



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**MODELO DE UN CENTRO PARA LA MEDIACIÓN Y
SOLUCIÓN DE CONFLICTOS PÚBLICOS, EN EL
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL DE MANGLARALTO, CANTÓN
SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA
ELENA, AÑO 2015”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTOR: WALTER HERIBERTO BORBOR ORRALA

TUTOR: STEVE GUARNIZO CRESPO, MSc.

SANTA ELENA – ECUADOR

2015

**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**MODELO DE UN CENTRO PARA LA MEDIACIÓN Y
SOLUCIÓN DE CONFLICTOS PÚBLICOS, EN EL
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL DE MANGLARALTO, CANTÓN
SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA
ELENA, AÑO 2015”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTOR: WALTER HERIBERTO BORBOR ORRALA

TUTOR: STEVE GUARNIZO CRESPO, MSc.

SANTA ELENA – ECUADOR

2015

La Libertad, 19 de septiembre del 2014.

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación, **“MODELO DE UN CENTRO PARA LA MEDIACIÓN Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS PÚBLICOS, EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE MANGLARALTO, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA AÑO 2015”**, elaborado por **Walter Borbor Orrala**, egresado de la Carrera de Licenciatura en Administración Pública, Facultad de Ciencias Administrativas, de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Licenciado en Administración Pública, me permito declarar que luego de haber dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual apruebo en todas sus partes.

Atentamente,

Ing. Steve Guarnizo Crespo, MSc.

TUTOR

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de Titulación o Graduación “**MODELO DE UN CENTRO PARA LA MEDIACIÓN Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS PÚBLICOS, EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE MANGLARALTO, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA AÑO 2015**”, elaborado por el suscrito declarando que los datos, análisis, opiniones y comentarios que constan 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, 19 de septiembre de 2014

Atentamente

Walter Heriberto Borbor Orrala
Céd.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación al creador de todas las cosas, Dios, el que ha sido fuente de fortaleza y sabiduría cuando he estado a punto de desistir.

De igual manera, dedico este trabajo a mi madre Elvia por estar presente en todos los momentos de mi vida, que con su demostración de ser una madre ejemplar a través de sus sabios consejos y apoyo incondicional me ha enseñado a siempre perseverar y a no desfallecer ni rendirme ante las situaciones difíciles.

A mis hermanas Nelly y Cinthia por estar junto a mí y por compartir conmigo buenos y malos momentos.

A mi padre, el cual a pesar de haberlo perdido a muy temprana edad, sé que está siempre guiándome desde el cielo.

A mis amigos y las personas que estuvieron siempre presente apoyándome para culminar esta etapa. A todos ellos va dedicado este momento significativo para expresarles que con perseverancia y esfuerzo se alcanzan las metas.

Walter Heriberto

AGRADECIMIENTO

A quienes conforman la Universidad Estatal Península de Santa Elena, que a través de los conocimientos impartidos hicieron posible mi formación profesional.

A las autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Manglaralto, gracias por la apertura y predisposición contribuyeron para el desarrollo de este trabajo de tesis en dicha institución.

A mi tutor Steve Guarnizo por su valiosa guía y asesoramiento en el desarrollo de mi tema de investigación.

A la Dra. Gina Villacrés Villavicencio agradecerle infinitamente por la confianza y apoyo brindado a lo largo de la realización de este trabajo y por dejar huellas invaluable a través de sus consejos, los cuales me permitieron reflexionar cuando estuve a punto de caer.

A todas las personas que ayudaron directa e indirectamente en la realización de esta meta.

Walter Heriberto

TRIBUNAL DE GRADO

Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.
DECANA DE LA FACULTAD
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Econ. David Batallas González, MSc.
DIRECTOR DE CARRERA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Ing. Steve Guarnizo Crespo, MSc.
PROFESOR – TUTOR

PROFESOR DE ÁREA

Ab. Joe Espinoza Ayala
SECRETARIO GENERAL

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

**MODELO DE UN CENTRO PARA LA MEDIACIÓN Y SOLUCIÓN DE
CONFLICTOS PÚBLICOS, EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE MANGLARALTO,
CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA
ELENA, AÑO 2015**

Autor: Walter Borbor Orrala

Tutor: Ing. Steve Guarnizo Crespo, MSc.

RESUMEN EJECUTIVO

Los Centros de Mediación y solución de conflictos públicos son esenciales al momento de establecer parámetros de ayuda en cuanto a los problemas que tienen las personas, y que no tienen la necesidad de recurrir a ninguna parte legal sino que por medio de la mediación poder determinar soluciones oportunas. Por ello, es que le presente trabajo de investigación se basa en analizar la implementación de un Centro de Mediación y Solución de conflictos públicos aplicado en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Manglaralto, para tener una fácil comprensión del objeto de estudio, se incluye marco contextual, marco teórico tomando en cuenta las dos variables, además la metodología de la investigación analizando técnicas, métodos e instrumentos de investigación, que permitió obtener un diagnóstico de la situación actual del GAD. De acuerdo al análisis porcentual, se puede determinar que por medio del Manejo de Conflictos y de procesos de arbitraje se podría aplicar los procesos de mediación y de esta manera ayudar a la comunidad ya que por medio de este centro se pueden resolver conflictos de toda índole y llegar acuerdo de ambas partes. De acuerdo al esquema planteado se ofrece la reestructuración del organigrama sin afectar las líneas de autoridad existente, ya que aquello permite que de manera significativa se pueda obtener resultados positivos en los conflictos que se originan no solo con la población sino con los funcionarios mismos del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Manglaralto.

Palabras claves: Manejo de conflictos, Procesos de arbitrajes y Centro de Mediación.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
TRIBUNAL DE GRADO	vi
RESUMEN EJECUTIVO	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii
ÍNDICE CUADROS	xiii
ÍNDICE DE TABLAS	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xv
INTRODUCCIÓN	1
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	3
TEMA.	3
EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	3
Planteamiento del Problema.....	3
Formulación del Problema.	9
Sistematización Del Problema.	9
JUSTIFICACIÓN DEL TEMA	10
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	11
Objetivo General	11
Objetivos Específicos.....	11
HIPÓTESIS	12
Hipótesis General.....	12
Hipótesis Específicas.	12
OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	13
CAPÍTULO I.....	16
MARCO TEÓRICO.....	16

1.1	ANTECEDENTES DE LOS CENTROS DE MEDIACIÓN Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS PÚBLICOS	16
1.2	CENTRO PARA LA MEDIACIÓN Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS PÚBLICOS	18
1.2.1	Definición de Mediación	19
1.2.2	Ventajas de la mediación:.....	21
1.2.3	Conflictos	22
1.2.4	Causas de un conflicto.....	23
1.2.5	Clases de Conflictos	24
1.2.6	Administración Pública	26
1.2.7	Necesidad de un Sistema de Resolución de Conflictos:.....	27
1.2.8	Métodos alternativos de resolución de conflictos:	28
1.3	FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL	28
1.3.1	Marco conceptual de los principales métodos de resolución de conflictos	28
1.3.2	Individuos	30
1.3.3	Confrontación	30
1.3.4	Integración.....	31
1.3.5	Dialogo	31
1.3.6	Consenso	32
1.3.7	La Mediación.....	32
1.3.8	La Negociación.....	32
1.3.9	El Arbitraje	33
1.3.10	Cultura de Paz	33
1.3.11	Gobierno Local.....	33
1.4	FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	34
1.5	ASPECTOS IMPORTANTES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PARROQUIA MANGLARALTO	37
	CAPÍTULO II	43
	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	43
2.1	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	44

2.1.1 Investigación Cuantitativa.....	44
2.1.2 Investigación Cualitativa.....	44
2.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.	45
2.3 TIPOS DE ESTUDIOS	46
2.4 TIPOS DE INVESTIGACIÓN.	47
2.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	49
2.6 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	51
2.6.1 Población	51
2.6.2 Muestra.....	51
2.7 PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	53
2.8 PLAN DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN.....	54
CAPÍTULO III.....	56
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	56
3.1. ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO	56
3.2 ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO.....	57
3.3 ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS	65
3.4 CONCLUSIONES	73
3.5 RECOMENDACIONES	74
CAPÍTULO IV.....	75
DISEÑO DE UN MODELO DE UN CENTRO PARA LA MEDIACIÓN Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS PÚBLICOS EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE MANGLARALTO, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015	75
4.1 DATOS INFORMATIVOS	75
4.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA.....	76
4.3 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA.....	76
4.4 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA.....	77
4.5 DISEÑO DEL CENTRO DE MEDIACIÓN Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS PÚBLICOS.....	78
4.6 ORGANIGRAMA	79

4.7	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS	80
4.8	PROCESOS ANALÍTICO Y GRÁFICO DE LA MEDIACIÓN.....	83
4.9	FLUJO DE MEDIACIÓN.....	85
4.10	PROCESO DE MEDIACIÓN.....	86
4.11	PLAN DE ACCIÓN.....	87
4.12	PRESUPUESTO DEL MODELO	88
	CONCLUSIONES	90
	RECOMENDACIONES	91
	BIBLIOGRAFÍA	92
	GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	94
	ABREVIATURAS.....	96
	ANEXOS	97

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1: Manejo de Conflictos	57
GRÁFICO N° 2: Justicia dentro de los conflictos	58
GRÁFICO N° 3: Proceso de mediación	59
GRÁFICO N° 4: Proceso de Arbitraje	60
GRÁFICO N° 5: Mediación y Solución	61
GRÁFICO N° 6: Acciones administrativas.....	62
GRÁFICO N° 7: Centro de Mediación	63
GRÁFICO N° 8: Participación Directa	64
GRÁFICO N° 9: Solución de Conflictos	65
GRÁFICO N° 10: Justicia en Conflictos	66
GRÁFICO N° 11: Proceso de Mediación	67
GRÁFICO N° 12: Gestión Administrativa	68
GRÁFICO N° 13: Procesos de Mediación y Solución.....	69
GRÁFICO N° 14: Acciones administrativas.....	70
GRÁFICO N° 15: Centro de Mediación	71
GRÁFICO N° 16: Participación Directa	72
GRÁFICO N° 17: Organigrama.....	79
GRÁFICO N° 18: Flujo de Mediación.....	85
GRÁFICO N° 19: Proceso de Mediación	86

ÍNDICE CUADROS

CUADRO N° 1: Operacionalización de la Variable Dependiente.	14
CUADRO N° 2: Operacionalización de la Variable Independiente.	15
CUADRO N° 3: Estructura Organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Manglaralto	42
CUADRO N° 4: Selección de Población	51
CUADRO N° 5: Selección de Muestra.....	53
CUADRO N° 6: Gastos De Inversión.....	88
CUADRO N° 7: Gastos de Talento Humano.....	89

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1: Manejo de Conflictos	57
TABLA N° 2: Justicia dentro de los conflictos	58
TABLA N° 3: Proceso de Mediación	59
TABLA N° 4: Proceso de Arbitraje	60
TABLA N° 5: Mediación y Solución	61
TABLA N° 6: Acciones administrativas	62
TABLA N° 7: Centro de Mediación	63
TABLA N° 8: Participación Directa	64
TABLA N° 9: Solución de Conflictos	65
TABLA N° 10: Justicia en Conflictos	66
TABLA N° 11: Proceso de Mediación	67
TABLA N° 12: Gestión Administrativa	68
TABLA N° 13: Procesos de Mediación y Solución	69
TABLA N° 14: Acciones administrativas	70
TABLA N° 15: Centro de Mediación	71
TABLA N° 16: Participación Directa	72

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO N° 1: Carta Aval	98
ANEXO N° 2: Entrevista realizada a la Presidenta del GAD Parroquial	99
ANEXO N° 3: Entrevista realizada a la Presidenta del GAD Parroquial	100
ANEXO N° 4: Oficina de los vocales de la Junta Parroquial de Manglaralto	101
ANEXO N° 5: Encuestando a un Ciudadano	101
ANEXO N° 6: Entrevista dirigida al personal administrativo	102
ANEXO N° 7: Entrevista dirigida a Usuarios	104

INTRODUCCIÓN

Es importante considerar que al momento de aplicar un Centro de Mediación y Solución de conflictos, se puede determinar el grado de eficiencia que tiene una entidad para manejar tales acciones ya que cada una de ellas deben estar fijadas en el marco legal y no pretender brindar beneficios de forma imparcial. El proceso de aplicar un Centro de Mediación y Solución de conflictos propone el hecho de poder fortalecer la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Manglaralto.

En relación al esquema, en la primera parte se plasma el Marco Contextual, en donde se puede detallar el planteamiento del problema, así como el establecimiento de los objetivos basados en la Operacionalización de las variables y de esta manera lograr la forma adecuada de identificar las dimensiones e indicadores.

En el primer capítulo se establece la fundamentación teórico, legal, análisis de las variables, que respaldan el proceso de ayudar al señalamiento de las variables, para poder analizar el problema de una manera más lógico con base de conocimiento.

En el segundo capítulo, se aplica la metodología que se utiliza, determinando la técnica y método a utilizar, así como el proceso de analizar la población y muestra para poder realizar las encuestas y entrevista, también detallando los procesos que se llevan a cabo para el desarrollo de la propuesta.

En el tercer capítulo, se realiza el análisis e interpretación de resultados tanto de las encuestas como las entrevistas, y de esta manera desde el enfoque porcentual se puede identificar los indicadores de necesidad que son de gran utilidad para respaldar la propuesta.

En el cuarto capítulo, se elabora la propuesta, el esquema que se va a implementar y la forma en cómo se va a desarrollar para que pueda ser aplicado de forma segura y que a su vez produce un impacto en la aplicación ya que por medio del Centro de Mediación y Solución de conflictos se pueden facilitar el proceso de resolución de problemas.

Finalmente, se desarrolla las conclusiones y recomendaciones basadas en la parte de sostener a la propuesta del Centro de Mediación y Solución de conflictos con el fin de que pueda sea aplicada ya que no existe un Centro de Mediación y por ende los conflictos no se resuelven, lo que se provoca un gran impacto en el proceso de que la comunidad tendría la forma de poder resolver sus diferencias.

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

TEMA.

Incidencia de las políticas públicas en la mediación y solución de conflictos públicos, mediante la aplicación de técnicas de recopilación de información relevante y confiable. Modelo de un Centro de Mediación y Solución de Conflictos Públicos Para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Manglaralto, Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, Año 2015.

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

Planteamiento del Problema.

Es común ver que a nivel internacional y nacional existan diferentes tipos de conflictos haciendo que aquellos lleguen a términos no apropiados y sobretodo buscando que terceros sean partícipes para la solución de los mismos.

El conflicto se presenta cuando existe una circunstancia en la cual dos o más personas perciben intereses mutuamente incompatibles, a nivel internacional surgieron Medios de Solución a Conflictos como por ejemplo la Negociación o Transacción, la Mediación, la Conciliación y el Arbitraje que son maneras de disipar discrepancias y evitar jurisdicción convencional de jueces, tribunales u organismos institucionales.

Históricamente se puede mencionar que a mediados de la década del 70 en Estados Unidos, nació la mediación, como una nueva institución encaminada a la resolución alternativa de conflictos. Su crecimiento fue rápido a causa de los buenos resultados que proporcionaba al sistema de resolución de conflictos.

Tal es el caso que en España a principio del siglo XIX introdujo la conciliación y la mediación como medida general en su Carta Política. Otro ejemplo es el de Roma donde tuvo especial auge la conciliación y algunos tratadistas atribuyen su origen a figuras como el contrato de transacción que regía en sus instituciones, otros a los mandaderos de paz y avenidores.

El Modelo Circular - Narrativo de Sara Cobb, desarrollado en Estados Unidos en los años de 1990 por la mediadora y profesora de la Universidad de California, este modelo pone énfasis en la comunicación y en la interacción de las partes. Se basa en que para llegar a acuerdos las partes necesitan transformar el significado de las historias conflictivas, motivo por el cual llegan a Mediación, el rol del Mediador consiste en ayudar a cambiar los estilos de comunicación, de modo que las partes interactúen de manera diferente y por lo tanto se produzcan cambios que permitan llegar a acuerdos. Este modelo es apropiado en mediación comunitaria.

En nuestro país se está dando tal importancia al tema de resolución de conflictos sobre linderos considerando mecanismos como la mediación y el arbitraje, es así que el Ministerio de Agricultura Ganadería y Pesca (MAGAP) en la ciudad de Quito, consideró la creación del primer centro de mediación y resolución de conflictos de linderos.

Bajo estos antecedentes surge la importancia de diseñar Modelos de Centros para la Mediación y Solución de Conflictos Públicos ya que en nuestro país se ha mantenido situaciones de inequidad, corrupción, discriminación e injusticia en contra de la población rural dando prioridad a los intereses de grupos sociales con poder económico.

De acuerdo con nuestra Constitución, aprobada en 2008, establece 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.

Además nuestra Carta Magna indica acerca de los medios alternativos de solución de conflictos que reconoce el arbitraje, la mediación y otros procedimientos alternativos para la resolución de conflictos, con sujeción a la Ley, que someten las partes de mutuo acuerdo, sobre una materia transigible, de carácter extra judicial y definitivo, que ponga fin a un conflicto.

El Plan Nacional de Desarrollo para el Buen vivir hace referencia en las estrategias, sobre la Inclusión, protección social solidaria y garantía de derechos en el marco del Estado Constitucional de Derechos y Justicia, establece desafíos para fortalecer la pluralidad jurídica del nuevo Estado, a través del reconocimiento de las normas, procedimientos y soluciones a conflictos de las comunidades rurales e indígenas.

En el Plan Nacional para el Buen Vivir uno de los objetivos que se articula con la anterior estrategia, es auspiciar la igualdad, cohesión e integración social y territorial en la diversidad, el cual se vincula con las siguientes políticas: impulsar el Buen Vivir rural y promover el ordenamiento territorial integral, equilibrado, equitativo y sustentable que favorezca la formación de una estructura nacional policéntrica, estas políticas se ajustan a la meta, la cual es Reducir en un 22% el nivel de concentración de la tierra al 2013.

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

El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, norma la organización del territorio del Estado y regula a los Gobiernos Autónomos Descentralizados, manifiestan que los GAD Parroquiales Rurales tienen plena competencia sobre la implementación de los centros de mediación.

La provincia de Santa Elena en su jurisdicción tiene ocho Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales. Seis pertenecientes al cantón Santa Elena: Chanduy, Colonche, Simón Bolívar, Manglaralto, Atahualpa y Ancón; y, dos del cantón Salinas: Anconcito y José Luis Tamayo.

Estos Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales fueron creadas en el año 2000 con el nombre de Juntas Parroquiales en el transcurso de estos años no han logrado diseñar Modelos de Centros para la Mediación y Solución de conflictos sobre conflictos públicos para las comunidades de la parroquia Manglaralto que permita cambiar esas situaciones negativa a través de mecanismos alternativos como la mediación, la conciliación y el arbitraje.

La parroquia Manglaralto fue creada el 29 de mayo de 1861 como Parroquia Rural del cantón Santa Elena, perteneciente entonces a la provincia del Guayas, y su condición de parroquia le fue ratificada por decreto publicado en el Registro Oficial No. 52 del 27 de diciembre de 1937, el gobierno del Gral. Alberto Enríquez Gallo ratificó una vez más su condición. Posteriormente, al crearse en el 2007 la Provincia de Santa Elena, pasó a pertenecer a esta nueva jurisdicción.

En las anteriores administraciones de las Juntas Parroquiales se ha caracterizado por la baja organización comunitario y no han tenido tanta trascendencia en el desarrollo de sus jurisdicciones, por tal motivo se han visto cuestionadas por la población ante la escasa gestión que han mantenido los miembros de la junta parroquial.

Entre los principales problemas se ha presentado la débil planificación de políticas de mediación, la poca asistencia para solucionar conflictos, los limitados recursos sumado a la nula corresponsabilidad de los dirigentes; problemas que han sido una constante para definir políticas en solución de conflictos y ha ocasionado la baja aplicación de procesos alternativos de mediación que resuelvan conflictos en las comunidades de la provincia de Santa Elena produciendo como resultado la inconformidad en los habitantes que muchas veces queda expuesta a aceptar resoluciones que vulneran sus derechos.

Esta propuesta busca identificar los efectos de la baja planificación en políticas que surgen en las comunidades de esta parroquia considerando como referente los antecedentes mencionados y profundizar en la problemática planteada.

Se puede mencionar una de las causas de la problemática identificada es la escasa inversión en un centro de mediación y solución de conflicto de los dirigentes de la junta parroquial debido al desinterés y desconocimiento para invertir en este tipo de centros ya que existe prioridad para utilizar los recursos en necesidades inmediatas ha provocado la escasa resolución de conflictos en linderos dejando un alto índice de disconformidad en las Comunidades de la Parroquia Manglaralto.

