Pregunta 19** ¿La capacitación constante al personal mejorara el servicio de mediación?

**Tabla # 19** La capacitación constante al personal mejorara el servicio de mediación

OPCIONES	PORCENTAJE	VALORACION
TOTALMENTE DESACUERDO	0%	<b>0</b>
EN DESACUERDO	0%	<b>0</b>
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	4%	<b>13</b>
DE ACUERDO	36%	<b>130</b>
TOTALMENTE DE ACUERDO	61%	<b>220</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>363</b>

**Gráfico # 19** La capacitación constante al personal mejorara el servicio de mediación



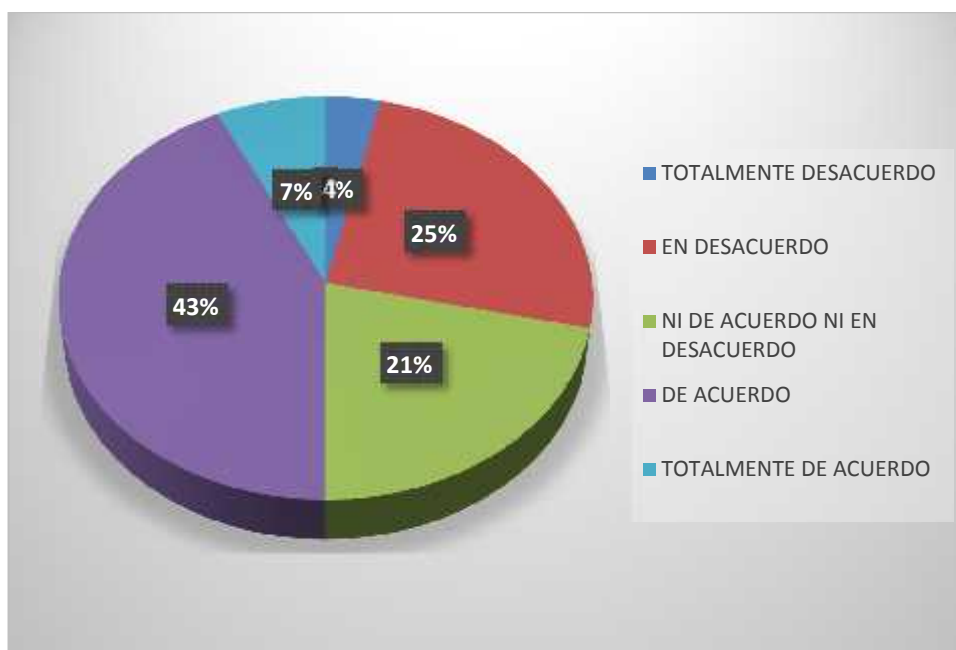
Cómo se observa en el gráfico el 4% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo el 36% dio a saber que están de acuerdo y el 61% manifiestan de que está totalmente de acuerdo en que la capacitación constante al personal mejora el servicio de mediación

**Pregunta 20 ¿Crear más centros mejora el sistema de mediación en el país?**

**Tabla # 20** Crear más centros mejora el sistema de mediación en el país

OPCIONES	PORCENTAJE	VALORACION
TOTALMENTE DESACUERDO	4%	<b>13</b>
EN DESACUERDO	25%	<b>91</b>
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	21%	<b>78</b>
DE ACUERDO	43%	<b>156</b>
TOTALMENTE DE ACUERDO	7%	<b>26</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>363</b>

**Gráfico # 20** Crear más centros mejora el sistema de mediación en el país



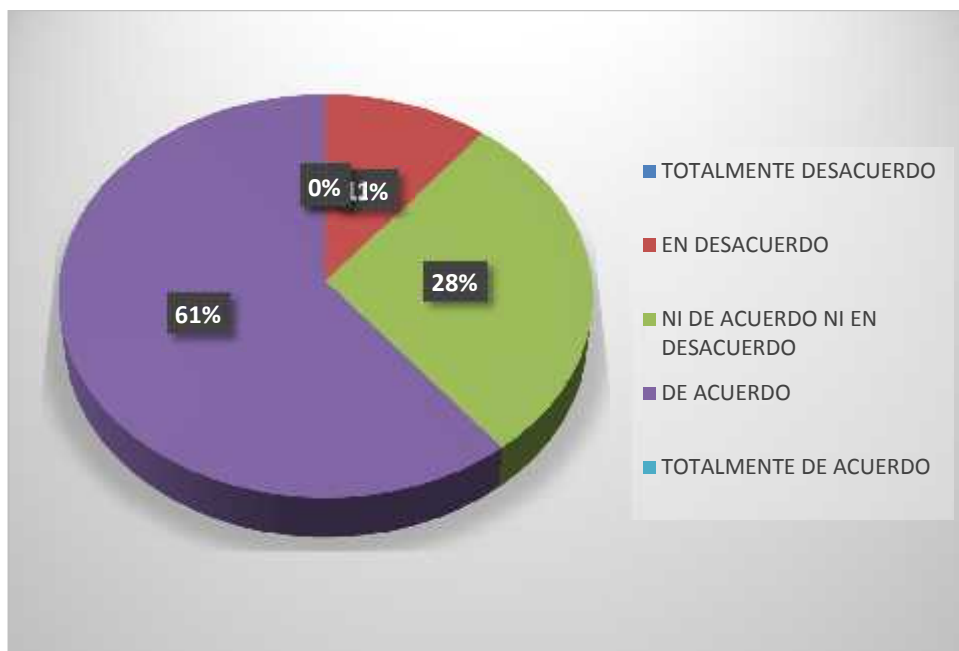
Como resultado de las encuestas se tiene que el 4% está totalmente de acuerdo en que se cree más centros para mejorar el sistema de mediación en el país un 25% está en desacuerdo, el 21% nos indica que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo en 43% nos manifiesta que está de acuerdo con la opinión y el 7% nos indica que está totalmente de acuerdo.

**Pregunta 21 ¿Ambas partes quedan satisfecha al solucionar un conflicto?**

**Tabla # 21** Ambas partes quedan satisfecha al solucionar un conflicto

OPCIONES	PORCENTAJE	VALORACION
TOTALMENTE DESACUERDO	0%	<b>0</b>
EN DESACUERDO	11%	<b>39</b>
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	29%	<b>104</b>
DE ACUERDO	61%	<b>220</b>
TOTALMENTE DE ACUERDO	0%	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>363</b>

**Gráfico # 21** Ambas partes quedan satisfecha al solucionar un conflicto



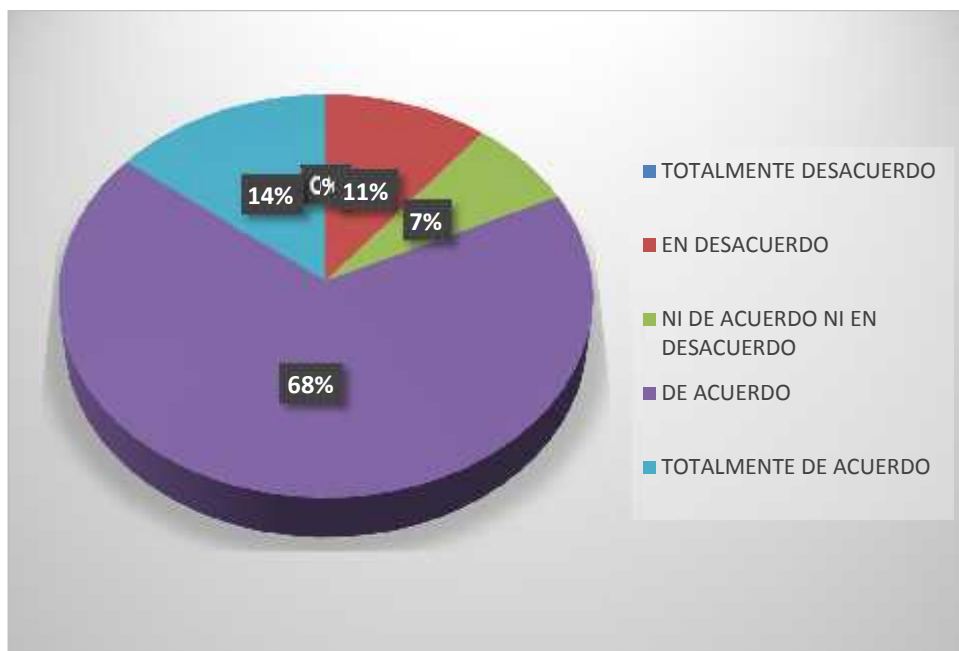
Cómo se observa en el gráfico nos el 11% están en desacuerdo que las partes quedan satisfechas al solucionar un conflicto, el 29% indican que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 61% de qué está de acuerdo con la opinión expresada.

**Pregunta 22 ¿La mediación soluciona conflictos de forma pacífica?**

**Tabla # 22** La mediación soluciona conflictos de forma pacífica

OPCIONES	PORCENTAJE	VALORACION
TOTALMENTE DESACUERDO	0%	<b>0</b>
EN DESACUERDO	11%	<b>39</b>
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	7%	<b>26</b>
DE ACUERDO	68%	<b>246</b>
TOTALMENTE DE ACUERDO	14%	<b>52</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>363</b>

**Gráfico # 22** La mediación soluciona conflictos de forma pacifica



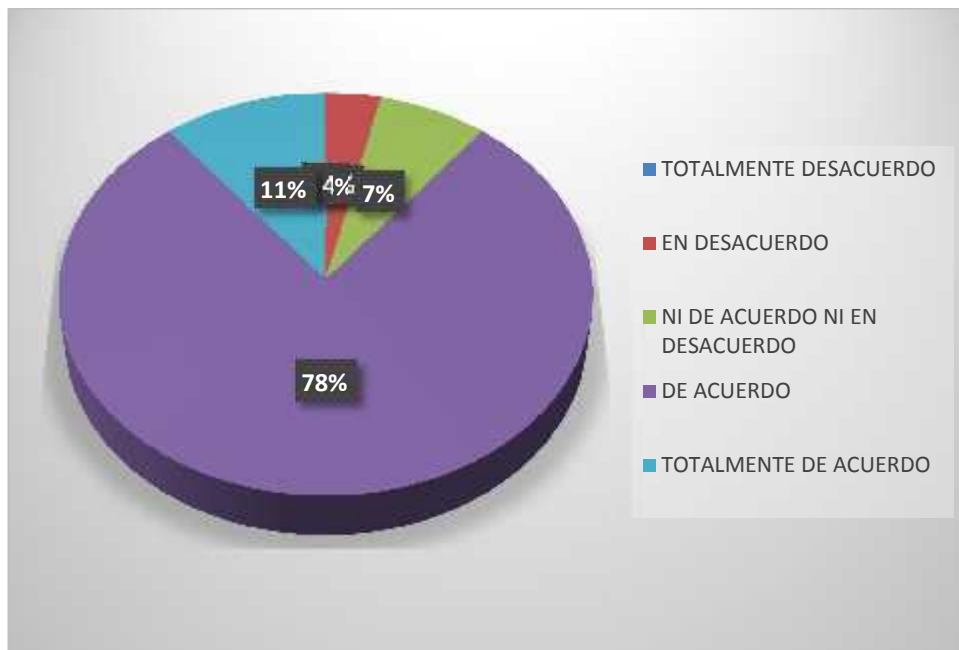
Respecto a la opinión expresada que indica que la mediación soluciona conflictos de forma pacífica se obtuvo como resultado de las encuestas en la que el 11% de los encuestados están en desacuerdo, el 7% que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 68% manifiestan de que están de acuerdo y el 14% indican que está totalmente de acuerdo con la opinión planteada.

**Pregunta 23 ¿El tiempo del proceso depende de las partes para solucionar un conflicto?**

**Tabla # 23** El tiempo del proceso depende de las partes para solucionar un conflicto

OPCIONES	PORCENTAJE	VALORACION
TOTALMENTE DESACUERDO	0%	<b>0</b>
EN DESACUERDO	4%	<b>13</b>
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	7%	<b>26</b>
DE ACUERDO	79%	<b>285</b>
TOTALMENTE DE ACUERDO	11%	<b>39</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>363</b>

**Gráfico # 23** El tiempo del proceso depende de las partes para solucionar un conflicto



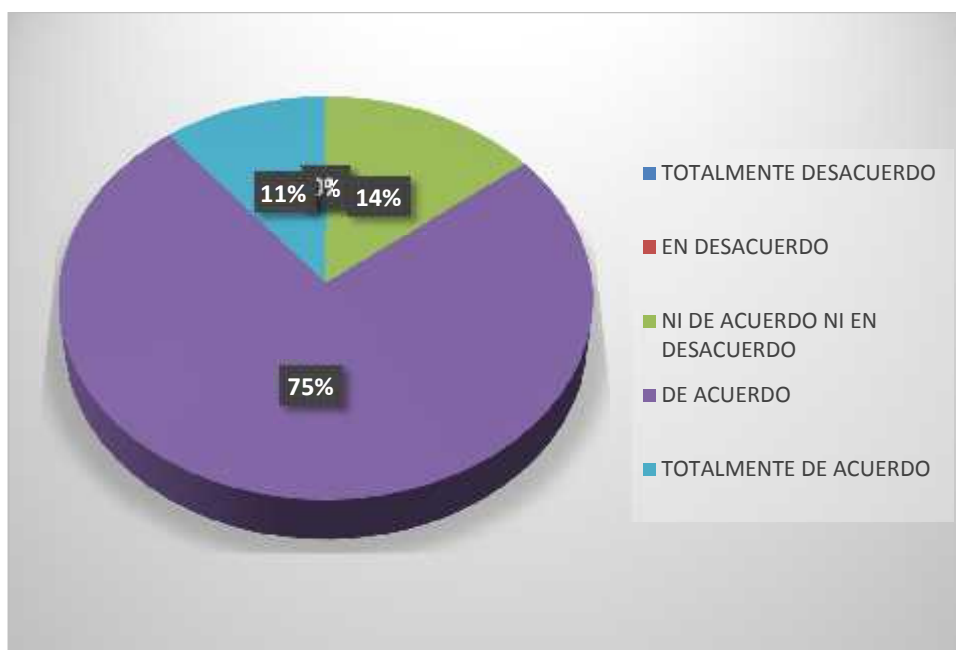
Cómo podemos observar en el gráfico tenemos que el 4% está en desacuerdo de que el tiempo del proceso depende de las partes para solucionar el conflicto es 7% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 79% no manifiesta que están de acuerdo y el 11% nos hace saber que está totalmente de acuerdo con que el tiempo dependerá únicamente de las partes para solucionar su conflicto.