El desconocimiento de las principales leyes entre ellas la Ley de Comunas de los dirigentes y habitantes de la parroquia, sumado al desinterés en el cumplimiento de sus funciones como comuneros ha ocasionado que sea muy baja la aplicación de la Ley de Comunas y a su vez evidenciando un elevado índice de inadecuada aplicación de la normativa en las comunas de la parroquia Manglaralto.

La deficiente aplicación de mecanismos para la solución de conflictos sumado al personal con irrisorios conocimientos en resolución de conflictos, el escaso personal capacitado para la elaboración de planes de mediación y las inadecuadas formas de solucionar conflictos han provocado deficiencia en los procesos de mediación dejando altos índices deficientes de mecanismos para solucionar conflictos en determinadas situaciones negativas que se presentan en las comunidades de la parroquia Manglaralto.

Las causas planteadas han demostrado que los dirigentes de la Junta Parroquial no han presentado medidas de solución a pesar que la normativa les permite que tengan competencia en intervenir en los centros de mediación como una de sus funciones.

Por tal problemática es necesario elaborar políticas de solución a conflictos sobre linderos en las comunidades de la parroquia Manglaralto, que permita resolver esas situaciones negativas a través de la mediación, conciliación y el arbitraje.

Esta propuesta pretende diseñar una planificación en políticas que permitan la solución de conflictos en linderos surgen en las comunidades de la parroquia Manglaralto mediante la aplicación de:

La eficiente inversión en un Centro de Mediación y solución de conflictos mediante el uso adecuado de los recursos de los integrantes de la Junta Parroquial permitirá una adecuada resolución de conflictos en linderos que contribuya a elevar los índices de satisfacción de los habitantes de las comunidades de la Parroquia Manglaralto.

El alto conocimiento de la Ley de comunas contribuirá que los habitantes e integrantes de las comunidades conozcan sus funciones dando como resultado la alta aplicación de la Ley de comunas manteniendo adecuada aplicación de la normativa en lo que respecta a las comunas de la parroquia Manglaralto.

La alta aplicación de mecanismos para la solución de conflictos a través de un personal capacitado que mantenga altos conocimientos para aplicar formas apropiadas para la solución de conflictos que permitirá la eficiencia en los procesos de mediación dando como resultado índices eficientes en el uso adecuado de mecanismos para resolver conflictos que surgen como problemática en las comunidades de la parroquia Manglaralto.

Entonces surge la necesidad del GAD Parroquial Rural de aplicar una adecuada planificación en Políticas de solución a conflictos sobre linderos en las comunidades de la Parroquia Manglaralto que permita la correcta utilización de procesos ágiles de mediación para resolver conflictos en las comunidades de la provincia de Santa Elena satisfaciendo una de las necesidades de las comunidades.

Formulación del Problema.

¿Cómo inciden las políticas públicas de mediación en la solución de los conflictos sociales y comunitarios de la parroquia Manglaralto, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2015?

Sistematización Del Problema.

- 1) Cómo influye la inobservancia de la normativa vigente en la solución de litigios sociales y comunitarios de la parroquia Manglaralto, cantón Santa Elena, provincia Santa Elena, año 2015.
- 2) ¿De qué manera incide la inversión pública en la satisfacción de los habitantes de la parroquia Manglaralto?
- 3) ¿Cuál es el efecto de la limitación de recursos sobre el desarrollo de la obra pública en la parroquia Manglaralto?

- 4) ¿Cuál es el efecto de la intervención del talento humano capacitado sobre los mecanismos para la solución de conflictos comunitarios de la Parroquia Manglaralto.
- 5) Cree usted que un centro para mediación contribuirá a la solución de conflictos públicos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Manglaralto.

JUSTIFICACIÓN DEL TEMA

El presente estudio tiene como propósito enfocarse en los conflictos sociales y comunitarios de la Parroquia Manglaralto, puesto que en la actualidad no poseen un centro que implemente políticas de Mediación, que permita resolver situaciones de apremio que aquejan dentro de la Parroquia Manglaralto, y que con el transcurso del tiempo ha generado inconformidad en la población.

Por tal razón se efectuarán programas, que se desarrollen con la finalidad de obtener resultados propicios mediante actividades sociales que permitan difundir conocimientos en habitantes y líderes comunitarios sobre las principales normativas para las comunidades de la Parroquia Manglaralto.

Mediante la aplicación de políticas en solución a conflictos sociales basado en procesos alternativos de mediación, es el elemento que permitirá dar soluciones a los problemas que surgen dentro de las localidades del GAD Parroquial Rural. Este Modelo facilita la definición de políticas para utilizar los mecanismos adecuados con la finalidad de preparar a los dirigentes en sus conocimientos y destrezas que contribuirán para remediar los inconvenientes presentados en las comunidades de la Parroquia Manglaralto.

Frente a esta problemática surge la oportunidad para poner en práctica las técnicas de investigación como por ejemplo: la investigación documentada, la realización

de entrevistas, encuestas y cuestionarios para identificar el desconocimiento de los líderes comunitarios, sobre problemas públicos, el desconocimiento de mecanismos alternativos y la inadecuada aplicación de la normativa de comunas, permite efectuar un diagnóstico referente a la preparación de los dirigentes en la mediación de conflictos. Al implementar políticas de solución a conflictos comunitarios significará un aporte importante para los habitantes de la parroquia Manglaralto, promoviendo a que vivan en un ambiente de paz desarrollando normalmente sus actividades comunitarias.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

Objetivo General

Evaluar la incidencia de las políticas públicas en la solución de los conflictos sociales y comunitarios, mediante la aplicación de técnicas de recopilación de información relevante y confiable, direccionada a la elaboración de un modelo de centro para la mediación de conflictos públicos en la parroquia Manglaralto del cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena,

Objetivos Específicos

- Diagnosticar la incidencia de la inobservancia de la normativa vigente en la solución de litigios sociales y comunitarios de la parroquia Manglaralto, Cantón Santa Elena, Provincia Santa Elena, a través de técnicas de recopilación de datos relevantes y confiables.
- Analizar de qué manera incide la inversión pública en la satisfacción de los habitantes de la parroquia Manglaralto, mediante la aplicación de técnicas de recopilación de información confiable y relevante.

- Determinar el efecto de la limitación de recursos sobre el desarrollo de la obra pública en la parroquia Manglaralto, a través de técnicas de recopilación de datos relevantes y confiables.
- Determinar el efecto de la intervención del talento humano capacitado sobre los mecanismos de solución de conflictos comunitarios en la parroquia Manglaralto, a través de técnicas de recopilación de datos relevantes y confiables.
- Determinar la viabilidad de un centro de mediación y solución de conflictos públicos para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Manglaralto.

HIPÓTESIS

Hipótesis General

La incidencia de las políticas públicas contribuirá a la mediación y solución de los conflictos públicos en la parroquia Manglaralto del Cantón Santa Elena de la provincia de Santa Elena.

Hipótesis Específicas.

- El conocimiento sobre las leyes y reglamentos en los habitantes y líderes comunitarios fortalecen la adecuada aplicación de las normas y procedimientos para una cultura de paz en la Parroquia Manglaralto, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena.
- La adecuada aplicación de mecanismos acerca de la resolución de conflictos genera eficiencia en los procesos de mediación en la parroquia Manglaralto.

- La inversión en un centro de mediación y solución de conflictos de los dirigentes comunitarios resuelve problemáticas sobre conflictos sociales y públicos en las comunas de la parroquia Manglaralto.

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Las variables de este proyecto son las siguientes:

VARIABLE INDEPENDIENTE

Políticas públicas de mediación y solución

VARIABLE DEPENDIENTE

Conflictos Sociales Públicos.

CUADRO N° 1: Operacionalización de la Variable Dependiente.

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS
<p>Dependiente.</p> <p>Conflictos Sociales, Públicos</p>	<p>Es la circunstancia en la que dos o más personas muestran intereses contrapuestos entrando en confrontación verbal, que necesitan de mediación, con el objetivo de lograr la integración social logrado a través del diálogo por consenso a coacción.</p>	<p>Personas.</p> <p>Confrontación Verbal.</p> <p>Integración Social.</p> <p>Dialogo</p> <p>Consenso.</p>	<p>Públicos Comunitario</p> <p>Acuerdo Aplicación de justicia</p> <p>Ubicación Costumbres tradiciones.</p> <p>Tipos y clases. Negociación.</p> <p>Procesos Mediación.</p>	<p>¿Cuáles son los problemas Públicos?</p> <p>¿Cómo se solucionan los problemas comunitarios?</p> <p>¿Cómo se realizan los acuerdos?</p> <p>¿Cómo se aplica la justicia dentro de las comunidades?</p> <p>¿Dónde será ubicado el centro de mediación?</p> <p>¿Cuáles son las tradiciones y costumbres de estas comunidades?</p> <p>¿Cuáles son los tipos y clases de dialogo?</p> <p>¿Qué procesos y métodos se utilizan para la mediación?</p> <p>¿Cómo son los procesos de arbitraje?</p> <p>¿Cuál es la mediación más practica según la ley?</p>

Fuente: Proceso de investigación
 Elaborado por: Walter Borbor Orrala

CUADRO N° 2: Operacionalización de la Variable Independiente.

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS
Independiente Políticas públicas de mediación y solución	Son el conjunto de actividades y acciones de las instituciones de gobierno que buscan dar respuestas a las demandas por la solución de los conflictos públicos de una sociedad e incentivan al desarrollo de una cultura de paz apuntalada en los gobiernos locales y permitiendo una mejor convivencia social	Actividades Acciones Solución Cultura de Paz Gobierno local	Organización Administrativa Cualidad Cumplimiento Convivencia Cumplimiento Público Comunitarios	¿Cuál es la organización que administra justicia? ¿Qué organismo administrativo apoya la mediación? ¿Qué cualidades debe tener el mediador o conciliador? ¿Cómo se cumple la mediación ¿Cómo se genera una cultura de paz? ¿Cómo debe ser la disciplina en la mediación? ¿Cómo se resuelven los problemas comunitario

Fuente: Proceso de investigación
Elaborado por: Walter Borbor Orrala

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 ANTECEDENTES DE LOS CENTROS DE MEDIACIÓN Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS PÚBLICOS

Los Centros de Mediación de Conflictos forman parte de los procesos que se establecen para poder resolver los problemas que se originan en la aplicación de gestiones públicas, en 1983 en la rama judicial se instituyó en primer servicio público de mediación para resolver las controversias interpersonales y comerciales; en donde, se expandió hasta conformarse en 1995 como instituciones de Centros de mediaciones orientados en la rama judicial.

En Latinoamérica los Centros de Mediación son adjudicados en los tribunales estatales de justicia, entre estos tenemos Argentina, Perú, Ecuador, Venezuela entre otros. A estos estilos según Wilson Vásquez considera que: “la cultura de litigio, hoy en día, ha tomado un papel importante en América Latina, y que han surgido para la disolución de conflictos, propiciando así a un estilo denominado medios alternativos de resolución de conflictos”. (Wilson Vásquez Ramírez, 2006)

Desde el punto de vista global Alcalá Gozaini y Castillo, periodistas de Estados Unidos, sostienen que los centros de mediación aplican procesos judiciales de autocompasión, autodefensa que presenta las variables posibles para resolver un litigio, sin que aquello muestre un acto de igualdad ni que entre ellas se repelan. La inserción de los mecanismos alternativos de solución de conflictos se sustentan en las leyes de Arbitraje y Mediación que cada país aplica para que sea los pilares

fundamentales, lo que constituye una forma de servicio público que encamina a los procesos a establecer la solución de conflictos en todas las áreas donde se presenten los problemas.

En el Ecuador, la forma de poder resolver los conflictos que se originan en los sectores públicos ha tenido un fuerte impulso en su base legal, ya que la Constitución política del Ecuador en el artículo 191 inciso 3 reconoce el arbitraje, la mediación y otros procedimientos alternativos para la resolución de conflictos, y que cada vez toma fuerza en los procesos que las entidades estatales están inmersas y que están sujetos a actos fortuitos, ya que nadie puede predecir en qué momento se pueden originar los conflictos.

Según datos estadísticos de los organismos competentes en esta área como es la Función Judicial, mediante el Código Orgánico establece que ocho de cada diez conflictos que se presentan en el Ecuador son resueltos con actitudes que tiene como base el beneficiar a las partes que dan origen a la problemática y que a su vez pueda establecerse un proceso de mediación y arbitraje.

En la provincia de Santa Elena, los Centros de Mediación y Solución de Conflictos son aplicados en todas las entidades gubernamentales existentes, en donde se aplican los procesos adecuados en base a los aspectos legales por el cual fueron creadas, por ende se pudiera presumir que sería un asunto de resolución de conflictos oportunos, lo que de acuerdo a los antecedentes investigativos y dado el siguiente tema de análisis se detectó que no han dado los resultados que se deben dar.

La provincia de Santa Elena, con sus tres cantones, novicia en los procesos administrativos estatales, presenta conflictos propios de las organizaciones que se están creando pero que no se están resolviendo de forma adecuada como deben darse, en donde es necesario conocer el enfoque de la creación de estos Centros de

Mediación, por ello es que el Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Manglaralto aunque se aplican los medios para la resolución de conflictos no los realizan de forma correcta, por ende, los conflictos crecen y ocasionan problemas mayores-

1.2 CENTRO PARA LA MEDIACIÓN Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS PÚBLICOS

La principal destreza del Poder Judicial que permite enmendar los problemas que se suscitan entre los pobladores de una parroquia sin necesidad de concurrir a un juicio, son los Centros de Mediación que mediante un intermediario lograra solucionar los conflictos a través del diálogo y entendimiento.

Procedimiento de Mediación:

- Confidencial
- Rápido
- Informal
- Gratuito
- Flexible
- No obligatorio

El Poder Judicial tiene como parte complementaria al Centro de Mediación el cual permite que mediante operaciones gratuitas de asunto civil, familiar, penal, financiero, derechos de los adolescentes, labor comunitaria, entre otras, se envíe el órgano jurisdiccional u otra institución; estos centros de mediación van a ser de gran ayuda a la parroquia Manglaralto en cuanto a la resolución de los problemas que se suscitan entre los ciudadanos ya que existen varios mecanismos alternativos que ayudan a solucionar los problemas que se dan en estas parroquias.

1.2.1 Definición de Mediación

Según Wilson Vásquez refiere que:

“La mediación consiste en que a través de un intermediario se les facilite a los ciudadanos llegar a un acuerdo sobre la solución de un conflicto sin necesidad de dar las cláusulas específicas para solucionar sus problemas. Es decir que el intermediario participa en la solución de los problemas sin ponerse a favor o en contra de las personas que son partícipes del mismo”. (Wilson Vasquez Ramirez, 2006)

Es decir que la mediación es un proceso en el cual interfiere una tercera persona o intermediario que ayudará a facilitar los procesos de resolución de problemas de cualquier tipo sin ponerse a favor de la resolución por parte de ningún miembro del conflicto.

De acuerdo a la clasificación de gestión de los procesos de mediación, tenemos por el resultado; que es colaboradora porque ambas partes ganan y por las personas que intervienen; que es autocompositiva ya que la solución solo depende de las partes.

En todo caso, la mediación va a ayudar a la resolución de los conflictos suscitados entre los ciudadanos de una Parroquia en este caso de la parroquia de Manglaralto, con la ayuda imparcial de un mediador que va a ayudar a que las dos partes que están en conflicto lleguen a un común acuerdo para solucionar los problemas sin llegar a mayores ya sea este de cualquier situación o índole.

Según Guillermo Cabanellas dentro del enfoque del Diccionario Jurídico determina que “a diferencia de un juez, un abogado o un arbitrador que decide sobre la resolución de un caso de conflicto, el mediador simplemente ayuda a los involucrados a alcanzar una solución certera por ambos”. (Guillermo Cabanellas, 2010)

Es necesario tener en consideración que la labor de un abogado en cuanto al proceso de la mediación no se autoriza por si misma ya que para los mediadores, alcanzar el trabajo que les corresponde requiere de mucha preparación previa y capacitación ante el trabajo que les delega a realizar antes de dirigirse a realizar el trabajo práctico.

La serie de actividades laborales que ejerce un mediador hace que su participación en cada problema sea de ayuda para su preparación debido a que no todos los mediadores tienen la misma preparación o los mismos logros alcanzados en cuanto a su desempeño cognitivo, es por esto que se considera que existen mediadores que tienen una buena vocación hacia el trabajo que hacen.

Con referencia a la resolución de conflictos, Almeida nos dice que “el proceso de la mediación debe ser privado e informal ya que el mediador no puede estar a favor de ninguna parte de los implicados en la disputa”. (Almeida, 2012)

A diferencia de un juez que tiene como función decidir sobre los implicados de qué manera resolver un conflicto, un mediador debe llegar a un acuerdo con los interesados para que juntos decidan sobre un desarrollo final del problema ya que éste será de ayuda a los implicados a que encuentren una mejor manera de ver y entender sus conflictos, tener en conocimiento los puntos a favor y en contra que se van a generar en el momento que se llegue a un convenio que va ser de completa aprobación por parte de los interesados.

En los procesos de mediación que se realizan en la corte judicial, quien está de preferencia a cargo de las decisiones será la parte que empieza el caso hasta el momento en el que el juez tome una decisión que esto será justamente después que las dos partes implicadas o ambos interesados hayan terminado su proceso de mediación ya que durante este proceso el mediador ayudará a los involucrados a llegar a una decisión unánime que sea del agrado de ambos.

La mediación va a ayudar a que se llegue a un común acuerdo sobre la toma de decisiones en cuanto a los problemas y sus elecciones prácticas y legales o problemas de cualquier tipo ya sean personales, familiares, de mayor o menor nivel conflictivo.

Los procesos de mediación que van encabezados por el tribunal son de mayor eficacia ya que contribuyen a la reducción de conflictos que se pueden producir y sobre todo a reducir tiempo y dinero.

El mediador tiene la función de ayudar a ambas partes a:

- Comunicarse mejor
- Explorar opciones de conciliación legales y prácticas
- Alcanzar una solución aceptable del problema.

Según la Oficina Centro de Mediación de la Cámara de Comercio de Quito refiere que “la solución de un problema no la dicta el mediador, sino los involucrados debido a que con la mediación solo se podrá llegar a un acuerdo por común por ambas partes para solventar el conflicto. (Camara de Comercio , 2012)

1.2.2 Ventajas de la mediación:

Wilson Vásquez refiere que “las ventajas de la mediación tienen cierta igualdad con las medidas de conciliación que van a dar una solución a los problemas de las personas implicadas en el conflicto que es más económico que pedir ayuda al poder judicial”. (Wilson Vasquez Ramirez, 2006)

Entre las ventajas de la mediación tenemos las siguientes formas:

- **Empresarial:** Se utiliza para solucionar problemas de productividad y de cooperación entre los empleados.
- **Del personal:** Por un especialista en personal, que naturalmente está adscrito al departamento de relaciones industriales.
- **Marital:** Forma separada de la mediación, ya que para intervenir en un caso como estos se necesita de una capacitación especializada.
- **Amical:** sucede cuando el mediador es un amigo de dos o más personas participes del conflicto.
- **Comunitaria:** cuando hay un conflicto entre los miembros de una comunidad que sirven de mediadores a otros miembros.
- **Paternal:** el conflicto es entre padres e hijos.

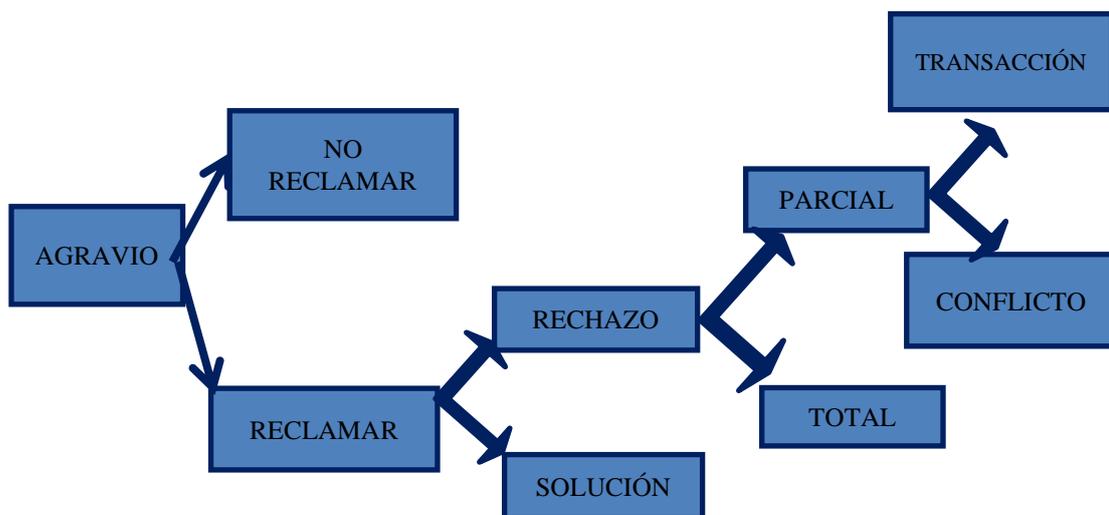
1.2.3 Conflictos

Etimología: Conflicto viene del latín "conflictos" que se deriva del verbo "confluyere" que significa combatir, luchar, pelear, etc. **Definición del conflicto:** Es un suceso en el que las personas tienen disconformidad hacia algo en específico que no les permite llegar a un acuerdo con facilidad sino que se genera el confrontamiento entre dos o más personas.