**Pregunta 24 ¿La solución rápida y precisa depende de la decisión de las partes?**

**Tabla # 24** La solución rápida y precisa depende de la decisión de las partes

OPCIONES	PORCENTAJE	VALORACION
TOTALMENTE DESACUERDO	0%	<b>0</b>
EN DESACUERDO	0%	<b>0</b>
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	14%	<b>52</b>
DE ACUERDO	75%	<b>272</b>
TOTALMENTE DE ACUERDO	11%	<b>39</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>363</b>

**Gráfico # 24** La solución rápida y precisa depende de la decisión de las partes



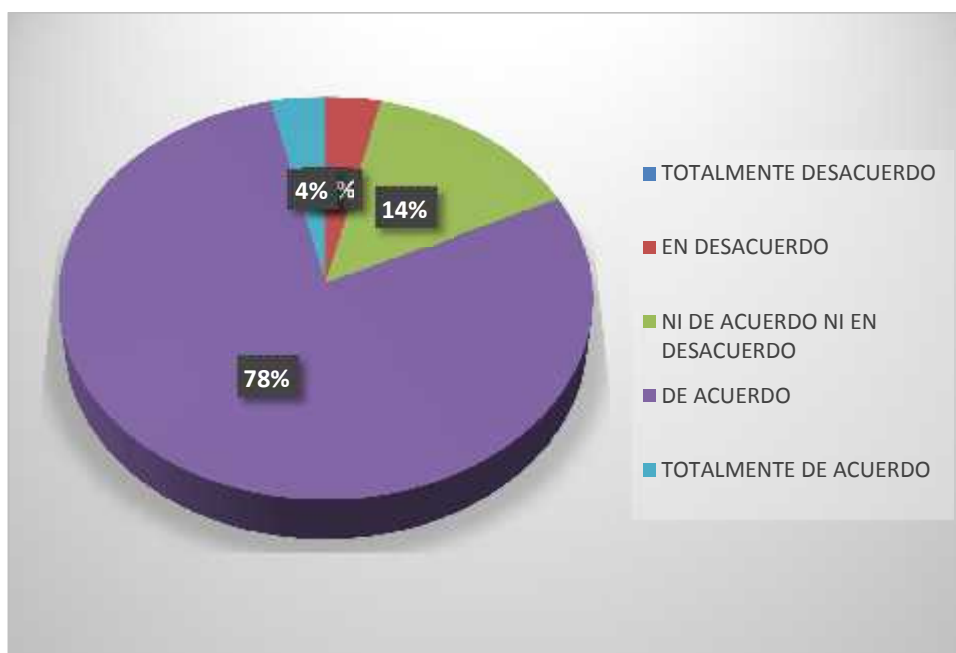
Del total de las personas encuestadas el 14% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo en que la solución rápida y precisa depende de la voluntad y decisión de las partes, el 75% están de acuerdo con la opinión expresada y el 11% indican que están totalmente de acuerdo con la idea.

**Pregunta 25 ¿Se procede a la mediación en cualquier circunstancia siempre y cuando no se vulneren derechos?**

**Tabla # 25** Se procede a la mediación en cualquier circunstancia siempre y cuando no se vulneren derechos

OPCIONES	PORCENTAJE	VALORACION
TOTALMENTE DESACUERDO	0%	<b>0</b>
EN DESACUERDO	4%	<b>13</b>
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	14%	<b>52</b>
DE ACUERDO	79%	<b>285</b>
TOTALMENTE DE ACUERDO	4%	<b>13</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>363</b>

**Gráfico # 25** Se procede a la mediación en cualquier circunstancia siempre y cuando no se vulneren derechos



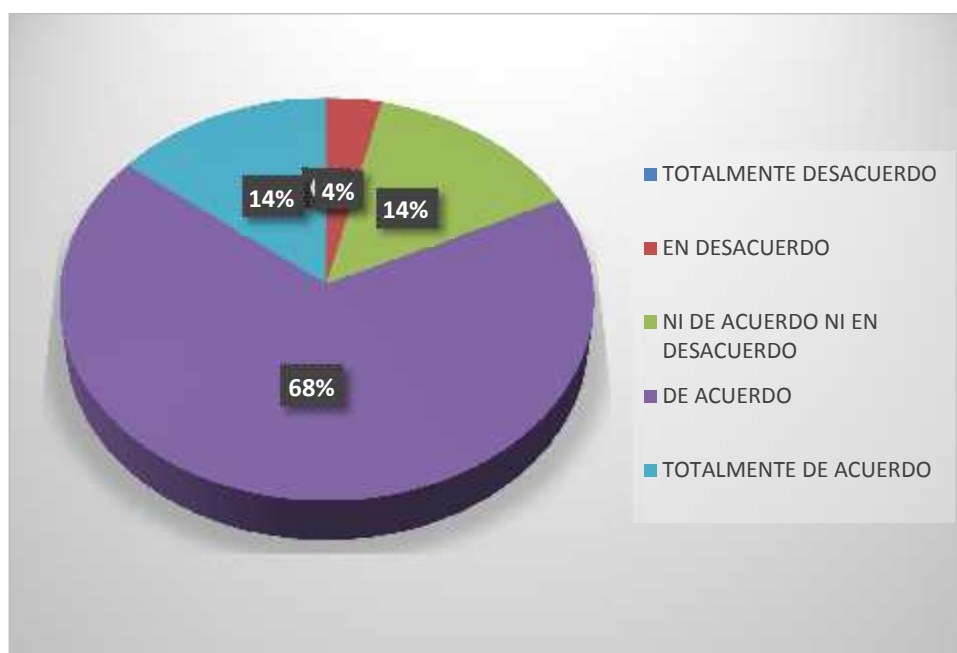
Cómo se puede observar en el gráfico el 4% está en desacuerdo que se proceda a la mediación en cualquier circunstancia siempre y cuando no se vulnere derechos el 14% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 79% de los encuestados nos indica de que está de acuerdo y el 4% está totalmente de acuerdo con la opinión expresada.

**Pregunta 26 ¿La mediación contribuye con la aplicación de la justicia en la comunidad?**

**Tabla # 26** La mediación contribuye con la aplicación de la justicia en la comunidad

OPCIONES	PORCENTAJE	VALORACION
TOTALMENTE DESACUERDO	0%	<b>0</b>
EN DESACUERDO	4%	<b>13</b>
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	14%	<b>52</b>
DE ACUERDO	68%	<b>246</b>
TOTALMENTE DE ACUERDO	14%	<b>52</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>363</b>

**Gráfico # 26** La mediación contribuye con la aplicación de la justicia en la comunidad



En la opinión planteada en la que la mediación contribuye con la aplicación de justicia en la comunidad, después de haber obtenido el resultado de las encuestas el 4% está en desacuerdo, el 14% de los encuestados indicaron que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 68% está de acuerdo con la opinión y el 14% manifestaron que está totalmente de acuerdo.

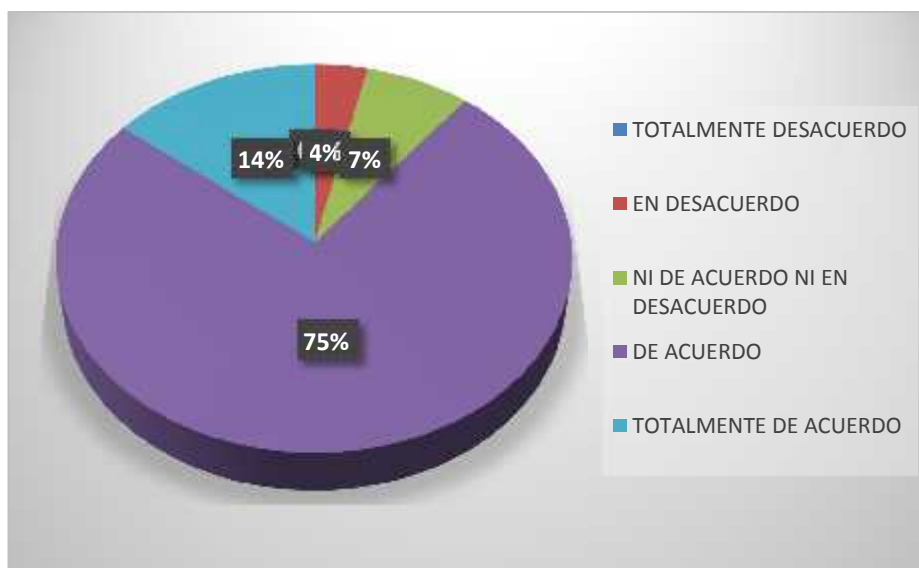


**Pregunta 27** ¿La comunidad debería asistir a seminarios sobre el sistema de mediación?

**Tabla # 27** La comunidad debería asistir a seminarios sobre el sistema de mediación

OPCIONES	PORCENTAJE	VALORACION
TOTALMENTE DESACUERDO	0%	<b>0</b>
EN DESACUERDO	4%	<b>13</b>
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	7%	<b>26</b>
DE ACUERDO	75%	<b>272</b>
TOTALMENTE DE ACUERDO	14%	<b>52</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>363</b>

**Gráfico # 27** La comunidad debería asistir a seminarios sobre el sistema de mediación



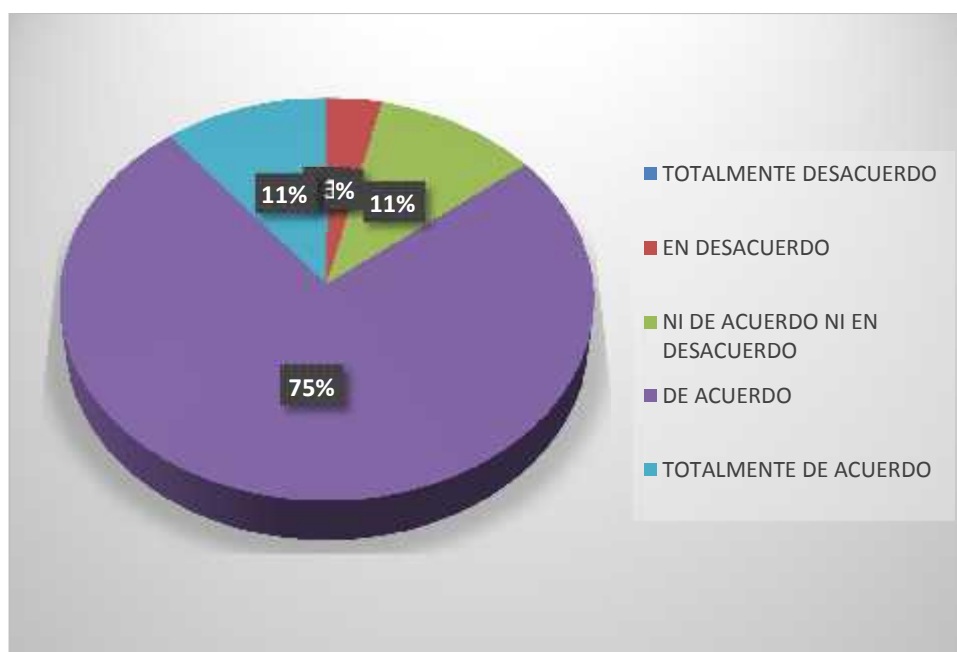
Después de haber hecho el procedimiento de tabulación y obtener los resultados el 4% está en desacuerdo con que la comunidad debería asistir al seminario sobre el sistema de mediación, el 7% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 75% indicaron que están de acuerdo la idea planteada y el 14% está totalmente de acuerdo con la idea de que los ciudadanos deberían informarse sobre el sistema de mediación.

**Pregunta 28 ¿La cultura de paz da armonía en el vivir del ciudadano?**

**Tabla # 28** La cultura de paz da armonía en el vivir del ciudadano

OPCIONES	PORCENTAJE	VALORACION
TOTALMENTE DESACUERDO	0%	<b>0</b>
EN DESACUERDO	4%	<b>13</b>
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	11%	<b>39</b>
DE ACUERDO	75%	<b>272</b>
TOTALMENTE DE ACUERDO	11%	<b>39</b>
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>363</b>

**Gráfico # 28** La cultura de paz da armonía en el vivir del ciudadano



Del número total de los encuestados el 4% están en desacuerdo, el 11% de acuerdo ni en desacuerdo, el 75% indicaron que está de acuerdo y el 11% nos indica que está totalmente de acuerdo con que la cultura de paz debería dar armonía al buen vivir del ciudadano.

#### **4.4 VALIDACION DE LA HIPOTESIS**

La incidencia de un centro de mediación influye en la solución de conflictos de la comunidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial San José de Ancón, Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, Año 2015.

##### **4.4.1 DESCRIPCIÓN DE LA HIPÓTESIS**

A partir de esta hipótesis se procede a plantear la hipótesis de trabajo (H1) y la hipótesis nula (H0).

H 1

La incidencia de un centro de mediación influye en la solución de conflictos de la comunidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial San José de Ancón.

H 0

La incidencia de un centro de mediación no influye en la solución de conflictos de la comunidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial San José de Ancón.

##### **4.4.2 PRECEDIMIENTO DEL CÁLCULO DE LA HIPOTESIS**

Para el respectivo cálculo de la hipótesis se empleó un software estadístico denominado SPSS, versión actual 23.0.0.0 obteniendo los siguientes resultados en las dos preguntas consideradas para el presente trabajo de investigación.

Pregunta 1 Variable Independiente

EL GAD parroquial de Ancón debería contar con un centro de mediación

Pregunta 2 Variable Dependiente

La parroquia San José de Ancón tiene un alto nivel de conflictos comunitarios.