Naturaleza del conflicto: El conflicto tiene un principio humano ya que los seres humanos somos conflictivos por naturaleza por lo tanto es controversial. **Valor positivo del conflicto:** en el aspecto positivo, el conflicto debe ser visto como un

reto en el que las personas se llenan de valor para cumplir con sus objetivos propuestos y va a ayudar más adelante a ser capaces y estar prestos para poder sobrellevar los problemas que se puedan suscitar en un futuro.

SURGIMIENTO DEL CONFLICTO



Fuente: Documentación Bibliográfica
Elaborado por: Walter Borbor Orrala

1.2.4 Causas de un conflicto

- Bienes: la causa del conflicto representa un valor material como el dinero y propiedades.
- Los principios: es ocasionado por principios abstractos o no tangibles que son parte de una cultura como las creencias religiosas, ideologías políticas, valores morales, reputación personal.
- Territorio: tiene como referencia el territorio literal como el psicológico.

- Las relaciones interpersonales implícitas:
 - Diferencias de poder: la inestabilidad de poder en una relación son la mayor causa de los conflictos desplegando al más débil a sufrir de baja autoestima.
 - Expectativas dentro de las relaciones: se ha confirmado que los contratos psicológicos están presentes en las relaciones humanas ya que tienen como principio las expectativas tácticas que cada persona tiene de otra.
 - Choque de personalidades: tiene mucha relación con la personalidad de cada persona que no contrasta con otra y se producen la mala relación debido a que no logran comprenderse.

1.2.5 Clases de Conflictos

Las clases de conflictos tienen relación con la toma de decisiones ante un problema, es decir que previo a un conflicto debe haber una disturbancia psicológica para que se efectúe el conflicto. Entre las clases de conflicto podemos encontrar:

Tipos de Conflicto de Decisión:

- Conflicto de Atracción - Atracción.- sucede cuando hay diferentes tipos de opciones que son del agrado de la persona y sin embargo solo debe elegir una de ellas.
- Conflicto de Evitación - Evitación.- esta en cambio pasa cuando la persona debe escoger una opción necesariamente pero ninguna es de su agrado.

- Conflicto de Atracción - Evitación.- a diferencia de los anteriores, aquí cada alternadita va a parecer atractiva y desagradable.

Existen otros tipos de conflicto que son:

- Conflictos de intereses, opiniones, ideologías, valores, deseos y caracteres.
- Conflictos conscientes e inconscientes: según que el sujeto se dé o no cuenta de su existencia y funcionamiento.
- Conflictos institucionalizados y no institucionalizados.
- Conflictos psicológicos, sociales, legales y armados.
- Conflictos de ruptura básica y conflictos de medios. Los primeros son de fondo; los segundos de forma. En el primer caso existen desacuerdos en los fines y objetivos. En el segundo hay acuerdo en los fines y objetivos, pero divergencia en los caminos y estrategias para alcanzarlos.
- Conflictos positivos y negativos. Los primeros llevan a experiencias de desarrollo y logro. Los segundos llevan a pérdidas materiales, situaciones de angustia, divisiones y enemistades.
- Conflictos horizontales y oblicuos. Los primeros se dan entre personas del mismo nivel social. Los segundos entre personas de diferentes niveles jerárquicos.
- Conflictos primarios y secundarios: Los primeros se resuelven cara a cara; los segundos a través de otra persona.
- Conflictos vividos directamente y conflictos inducidos.

- Conflictos reales y simbólicos. Los primeros representan cosas reales, cuyo valor se capta en forma directa; los segundos manejan símbolos.

1.2.6 Administración Pública

La Administración Pública, María de Los Ángeles refiere que

“La administración pública es el conjunto de organizaciones estatales que ejercen la función administrativa del Estado, tiene la función de estar al tanto de todo lo que sucede en la parroquia y por lo tanto permitir el acercamiento a la población con el poder político con la finalidad de resolver los problemas y necesidades públicas de manera rápida. La administración pública está dirigida por el poder ejecutivo y sus organismos. Sin embargo existen dependencias del poder ejecutivo que no construyen la administración pública como las empresas de gobierno en las que existen áreas de administración pública que no dependen de ninguna otra entidad”. (María de los Angeles Pérez, 2013)

Lo que expresa María de los Ángeles Pérez da a entender que el enfoque de una administración pública se debe desarrollar para brindar el bienestar del entorno en donde se asienta este servicio, considerando que una buena administración pública propicia el vínculo directo que puede establecerse entre la población y el estado.

La Administración Pública es: Según Arboleda expresa que:

“La acción fundamental del poder ejecutivo en cuanto a su contenido tiene relación a las actividades en gestión que el dirigente realiza sobre los bienes del Estado para proveer rápidamente el abastecimiento de las necesidades que posee una parroquia para alcanzar el desarrollo de la misma, esto se refiere a la aprobación y ejecución de un servicio público bajo la dirección del marco jurídico que concreta a través de la ejecución de las funciones administrativas” (Arboleda, 2012)

Lo que expresa Arboleda concuerda con lo escrito en el inciso anterior por María de los Ángeles Pérez, en donde se puede identificar que el objetivo primordial de

la administración pública no es el de establecerse con normativas y que la ciudadanía la cumpla, sino que se pueda satisfacer las necesidades básicas de una región específica.

En consecuencia la administración pública es un término de límites indeterminados que se forma del conglomerado de obras públicas que se encargan de la administración y gestión del Estado y otras entidades públicas de carácter jurídico que pertenezcan a cualquier tipo de localidad.

Aplicación y Métodos para Solución de Conflictos

Como definición de los métodos alternativos de resolución de conflictos tenemos a la variedad de opciones que se debe tener para lograr resolver un problema o conflicto en lugar de asistir a la pugna judicial mediante métodos como la negociación, mediación, conciliación y el arbitraje que facilitarán el proceso de resolución de los problemas.

1.2.7 Necesidad de un Sistema de Resolución de Conflictos:

Para lograr un eficiente sistema de resolución de conflictos se necesita abarcar con una gran variedad de opciones o mecanismos que hagan del desarrollo de resolución de los conflictos algo más factible para ambas partes y economizando el proceso en lo posible”. (Camara de Comercio, 2012)

Por esto se encuentra indispensable que los involucrados en el conflicto tengan en consideración y bien claro las bases de sus necesidades e intereses ya que esto será de ayuda a que se trate de manera más soez las cuestiones a realizar en contra de ambas partes de manera imparcial, únicamente se tratarán los conflictos con particularidades más requeridas al más alto nivel

1.2.8 Métodos alternativos de resolución de conflictos:

Reciben el nombre de métodos alternativos de resolución de conflictos debido a que cuentan con una gran variedad de herramientas que se deben utilizar en la resolución de un problema sin necesitar el poder judicial, de los cuales los métodos alternativos más importantes son la negociación, la conciliación y el arbitraje.

1.3 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

1.3.1 Marco conceptual de los principales métodos de resolución de conflictos

Negociación: En este método los implicados en el conflicto toman de manera voluntaria una decisión sobre sus problemas, ya que aquí no interviene el mediador.

Mediación: ambas partes necesitarán de un mediado que les ayudará a mantener la comunicación de ambos para llegar a un común acuerdo.

Conciliación: debe establecerse la calma por ambas partes aunque tengan opiniones opuestas.

Arbitraje: es el proceso en el que las personas implicadas por ambas partes toman una decisión anticipada o sobre ponerla ante uno o varios árbitros que puedan suscitarse en materias de su libre decisión de acuerdo a su derecho.

La diferencia primordial entre en conciliador y el mediador es que el mediador plantea herramientas que se utilizan para arreglar los conflictos pero que sean

aprobadas por las dos partes. Existen los modelos arquetípicos de la negociación que se clasifican en Competitivo y Cooperativo.

a) Los Métodos Adversariales (Modelo Competitivo):

Se trata de la conocida técnica del “ganador, perdedor” en este método las partes son controversiales, es decir que necesariamente debe haber una tercera persona que tome la decisión final basada en la ley.

b) Heterocomposición (Modelo Competitivo):

En este método se hace necesaria la presencia de un árbitro que con la voluntad de los involucrados que ayudará a formar un vínculo de decisiones unánimes que sean del agrado de ambas partes, este método ocurre únicamente con el proceso judicial.

c) Los Métodos No Adversariales (Modelo Cooperativo):

Para llegar a la solución final del conflicto, este método les orienta que ambas partes involucradas concilien una decisión trabajando en equipo que les convenga a ambos, es decir que buscan su propio beneficio sin necesidad de un tercero.

d) Autocomposición (Modelo Cooperativo):

Cada parte va decidir su beneficencia para llegar a la solución del conflicto, ya que se les designa un mediador que sea de ayuda pero a este no se le permite tomar ninguna decisión.

De acuerdo a la variedad de métodos que existen para resolver un dilema sin acudir a el poder judicial, podemos encontrar tres métodos que son fundamentales

en la solución de un conflicto, estos son la mediación, negociación y el arbitraje, de los que se ha explicado un breve concepto pero que ahora se dará una declaración más detallada y esquemática acerca del mismo.

1.3.2 Individuos

Si nos referimos a este de manera biológica podemos apreciar que cada individuo es un ser único de características fisiológicas y estructurales que se componen de una materia indivisible ya que conservan sus propiedades físicas. En algunos contextos se puede determinar a un individuo como un organismo, sin embargo en otros se hace referencia de un individuo como una entidad más completa o de estructura compleja.

Para una definición general Barriga, en su libro Ciencia y Cultura refiere que “el individuo proviene desde una gama de apariencias biológicas debido a que plantea en un sistema de análisis los principios fundamentales de la vida. (Barriga, 2008)

1.3.3 Confrontación

Si bien es cierto, la confrontación es un proceso que forma parte de nuestro diario vivir ya que es utilizada en muchos ámbitos como familiares, laborales, sociales, entre otros. Al momento de existir una confrontación entre dos personas da apretura a que se expongan emociones y pensamientos reprimidos que en algunos casos será de ayuda para el confrontador más en su mayoría creará una desventaja.

Es así que los confrontadores tienden muchas veces a tomar esto como un ataque vicioso en el que perjudican indiscutiblemente al confrontado debido a que se quitan un peso de encima desde el momento que deciden confrontar a la otra persona.

Sin embargo existen quienes tienen una perspectiva distinta de lo que significa la terapia de ataque ya que la ven desde un punto de vista bueno porque consideran que será de ayuda para la comunidad como un sistema de apoyo pero finalmente la definición de confrontación no es benefactora en estos casos.

1.3.4 Integración

La integración es un prodigio con estrategias basadas en la unión que se da desde el momento en que una persona se une a otra y así sucesivamente hasta formar un grupo grande de personas con un mismo propósito sin importar diferencia de género, raza o cultura u otras características. Este fenómeno es fundamental para llevar a cabo una buena convivencia si se tratará de una sociedad, lo ideal es vivir en paz y armonía y para lograr esto debe existir una integración de las personas que habitan en ese entorno.

A diferencia de las buenas estrategias que proporciona la integración, existen normas o aspectos negativos que se suscitan cuando una sociedad tiene diferencias que no permiten la unión de un grupo o simplemente emplean la exclusión de ciertas personas que no concuerdan con sus ideales, este problema sucede en cualquier tipo de individuo, incluso en los animales.

1.3.5 Dialogo

El dialogo es un aspecto fundamental para lograr una relación entre dos seres, sea que se realice por cualquier medio, desde una perspectiva más amplia en cuanto al aspecto laboral, el dialogo va a crear una buena relación no solo con el entorno laboral donde se desempeña si no en cualquier área que le permita demostrar sus destrezas. De acuerdo a esto un buen dialogo nos permite ser partícipes de muchas actividades ya sean de carácter obligatoria o voluntario e incluso nos va a ayudar a un buen desempeño en cuanto a la solución de un conflicto de cualquier índole.

1.3.6 Consenso

Según Guillermo Cabanellas cita que “se define como consenso a la finitización de un tema específico o a un acuerdo adquirido por un grupo de personas con un mismo proceso, con relación a esto se denomina consenso a un arreglo entre dos o más personas”. (Guillermo Caballenas, 2010). Es decir que el consenso es la parte final de un conflicto, aquella que se acepta por los integrantes o miembros del problema que necesitan obtener un acuerdo final que puede ser del agrado de los mismos.

1.3.7 La Mediación

Como definición general de lo que es mediación citamos que éste es el método más eficaz para llegar a un acuerdo acerca de un conflicto ya que va a permitir mediante una tercera persona llamado mediador que ambas partes involucradas en el problema se pongan de acuerdo en finiquitar el acuerdo del conflicto, esto se logrará sin necesidad de que el mediador se tome atribuciones sobre la decisiones principales de los participantes del conflicto si no que será participe de las decisiones de manera coloquial, es decir que únicamente se limitará a escuchar las decisiones y a aconsejar a conveniencia de las dos partes.

Finalmente la labor de una persona como mediador se limita a servir de facilitador durante el proceso del conflicto por qué no debe resolver el asunto sino ayudar a llegar a una conciliación por parte de los involucrados.

1.3.8 La Negociación

En la negociación no es necesaria la presencia de un mediador ya que en este método se les otorga a ambas partes a ser partícipes de una convención para que coordinen sobre la solución del conflicto otorgándose mutuas concesiones.

1.3.9 El Arbitraje

El arbitraje es el método en el cual interviene una tercera persona que sea de confianza de los implicados llamado “árbitro”, este será escogido voluntariamente por ambas partes y ayudará a que de manera unánime lleguen a una conclusión después de escuchar la opiniones de ambas partes, el árbitro va a ser partícipe de la decisión final de la solución del conflicto que será del agrado de los mismos, es decir que este método le encomienda la decisión al árbitro.

1.3.10 Cultura de Paz

Esta consiste en reunir una gama de valores que van de la mano así como actitudes y comportamientos que no están de acuerdo con la intimidación por parte de contrarios es decir que van a ayudar a prevenir los conflictos contrariando las causas para de esta manera llegar a una conclusión mediante el dialogo o la negociación sin olvidar que deben ser imprescindibles los derechos humanos y el respeto a los mismos.

1.3.11 Gobierno Local

Tiene relación con el gobierno, la gobernabilidad y la gobernanza, el gobierno se encarga de manejar el Estado determinando las políticas públicas, la gobernabilidad tiene la finalidad de crear consensos y generar el desarrollo óptimo en los ciudadanos y la gobernanza se establece mediante los procesos de relación que tiene directamente con el gobierno para definir la gobernabilidad. En todo caso la semejanza entre lo que es gobernanza y buen gobierno es altamente notoria debido a las atribuciones del gobierno que aprueban la gobernabilidad.

1.4 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Según la Constitución Política del Ecuador

De acuerdo al artículo 97 de la Constitución Política del Ecuador, nos dice que todas las instituciones u organizaciones podrán usar herramientas que les ayuden a solucionar los problemas y conflictos que sean consentidos por la ley es por esto que procederán por orden de la autoridad competente, la demanda de la reparación de daños ocasionados por entes públicos o privados.

Estos procedimientos se aplicarán con sujeción a la ley, en materias en las que por su naturaleza se pueda transigir. (Constitución Ecuador, 2008).

Según el Plan Nacional de Desarrollo del Buen Vivir.

El Plan Nacional de Desarrollo del Buen vivir hace referencia en la estrategia de Inclusión, protección social solidaria y garantía de derechos en el marco del estado Constitucional de Derechos y Justicia, establece desafíos para fortalecer la pluralidad jurídica del nuevo Estado, a través del reconocimiento de las normas, procedimientos y soluciones a conflictos de las comunidades rurales e indígenas.

Considerando el Objetivo 1: Auspiciar la igualdad, cohesión e integración social y territorial en la diversidad se relaciona con la política

1.8. Impulsar el Buen Vivir rural y la política

1.9. Promover el ordenamiento territorial integral, equilibrado, equitativo y sustentable que favorezca la formación de una estructura nacional policéntrica, estas políticas se ajustan a la meta 1.4.1 Reducir en un 22% el nivel de concentración de la tierra al 2013. (PNDVB 2013-2017, Año 2013).

Según la Codificación de la Ley de Arbitraje y Mediación del Ecuador

La Codificación de La Ley de Arbitraje y Mediación del Ecuador publicada en el Registro oficial Suplemento 544 del 9 de Marzo del 2009, en su artículo 58 reconoce la mediación comunitaria como un mecanismo alternativo para la solución de conflictos a demás en el artículo 59 de esta ley establece que toda organización comunitaria están en la capacidad de establecer centros de mediación para sus miembros, aun con carácter gratuito, de conformidad con las normas de la presente Ley.

En el Código Orgánico de Ordenamiento Territorial, Autonomía y Descentralización, decreta en su Artículo 67 literal q) Promover la implementación de centros de mediación y solución alternativa de conflictos, según la ley.

El presente trabajo dio a conocer la inexistencia de un centro de mediación de conflictos públicos entre comuneros, dado que actualmente no cuenta con un lugar que permita la mediación, ocasionando que sus procesos sean denunciados a otras instancias, por lo que se constituye a agravar el problema sin llegar a una solución de los conflictos que se presenten en determinada localidad.

Por esta razón se realizarán actividades de socialización del tema, que permitan transmitir conocimientos de las principales normativas para las comunidades de la parroquia Manglaralto. Así mismo al crear un centro de mediación y solución de conflictos públicos, basados en mecanismos alternativos de mediación, es el 38elemento que permitirá dar soluciones a los retos que surgen continuamente dentro de su localidad.

Este centro facilita definir políticas para utilizar los medios adecuados con el propósito de preparar a los dirigentes en sus conocimientos, habilidades y

actitudes que ayudarán a resolver las problemáticas presentadas en las comunidades de la Parroquia Manglaralto.

Ante esta problemática se presenta la oportunidad para poner en práctica las técnicas de investigación como por ejemplo: la investigación documentada, la realización de entrevistas, encuestas, para identificar el desconocimiento de los líderes comunitarios, sobre conflictos y la inadecuada aplicación de la normativa de comunas, y de esa manera como futuro administrador público me permite realizar el diagnóstico acerca de la preparación en la mediación de conflictos.

La implementación de políticas de solución a conflictos públicos beneficiará a los habitantes de la parroquia Manglaralto y vivir en un ambiente de paz desarrollando actividades comunitarias de forma organizada; la presente propuesta está muy vinculada con la obtención de mi título de tercer nivel porque permitirá aplicar mis conocimientos sobre esta realidad que vive dicha población peninsular y así fortalecer mi formación profesional.

Según el Código de convivencia

Más allá del significado de la palabra convivencia, entendida como “vivir en compañía de otros” la convivencia implica “vivenciar los valores de: responsabilidad, respeto, solidaridad, honestidad, justicia y el amor eso implica transformar las aulas en espacios de aprendizaje donde se compartan esos valores.

En el Art. 53.- “Deberes y atribuciones del consejo ejecutivo: Conformar las comisiones permanentes establecidas en el Código de Convivencia del establecimiento: Comisión resolución de conflictos” Al construir convivencia se debe entender la responsabilidad como la capacidad para asumir juntos un compromiso con la construcción de comunidad, sentirnos parte de una propuesta

común y aportar los conocimientos, capacidades y destrezas a su concreción, así como responder por nuestros actos y las consecuencias que de ellos deriven.

El respeto como la conciencia de nuestro valor y del valor de los demás. La solidaridad como expresión del compromiso con el otro para la construcción conjunta de humanidad. La honestidad como la expresión de la autenticidad, de la verdad, ser uno mismo sin imposturas, sin engaños ni autoengaños.

La justicia que implica ecuanimidad y equidad en el juicio frente a nuestros actos y a los actos de los demás y finalmente el amor como la expresión de los sentimientos nobles que animan una propuesta de construcción de comunidad. (SERPAJ, 2010). "Guía de funciones para los Comités de veeduría"- Carchi.40

1.5 ASPECTOS IMPORTANTES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PARROQUIA MANGLARALTO

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados en las parroquias fueron constituidas para que fortalezcan el desarrollo rural del Ecuador buscando su potencia en la región, donde mediante estas entidades se buscan un nivel de gobierno de cercanía entre el gobierno nacional y el gobierno local, considerado además como células territoriales donde los pobladores deben tener respuestas a sus necesidades.

La Constitución Política del Ecuador establecido en Montecristi en el 2008, reconoce a los Gobiernos Autónomos Descentralizados como una forma de gobierno central, otorgándoles presupuestos necesarios, que con las estrategias que se pueden implementar bajo un sistema de participación ciudadana regularizada se debe lograr que cumpla con los objetivos por los que son creados, el de conocer las necesidades de una comunidad y de forma participativa poder ayudarlos a satisfacerlos.