**Resumen de procesamiento de casos**

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
La parroquia San José de Ancón tiene un alto nivel de conflictos comunitarios * EL GAD parroquial de Ancón debería contar con un centro de mediación	363	100,0%	0	0,0%	363	100,0%

**La parroquia San José de Ancón tiene un alto nivel de conflictos comunitarios \*EL GAD parroquial de Ancón debería contar con un centro de mediación**

**Recuento**

	EL GAD parroquial de Ancón debería contar con un centro de mediación						Total
	TOTALM ENTE DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALME NTE DE ACUERDO		
La parroquia San José de Ancón tiene un alto nivel de conflictos comunitarios.	TOTALMENTE DESACUERDO	6	2	0	0	0	8
	EN DESACUERDO	0	11	2	0	0	13
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	0	0	11	15	0	26
	DE ACUERDO	0	0	0	76	170	246
	TOTALMENTE DE ACUERDO	0	0	0	0	70	70
Total		6	13	13	91	240	363

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	733,396 <sup>a</sup>	16	,000
Razón de verosimilitud	313,009	16	,000
Asociación lineal por lineal	242,006	1	,000
N de casos válidos	363		

a. 15 casillas (60,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,13.

Se obtiene que el valor de la prueba de Chi – cuadrado es de 0.00, la cual es inferior a 0.05 por lo tanto se rechaza H0 y se concluye que existe una relación estadísticamente significativa entre la variable independiente “centro de medición” y la variable dependiente “solución de conflictos” por lo que la incidencia de un centro de mediación influye en la solución de conflictos de de la parroquia San José de Ancón

## SECCIÓN V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 CONTEXTO DE LA NOVEDAD CIENTÍFICA

En el presente trabajo de investigación, se empleó métodos científicos con el objetivo de adquirir la información, para posteriormente estudiarlas, analizar y validarlas en estudio, determinando que un centro de mediación es la mejor alternativa para la solución de los conflictos comunitarios y que fortalecerá la cultura de paz de la parroquia San José de Ancón. La investigación tiene como base el método científico, dicho método contiene técnicas e instrumentos, como la observación, las encuestas y guía de entrevistas para el análisis y pronóstico de la experimentación que se planificó.

#### 5.2 CONCLUSIONES Y DISCUSION

- Según los resultados obtenidos del chi-cuadrado se comprueba la relación entre las variables, ya que los habitantes están de acuerdo en un 60% en que existe un alto nivel de conflictos comunitarios en la parroquia San José de Ancón por lo que el Gad debería contar con un centro de mediación que influirá de manera positiva a la solución de conflictos.
- Según el resultado de las encuestas aplicadas a los ciudadanos tenemos que el 85% de conflictos son familiares, el 75 % de conflictos son civiles y 85% de conflictos son laborales y que las acciones administrativas que hace la junta parroquial no son del todo satisfactorias para ambas partes que tienen un conflicto.
- Acordar verbalmente un problema no siempre llega a la solución más factible y esto se puede evidenciar en el resultado de las encuestas del 64% de los comuneros que están de acuerdo en que el desequilibrio de poder

- entre las partes provoca confrontación verbal y un 79% de encuestados que están de acuerdo en proceder a una vía judicial de no solucionar un conflicto por lo que tan solo una de las partes es beneficiada.
- Según el resultado de las encuestas el 75% de los comuneros está de acuerdo en que solucionar un problema de la forma rápida y precisa depende de la decisión de cada uno de los habitantes y que a su vez esto podría fortalecer la convivencia en la comunidad, sin embargo es algo que en la parroquia San José de Ancón no se pone en práctica.
- Pese a que más del 65% de los encuestados está de acuerdo en que dialogar es la forma más rápida de solucionar un conflicto y que la comunidad debería asistir a seminarios para informarse sobre el sistema de mediación, varios de las de los ciudadanos encuestados manifestaron de que a veces es preferible callar para evitar que los conflictos lleguen a mayores instancias.
- Por todo lo indicado anteriormente podemos establecer la importancia de un centro mediador en la parroquia ancón y según el resultado de las encuestas del 66% de los ciudadanos encuestados están totalmente de acuerdo en que debería existir este centro mediador en el GAD parroquial San José de Ancón

#### 5.2.1. ALCANCES

- De mantenerse los conflictos familiares provocaría un aumento en los índices de violencia, adicciones, pérdida de respeto, conflictos vecinales, etc. Los conflictos laborales generan malestar y pérdida de motivación en el desempeño de sus diferentes funciones de trabajos y los conflictos civiles provocan enemistad y desconfianza degradando el convivir de los habitantes de la comuna Ancón.

- Si los problemas no se resuelven adecuadamente y no se llega un acuerdo verbal se procederá a la vía judicial, esto afectara económicamente a las partes involucradas pues se ven obligadas a contratar abogados por el bien de sus intereses haciendo que el proceso de solución de conflicto lleve mucho tiempo y provocaría desintegración social.
- El resolver un conflicto es decisión y voluntad de cada ciudadano de no ser así siempre habrá discrepancia en la comunidad y conforme pasen los años estos problemas podrían causar un efecto negativo que degrade el buen vivir de la comunidad.
- Si la ciudadanía no se informa acerca del sistema de mediación e ignoran la existencia de métodos alternativos para ayudar a resolver sus conflictos de forma rápida, estos podrían durar meses o años sin que se logre encontrar una solución factible.
- El GAD parroquial San José de Ancón al carecer de un centro de mediación no podrá brindar a sus habitantes los beneficios de resolver sus problemas de forma pacífica.

### 5.3 RECOMENDACIONES Y PROSPECTIVA

- El personal GAD parroquial de San José de Ancón debería tener una capacitación por parte del Consejo de la Judicatura sobre los métodos alternativos de solución de conflictos como la mediación con el fin de brindar un servicio de calidad en que sus habitantes queden satisfechos al momento de resolver sus diferentes tipos de conflictos.
- Dar a conocer a la población sobre el sistema de mediación a través de talleres comunales en la que sus habitantes puedan expresar libremente las



razones de sus problemas con el fin de buscar la solución más factible en la que se refleje la equidad de justicia en que ambas partes queden satisfechas.

- Es necesario fomentar el diálogo en las diferentes comunidades de la parroquia Ancón con el fin de aclarar dudas y evitar malos entendidos que conllevan a una controversia y de esta manera promover la convivencia comunitaria para esto se propone organizar reuniones barriales y talleres en las instituciones educativas.
- Fomentar la participación ciudadana para que la población sea participe de las decisiones de la comunidad esto fortalecerá la integración social. Se debe implementar una comisión barrial que se encargue de recoger las opiniones de la población con la finalidad de tratarlos en el orden del día.
- Trabajar en la implementación del centro de mediación en la parroquia San José de Ancón ya que sería el mejor lugar en donde sus habitantes pudieran resolver sus conflictos de la manera más sencilla y rápida

### 5.3.1 ALCANCES

- Habrá armonía tranquilidad y confianza en la parroquia San José de Ancón al tener como dirigentes a un personal altamente capacitado que velen por el bienestar de la comunidad.
- Si la comunidad se encuentra actualmente informada sobre estos métodos de solución de conflictos las personas sabrán que, como y cuando tomar acciones que puedan solucionar sus conflictos de forma pacífica.
- Una comunidad en donde se fomente el diálogo será una comunidad unidad ya que sus habitantes interactúan entre sí escuchándose unos a otros y dando

a conocer sus opiniones pensamiento e ideas acerca de cómo resolver sus problemas haciendo que la parroquia se convierta en un lugar en donde se podrá evidenciar una cultura de Paz.