De ello es que de acuerdo al tema de investigación, es preciso establecer el escenario del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Manglaralto, que a su vez da paso al Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial para que conjuntamente con las autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado y la población organizada, cumplen con rigor con el marco regulatorio, pero también van de la mano con las necesidades que posee la población y que debe ser cumplidas en el proceso de gobernanza.

En la actualidad este organismo está atravesando por problemas que limitan el desarrollo eficiente de sus labores, en el cual unos de sus principales problemas que se suscitan es la falta de canales de comunicación entre miembros de la institución y la comunidad.

Así como también la desorganización administrativa, la duplicidad de tareas, y la inadecuada utilización de métodos y procedimientos para su gestión, generan la ausencia de mecanismos de control el cual afectan las actividades ejecutadas y no permiten el desarrollo adecuado y eficaz de los programas y proyectos propuestos para esta comunidad.

Lo antes expuesto genera una cadena de conflictos que muchos de ellos por su grado de complejidad no se pueden resolver y que necesitan aspectos mediadores para que puedan ser resueltos.

Antecedentes Históricos

Es importante analizar el entorno de estudio, es decir conocer datos importantes sobre la parroquia Manglaralto, considerando sus antecedentes históricos, económicos, culturales, etc. La parroquia Manglaralto está ubicada al norte de la provincia de Santa Elena, cuenta con una extensión de 497,4 km². Según el Censo Poblacional y de Vivienda del 2010, tiene una población de 29512 habitantes, lo que arroja una densidad bruta de 59,33hab/km².

Sus límites son:

Norte: Provincia de Manabí, cantón Puerto López,
Sur: Parroquia Colonche,
Este: Provincia de Manabí, cantón Jipijapa,
Oeste: Océano Pacífico.

El territorio de la parroquia contiene dos sectores marcados geográficamente: El del filo costero y el del interior de predominancia rural y de vocación conservacionista, debido a la presencia del Bosque Protector de Chongón–Colonche, el cual ocupa cerca del 40% del territorio de la parroquia. Esta condición ha hecho que la parroquia se vuelque a actividades relacionadas con el ecoturismo y la conservación ambiental.

Aspectos Económicos

La Parroquia Rural de Manglaralto del cantón Santa Elena en la provincia de Santa Elena, tiene una extensión 497,4 Km², con una población según el último censo de población y vivienda del 2010 del INEC de 29.512 habitantes. La Población Económicamente Activa – PEA, la constituyen un total de 10.079 habitantes, de las cuales más del 42% están vinculados a la agricultura y la manufactura, sin embargo se debe destacar la actividad pesquera y el turístico sobretodo comunitario.

Aspectos Culturales

Manglaralto es un territorio ancestral de la península de Santa Elena, mencionado en las crónicas históricas de las épocas coloniales, y destacada siempre por sus múltiples actividades como centro pesquero y de agroproducción. En su territorio

se asientan comunas, que desempeñan diferentes roles en el territorio según su actividad productiva. Por ello, es importante anotar que en la Parroquia Manglaralto se encuentran el mayor número de formaciones vegetales y extensión de bosque húmedo, ocupa alrededor de un 30% del territorio de la parroquia Manglaralto, y es el más importante ya que retiene y aporta agua dulce a la región.

Aspectos Demográficos

Los diferentes tipos de clima que existen en el territorio de la provincia de Santa Elena y en especial, la interrelación en el territorio de la parroquia Manglaralto, el cual es categorizado como húmedo, con la presencia de 4 a 8 meses secos, tiene características especiales para el desarrollo de sistemas de agroproducción que aprovechando las diferentes estaciones del año, generen productos que van a mejorar la economía de las comunidades de productores distribuidos por toda la extensión del GAD parroquial.

Hay que destacar que la confluencia de bajas temperaturas entre los meses de julio a noviembre de cada año, las cuales permiten el cultivo de aquellas especies de clima templado con adaptaciones a zonas tropicales, que en otras provincias costeras del Ecuador no lo permiten y particularmente para el caso de Manglaralto, si son posibles cultivarlas, constituyéndose en ello en una ventaja competitiva y comparativa que le da al territorio de ésta parroquia, convirtiéndose en un filón importante para potenciar su desarrollo en base a la agroproducción.

Ésta variabilidad de las temperaturas del aire que se suscitan en la parroquia Manglaralto, permiten como espárragos, brócoli, lechuga, col, vainitas, cebolla, rábano y otras hortalizas de consumo fresco con el abordaje orgánico, así como también plantas medicinales, aromáticas y de condimento con un desempeño excelente, contribuyendo a diversificar la oferta productiva y dinamizaría emprendimientos de tipo industrial que mejorarían la economía del territorio.

Aspectos Turísticos

Para revisar el inventario de atractivos turísticos de la parroquia Manglaralto, se ha tomado en consideración los atractivos clasificados en el inventario oficial determinado por el Ministerio de Turismo así como la información relacionada a ciertos recursos o “atractivos turísticos potenciales”, que en las distintas mesas de trabajo fueron identificados.

Según este inventario, la parroquia Manglaralto posee 20 atractivos turísticos (ver cuadro 23), con 16 atractivos en la categoría de sitios naturales y 4 en manifestaciones culturales, con las tipologías: bosques, etnografías, ríos, históricas, realizaciones técnicas y científicas-artísticas contemporáneas y costas o litorales; en las sub tipologías seco tropical, cascadas, cataratas o saltos, museos, centros científicos y técnicos, playa, explotaciones industriales, obras técnicas, islote y artesanías.

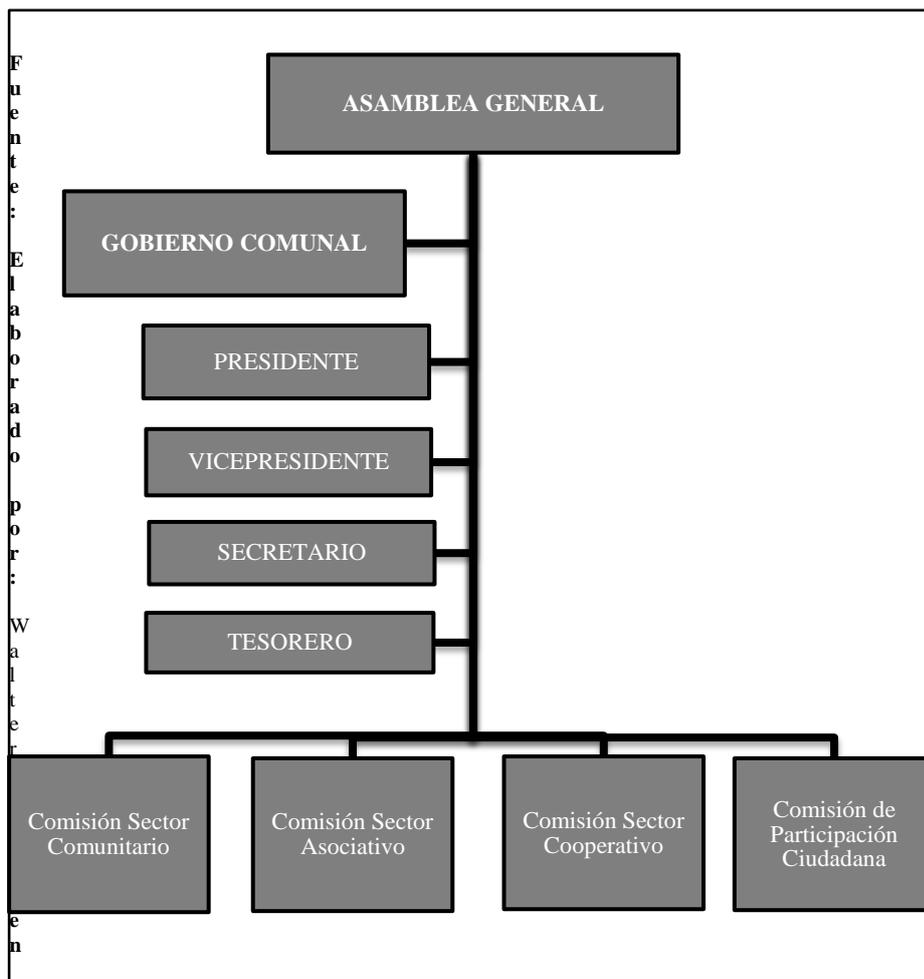
Estructura Administrativa

La tenencia de la tierra de Manglaralto es mayoritariamente comunal, existe la cabecera parroquial denominada con el mismo nombre y 17 comunas:

- | | |
|--------------|---------------|
| ✓ La Entrada | ✓ Río Chico |
| ✓ Las Núñez | ✓ San Antonio |
| ✓ San José | ✓ Atravezado |
| ✓ Olón | ✓ Sitio Nuevo |
| ✓ Curía | ✓ Sinchal |
| ✓ Montañita | ✓ Barcelona |
| ✓ Dos Mangas | ✓ San Pedro |
| ✓ Pajiza | ✓ Valdivia. |
| ✓ Cadeate | |

Todavía no se conoce con exactitud si los territorios de San Francisco y Río Blanco ya son legalmente reconocidos como comunas por el MAGAP.

CUADRO N° 3: Estructura Organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Manglaralto



Fuente: Proceso de investigación
Elaborado por: Walter Borbor Orrala

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La metodología es la agrupación de técnicas y de métodos que sirven para realizar procedimientos durante un proceso investigativo. En este presente proceso fue necesario aplicar diferentes técnicas y métodos en la presente tesis de grado para de esa forma validar los resultados, ya que para obtener una investigación certificada es de suma importancia utilizar procedimientos esenciales.

La propiedad del trabajo de grado utilizada en la presente investigación, fue el proyecto de investigación. Se estimó el trabajo de investigación de la siguiente manera: fue el inicio, elaboración y desarrollo de la oferta de un modelo ejecutivo viable, para así poder de esa manera contribuir a solución de problemas, requerimientos o necesidades de grupos sociales; se refieren a la creación o formulación de programas políticos, procesos, métodos y tecnologías.

La estructura del proyecto consta de las siguientes etapas: planteamiento y fundamentación teórica, procedimiento de diagnóstico y recursos indispensables para su elaboración: análisis y terminaciones sobre la viabilidad del proyecto; la aplicación de la propuesta y evaluación tanto del proceso como del resultado y de su final desarrollo.

Las distintas etapas del método científico son la observación (es estudiar con atención la realidad de un fenómeno), la inducción (a partir de determinadas observaciones, se extrajo el inicio en particular de cada una de ellas), la hipótesis (se manifiesta mediante la observación y continuando las establecidas por el método científico), la prueba de la hipótesis mediante la experimentación, la demostración o refutación de la hipótesis y el establecimiento de la tesis o materia científica (sus conclusiones).

Se realizó un análisis cuanti-cualitativo independientemente de todo lo que se aplicó al estudiar el fenómeno, en donde se utilizaron diferentes métodos para la obtención de información relacionada con la elaboración de un modelo de Mediación y Solución de conflictos públicos y de esta forma disminuir los conflictos laborales que resolverá el Gobierno Autónomo Descentralizado, parroquial de Manglaralto, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena.

2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación se desplegó considerando la investigación cualitativa y cuantitativa, que contiene en identificar la Mediación y Solución de Conflictos Públicos, que aplica el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Manglaralto, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, ya que se ha identificado una debilidad en relación a esta gestión de acuerdo a los análisis de observación.

2.1.1 Investigación Cuantitativa.

Este sistema de investigación nos permitió examinar los datos de manera científica, o más específicamente en forma numérica, con ayuda de herramientas del campo de la estadística. Este tipo de investigación nos facilitó luces entre los elementos de investigación que conforman el problema, fue posible definirlo, limitarlos y saber exactamente dónde se inicia el problema, en qué dirección va, y qué tipo de incidencia existe entre los datos numéricos y la realidad.

2.1.2 Investigación Cualitativa

Para fortalecer la Mediación y Solución de Conflictos Públicos, se analizó el desarrollo de las actividades en la que el Gobierno Autónomo Descentralizado, parroquial de Manglaralto, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, describe

su realidad y explica razones de los diferentes aspectos de tal planteamiento que muchas veces no se logra de forma cuantitativa, y para ello fue necesario aplicar este tipo de investigación.

2.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.

Para contribuir a la solución de situaciones adversas mediante la Mediación y Solución de Conflictos Públicos, es esta modalidad quien utiliza un trabajo de investigación, ya que los únicos beneficiarios serán la comunidad en general del pueblo quien dirige el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Manglaralto, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena.

Para nuestra posibilidad en este proyecto quien nos permite asegurar el debido uso de sus derechos a quienes lo necesitan para una mediación de solución al sector que se destina. Este proyecto tiene como finalidad permitir la selección entre las variantes (si ésta no se ha cumplido en la fase anterior), se determinaron las características técnicas de la operación, se utilizó medios de recopilación de información, se establecieron los costos de operación y se evaluaron los recursos disponibles, reales y potenciales.

Los resultados del estudio de factibilidad, influyeron en las decisiones tomadas por las personas responsables del proyecto. Para tal decisión, se pudo abandonar el proyecto si el estudio hubiera contradicho los enfoques anteriores o se pueden continuar los trabajos para contribuir a la resolución de los problemas identificadas.

Durante el presente manual de tesis de Grado plantea lo siguiente: “La presente consistió en la investigación, elaboración y desarrollo de un modelo ejecutante viable para contribuir a la resolución del problema y sub problemas,

requerimientos necesidades de organizaciones o grupos sociales que se refieren a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos, o procesos.

Para crear el diseño que incluya ambas modalidades, este proyecto tuvo el apoyo de una investigación de tipo documental, y de campo.

2.3 TIPOS DE ESTUDIOS

Se investigó cuatro clases de estudios según su categoría de profundidad:

Estudios Exploratorios.

Muchas veces para poder identificar una problemática es necesario emplear un estudio piloto, esta sea por primera vez o para los muy pocos investigados. Estas investigaciones son las que se realizan sobre fenómenos de los que se tiene poco o ningún conocimiento.

Esto hace que sus objetivos sean mencionar una visión general del objeto a estudiar, en la que se señalan sus aspectos fundamentales. Generalmente, a partir de este tipo de investigación se determinan lineamientos para investigaciones futuras.

Estudios Descriptivos.

Por medio de los estudios descriptivos se pudo identificar de acuerdo a lo observado, sobre las características particulares de la situación problema, así como, el proceso de búsqueda de las posibles soluciones identificadas. Este se relaciona estrechamente con la hipótesis, debido a que por medio de la descripción de puede prever si la hipótesis es respondida como tal, por medio de ello, se

sostienen las interrogantes que deben ser disipadas con las preguntas como ¿Qué es? ¿Cómo es? ¿Dónde está? ¿Cuánto?

Estudios Correlacionales.

Estudian las relaciones entre variables dependientes e independientes, ósea se estudia la correlación entre dos variables, mediante la operacionalización de los mismos, se procede a identificar los indicadores y dimensiones, para que por medio de ello se puedan establecer las diferentes situaciones de soluciones de la problemática identificada.

Estudios Explicativos.

En el estudio explicativo se busca la razón de los hechos, en donde se establece la relación entre causa y efecto, determinando los factores que identifican el problema. Estas investigaciones se concentran en estudiar las causas o los efectos de un determinado hecho por medio de la prueba de hipótesis. Lo que busca es explicar el significado de un aspecto de la realidad a partir de teorías que se toman como referencia.

2.4 TIPOS DE INVESTIGACIÓN.

La investigación es una actividad humana orientada a la obtención de nuevos conocimientos y, por esa vía, ocasionalmente dar solución a problemas o interrogantes de carácter científico. Así, el punto de los tipos de investigación en una investigación va a constituir un paso importante en la metodología, pues este va a determinar el enfoque del mismo. Es necesario especificar, que por medio de los tipos de investigación, sean de campo, exploratoria o bibliográfica se puede recopilar mayor información primaria y secundaria de forma segura y confiable.

La investigación de campo

Esta investigación, permite, identificar en el campo de acción, es decir en la unidad de análisis del problema, las características esenciales que permiten identificar los procesos investigativos y por medio de la observación en el campo se puede deducir los factores y variables que sostienen el problema así como las posibles soluciones, que no se las escoge de forma aleatoria o causal, sino que se sustentan en resultados de la investigación.

La entrevista en profundidad.

Se refiere a entrevista de profundidad como la técnica de poder aplicar un análisis minucioso de los criterios con el que se puede identificar los aspectos relevantes de la investigación.

Esta clase de entrevista busca la manera de conocer los planteamientos que infieren en el proceso investigativo, así como, la forma de conocer de forma minuciosa las directrices necesarias para fortalecer el análisis de la temática. Se requiere que al momento de aplicar la entrevista de profundidad

Observación.

La observación se desarrolla de forma visual, donde se puede identificar la realidad de los aspectos, determinando de forma ordenada los acontecimientos pertinentes, lo que se puede evaluar la forma de poder observar los indicadores y dimensiones establecidos. Mediante la observación, en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Manglaralto del Cantón Santa Elena, se puede determinar los aspectos que se consideran importantes que se pueden obtener de forma visual.

Investigación bibliográfica

Con el trabajo de investigación realizado se obtuvo información valiosa y confiable que nos demuestra de una manera mucho más profunda cual es la verdadera situación que enfrentan los servidores públicos al servicios de la comunidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Manglaralto, Cantón Santa Elena Provincia de Santa Elena

2.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para que la investigación realizada sea exitosa es importante estar al tanto de los datos de la misma, y para esto se debe tomar en cuenta destrezas para que la información conseguida sea la más acertada.

Técnicas

La técnica es un instrumento, que facilita el proceso de la indagación en la investigación. Considerando los objetivos de la investigación en el trabajo se utilizará técnicas de tipo documental y de campo.

Documental

Lectura Científica, está técnica permitió extender el conocimiento en estudio, y realizar las propias conclusiones que permitan profundizar el perfeccionamiento de la investigación.

Análisis de contenido, Redacción. Este es un aspecto de vital importancia ya que aquí moldearemos la información que se está investigando, se pudo contar con análisis y conclusiones propias sobre los datos obtenidos.

Campo

Observación.- Esta técnica de observación fue importante, ya que fue el propio investigador pudo palpar claramente el contexto en la que se encuentran el estudio, además que por medio de esta técnica podemos ver de manera directa la problemática y el impacto que genera nuestra propuesta tanto en el nivel social como político.

Entrevista.- Esto consistió en pláticas directas entre el investigador y los beneficiados por el tema de investigación, la información que se nos facilitó ayudó a la obtención de los resultados del estudio, además la entrevista solo se realizó a las personas competentes en esta propuesta, no a toda la población, solo de la muestra se sacó resultados confiables.

Encuesta.

Con este material la información fue específica y a través de datos estadísticos se pudo medir y considerar los factores que influyen en los procesos dentro de los Centros de Mediación de los conflictos que se pueden generar en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Manglaralto, Cantón Santa Elena Provincia de Santa Elena. Las encuestas realizadas tuvieron la metodología tanto preguntas abiertas como preguntas cerradas, además de preguntas con indicadores y alternativas que facilitaron al entrevistado escoger sin tomar tiempo de decisión.

De acuerdo a las alternativas tendremos:

Siempre
A menudo
A veces
Casi nunca
Nunca.

2.6 POBLACIÓN Y MUESTRA.

2.6.1 Población

La población es el conjunto de elementos con características similares, para efectos de nuestro estudio esta se orientó a los ejes de la problemática que en este caso son los funcionarios públicos, juntamente con la población que habita en la parroquia Manglaralto:

CUADRO N° 4: Selección de Población

SELECCIÓN DE POBLACIÓN	
ESTRATO	CANTIDAD
Cabildo	1
Personal administrativo.	3
Usuarios	29 512
TOTAL	29 516

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Manglaralto.

Elaborado por: Walter Borbor Orrala.

2.6.2 Muestra.

La **muestra** es aquella parte representativa de la población, o considerado como el subconjunto del conjunto población. Existen autores que, consideran a la muestra desde dos puntos de vista. La una como muestra con enfoque cualitativo y la otra como muestra cuantitativa. Según Hernández R. Fernández C. (2009).

El enfoque cualitativo es la “unidad de análisis o conjunto de personas, contextos, eventos o sucesos sobre el (la) cual se recolecta los datos sin que necesariamente sea representativa y la muestra con enfoque cuantitativo, es el

subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y deben ser representativos de la población” (C., 2009)

La fórmula para la aplicación de los datos muestral es:

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

Aplicación de Valores.

N= Población = 29512

n = Muestra = ?

Z = nivel de confianza = 95% = (1,96)²

p = probabilidad que ocurra = 0,50

e = margen de error = 0.05

q = probabilidad que no ocurra = 0,50

Aplicación de Formulas.

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

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot 0.50 \cdot 0.50 \cdot 29512}{(0.05)^2 (29512-1) + (1.96)^2 \cdot 0.50 \cdot 0.50}$$

$$n = \frac{3.8416 * 0.50 * 0.50 * 29512}{0.0025 * 29511 + 3.8416 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = \frac{28343,32}{73.7775 + 0.9604}$$

$$n = 28343,32 / 74,7379$$

⇒ $n = 379.23$ 379 personas

CUADRO N° 5: Selección de Muestra

SELECCIÓN DE MUESTRA	
ESTRATO	CANTIDAD
Cabildo	1
Personal administrativo.	3
Usuarios	379
TOTAL	381

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Manglaralto.

Elaborado por: Walter Borbor Orrala.

2.7 PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

El instrumento de evaluación que nos ayudaron a recopilar la información fue a través del cuestionario bajo la modalidad de encuestas, estas fueron dirigidas a los involucrados en la problemática, como son:

1. Los servidores públicos que laboran en el Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial de Manglaralto.

2. El alcalde del Cabildo, y,
3. La comunidad de Manglaralto.

La Técnica que utilizamos para las respuestas a las preguntas se determinaron a través de grados de indicadores, es decir preguntas cerradas, ya que no se le dio al encuestado la oportunidad de ampliar el cuestionamiento sino que directamente tuvo que responder de acuerdo a indicadores como los que presento a continuación, entre los que están:

- 5 Siempre**
- 4 Casi siempre**
- 3 A veces**
- 2 Casi nunca**
- 1 Nunca**

Cada uno de las opciones fueron marcadas con una **X** por parte del encuestado, para una mayor rapidez en la recolección de datos y su posterior análisis.

2.8 PLAN DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN.

De acuerdo al procedimiento para la obtención de resultados al momento de realizar las encuestas a los tres ejes de los problemas ya identificados, se realizaron de la siguiente manera:

1. Se elaboró una tabla de tabulación de datos, donde se realizó la recolección de datos, cabe recalcar que como son a tres ejes donde fue dirigida la encuesta, se necesitó de tres cuadros de tabulación.
2. Además se estableció el grado porcentual de cada una de las preguntas

para poder conocer la dimensión de aceptación de cada pregunta frente a nuestra propuesta.

3. Mediante un GRÁFICO de pastel, se consideró los grados de cada pregunta para su mejor comprensión y visualización de los resultados que se obtuvieron
4. Y por último, mediante un análisis crítico se determinó la relación que existe entre las preguntas frente a la propuesta y por ende concluir con el conocimiento de su grado de factibilidad.

Determinamos además un análisis general y detectamos los indicadores que presentes en el proceso de análisis de cada pregunta y con esto se fortaleció la viabilidad de la propuesta y que sea una realidad.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1. ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO

- 1.- ¿Existen un adecuado manejo en cuanto a los conflictos que se originan en la entidad gubernamental que usted dirige?
- 2.- ¿Aplican la justicia dentro de los conflictos que se originan en el Gobierno Descentralizado que usted dirige?
- 3.- ¿Existe un proceso de mediación adecuado para el manejo de los conflictos?
- 4.- ¿Establecen los diálogos adecuados al momento de solucionar problemas dentro de la entidad gubernamental?
- 5.- ¿Conoce sobre los procesos de arbitraje que se deben considerar para resolver los conflictos laborales?
- 6.- ¿Existen procesos de mediación y solución de conflictos para resolver problemas de la comunidad?
- 7.- ¿Aplican las acciones administrativas correctas en la solución de conflictos?
- 8.- ¿Conoce sobre las cualidades que deben tener los mediadores y conciliadores para generar una cultura de paz?
- 9.- ¿Cree usted que al existir un Centro para la mediación y resolución de conflictos públicos ayudaría a resolver los inconvenientes que se originan en el Gobierno Autónomo Descentralizado?
- 10.- ¿Participaría de forma directa en la aplicación de un Centro para la mediación y resolución de conflictos públicos para el Gobierno Autónomo Descentralizados de la Parroquia Manglaralto?

3.2 ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO

1.- ¿Existe un adecuado manejo de los conflictos que se presentan en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Manglaralto?

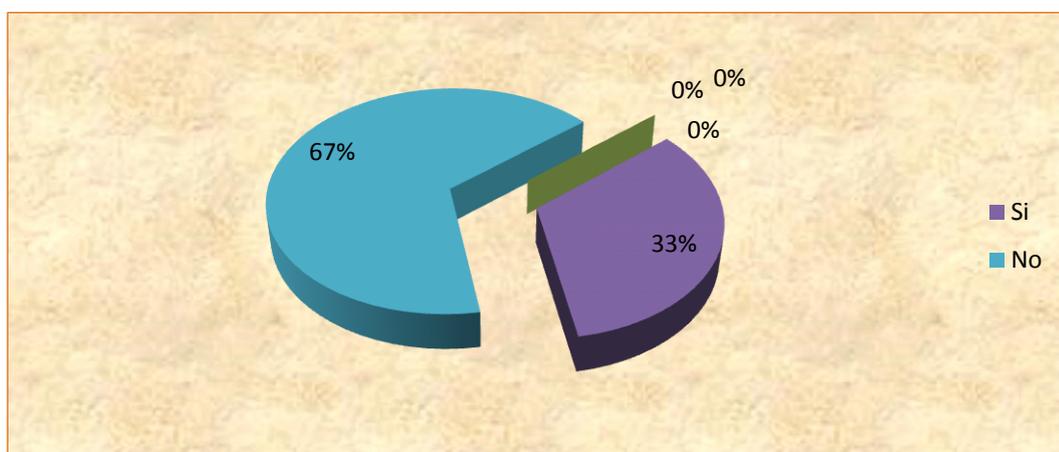
TABLA N° 1: Manejo de Conflictos

ÍTEM	ALTERNATIVAS	CANTIDAD	%
1	SI	1	33,3
	NO	2	66,7
	TOTAL	3	100

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Manglaralto.

Elaborado por: Walter Borbor Orrala.

GRÁFICO N° 1: Manejo de Conflictos



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Manglaralto.

Elaborado por: Walter Borbor Orrala.

El manejo de conflictos es una de las áreas más esenciales que las organizaciones pueden obtener, debido a que ellas son las que regulan las situaciones que pueden afectar la imagen corporativa de la misma, en relación a ello, se les hizo al personal administrativo la pregunta sobre el manejo de conflictos dentro del GAD de Manglaralto lo que el 33,3% afirma que sí existe un adecuado manejo frente al 66,7% que considera que no aplican un adecuado manejo de conflictos, lo que se puede analizar que no aplican un debido proceso, de pronto si lo aplican pero no es el correcto.

2.- ¿Aplican la justicia dentro de los conflictos que se originan en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Manglaralto ?

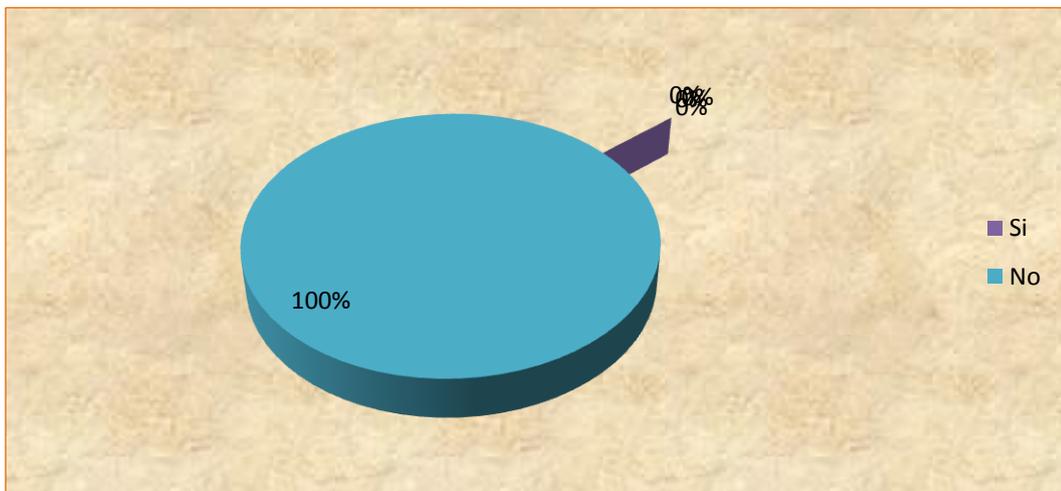
TABLA N° 2: Justicia dentro de los conflictos

ÍTEM	ALTERNATIVAS	CANTIDAD	%
2	SI	0	0
	NO	3	100
	TOTAL	3	100

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Manglaralto.

Elaborado por: Walter Borbor Orrala.

GRÁFICO N° 2: Justicia dentro de los conflictos



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Manglaralto.

Elaborado por: Walter Borbor Orrala.

La justicia es uno de los temas más importante y que muchas veces ha sido puesto en tela de duda por el hecho de considerarse como por medio de ella se puede manejar intereses creados, por ello es que en esta pregunta si es que aplican la justicia en los conflictos laborales se determinó que el 100% del personal encuestado determina que no se aplica la justicia en los conflictos, lo que se puede establecer como una necesidad el de poder plantear mecanismos de control en donde se puedan establecer procesos de justicias basados en la parte legal y justa de los conflictos.

3.- ¿Cómo califica el proceso de mediación para el manejo de conflictos en la entidad gubernamental donde usted labora?

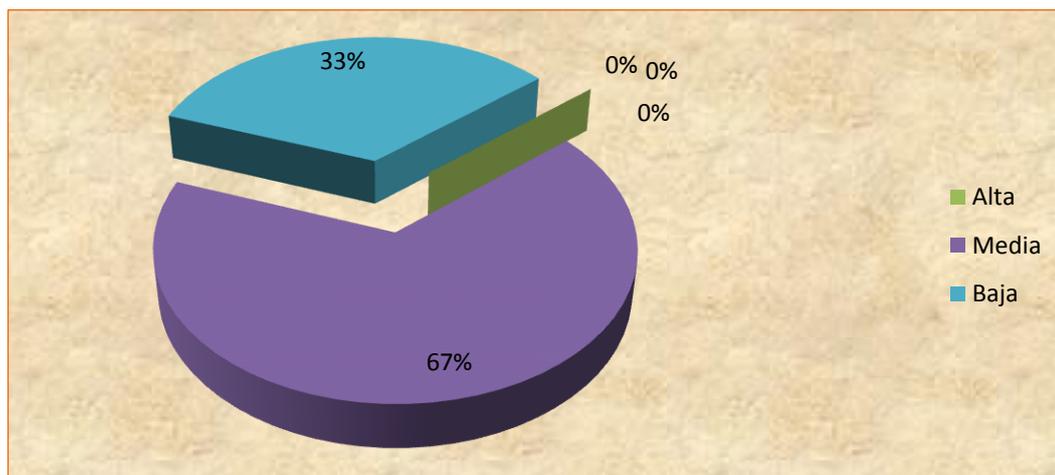
TABLA N° 3: Proceso de Mediación

ÍTEM	ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
3	ALTA	0	0
	MEDIA	2	66,7
	BAJA	1	33,3
	TOTAL	3	100

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Manglaralto.

Elaborado por: Walter Borbor Orrala.

GRÁFICO N° 3: Proceso de mediación



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Manglaralto.

Elaborado por: Walter Borbor Orrala.

Los procesos de mediación para el manejo de conflictos deben ser manejados de forma que cada uno de los procesos asegure el respaldo de saber cómo resolver los conflictos sin afectar a las partes, por ello, es que en relación a esta pregunta se puede identificar que el 66,7% califica de media, y el 33,3 califica de baja, lo que es un indicador de conocer que no existe un buen criterio del personal administrativo frente a los procesos de mediación, lo que se hace esencial poder establecer alternativas que puedan ayudar a resolver los conflictos.

4.- ¿Cómo califica los procesos de arbitraje que se deben considerar para la resolución de conflictos laborales?

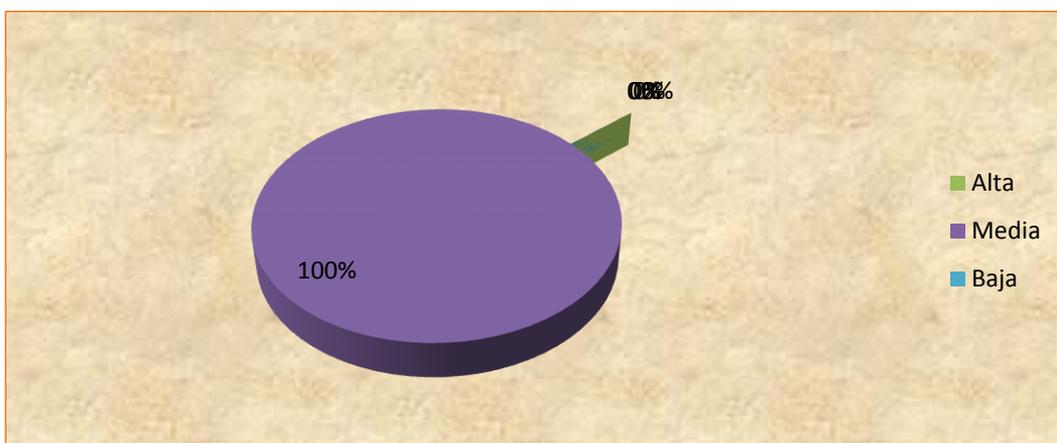
TABLA N° 4: Proceso de Arbitraje

ÍTEM	ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
4	ALTA	0	0
	MEDIA	3	100
	BAJA	0	0
	TOTAL	3	100

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Manglaralto.

Elaborado por: Walter Borbor Orrala.

GRÁFICO N° 4: Proceso de Arbitraje



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Manglaralto.

Elaborado por: Walter Borbor Orrala.

Los procesos de arbitraje permiten en los conflictos el tomar decisiones oportunas que en base a la justicia poder decidir las situaciones del problema así como las resoluciones, en base a ello se pudo constatar por medio del análisis porcentual que el 100% del personal encuestado determina que los procesos de arbitraje se encuentran en un nivel medio, lo que se debe considerar necesario el poder implementar un buen proceso de arbitraje para que cada una de las partes del conflicto pueda establecer procesos de resoluciones.

5.- ¿Conoce usted si aplican los procesos de mediación y solución de conflictos para resolver los problemas de la Comuna?

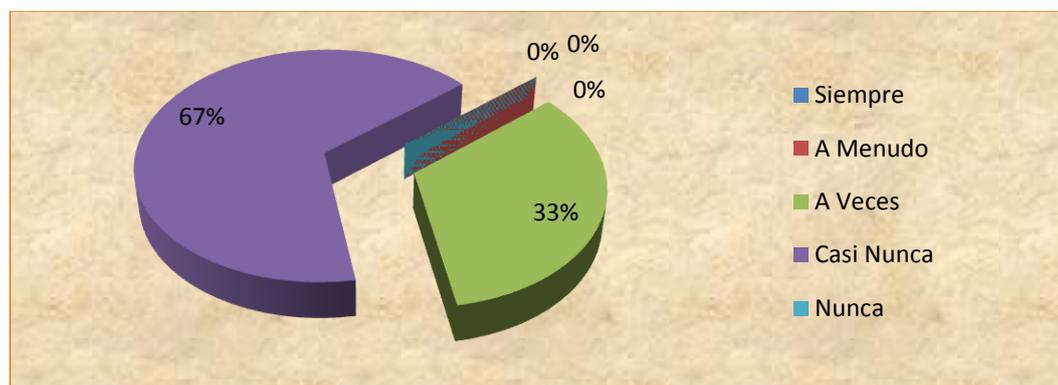
TABLA N° 5: Mediación y Solución

ÍTEM	ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
5	SIEMPRE	0	0
	A MENUDO	0	0
	A VECES	1	33,3
	CASI NUNCA	2	66,7
	NUNCA	0	0
	TOTAL	3	100

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Manglaralto.

Elaborado por: Walter Borbor Orrala.

GRÁFICO N° 5: Mediación y Solución



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Manglaralto.

Elaborado por: Walter Borbor Orrala.

La aplicación de los procesos de mediación y solución de conflictos frente a las situaciones adversas que se pueden presentar en la comuna, deben ser bien manejados ya que de ello depende el poder resolver y que existan acuerdos de paz para evitar conflictos mayores, de allí es que las apreciaciones del personal encuestado afirma que el 33,3% considera que a veces y el 66,7% considera que casi nunca por lo que es necesario el poder fortalecer los procesos de mediación y solución de conflictos.

6.- ¿Aplican las autoridades competentes acciones administrativas correctas en la solución de conflictos?

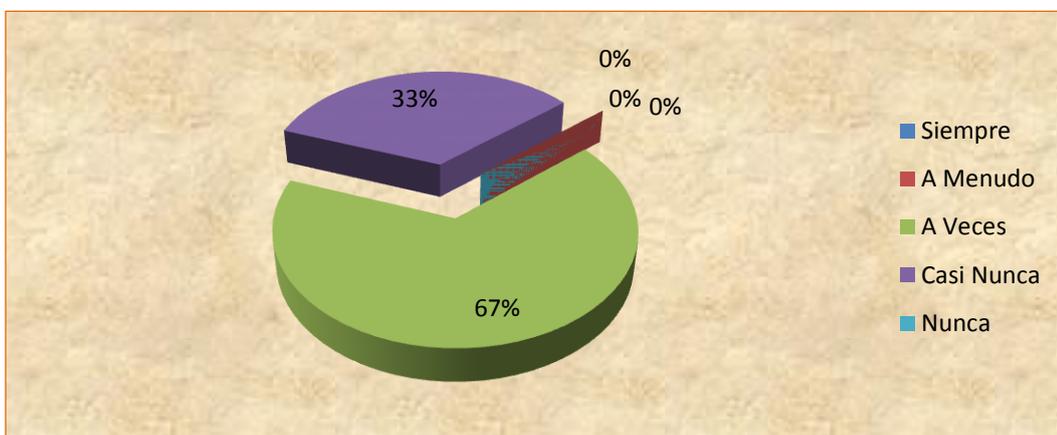
TABLA N° 6: Acciones administrativas

ÍTEM	ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
6	SIEMPRE	0	0
	A MENUDO	0	0
	A VECES	2	66,7
	CASI NUNCA	1	33,3
	NUNCA	0	0
	TOTAL	3	100

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Manglaralto.

Elaborado por: Walter Borbor Orrala.

GRÁFICO N° 6: Acciones administrativas



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Manglaralto.

Elaborado por: Walter Borbor Orrala.

Es importante que las autoridades concernientes en la solución de conflictos apliquen acciones administrativas correctas, ya que en base a ello se puede tomar las decisiones correctas, por ello es que el 66,7% infiere que a veces se aplican acciones administrativas y el 33,3% considera que casi nunca lo que se puede establecer un indicador de necesidad en cuanto al proceso de aplicación de acciones competentes en la solución de conflictos.

7.- ¿Cree usted que al existir un Centro para la mediación y resolución de conflictos públicos ayudaría a resolver los inconvenientes que se originan en el Gobierno Autónomo Descentralizado?

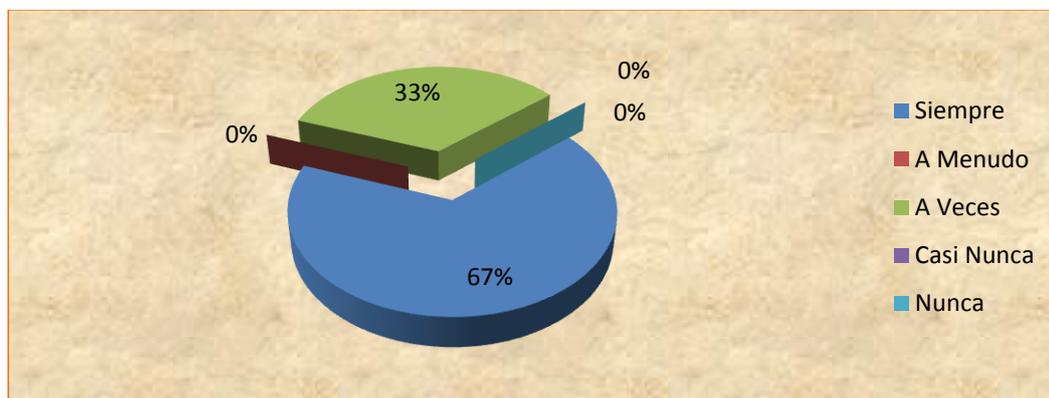
TABLA N° 7: Centro de Mediación

ÍTEM	ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
7	SIEMPRE	2	66,7
	A MENUDO	0	0
	A VECES	1	33,3
	CASI NUNCA	0	0
	NUNCA	0	0
	TOTAL	3	100

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Manglaralto.

Elaborado por: Walter Borbor Orrala.

GRÁFICO N° 7: Centro de Mediación



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Manglaralto.

Elaborado por: Walter Borbor Orrala.