- Fomentar la integración social hará de la comunidad un lugar lleno de oportunidades de superación por la cantidad de ideas que nacerán de sus propios habitantes generando varias opciones para mejorar el buen vivir de la parroquia San José de Ancón
- El centro de mediación fortalecerá la cultura de Paz en la parroquia San José de Ancón así como ya se ha demostrado en diferentes lugares del país con un 85% de casos presentados que han llegado a un acuerdo

## BIBLIOGRAFÍA

- aceproject. (2014). *aceproject*. Obtenido de [aceproject.org/main/espanol/ei/eic.htm](http://aceproject.org/main/espanol/ei/eic.htm)
- Andrade, S. (2005). *Diccionario de Economía*. Editorial Andrade.
- ASAMBLEA NACIONAL. (2008). *CONTISTUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR*. QUITO.
- Asch, S. (1955). *La Conformidad*.
- BERASTEGI. (2007). *LA INTEGRACION SOCIAL*.
- blogspot.com. (26 de Abril de 2006). *www.comunitariacauces.blogspot.com*. Obtenido de <http://www.comunitariacauces.blogspot.com>
- Bohm, D. (1997). *SOBRE EL DIALOGO*. KAIROS.
- Bonilla, C. (2015). *LA CONVIVENCIA*. Obtenido de [http://mendezmiri.mex.tl/90380\\_LA-CONVIVENCIA.html](http://mendezmiri.mex.tl/90380_LA-CONVIVENCIA.html)
- BOQUÈ TORREMORELL, M. C. (2003). *Cultura de mediación y cambio social*. Barcelona.
- CABANELLAS, G. (s.f.). *Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual*. Heliasta S.R.L. 21° Edición. Tomo V.
- CAMUEES. (2014). *www.camuees.com.ec*. Obtenido de *La mediación y su eficacia en la solución de conflictos*: <http://www.camuees.com.ec/la-mediacion-y-su-eficacia-en-la-solucion-de-conflictos/>
- Cardozo, A., Basterio, S., & de la Aldea, E. (2004). *Creecer en Familia*. Eneida.
- Carreño, A. (2007). *Manual de Buenas Costumbres y Modales. Urbanidad y Buenas Maneras*.
- CODIGO CIVIL. (1970).
- CODIGO CIVIL. (2005). *CODIGO CIVIL*.
- Comunas, L. d. (2004). *Ley de Comunas*.
- COPFP. (2010). *Código Orgánico de Finanzas Públicas*.
- Coser, L. A. (1961). *Las funciones del conflicto social*.
- CPCCS. (2014). <http://www.cpccs.gob.ec/>. Obtenido de <http://www.cpccs.gob.ec/>

- CHIAVENATO, I. (2003). *Administración en los nuevos tiempos*. COLOMBIA.
- Dahrendorf, R. (1979). *Las clases sociales y su conflicto en la sociedad industrial*.
- DAVILA, M. C. (1999). *Filosofía del Derecho*. LIMA, PERU: Fecat E.I.R.L. 1° Edición; 1999.
- DEFINICIONABC. (s.f.). *DEFINICION DE ACUERDO*. Obtenido de <http://www.definicionabc.com/>:  
<http://www.definicionabc.com/general/acuerdo.php>
- ECONLINK. (SEPTIEMBRE de 2010). *Econlink.com.ar*. Obtenido de <http://www.econlink.com.ar/mediacion/origenes>
- ELLIS, A. (1983). *Manual de terapia racional emotiva*.
- EPCLF, E. P. (2009). *CODIGO ORGANICO DE LA FUNCION JUDICIAL*.
- Falconi, D. G. (1994). *Los Juicios de Demarcación y Linderos*. Quito: 1ra.
- Francés, F. (2008). *Guía metodologica de los presupuestos participativos*.
- FREEMAN; GILBERT. (2002). *Administración*.
- Galindo, C. L. (1998). *Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación*. Mexico: Pearson Educación.
- García Falconí, J. (2014). *La Conciliación en el COIP. La Conciliación en el COIP*.
- García, I. S. (2012). Obtenido de [sites.google.com/site/ivangarciasanchez90/objetivos/gestion-tema-5/2o](https://sites.google.com/site/ivangarciasanchez90/objetivos/gestion-tema-5/2o)
- Gómez, R. (2004). *EVOLUCIÓN CIENTÍFICA Y METODOLÓGICA DE LA ECONOMÍA*.
- GRASSO, L. (2006). *ENCUESTAS* .
- H. CONGRESO NACIONAL, L. C. (2009). *La Codificación de La Ley de Arbitraje y Mediación del Ecuador. La Codificación de La Ley de Arbitraje y Mediación del Ecuador*.
- Kast, F. (2003). *Administración en las Organizaciones*. MEXICO.
- Koontz , H., & Weihrich, H. (2004). *Administración Un Perspectiva Global*. McGraw-Hill Interamericana.
- León Bastidas, A. (2015). *LA CONCILIACIÓN COMO MECANISMO EXTRAJUDICIAL DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS*.
- LOPCCS. (20 de Abril de 2010). *Ley Orgánica de Participación Ciudadana*.

- LOURDES, M. (2006). *Fundamentos de la administración*.
- MAE. (2004). *Ministerio del Ambiente*. Obtenido de <http://concienciambientaludec.blogspot.com/>
- Mankiw , G. (2004). *Economía*. McGraw-Hill Interamericana de España.
- MCPGAD, M. d. (2011). *Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización*.
- MJDH. (2010). *MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS*. Obtenido de [derechoecuador.com: http://www.derechoecuador.com/images/stories/2010-22/20100603\\_Directorio%20de%20Centros%20de%20Mediaci%C3%83%C2%B3n%202010\\_5.pdf](http://www.derechoecuador.com/images/stories/2010-22/20100603_Directorio%20de%20Centros%20de%20Mediaci%C3%83%C2%B3n%202010_5.pdf)
- Moody, P. (1991). *Toma de Decisiones Generalidades*. Mc Graw Hill.
- Moore, C. W. (1986). *EL PROCESO DE MEDIACION* .
- Morales, E. C. (2013). *Pasos básicos para elaborar un estatuto comunal*.
- MUNNÈ, M ; MAC-CRAGH, P. (2006). *Los 10 Principios de la Cultura de la Mediación*. Barcelona, ESPAÑA.
- Oliveira Da Silva, R. (2002). *Teorías de la Administración*. International Thomson Editores.
- Parella, S. (2010). *Metodología de la investigación* .
- Pardinas, F. (2005). *Metodología y técnicas de investigación en ciencias sociales*. Mexico: Siglo xxi editores.
- Perez y Blasto. (2007). *INVESTIGACION CUALITATIVA*.
- Perez, T. (2001). *Administración Universitaria*. *Administración Universitaria*.
- Ramírez, A. (2000). *Metodología de la investigación científica*.
- Ramírez, C. (2009). *Medios alternativos de resolución de conflictos como solución complementaria de administración de justicia*. Suprema Corte de Justicia de la Nación.
- Real Academia Española. (2008). *Diccionario de la Lengua Española*. Obtenido de [http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO\\_BUS=3&LEMA=eficiencia](http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=eficiencia)
- República, C. d. (2008). *Constitución de la República*.
- restaurativa.cat. (2015). *El ámbito comunitario*. Obtenido de <http://restaurativa.cat/es/el-ambito-comunitario/>