Los Centros de Mediación y resolución de conflictos cumplen el objetivo fundamental de solucionar los conflictos que se originan en el campo laboral y sirven como mediadores de soluciones, de allí es que el 66,7% del personal administrativo encuestado considera que por medio de este centro se puede resolver los problemas y el 33,3% establece que a veces.

8.- ¿Participaría de forma directa en la aplicación de un Centro para la mediación y resolución de conflictos públicos para el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Manglaralto?

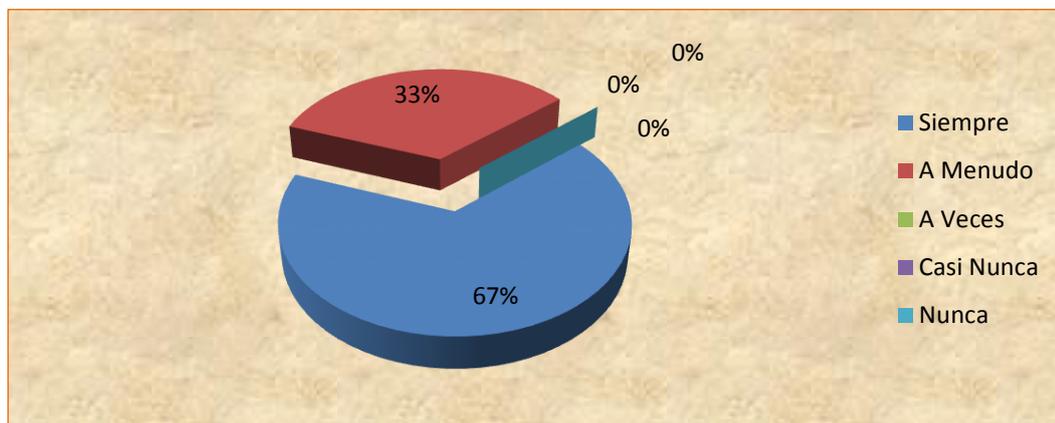
TABLA N° 8: Participación Directa

ÍTEM	ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
8	SIEMPRE	2	66,7
	A MENUDO	1	33,3
	A VECES	0	0
	CASI NUNCA	0	0
	NUNCA	0	0
	TOTAL	3	100

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Manglaralto.

Elaborado por: Walter Borbor Orrala.

GRÁFICO N° 8: Participación Directa



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Manglaralto.

Elaborado por: Walter Borbor Orrala.

La aceptación de participar en la aplicación de un Centro de Mediación para la resolución de conflictos es positiva ya que el 66,7% afirma participar activamente y el 33,3% considera que a menudo, claro está que la participación favorece en la puesta de una propuesta basada en establecer procesos de mediación precisas para la resolución de conflictos.

3.3 ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS

1.- ¿Conoce usted si existe en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Manglaralto procesos para la solución de conflictos?

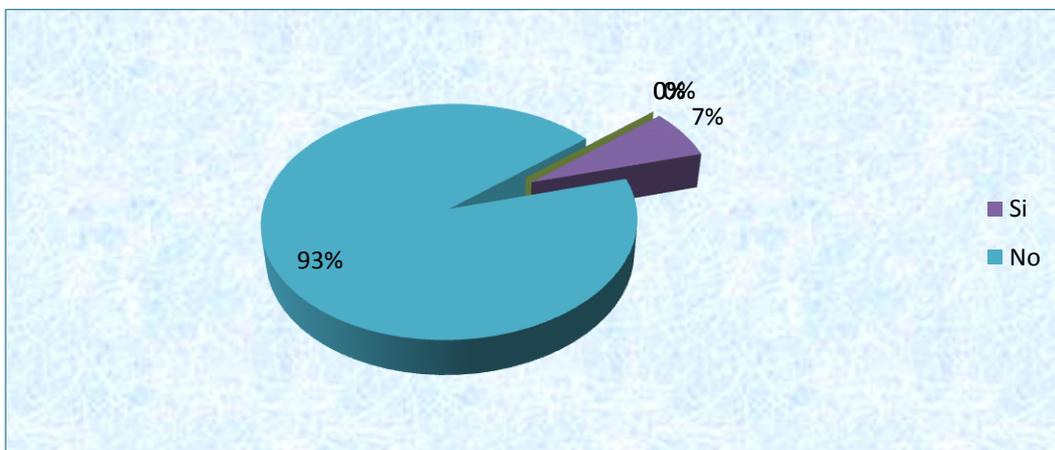
TABLA N° 9: Solución de Conflictos

ÍTEM	ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	SI	26	6,9
	NO	353	93,1
	TOTAL	379	100

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Manglaralto.

Elaborado por: Walter Borbor Orrala.

GRÁFICO N° 9: Solución de Conflictos



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Manglaralto.

Elaborado por: Walter Borbor Orrala.

Es necesario conocer el punto de vista de los usuarios ya que de acuerdo a los procesos de participación ciudadana la población juega un papel muy importante en los procesos administrativos gubernamentales, por ello, es que de acuerdo a los resultados en relación a si conocen sobre los procesos de solución de conflictos el 7% si conoce y el 93% no conoce, lo que se puede identificar que por parte de la población existe un desconocimiento sobre los procesos para poder resolver conflictos que se originan.

2.- ¿Aplican la justicia dentro de los conflictos que se originan en la Comuna de la Parroquia de Manglaralto?

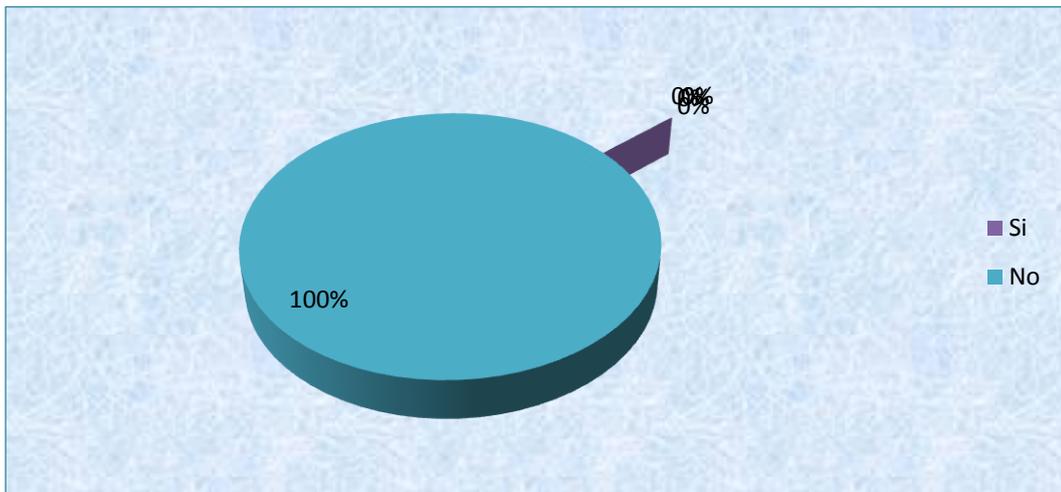
TABLA N° 10: Justicia en Conflictos

ÍTEM	ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
2	SI	0	0
	NO	379	100
	TOTAL	379	100

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Manglaralto.

Elaborado por: Walter Borbor Orrala.

GRÁFICO N° 10: Justicia en Conflictos



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Manglaralto.

Elaborado por: Walter Borbor Orrala.

Es importante que la población conozca sobre la aplicación de la justicia, ya que de ellos viene la opinión que la justicia es mancillada por interés políticos y personales, por ello, es que el 100% considera que no aplican la justicia en los procesos de resolución de conflictos. De acuerdo, a los resultados se puede establecer un indicador de necesidad de que exista la correcta aplicación de la justicia en los procesos para poder resolver los conflictos que se originan en la Comuna.

3.- ¿Cómo califica el proceso de mediación para el manejo de conflictos en la entidad gubernamental que dirige la comuna a la que pertenece?

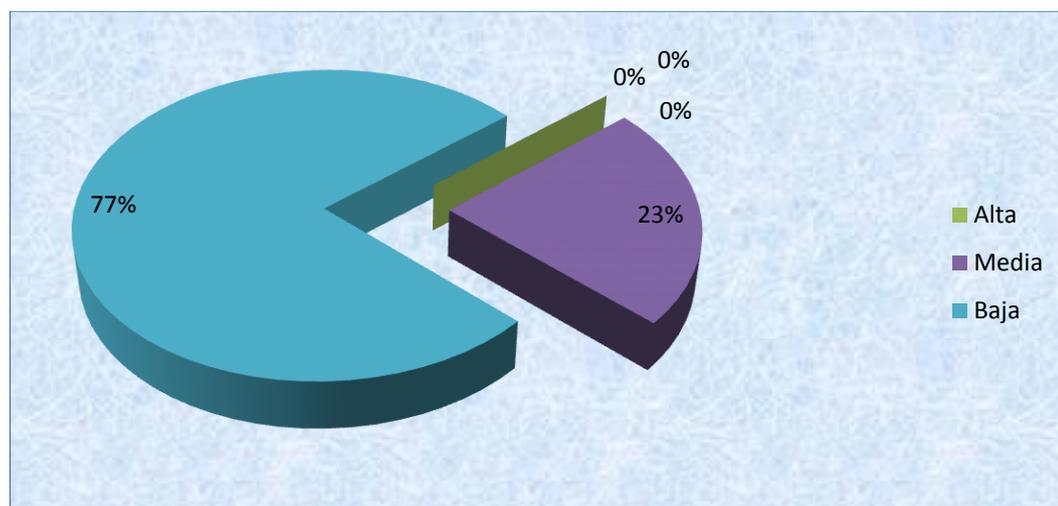
TABLA N° 11: Proceso de Mediación

ÍTEM	ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
3	ALTA	0	0
	MEDIA	87	23
	BAJA	292	77
	TOTAL	379	100

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Manglaralto.

Elaborado por: Walter Borbor Orrala.

GRÁFICO N° 11: Proceso de Mediación



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Manglaralto.

Elaborado por: Walter Borbor Orrala.

Los procesos de mediación para el manejo de conflictos deben ser los correctos para que por medio de ellos se puedan establecer las soluciones de allí que es necesario la implementación de tales procesos, ya que el 23% considera de media la calificación de los procesos frente al 77% que considera de baja los procesos; lo que se puede identificar los indicadores de que se mejore los procesos para la solución de conflictos.

4.- ¿Cómo califica la gestión administrativa de las autoridades gubernamentales en la aplicación de la solución de conflictos?

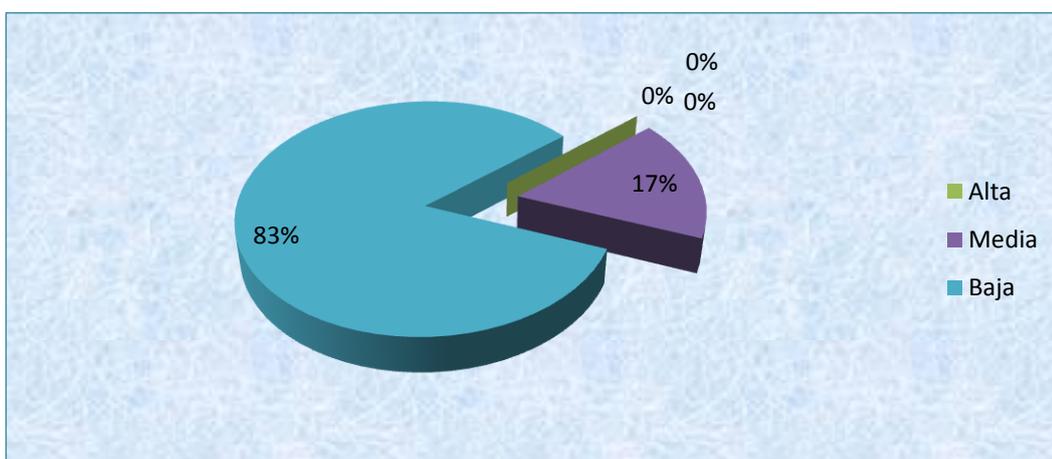
TABLA N° 12: Gestión Administrativa

ÍTEM	ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
4	ALTA	0	0
	MEDIA	64	17
	BAJA	315	83
	TOTAL	379	100

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Manglaralto.

Elaborado por: Walter Borbor Orrala.

GRÁFICO N° 12: Gestión Administrativa



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Manglaralto.

Elaborado por: Walter Borbor Orrala.

La gestión administrativa desde el punto de vista de la población es importante que se conozca ya que debido a ello es que se pueden tomar los correctivos necesario, por ello, es que en relación a la pregunta se determinó que el 17% considera de media el nivel de gestión administrativa frente a la solución de conflictos y el 83% considera de baja, lo que se puede analizar un punto de vista negativo que tiene la población frente a los procesos administrativos.

5.- ¿Conoce usted si aplican los procesos de mediación y solución de conflictos para resolver los problemas de la Comuna?

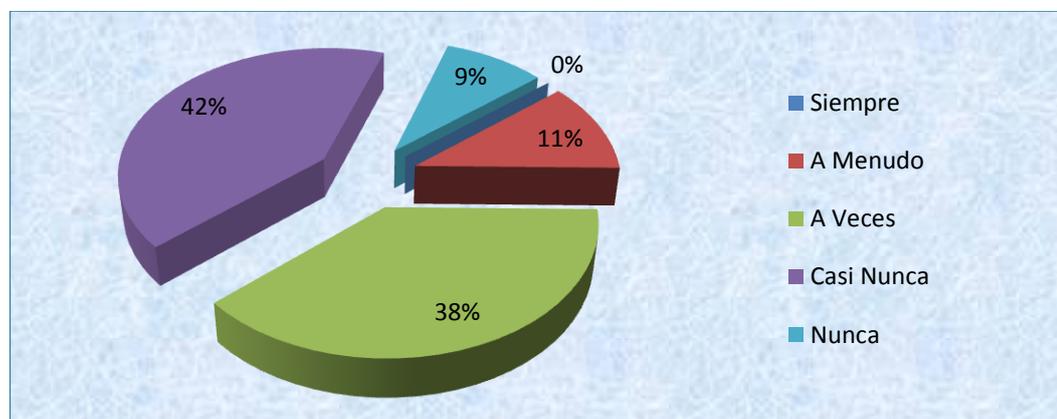
TABLA N° 13: Procesos de Mediación y Solución

ÍTEM	ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
5	SIEMPRE	0	0
	A MENUDO	43	11
	A VECES	145	38
	CASI NUNCA	157	42
	NUNCA	34	9
	TOTAL	379	100

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Manglaralto.

Elaborado por: Walter Borbor Orrala.

GRÁFICO N° 13: Procesos de Mediación y Solución



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Manglaralto.

Elaborado por: Walter Borbor Orrala.

El conocimiento que debe tener la población frente a los procesos de mediación y solución de conflictos para resolver los problemas es importante ya que de esta manera podrán tener acceso a utilizarlos, de allí, que se desprende la siguiente pregunta para determinar el grado de conocimiento, por lo que el 11% de los encuestados determina a menudo, el 38% a veces, el 42% casi nunca y el 9% que nunca lo que se determinó que existe un desconocimiento sobre los procesos.

6.- ¿Aplican las autoridades competentes acciones administrativas correctas en la solución de conflictos?

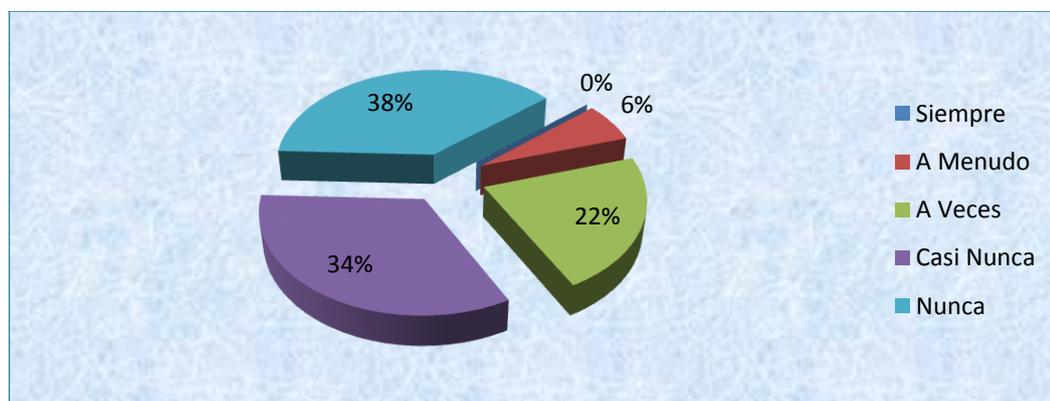
TABLA N° 14: Acciones administrativas

ÍTEM	ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
6	SIEMPRE	0	0
	A MENUDO	24	6
	A VECES	83	22
	CASI NUNCA	127	34
	NUNCA	145	38
	TOTAL	379	100

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Manglaralto.

Elaborado por: Walter Borbor Orrala.

GRÁFICO N° 14: Acciones administrativas



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Manglaralto.

Elaborado por: Walter Borbor Orrala.

Las acciones administrativas son competencia de las autoridades que dirigen las entidades gubernamentales, por ende es responsabilidad de los servidores públicos el poder aplicar de forma correcta la aplicación de soluciones de conflictos, de allí, que el 6% expresa que a menudo las acciones administrativas son las correctas, el 22% a veces, el 34% casi nunca y el 38% nunca, lo que se debe considerar tales apreciaciones importantes para poder establecer las soluciones oportunas.

7.- ¿Cree usted que al existir un Centro para la mediación y resolución de conflictos públicos ayudaría a resolver los inconvenientes que se originan en el Gobierno Autónomo Descentralizado?

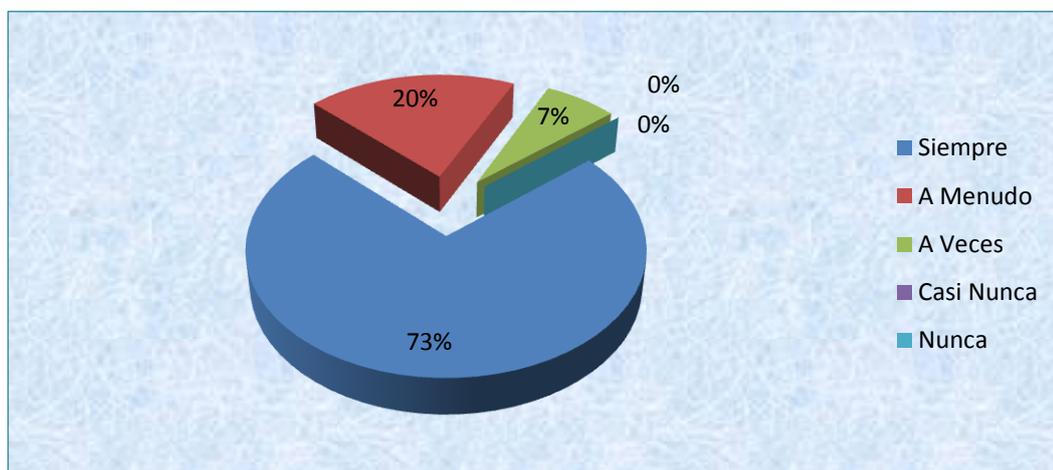
TABLA N° 15: Centro de Mediación

ÍTEM	ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
7	SIEMPRE	278	73
	A MENUDO	75	20
	A VECES	26	7
	CASI NUNCA	0	0
	NUNCA	0	0
	TOTAL	379	100

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Manglaralto.

Elaborado por: Walter Borbor Orrala.

GRÁFICO N° 15: Centro de Mediación



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Manglaralto.

Elaborado por: Walter Borbor Orrala.

La aceptación por parte de la población de que al momento de existir un Centro de Mediación y resolución de conflictos ayudará a resolver los inconvenientes es notable ya que el 73% considera que siempre, el 20% a menudo y el 7% a veces, lo que se puede identificar el respaldo al aplicar la propuesta.

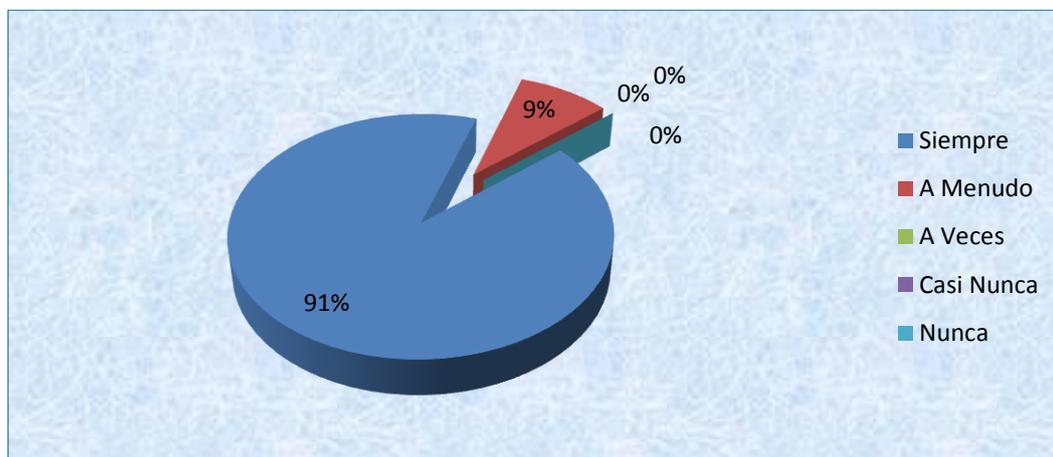
8.- ¿Participaría de forma directa en la aplicación de un Centro para la mediación y resolución de conflictos públicos para el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Manglaralto?

TABLA N° 16: Participación Directa

ÍTEM	ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
8	SIEMPRE	345	91
	A MENUDO	34	9
	A VECES	0	0
	CASI NUNCA	0	0
	NUNCA	0	0
	TOTAL	379	100

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Manglaralto.
Elaborado por: Walter Borbor Orrala.

GRÁFICO N° 16: Participación Directa



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Manglaralto.
Elaborado por: Walter Borbor Orrala.

La participación de la población de forma directa en la aplicación del Centro de Mediación y resolución de conflictos es importante, por ello el 91% considera aceptar el involucrarse y el 9% a menudo, lo que se identifica una aceptación absoluta.

3.4 CONCLUSIONES

- ◆ De acuerdo a los resultados obtenidos se puede identificar que no existe un adecuado manejo de conflictos, en donde la justicia no es aplicada de forma precisa sino que se atiende a intereses propios, determinando un bajo proceso de mediación en la resolución de conflictos.
- ◆ Los procesos de arbitraje que se consideran para la solución de conflictos laborales de acuerdo al punto de vista del personal administrativo es bajo, ya que afirman que no se aplican los procesos de mediación y solución de forma técnica.
- ◆ Las acciones administrativas de mediación en el ámbito comunitario según el enfoque de la población no es aplicada de forma correcta lo que provoca que los conflictos no se puedan resolver.
- ◆ En el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Manglaralto no exista un Centro de Mediación y Resolución de conflictos que ayude a resolver los problemas tanto en la entidad gubernamental así como por parte de la población.
- ◆ Es preciso considerar que al momento de aplicar las encuestas se pudo identificar que la población desconoce sobre las funciones de un Centro de Mediación por lo que es necesario que exista la capacitación oportuna.

3.5 RECOMENDACIONES

- ◆ Es necesario que exista un Centro de Mediación y resolución de conflictos debido a que no existe un adecuado manejo de los problemas que se suscitan en la parroquia Manglaralto.
- ◆ Los procesos de mediación y arbitraje deben ser aplicados para el bienestar de las partes involucradas dando lugar a la resolución de conflictos de forma oportuna, por ello se recomienda que sea aplicado de acuerdo a las técnicas administrativas.
- ◆ Es importante además recomendar que la población sea debidamente capacitada y constantemente participe de la resolución de conflictos ya que de esa manera se puede dar lugar a que la población pueda ser involucrarse.
- ◆ Es preciso además, considerar que exista un proceso de seguimiento y evaluación de los procesos que se deban aplicar en el Centro de Mediación y resolución de conflictos debido a que exista incertidumbre por parte de los usuarios y el personal administrativo en cuanto a los resultados que se obtienen al momento de aplicar los procesos de mediación y arbitraje.

CAPÍTULO IV

DISEÑO DE UN MODELO DE UN CENTRO PARA LA MEDIACIÓN Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS PÚBLICOS EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE MANGLARALTO, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015

4.1 DATOS INFORMATIVOS

Título de la Propuesta

Fortalecer la administración mediante el diseño de un modelo de un centro para la mediación y solución de conflictos públicos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Manglaralto, Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, año 2015

Institución Beneficiaria

Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Manglaralto, Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena

Beneficiarios

Población del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Manglaralto, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena.

Equipo Técnico Responsable

Autor: Walter Borbor Orrala

4.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

Los manejos de conflictos dentro de una organización gubernamental siempre debe ser uno de las estrategias que se debe tener, ya que por medio de ello se podría solucionar los conflictos y problemas que se pueden tratar dentro del marco administrativo sin tener alteración de procesos que afecten los procesos de defensa de las partes que involucran el conflicto.

Además, los procesos de arbitraje se enmarcan en saber que hacer frente a ello lo que es importante que exista un buen manejo de los mismos, de allí es que de acuerdo a las encuestas y entrevistas se pudo determinar la necesidad de un buen proceso de arbitraje frente a las acciones administrativas que se deben utilizar para la mediación, como una técnica para la solución de conflictos sin tener que llegar a instancias judiciales.

Por medio de esta propuesta de un Centro de Mediación y solución de Conflictos Públicos, se debe saber que la entidad gubernamental de análisis como es Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Manglaralto, Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena no existe un Centro de Mediación lo que se hace sustentable el poder proponerlo y saber que se pueden obtener resultados positivos, ya que actualmente no manejan la parte de solución de conflictos y ello propensa a que puedan existir situaciones adversas dentro de la organización y de la comunidad en general.

4.3 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

El Centro de Mediación y solución de Conflictos Públicos es un sistema que permite resolver los conflictos laborales y de la comunidad en base a acuerdos sin tener que llegar a situaciones legales, por lo que es necesario poder fortalecerlo en

el proceso de la administración del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Manglaralto, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, lo que ayudaría a la resolución de conflictos. Es importante que exista un Centro de Mediación y solución de Conflictos Públicos ya que eso permite fortalecer la imagen institucional del GAD Parroquial de Manglaralto.

Además, desarrolla por parte de la población la forma de lograr una confiabilidad y buena apreciación de los procesos que se implementan y la forma de cómo se puede desarrollar la imagen corporativa del ente municipal. Es de mucha utilidad el poder implementar un Centro de Mediación y solución de Conflictos Públicos ya que por medio de este proceso se puede mantener además acuerdos de paz y armonía sin llegar a criterios que afecten a las partes involucradas en el conflicto.

Además que el impacto de su implementación es positiva debido a que los recursos necesarios que se deben necesitar para lograr la solución de conflictos están enmarcados en la base legal sin alterar procesos en las que las partes puedan ser afectadas.

4.4 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

Objetivo General

Fortalecer los procesos administrativos mediante directrices y lineamientos que conduzcan a la implementación de un centro de mediación y solución de conflictos públicos presentes en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Manglaralto, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena.

Objetivos Específicos

- Proponer la estructura administrativa del Centro de Mediación y Solución de Conflictos, a través de la ilustración de un organigrama.

- Direccionar el correcto manejo de conflictos mediante políticas y procedimientos funcionales del centro de mediación y solución de de conflictos públicos.
- Orientar las acciones de arbitraje y toma de decisiones en beneficio de los involucrados a través de procesos analíticos y gráficos de mediación.
- Facilitar consideraciones de costos a través de la ilustración de un presupuesto institucional para la operatividad del “Centro de Mediación y Solución de Conflictos Públicos”.

4.5 DISEÑO DEL CENTRO DE MEDIACIÓN Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS PÚBLICOS.

Ámbito

El ámbito donde se desarrolla la propuesta del Centro de Mediación y Solución de Conflictos Públicos es en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Manglaralto del cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, dando participación a los procesos administrativos que incurren al momento de aplicar la propuesta con el objetivo de intervenir en lo social.

Alcance

El alcance de la propuesta se establece en la relevancia de una socialización, difusión y conocimiento que deben tener los funcionarios que laboran en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Manglaralto del cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, además, está dirigido a la población en general ya que entre ellos existen conflictos que pueden ser manejados al nivel de una mediación.

Visión

Ser líderes en la solución y mediación de conflictos públicos en el cantón Santa Elena, brindando oportunidades de solución de conflictos de una manera técnica y administrativa para que existan acuerdos de paz.

Misión

Promover la solución y mediación de conflictos públicos a través de un Centro de Mediación y solución de conflictos públicos incentivando la participación de la ciudadanía en el manejo de los problemas aplicando equidad y valores.

Valores

Entre los valores que se deben aplicar para una excelente mediación y solución de conflictos son: confidencialidad, voluntariedad, legalidad, equidad y justicia.

4.6 ORGANIGRAMA

Se presenta la estructura organizacional del Centro de Mediación para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Manglaralto del cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena.

GRÁFICO N° 17: Organigrama



Fuente: Proceso de investigación
Diseñado por: Walter Borbor Orrala

4.7 POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

Funciones del Centro de Mediación

- ❖ Tramitará las mediaciones de naturaleza transigible por concepto de litigios de tierras, herencias, robos, familiares entre otros.
- ❖ Manejará los procesos de mediación en todas sus etapas.
- ❖ Designará a los mediadores para casos especiales de acuerdo a lo estipulado en el marco legal.
- ❖ Desarrollará un archivo de actas de mediación y de conflictos.
- ❖ Expedirá los documentos certificados del manejo del conflicto.
- ❖ Desempeñará las funciones y representación que compete al centro de mediación.
- ❖ Establecerá acuerdos de alianzas y compromisos para que resuelvan los conflictos enmarcados en la mediación.

Funciones del Director del Centro

- ❖ Tendrá la responsabilidad de administrar y controlar el centro, actuando como representante legal.
- ❖ Debe planificar de manera anual el plan de actividades a realizarse en el año calendario.

- ❖ Tramitará las solicitudes para derivarlos a los mediadores los conflictos de acuerdo al grado de complejidad.
- ❖ Planificará capacitaciones y actividades a bien del personal de mediación en donde se potenciará el servicio que se brinda con conocimiento.
- ❖ Expedirá certificados de idoneidad de los mediadores y peritos del Centro.
- ❖ Escogerá al personal idóneo al momento de elegir mediadores.
- ❖ Tendrá en control de libros, actas y archivos de todos los procesos de mediación y resolución de conflictos.

Funciones de Archivo

- ❖ Recibir y dar procesos de solicitudes de los trámites de mediación.
- ❖ Mantener informado a los mediadores sobre los asuntos en las que han sido designados.
- ❖ Coordinar las reuniones en donde se llevan los procesos de mediación.
- ❖ Asesorar los contenidos de redacción de todos los documentos en base a los procesos que se den en curso.
- ❖ Ordenar y archivar todos los procesos de mediación y resolución de conflictos.
- ❖ Dictaminar sobre la necesidad de asistencia jurídica de las partes cuando así lo solicite el mediador.

Funciones de la Secretaria Logística

- ❖ Suministrará los bienes y servicios que requieren las dependencias del departamento para el desarrollo de sus funciones y velar por su uso racional.
- ❖ Proveerá a las diferentes dependencias de los programas y aplicaciones tendientes a la sistematización y automatización de sus procesos y procedimientos con el fin de que sean eficientes y eficaces en el cumplimiento de sus funciones.
- ❖ Coordinará y asesorará a las dependencias del departamento en su diseño y su adecuación organizacional, que le permitan el cumplimiento y el desarrollo de los procesos, procedimientos y funciones.

Funciones de Guardia de seguridad

- ❖ Ejercerá la vigilancia y protección de bienes muebles e inmuebles, así como la protección de las personas que puedan encontrarse dentro del centro.
- ❖ Efectuará controles de identidad en el acceso o en el interior de inmuebles determinados, sin que en ningún caso puedan retener la documentación personal.
- ❖ Mantendrá el orden y el control de las personas que ingresen al departamento para realizar sus trámites.
- ❖ Efectuará la protección del almacenamiento, recuento, clasificación y transporte de dinero, valores y objetos valiosos.

4.8 PROCESOS ANALÍTICO Y GRÁFICO DE LA MEDIACIÓN

La Mediación propone un espacio del diálogo participativo entre dos o más personas que mantienen un conflicto sea este personal o de otro índole. Entre los procesos que se podrán dar las mediaciones tenemos:

- 1.- Conflictos al interior de establecimientos educacionales, entre compañeros de curso o nivel.
2. Entre organizaciones comunitarias que difieren sobre la utilización de espacios comunes o por el uso de recursos.
4. Entre víctimas e imputados por la comisión de un delito en que se han sustraído especies, se ha ofendido la honra de una persona o se ha producido un daño a la integridad física, entre otros.
5. Incumplimiento de las obligaciones emanadas de un contrato, como por ejemplo un arriendo o un contrato de promesa de compraventa, entre otros

A continuación se puede describir el proceso de mediación;

Procedimientos de mediación

El procedimiento de mediación, como un mecanismo extra proceso de solución de conflictos se iniciará con la solicitud de mediación. El Director del Centro procederá a la designación del mediador, al señalamiento de días y hora para la realización de la audiencia de mediación, notificación a las partes conforme lo establece La Ley de Arbitraje y Mediación.

Solicitud de mediación

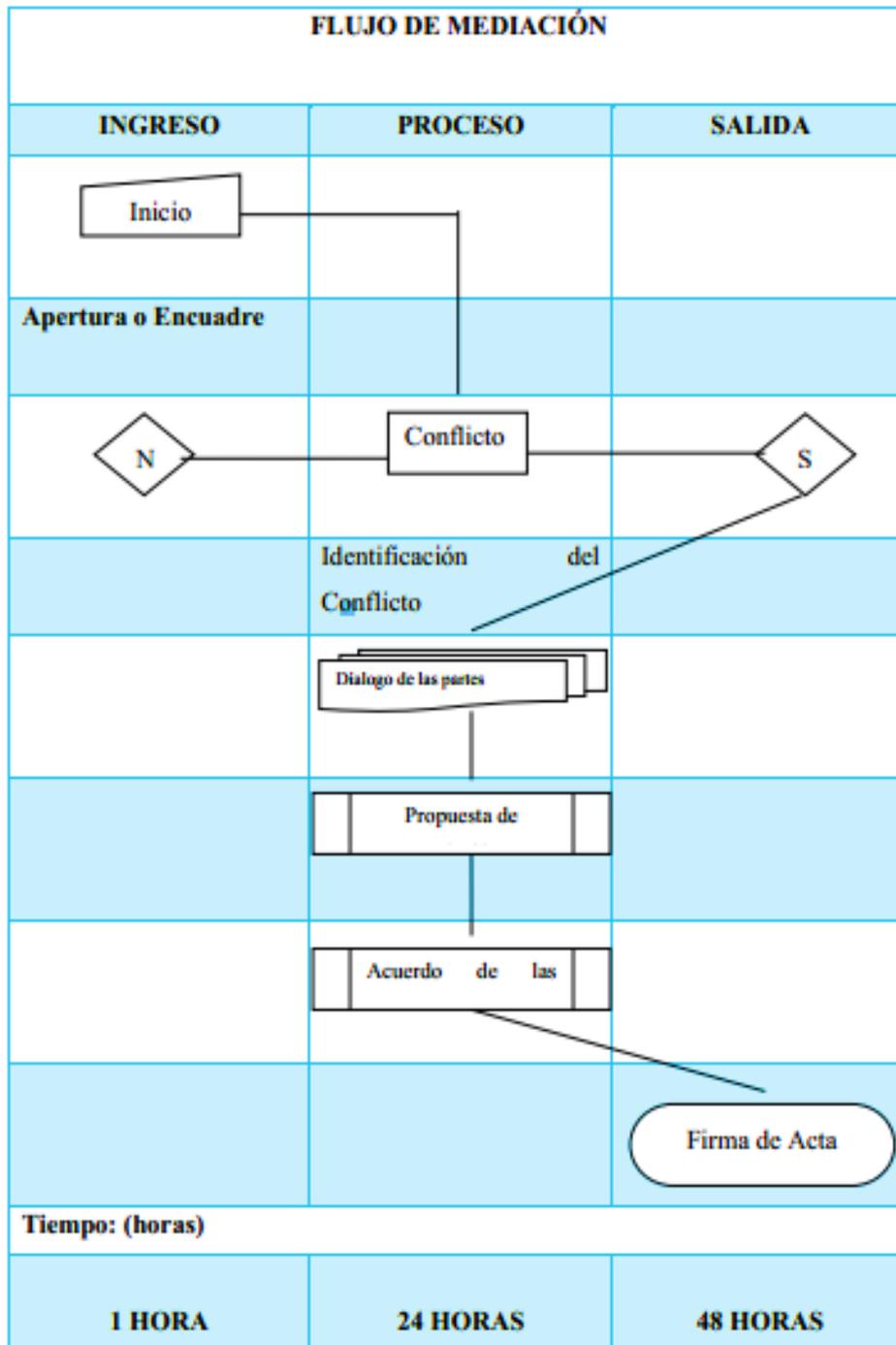
La petición de mediación extra proceso se dirigirá por escrito al Director del Centro, solicitando la designación de un mediador para que intervenga como facilitador para lograr un acuerdo extra judicial respecto a una controversia determinada.

La petición podrá ser presentada por un o varias partes, debida y obligatoriamente patrocinadas por un abogado. Sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley de Arbitraje y Mediación, el escrito de solicitud indicará:

1. Nombres, domicilio y dirección de las partes y de sus representantes o apoderados, así como también, números telefónicos, fax, correo electrónico, adjuntando los respectivos documentos habilitantes.
2. Un resumen de la naturaleza del conflicto o cuestiones materia d la mediación.
3. Determinación de la cuantía de la mediación o la indicación que por su naturaleza es indeterminada.
4. Firma de solicitante y/o firma del abogado patrocinador.

4.9 FLUJO DE MEDIACIÓN

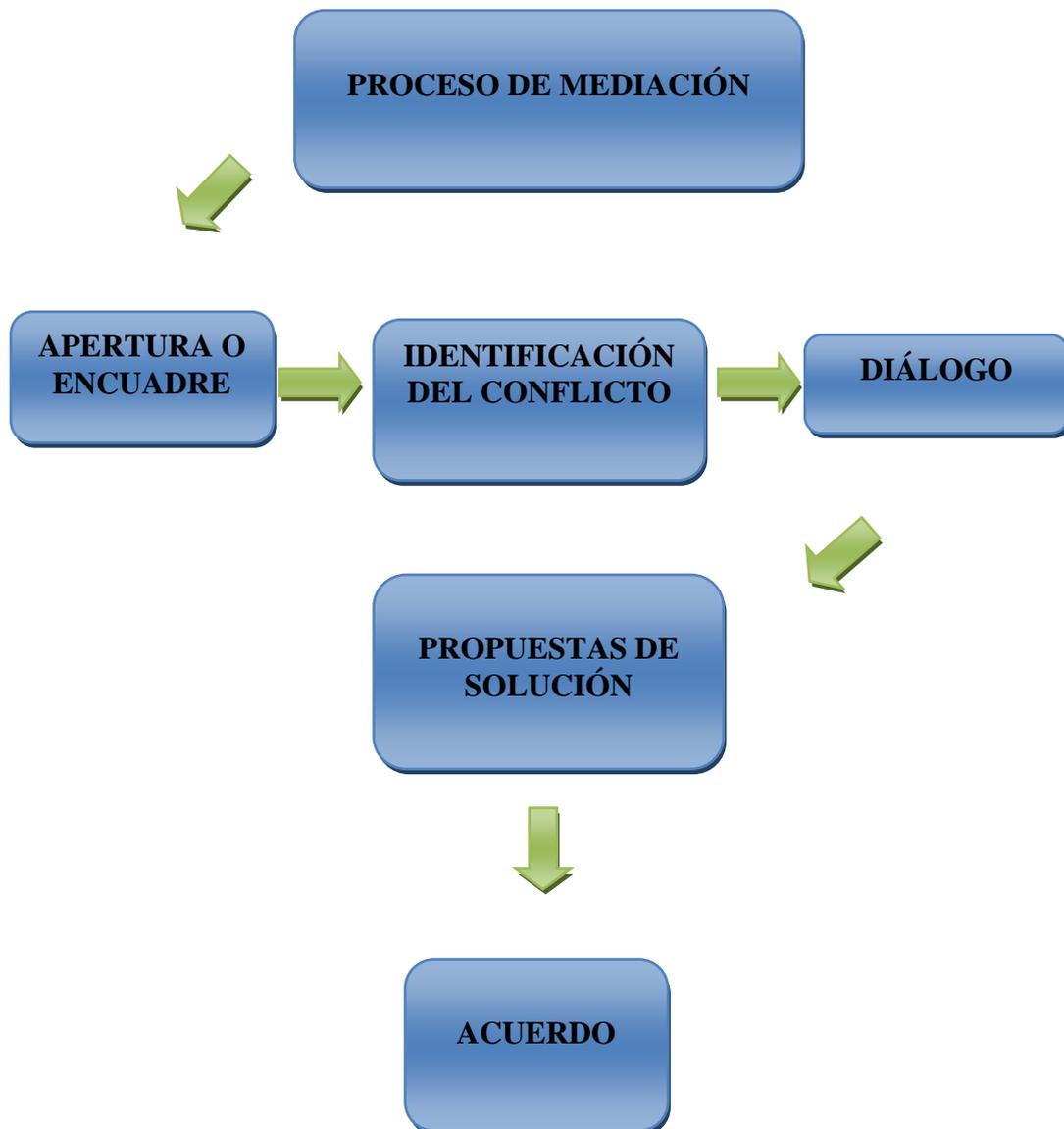
GRÁFICO N° 18: Flujo de Mediación



Fuente: Investigación bibliográfica
 Diseñado por: Walter Borbor Orrala

4.10 PROCESO DE MEDIACIÓN

GRÁFICO N° 19: Proceso de Mediación



Fuente: Documentación bibliográfica
Elaborado por: Walter Borbor Orrala

4.11 PLAN DE ACCIÓN

Problema Principal: La necesidad de un Centro de Mediación y Manejo de Conflictos Públicos			
Fin de la Propuesta: Implementar un centro de Mediación y Manejo de Conflictos Públicos.			Indicadores: Manejo de conflictos, Proceso de arbitraje, Acciones administrativas, Centro de Mediación
Propósito de la Propuesta: Resolver los conflictos mediante la aplicación de un Centro de Mediación y Manejo de Conflictos Públicos, mediante la aplicación del modelo de creación de un Centro de Mediación y Solución de Conflictos Público.			
Coordinador del Proyecto: Walter Borbor Orrala.			
Objetivos	Indicadores	Estrategias	Actividades
Proponer la estructura administrativa del Centro de Mediación y Solución de Conflictos, a través de la ilustración de un organigrama.	Implementación del Centro con estructura administrativa	Implementación el centro de mediación y solución de conflictos con la estructura administrativa propuesta.	Aplicar el Manejo de Conflictos para poder resolver los problemas cotidianos
Direccionar el correcto manejo de litigios mediante políticas y procedimientos funcionales del centro de mediación y solución de conflictos públicos.	GADPRM con directrices de correcto manejo de litigios	Implementación del Centro con políticas y procedimientos de mediación	Implementar el proceso de arbitraje para la toma de decisiones
Orientar las acciones de arbitraje y toma de decisiones en beneficio de los involucrados a través de procesos analíticos y gráficos de mediación.	Integración social Diálogo Mediación	Aplicación de los procesos analíticos y gráficos de mediación, propuestos.	Aplicar las acciones administrativas que permiten la resolución de conflictos
Facilitar consideraciones de costos a través de la ilustración de un presupuesto institucional para la operatividad del “Centro de Mediación y Solución de Conflictos Públicos.	GADPRM con conocimiento de preparación de presupuesto	Consideración de la ilustración del presupuesto institucional, propuesto..	Aplicar el proceso para consideración de costos.