- Robbins , S., & Coulter , M. (2005). *Administración*. Pearson Educación.
- Rogers, C. (1989). El camino del ser. ARGENTINA .
- Saavedra, C. (4 de Julio de 2007). *atinachile*. Obtenido de <http://www.atinachile.cl/content/view/45748/Gestion-Comunitaria.html>
- Sabino, C. (1992). *El proceso de la investigación*. Caracas: Editorial Panapo.
- SAMUEL, C. (2001). *Dirección de comunicación empresarial e institucional*.
- Samuelson , P., & Nordhaus , W. (2002). *Economía*. McGraw Hill Interamericana de España.
- SENPLADES. (2013). Plan Nacionla del Buen Vivir.
- Thompson, I. (2007). *promonegocios.net*. Obtenido de <http://www.promonegocios.net/organigramas/definicion-organigramas.html>
- Tricalcar. (2007). Guía básica de estrategias de sostnibilidad. [www.wilac.net/tricalcar](http://www.wilac.net/tricalcar).
- TROCHIM. (2005). DISEÑO DE LA INVESTIGACION.
- UNESCO. (2004). Constitución de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.
- Vliert, V. d. (1997). SOLUCION DE CONFLICTOS .
- WEBER, M. (1993). *Sobre algunas categorias de la sociologia comprensiva* . Buenos Aires .
- WIKIPEDIA. (2013). *es.wikipedia.org*. Obtenido de Conciliación (Derecho): [https://es.wikipedia.org/wiki/Conciliaci%C3%B3n\\_\(Derecho\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Conciliaci%C3%B3n_(Derecho))
- WIKIPEDIA. (2015). *ACUERDO*. Obtenido de [es.wikipedia.org](https://es.wikipedia.org/wiki/Acuerdo): <https://es.wikipedia.org/wiki/Acuerdo>
- Zamora, A. M. (2013). *El Universal Querétaro*. Obtenido de <http://www.eluniversalqueretaro.mx>: <http://www.eluniversalqueretaro.mx/content/conflictos-comunitarios>

# Anejos

**Anexo 1 Ficha de observación**

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**ESTUDIO ATA01**

<b>FICHA DE OBSERVACIÓN</b>			
Localidad:		Visita a la zona No	Ficha No
Comuna:	Fecha:	Hora de inicio:	Hora de final:
Observador:			
Objetivo de la observación:			
Espeio observada	Detalle de la observación		



**Anexo 2 Formato de entrevistas**

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**ESTUDIO ATA01**

**NOMBRE DEL ENTREVISTADO.....**

**FECHA:.....**

**OCUPACION.....**

**PROFESION.....**

**ENTREVISTADOR: ADRIAN SANTIAGO TUMBACO AGUAYO**

**BUEN DIA**

**Yo, Adrian Santiago Tumbaco Aguayo estudiante de la UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA carrera de ADMINISTRACIÓN PUBLICA, estoy conversando con personas como usted sobre importantes temas de actualidad y la información será tratada Estadísticamente. Desde ya agradezco su atención.**

1. ¿En qué consiste el sistema de mediación?

.....  
.....  
.....

2. ¿Cuáles son los objetivos de este sistema?

.....  
.....  
.....

3. ¿Cuáles son las ventajas de la mediación?

.....  
.....  
.....

4. ¿Cuáles son las desventajas de la mediación?

.....  
.....  
.....

5. ¿En qué circunstancias procede la mediación?

.....  
.....

6. ¿Cuál es el rol de los mediadores en los centros de mediación?  
.....  
.....  
.....
7. ¿Qué tiempo dura el proceso de mediación?  
.....  
.....  
.....
8. ¿Por qué razones se dice que el sistema de mediación es exclusivo del sistema judicial?  
.....  
.....  
.....
9. ¿A qué controversias se aplica la mediación?  
.....  
.....  
.....
10. ¿Qué casos son los más tratados en un centro de mediación?  
.....  
.....  
.....
11. ¿En qué etapas de una controversia es posible recurrir a la mediación?  
.....  
.....  
.....
12. ¿Qué sucede cuando el sistema de mediación no resuelve un caso?  
.....  
.....  
.....
13. ¿La solución de conflictos a través de los centros de mediación fortalecerá la Cultura de Paz en el País?  
.....  
.....  
.....
14. ¿Cuál es la importancia y la necesidad de implementar centros de mediación en el Ecuador?  
.....  
.....  
.....

15. ¿Cómo considera Usted la idea de crear un centro de mediación para la parroquia Ancón del cantón Santa Elena?

.....  
.....  
.....

16. ¿A quiénes correspondería la iniciativa de crear un centro de mediación en la parroquia Ancón?

.....  
.....  
.....

17. ¿Qué procedimientos se deben seguir para crear un centro de mediación?

.....  
.....  
.....

18. ¿Qué recomendaría a los gestores de la creación de un centro de mediación en la parroquia Ancón?

.....  
.....  
.....

19. En general ¿cómo cree Usted que puede mejorar la mediación en el país?

.....  
.....  
.....

20. ¿Si usted fuera el director de un centro de mediación que haría para mejorar su funcionamiento?

.....  
.....  
.....

**BIEN ESO ES TODO MUCHAS GRACIAS!!**

**Anexo 3 Formato de encuestas**

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**ESTUDIO ATA01**

Nombre: \_\_\_\_\_

Cuidad: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Actividad: \_\_\_\_\_

**Buenos días/tardes/noches, Yo, Adrian Santiago Tumbaco Aguayo estudiante de la UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA carrera de ADMINISTRACIÓN PUBLICA, estoy conversando con personas como usted sobre importantes temas de actualidad. Todo cuanto nos pueda decir será de mucha utilidad la información será tratada Estadísticamente. Desde ya agradezco su atención.**

Algunas personas han dado su opinión sobre la idea crear un centro de mediación en la parroquia de ancón, yo le voy a leer algunas opiniones. Por favor marque con un a (x) cuan de acuerdo este con las mismas, conforme a la siguiente escala

- 1 TOTALMENTE DESACUERDO
- 2 EN DESACUERDO
- 3 NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO
- 4 DE ACUERDO
- 5 TOTALMENTE DE ACUERDO.

		OPINIONES	1	2	3	4	5
	A	En las relaciones de la sociedad existe una diversidad de conflictos comunitarios					
DIVERSIDAD DE CONFLICTOS	1	Algunos conflictos son familiares					
	2	Algunos conflictos son civiles					
	3	Algunos conflictos son laborales					
ACUERDO VERBAL	4	De no llegar a un acuerdo se procede a la vía judicial					
	5	Al ser de carácter voluntario no garantiza el cumplimiento de las partes					
	6	EL desequilibrio de poder entre las partes provoca confrontación verbal					

CULTURA DE MEDIACION	7	Los ciudadanos deberían solicitar la creación de un centro de mediación en la parroquia Ancón					
	8	La integración social fortalecerá la convivencia social en la comunidad					
DIÁLOGO	9	Es voluntad de los usuarios solucionar conflictos a través del diálogo					
	10	EL mediador es un ente imparcial que conversa con las partes para buscar una solución					
	11	El diálogo da celeridad a los conflictos					
CONSENSO	12	La mediación encuentra la solución más factible a un conflicto					
	13	El acuerdo entre las partes evita llegar a vías judiciales					
	14	El mutuo acuerdo no afecta los intereses entre las partes					
	B	Para solucionar conflictos se debe implementar una cultura de paz					
ACCIONES ADMINISTRATIVAS	15	Los centros de mediación están regulados por el Consejo de la Judicatura					
	16	EL GAD parroquial de Ancón debería contar con un centro de mediación					
	17	La capacitación constante al personal mejorar el servicio de mediación					
	18	Crear más centros mejora el sistema de mediación en el país					
SOLUCIÓN DE CONFLICTOS	19	Ambas partes quedan satisfechas al solucionar un conflicto					
	20	La mediación soluciona conflictos de forma pacífica					
	21	El tiempo del proceso depende de las partes para solucionar un conflicto					
TOMA DE DECISIONES	22	La solución rápida y precisa depende de la decisión de las partes					
	23	Se procede a la mediación en cualquier circunstancia siempre y cuando no se vulneren derechos					
ÁMBITO COMUNITARIO	24	La mediación contribuye con la aplicación de la justicia en la comunidad					
	25	La comunidad debería asistir a seminarios sobre el sistema de mediación					
	26	La cultura de paz da armonía en el vivir del ciudadano					

**BIEN ESO ES TODO MUCHAS GRACIAS**

## Anexo 4 Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES
<p>LA INCIDENCIA DE UN CENTRO MEDIADOR CIUDADANO, MEDIANTE ENTREVISTAS A PROFESIONALES ESPECIALISTAS EN LA TEMÁTICA Y ENCUESTAS A LOS COMUNEROS, PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS COMUNITARIOS EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL SAN JOSÉ DE ANCÓN, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015</p>	<p><b>Formulación del problema</b></p> <p>¿De qué manera incide un centro de mediación para la solución de conflictos comunitarios en la Parroquia San José de Ancón, Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena-Año 2015?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>1. ¿Cómo inciden las acciones administrativas en la solución de conflictos comunitarios de la GAD Parroquial de San José de Ancón?</p> <p>2. ¿Cómo inciden los acuerdos verbales en la solución de conflictos comunitarios de la parroquia San José de Ancón?</p> <p>3. ¿Cuál es el efecto de la cultura de mediación en la toma de decisiones del GAD Parroquial de San José de Ancón?</p> <p>4. ¿Cuál es el efecto del escaso diálogo en el ámbito comunitario de la Parroquia San José de Ancón?</p> <p>5. ¿Cuán de acuerdo está la comunidad de la Parroquia San José de Ancón con la idea de crear de un centro de mediación para la solución de conflictos comunitarios?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Evaluar la incidencia de un centro mediador ciudadano mediante entrevistas a profesionales especialistas en la temática y encuestas a los comuneros, para la solución de conflictos comunitarios en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial San José De Ancón, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2015</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>a) Diagnosticar la incidencia de las acciones administrativas en la solución de conflictos comunitarios, a través de un estudio de los métodos alternativos de solución de conflictos aplicados en la localidad.</p> <p>b) Analizar la inciden los acuerdos verbales en la solución de conflictos comunitarios de la parroquia San José de Ancón, mediante entrevista formal a profesionales especialistas en la temática y encuesta a los ciudadanos de la comunidad.</p> <p>c) Determinar efecto de la cultura de mediación en la toma de decisiones del GAD Parroquial de San José de Ancón, a través de la aplicación de encuestas a los ciudadanos de la comunidad.</p> <p>d) Determinar el efecto del escaso diálogo en el ámbito comunitario de la parroquia San José de Ancón mediante entrevista formal a directivos y encuesta a los ciudadanos de la comunidad.</p> <p>e) Establecer la actitud de la comunidad de la Parroquia San José de Ancón con la idea de crear un centro de mediación para la solución de conflictos a través de la aplicación de encuestas a los ciudadanos de la comunidad.</p>	<p><b>HIPOTESIS</b></p> <p>La incidencia de un centro de mediación fortalecerá la cultura de paz en la comunidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial San José de Ancón, Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, Año 2015.</p> <p><b>H 1</b></p> <p>La incidencia de un centro de mediación fortalecerá la cultura de paz en la comunidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial San José de Ancón.</p> <p><b>H 0</b></p> <p>La incidencia de un centro de mediación no fortalecerá la cultura de paz en la comunidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial San José de Ancón.</p>	<p><b>Variable Independiente:</b></p> <p>Centro de mediación</p> <p><b>Variable Dependiente:</b></p> <p>Solución de conflictos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel Organizacional</li> <li>• Tipos de Capacitación</li> <li>• Tipos de Conciliación</li> <li>• Variedades de Desacuerdo</li> <li>• Logro de Acuerdo</li> <li>• Intervención de Justicia</li> <li>• Transformación social</li> <li>• Grado Unificación institucional</li> <li>• Ideas y Conversación</li> <li>• Nivel de Celeridad</li> <li>• Métodos</li> <li>• Nivel Conformidad</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Problemas Familiares</li> <li>• Problemas civiles</li> <li>• Niveles Eficacia Institucional</li> <li>• Niveles Eficiencia Institucional</li> <li>• Formas Convivencia</li> <li>• Participación ciudadana</li> </ul>

**Fuente:** Investigación bibliográfica

**Elaborado Por:** Adrian Tumbaco Aguayo

**Anexo 5 Encuestas a la Comunidad de la Parroquia San José de Ancón**



**Entrevista a los habitantes de la comuna Ancón.**



**Entrevista a los habitantes de la comuna Prosperidad.**



**Entrevista a los habitantes de la comuna EL Tambo.**





Gobierno Autónomo Descentralizado  
Parroquial San José de Ancón  
Patrimonio Cultural de la Nación

San José de Ancón, 17 de Mayo del 2016

## CARTA AVAL

En consideración al petitorio del Sr. **TUMBACO AGUAYO ADRIAN SANTIAGO**, con C.I.# **0928416429**, Egresado de la Carrera Administración Pública de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, y una vez analizada su solicitud de elaborar su trabajo de titulación con el tema **"CREACIÓN DE UN CENTRO MEDIADOR CIUDADANO PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS COMUNITARIOS EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL SAN JOSÉ DE ANCÓN, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2016"**, se procede a la aprobación de este requerimiento, comprometiéndose a brindar la apertura, el apoyo y la información necesaria para el desarrollo de dicho trabajo.

Autorizo a **TUMBACO AGUAYO ADRIAN SANTIAGO** para hacer uso de la información proporcionada en la entidad para los fines pertinentes en la elaboración y publicación de la tesis en su totalidad en el portal de la web de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Particular que comunica para los fines pertinentes.

ANCÓN, RUMBO AL ÉXITO CON TRABAJO Y UNIÓN

  
Sra. Martha Pílica Torres  
PRESIDENTA GOBIERNO  
PARROQUIAL SAN JOSÉ DE ANCÓN

C.C.: Archivo