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: Walter Borbor Orrala

4.12 PRESUPUESTO DEL MODELO

Para desarrollar el Centro de Mediación y Solución de Conflictos Públicos:

CUADRO N° 6: Gastos De Inversión

CANTIDAD	CONCEPTO	COSTO UNITARIO US\$	COSTO TOTAL US\$
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN			
2	COMPUTADORA	500,00	1,000.00
1	IMPRESORA TINTA CONTINUA	180.00	180.00
EQUIPOS DE OFICINA			
2	PERFORADORA	5.00	10.00
2	GRAPADORA	6.00	12.00
MUEBLES OFICINA			
1	ESCRITORIO EJECUTIVO	100.00	100.00
2	SILLA GIRATORIA	40.00	80.00
SUMINISTROS DE OFICINA			
10	Resmas de Papel Bond A4	5,00	50.00
20	Esferográficos	0.50	10.00
20	Lápices	0.30	6.00
20	Carpetas Folders	1.20	24.00
12	Cajas de Clips	1.00	12.00
2	Agendas	5.00	10.00
TOTAL			\$ 1,500.00

Fuente: Proceso de investigación
Elaborado por: Walter Borbor Orrala

CUADRO N° 7: Gastos de Talento Humano

CANTIDAD	CONCEPTO	COSTO MENSUAL US\$	COSTO ANUAL US\$
SUELDOS Y SALARIOS			
1	Director	700,00	8400,00
2	Mediadores	1000,00	12000,00
1	Secretaria	400,00	4800,00
1	Logística	400,00	4800,00
1	Seguridad	400,00	4800,00
	TOTAL		\$ 34800,00
BENEFICIOS SOCIALES			
6	Décimo Cuarto Sueldo	352,00	2112,00
6	Décimo Tercer Sueldo	352,00	2112,00
	TOTAL		\$ 4224,00
CAPACITACIÓN			
1	Manejo de Conflictos	400,00	400,00
1	Procesos de Arbitraje	300,00	300,00
1	Acciones Administrativas para la Mediación	350,00	350,00
	TOTAL		\$ 1050,00

Fuente: Proceso de investigación

Elaborado por: Walter Borbor Orrala

CONCLUSIONES

- ◆ De acuerdo a los resultados de las encuestas se pudo determinar los indicadores de necesidad como es el Manejo de Conflictos, además es necesaria la aplicación de procesos adecuados sin perjudicar la integridad de las partes sino con el acuerdo establecer parámetros en base a los aspectos legales y administrativos.

- ◆ En situaciones de ausencia del Proceso de Arbitraje, amerita establecer procedimientos que no afecten la toma de decisiones, es decir que sean correcta y justa

- ◆ Es importante que se determinen las acciones administrativas para la Mediación, en donde cada una de las decisiones enmarcadas en la Ley, viabilicen el establecimiento de acuerdos sin tener que recurrir a otros aspectos, solo si se manejan los procesos de forma adecuada se pueden identificar las respectivas soluciones.

- ◆ Entre las acciones administrativas es importantísimo la identificación de costos que demanda la implementación del Centro de Mediación y Solución de Conflictos Públicos

RECOMENDACIONES

- ◆ Al momento de manejar los conflictos es necesario conocer sobre los aspectos que incurren el identificar los causales, los factores y la manera de procedencia de cada una de las partes lo que es necesario que se analice bien antes de tomar acciones en la cual se pueda perjudicar sin intención al momento de la toma de decisiones.
- ◆ En cuanto a los procesos de arbitraje es esencial considerar los lineamientos y alcances que tiene la arbitrariedad ya que aquello podría resultar en parte beneficioso o a su vez perjudicial, por ello es importante considerar que tales procesos sean basados en el marco legal y administrativo.
- ◆ Al instante de aplicar las acciones administrativas para el proceso de Mediación, se puede determinar que se consideren los procesos que sean los que lleven a manejar el conflicto y no complicarlo, aunque ya no es cosa por parte de la entidad las decisiones que se tomen pero que estas se enmarquen en lo correcto.
- ◆ Mantener un Centro de Mediación y Manejo de Conflictos Públicos demanda costos por lo que es necesario determinar su monto y fuente o fuentes de financiamiento.

BIBLIOGRAFÍA

ALBRECHT, KARL Y ALBRECHT, STEVE, Cómo Negociar con Éxito. El método de avanzada para construir tratos justos para todos, Edit. Gránica. 1993.

CAIVANO, ROQUE J., Y OTROS, Mecanismos Alternativos para la Resolución de Conflictos, Negociación, Conciliación y Arbitraje, Editor E. Moame Drago, Primera Edición, 1998.

FISHER, ROGER, Más allá de Maquiavelo, Herramientas para afrontar conflictos. Edit. Gránica, 1996.

GIRARD, KATHRYN Y KOCH, SUSAN, Resolución de Conflictos en las Escuelas. Edit. Gránica, 1997.

GIMÉNEZ ROMERO CARLOS, Modelos de mediación y su aplicación en mediación intercultural, Universidad Pontificia de Comillas, 2001.

GOTTHEIL, JULIO Y SCHIFFRIN, ADRIANA, Mediación una Transformación en la Cultura. Edit. Paidos. 1996.

GROVER DUFFY, KAREN Y OTROS, La Mediación y sus Contextos de Aplicación. Una introducción para profesionales e investigadores. Edit. Paidos. 1996.

LEDESMA N., MARIANELLA, El Procedimiento Conciliatorio, un enfoque teórico – normativo. Edit. Gaceta Jurídica S.A., Primera Edición, 2000.

LOLIN CABRERA ELIZABETH ZULAY, Diseño línea gráfica del nuevo centro de mediación en la dirección provincial de educación del Guayas, Guayaquil – Ecuador Octubre, 2010

MOORE, CHRISTOPHER, El Proceso de Mediación, Métodos prácticos para la resolución de conflictos, Edit. Gránica, 1995.

ORMACHEA CHOQUE, IVÁN, Retos y Posibilidades de la Conciliación en el Perú: Primer estudio cualitativo. Propuesta de políticas y lineamientos de acción, Editor: Consejo de Coordinación Judicial. Palacio de Justicia. 1998.

OSORIO VILLEGAS ANGÉLICA MARÍA, Conciliación mecanismo alternativo de solución de conflictos por excelencia, Bogotá, 2002.

PERALTA QUINTANILLA TOMAS ROLANDO, la mediación comunitaria como medio alternativo de solución de conflictos en la legislación ecuatoriana, tesis de grado previa la obtención del título de doctor en jurisprudencia, loja.2009.

ROBBINS, STEPHEN P, Comportamiento Organizacional, Conceptos, Controversias y Aplicaciones, Edit. Prentice Hall, Sexta Edición 1994.

URY, WILLIAM, ¡Supere el No! Cómo negociar con personas que adoptan posiciones obstinadas. Edit. Norma. 1993.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

MEDIACIÓN:

La mediación consiste en que a través de un intermediario se les facilite a los ciudadanos llegar a un acuerdo sobre la solución de un conflicto sin necesidad de dar las cláusulas específicas para solucionar sus problemas. Es decir que el intermediario participa en la solución de los problemas sin ponerse a favor o en contra de las personas que son participes del mismo.

CONFLICTO:

Es un suceso en el que las personas tienen disconformidad hacia algo en específico que no les permite llegar a un acuerdo con facilidad sino que se genera el confrontamiento entre dos o más personas.

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA:

La administración pública es el conjunto de organizaciones estatales que ejercen la función administrativa del Estado, tiene la función de estar al tanto de todo lo que sucede en la parroquia y por lo tanto permitir el acercamiento a la población con el poder político con la finalidad de resolver los problemas y necesidades públicas de manera rápida.

DIÁLOGO:

El dialogo es un aspecto fundamental para lograr una relación entre dos seres, sea que se realice por cualquier medio, desde una perspectiva más amplia en cuanto al

aspecto laboral, el dialogo va a crear una buena relación no solo con el entorno laboral donde se desempeña si no en cualquier área que le permita demostrar sus destrezas.

INTEGRACIÓN:

La integración es un prodigio con estrategias basadas en la unión que se da desde el momento en que una persona se une a otra y así sucesivamente hasta formar un grupo grande de personas con un mismo propósito sin importar diferencia de género, raza o cultura u otras características.

CONSENSO:

Finiticación de un tema específico o a un acuerdo adquirido por un grupo de personas con un mismo proceso, con relación a esto se denomina consenso a un arreglo entre dos o más personas.

NEGOCIACIÓN:

En este método los implicados en el conflicto toman de manera voluntaria una decisión sobre sus problemas, ya que aquí no interviene el mediador.

CONCILIACIÓN:

Debe establecerse la calma por ambas partes aunque tengan opiniones opuestas.

ARBITRAJE:

Es el proceso en el que las personas implicadas por ambas partes toman una decisión anticipada o sobre ponerla ante uno o varios árbitros que puedan suscitarse en materias de su libre decisión de acuerdo a su derecho.

ABREVIATURAS

CMC.-

Centros de Mediación de Conflictos

PNBV.-

Plan Nacional del Buen Vivir

COOTAD.-

Código Orgánico de Ordenamiento Territorial, Autonomía y Descentralización.

SENPLADES.-

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo.

GADPM.-

Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Manglaralto.

INEC.-

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.

PEA.-

Población Económicamente Activa.

MAGAP.-

Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca.

CSP.- Conflictos Sociales Públicos.

ANEXOS

ANEXO N° 1: Carta Aval



Oficio N° 095 – GADPRM-15
Manglaralto 18 de Febrero del 2015.

Economista.
David Batallas González.
**DIRECTOR DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA.**

En su despacho.-

De mis consideraciones,

Por medio del presente, quienes conformamos el G.A.D. Parroquial Rural de Manglaralto tenemos el honor de expresarle un fraterno saludo, y al mismo tiempo informarle lo siguiente.

En contestación al oficio N° AP-020-2015 con fecha 13 de Febrero del 2015 nos permitimos darle la siguiente información.

En asamblea ordinaria se resolvió aceptar la petición que solicita el **Sr. WALTER HERIBERTO BORBOR ORRALA** con cedula de ciudadanía N° 091898159-8 egresado de la Carrera de Administración Pública para que desarrollé el tema de tesis **"MODELO DE UN CENTRO PARA LA MEDIACIÓN Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS PÚBLICOS EN EL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE MANGLARALTO, CANTON SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015"** comprometiéndose a brindar la información requerida y apoyo de los dirigentes que conformamos el G.A.D Parroquial Manglaralto.

Particular que comunicamos para los fines de Ley.

Atentamente,


Sra. Luz Marina Vera García
**PRESIDENTE
GADPR DE MANGLARALTO**




Lcda. Martha Orrala Bone
**SECRETARIA
GADPR DE MANGLARALTO**

CC/Archivo.
M/Orrala

Oficina: Parroquia Manglaralto. Av. Guayaquil entre Constitución y 24 de Mayo
Telf. Oficina 2901112. **Celular:** Presidencia 0994131905 – Secretario 0993320902.
Email: jpmanglaralto@hotmail.com

Fuente: Proceso de investigación
Elaborado Por: Walter Borbor Orrala

ANEXO N° 2: Entrevista Realizada a la Presidenta del GAD Parroquial



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

“MODELO DE UN CENTRO PARA LA MEDIACIÓN Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS PÚBLICOS, EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE MANGLARALTO, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA” AÑO 2015

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO

OBJETIVO: Conocer los criterios sobre el manejo de los conflictos públicos que se originan en el Gobierno Descentralizado Parroquial de Manglaralto, Cantón Santa Elena.

RESPONDER LAS SIGUIENTES PREGUNTAS:

1.- ¿Existen un adecuado manejo en cuanto a los conflictos que se originan en la entidad gubernamental que usted dirige?

Solo se ayuda a las partes involucradas a solucionar siempre y cuando sea competencia del GAD Parroquial, pero no se utilizan mecanismos adecuados

2.- ¿Aplican la justicia dentro de los conflictos que se originan en el Gobierno Descentralizado que usted dirige?

Se trata de ser imparcial a la hora de intervenir a través de la tenencia política.

3.- ¿Existe un proceso de mediación adecuado para el manejo de los conflictos?

Se tiene bases de mediación pero no se aplican procesos al no contar con un departamento específico para esta función.

Fuente: Proceso de investigación
Elaborado por: Walter Borbor Orrala

ANEXO N° 3: Entrevista realizada a la Presidenta del GAD Parroquial

4.- ¿Establecen los diálogos adecuados al momento de solucionar problemas dentro de la entidad gubernamental?

Se escuchan a las partes para ayudar pero no se interviene si es un problema ajeno a la entidad.

5.- ¿Conoce sobre los procesos de arbitraje que se deben considerar para resolver los conflictos laborales?

Si pero no se ha dado el caso extremo para ser aplicados

6.- ¿Existen procesos de mediación y solución de conflictos para resolver problemas de la comunidad?

No, al momento se solucionan problemas de las Comunas interviene la federación de Comunas por no contar con procesos adecuados.

7.- ¿Aplican las acciones administrativas correctas en la solución de conflictos?

En los casos de controversia se ha tratado en solucionar sin llevar al margen de un juicio.

8.- ¿Conoce sobre las cualidades que deben tener los mediadores y conciliadores para generar una cultura de paz?

Poco conocimiento en las funciones y cualidades que se aplican, al no ser un mediador.

9.- ¿Cree usted que al existir un Centro para la mediación y resolución de conflictos públicos ayudaría a resolver los inconvenientes que se originan en el Gobierno Autónomo Descentralizado?

Al momento el GAD Parroquial no aplica la competencia para mediar así que se deja en manos del GAD Municipal, tenencia o federación de Comunas para ellos solucionar

10.- ¿Participaría de forma directa en la aplicación de un Centro para la mediación y resolución de conflictos públicos para el Gobierno Autónomo Descentralizados de la Parroquia Manglaralto?

La predisposición siempre esta presente para trabajar en favor y para la comunidad.

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Fuente: Proceso de investigación
Elaborado por: Walter Borbor Orrala

ANEXO N° 4: Oficina de los vocales de la Junta Parroquial de Manglaralto



Fuente: Sr. Willer Muñoz Soriano, vocal principal de GADPRM
Preparado por: Walter Borbor Orrala

ANEXO N° 5: Encuestando a un Ciudadano



Fuente: Proceso de investigación
Elaborado por: Walter Borbor Orrala

ANEXO N° 6: Entrevista dirigida al personal administrativo



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

“MODELO DE UN CENTRO PARA LA MEDIACIÓN Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS PÚBLICOS, EN EL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE MANGLARALTO, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA” AÑO 2015

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

ENTREVISTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO

OBJETIVO: Conocer los criterios sobre el manejo de los conflictos públicos que se originan en el Gobierno Descentralizado Parroquial de Manglaralto, Cantón Santa Elena.

Escoja la opción marcando una x en las siguientes preguntas:

1.- ¿Existe un adecuado manejo de los conflictos que se presentan en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Manglaralto?

SI

NO

2.- ¿Aplican la justicia dentro de los conflictos que se originan en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Manglaralto?

SI

NO

Escoja la opción de su criterio marcando un \surd en las alternativas siguientes:

3.- ¿Cómo califica el proceso de mediación para el manejo de conflictos en la entidad gubernamental donde usted labora?

- Alta
- Media
- Baja

4.- ¿Cómo califica los procesos de arbitraje que se deben considerar para la resolución de conflictos laborales?

- Alta
- Media
- Baja

Para contestar las siguientes preguntas sírvase marcar con una **X** la alternativa que crea conveniente tomando en cuenta los siguientes parámetros.

- 5 SIEMPRE**
- 4 A MENUDO**
- 3 A VECES**
- 2 CASI NUNCA**
- 1 NUNCA**

N.-	PREGUNTAS	INDICADORES				
		5	4	3	2	1
5	¿Conoce usted si aplican los procesos de mediación y solución de conflictos para resolver los problemas de la Comuna?					
6	¿Aplican las autoridades competentes acciones administrativas correctas en la solución de conflictos?					
7	¿Cree usted que al existir un Centro para la mediación y resolución de conflictos públicos ayudaría a resolver los inconvenientes que se originan en el Gobierno Autónomo Descentralizado?					
8	¿Participaría de forma directa en la aplicación de un Centro para la mediación y resolución de conflictos públicos para el Gobierno Autónomo Descentralizados de la Parroquia Manglaralto?					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO N° 7: Entrevista dirigida a Usuarios



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

“MODELO DE UN CENTRO PARA LA MEDIACIÓN Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS PÚBLICOS, EN EL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE MANGLARALTO, CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA” AÑO 2015

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS

OBJETIVO: Conocer los criterios sobre el manejo de los conflictos públicos que se originan en el Gobierno Descentralizado Parroquial de Manglaralto, Cantón Santa Elena.

Escoja la opción marcando una x en las siguientes preguntas:

1.- ¿Conoce usted si existe en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Manglaralto procesos para la solución de conflictos?

SI NO

2.- ¿Aplican la justicia dentro de los conflictos que se originan en la Comuna de la Parroquia Manglaralto?

SI NO

Escoja la opción de su criterio marcando un \surd en las alternativas siguientes:

3.- ¿Cómo califica el proceso de mediación para el manejo de conflictos en la entidad gubernamental que dirige la comuna a la que pertenece?

- Alta
- Media
- Baja

4.- ¿Cómo califica la gestión administrativa de las autoridades gubernamentales en la aplicación de la solución de conflictos?

- Alta
- Media
- Baja

Para contestar las siguientes preguntas sírvase marcar con una **X** la alternativa que crea conveniente tomando en cuenta los siguientes parámetros.

- 5 SIEMPRE**
- 4 A MENUDO**
- 3 A VECES**
- 2 CASI NUNCA**
- 1 NUNCA**

N.-	PREGUNTAS	INDICADORES				
		5	4	3	2	1
5	¿Conoce usted si aplican los procesos de mediación y solución de conflictos para resolver los problemas de la Comuna?					
6	¿Aplican las autoridades competentes acciones administrativas correctas en la solución de conflictos?					
7	¿Cree usted que al existir un Centro para la mediación y resolución de conflictos públicos ayudaría a resolver los inconvenientes que se originan en el Gobierno Autónomo Descentralizado?					
8	¿Participaría de forma directa en la aplicación de un Centro para la mediación y resolución de conflictos públicos para el Gobierno Autónomo Descentralizados de la Parroquia Manglaralto?					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN