

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES

CARRERA DE DERECHO

TEMA:

"Gestión de Conflictos y la Mediación Comunitaria como Cultura de paz en las Parroquias Rurales del Cantón Ambato".

Informe final del trabajo de titulación previo a la obtención del Título de Abogada

AUTOR:

SAMANTHA MISHELLE PAREDES CHINACHI

TUTOR:

AB. MG. MAURICIO TAMAYO

AMBATO – ECUADOR

2024

TEMA:

"GESTION DE CONFLICTOS Y LA MEDIACION COMUNITARIA COMO CULTURA DE PAZ EN LAS PARROQUIAS RURALES DEL CANTON AMBATO".

APROBACIÓN DEL TUTOR

El suscrito AB.MG MAURICIO TAMAYO en calidad de Tutor del Trabajo de Integración Curricular.

CERTIFICA:

Que la Señorita PAREDES CHINACHI SAMANTHA MISHELLE, portadora de la Cédula de ciudadanía: 1804051157, habilitado para obtener el Título de Tercer Nivel; ha concluido su Trabajo de Titulación, Modalidad PROYECTO DE INVESTIGACIÓN; sobre el Tema: **"GESTION DE CONFLICTOS Y LA MEDIACION COMUNITARIA COMO CULTURA DE PAZ EN LAS PARROQUIAS RURALES DEL CANTON AMBATO".**

Previo a la obtención del título de Abogada; y al cumplir con los requisitos técnicos, científicos, reglamentarios, metodológicos y jurídicos, autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido, evaluación por parte de la Comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.

Ambato, 28 de junio de 2024

LO CERTIFICO



Ab. Mg. Mauricio Tamayo

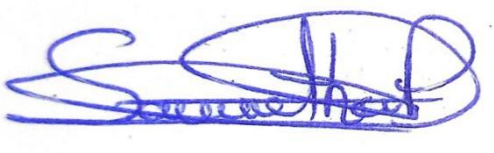
TUTOR TRABAJO TITULACIÓN

AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, SAMANTHA MISHELLE PAREDES CHINACHI, portadora de la Cédula de Ciudadanía: 1804051157, manifiesto que el presente trabajo de titulación denominado: **"GESTION DE CONFLICTOS Y LA MEDIACION COMUNITARIA COMO CULTURA DE PAZ EN LAS PARROQUIAS RURALES DEL CANTON AMBATO".** Es de mi propia y única autoría el cual constituye un trabajo original, que se basa en la aplicación de mis conocimientos previos adquiridos en mi formación académica a través de fuentes legales, doctrinales y bibliográficas. Además, se ha determinado diferentes ideas, conclusiones y recomendaciones que son responsabilidad del autor y de quienes las emitan.

Ambato, 28 de junio del 2024

SUSCRIBO



SAMANTHA MISHELLE PAREDES CHINACHI

C.I. 1804051157

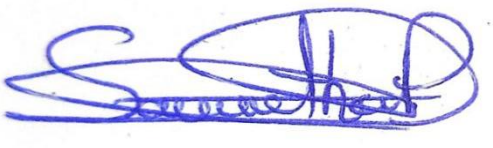
AUTOR

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga del presente trabajo de investigación un documento disponible para consulta en los procesos de investigación, conforme se determina en los normativos internos de la Institución. Cedo de manera plena los derechos de autor de mi trabajo de tesis con fines investigativos y de difusión del conocimiento, además apruebo la reproducción total o parcial conforme las regulaciones universitarias; esto siempre y cuando no presente una ganancia económica y se realice en respeto a los derechos del autor.

Ambato, 28 de junio del 2024

SUSCRIBO



SAMANTHA MISHELLE PAREDES CHINACHI

C.I. 1804051157

AUTOR

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los Miembros del Tribunal de Grado APRUEBAN el Trabajo de Investigación: **"GESTION DE CONFLICTOS Y LA MEDIACION COMUNITARIA COMO CULTURA DE PAZ EN LAS PARROQUIAS RURALES DEL CANTON AMBATO".** presentado por la señorita SAMANTHA MISHELLE PAREDES CHINACHI de conformidad con el Reglamento de Graduación para obtener el Título Terminal de Tercer Nivel de la Universidad Técnica de Ambato.

Autorizando su presentación ante los organismos correspondientes

Para constancia firman: Ambato,……del 2024

……

PRESIDENTE

…… ……

MIEMBRO MIEMBRO

DEDICATORIA

Dedicado a mi Dios, el cual me demostró que su voluntad es buena, agradable y perfecta, pero en ninguna parte dice que será fácil. A mi padre Edwin Vinicio Paredes Allán y mi madre Anita Soledad Chinachi Carrasco quienes con sus manos de amor y rectitud me han sabido sostener a pesar de todo y son el pilar fundamental de mi vida. Al segundo hombre en llegar a mi vida mi hermano Edwin Alejandro Paredes Chinachi quien me enseño que con su llegada jamás iba a volver a estar sola en este mundo y al milagro de mi vida mi hermano Alexis Gabriel quien me demostró lo fuerte que puedo ser y que las pequeñas cosas de la vida son las que se deben disfrutar.

Gracias a ellos sé que Dios siempre tiene un plan perfecto para cada uno de nosotros.

Y a la Sami del pasado que pensó que no lograría hacer su sueño realidad….

LO LOGRASTE.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi padre Vinicio Paredes por su apoyo y su fe ciega en mí, a mi madre Anita Chinachi por ser esos brazos amorosos y palabras de aliento, a las otras madres que Dios me regalo Dina Carrasco y Elva Carrasco, a mi abuelito Segundo Rafael Chinachi Maita y mi prima Ana Guadalupe quienes con su apoyo y sus sabias palabras siempre han estado ahí para alentarme en el camino. A mi abuelita Ana María Carrasco Carrasco quien desde el cielo siempre me está cuidando y guiando. A mi prima-madre Anita Cristina Yanchapanta y su esposo Juan Carlos Martin quienes me enseñaron lo que es la fe, el amor, la unión familiar. A mi hermana no sanguínea Paula Moya quien, siendo mi compañera de asiento, confidente, y porrista personal con sus palabras “tú puedes con todo, pero una cosa a la vez” ha sido el empuje que necesite en tantas ocasiones. A mi mejor amigo Alexander Freire quien con sus ocurrencias y a veces criticas me impulso a seguir y a reírme de la vida. A mi querida F.A.N.E.S.C.A (Alex, Paula, Jessenia, Johana, Paola y Esmeralda) con los que inicie y finalizo esta etapa de mi vida y me hicieron la travesía más entretenida. A mi amigo David Gallegos quien me enseñó a no rendirme. Al grupo de investigación Políticas públicas; Derecho y Desarrollo humano que ha generado el proyecto de Investigación "La mediación comunitaria como cultura de paz en las parroquias rurales del cantón Ambato"; en el cual he participado permitiéndome obtener información relacionada a la investigación y aportar a la ejecución de este importante proyecto socio jurídico.

ÍNDICE

TEMA: ii

ii

AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN iv

DERECHOS DE AUTOR v

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO vi

DEDICATORIA vii

AGRADECIMIENTO viii

ÍNDICE DE TABLAS xi

RESUMEN EJECUTIVO xv

ABSTRACT xvi

CAPITULO I.-MARCO TEORICO 1

1.1 Antecedentes investigativos 1

Manejo de conflictos 1

El conflicto 1

La ciencia de la conflictología 2

Identificación de conflictos 4

Tipos de conflictos 5

1.Conflictos Intrapersonales 5

2.Conflictos Grupales 6

3.Conflicto de Intereses 7

Estilos de manejo del conflicto 8

1. Estilo Colaborativo 9

2. Estilo Comprometido 10

3. Estilo Complaciente 11

4. Estilo Competitivo 12

5. Estilo Evasivo 13

Herramienta de manejo de conflictos 15

Identificación de Problemas Subyacentes: 16

Estructura Formalizada 17

Formas de resolución de conflictos: 18

La Mediación: 18

Formación de Mediadores Locales 19

Tercera Parte Neutral: 21

Beneficios de la mediación comunitaria 24

Acuerdos Claros y Detallados 25

Compromiso Voluntario 28

Investigaciones previas 29

OBJETIVOS 31

Objetivo general 31

Objetivo especifico 31

CAPITULO II.-METODOLOGÍA *32*

Materiales 32

Recursos financieros 33

Recursos humanos 33

Recursos institucionales 33

Métodos: 34

Nivel o tipo de Investigación 34

Enfoque de investigación 35

Cuantitativo: 35

Cualitativa: 35

Técnicas de Investigación 36

1.Encuesta 36

2.Búsqueda Bibliográfica 36

Instrumentos de Investigación 37

1.Cuestionario 37

CAPITULO III.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN 41

3.1 Análisis y discusión de los resultados 41

3.1Discusión de resultados 67

1.2 Pregunta de Investigación 69

CAPITULO IV.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES *70*

4.1 Conclusiones 70

4.2 Recomendaciones 71

C. MATERIALES DE REFERENCIA *72*

ANEXOS *76*

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 *Estilo colaborativo* *10*

Tabla 2 *Estilo Comprometido* *11*

Tabla 3 *Estilo complaciente* *12*

Tabla 4 *Estilo Competitivo* *12*

Tabla 5 *Estilo Evasivo* *14*

Tabla 6 *Estructura formalizada* *18*

Tabla 7 *Características de los Acuerdos en mediación* *26*

Tabla 8 *Cualidades del mediador* *19*

Tabla 9 *Esquema presupuestario* *32*

Tabla 10 *Población* *38*

Tabla 11 *Muestra* *39*

Tabla 12 *Tamaño de Muestra* *39*

Tabla 13 Pregunta 1 *¿Qué tipo de conflictos usualmente se presentan en su comunidad? Señale las tres más frecuentes.* *41*

Tabla 14 Pregunta 2 *¿Cuándo usted presenta un conflicto con alguien de su comunidad, ¿Cuál es la forma en que USTED resolvería este conflicto? (forma personal)* *43*

Tabla 15 Pregunta 3 *¿Ha escuchado hablar de la mediación comunitaria como una forma para solucionar los conflictos?* *44*

Tabla 16 Pregunta 4 *¿Considera usted que al aplicar una mediación comunitaria en su comunidad generaría?* *45*

Tabla 17 Pregunta 5 *¿Cree que la mediación comunitaria podría contribuir a resolver conflictos de manera pacífica en su localidad?* *47*

Tabla 18 Pregunta 1 *¿Qué tipo de conflictos usualmente se presentan en su comunidad? Señale las tres más frecuentes.* *48*

Tabla 19 Pregunta2 *¿Cuándo usted presenta un conflicto con alguien de su comunidad, ¿Cuál es la forma en que USTED resolvería este conflicto? (forma personal).* *50*

Tabla 20 Pregunta 3 *¿Ha escuchado hablar de la mediación comunitaria como una forma para solucionar los conflictos?* *51*

Tabla 21 Pregunta 4 *¿Considera usted que al aplicar una mediación comunitaria en su comunidad generaría?* *52*

Tabla 22 Pregunta 5 *¿Cree que la mediación comunitaria podría contribuir a resolver conflictos de manera pacífica en su localidad? _____53*
Tabla 23 Pregunta 1 *¿Qué tipo de conflictos usualmente se presentan en su comunidad? Señale las tres más frecuentes._____54*
Tabla 24 Pregunta 2 *¿Cuándo usted presenta un conflicto con alguien de su comunidad, ¿Cuál es la forma en que USTED resolvería este conflicto? (forma personal). _____56*
Tabla 25 Pregunta 3 *¿Ha escuchado hablar de la mediación comunitaria como una forma para solucionar los conflictos? _____57*
Tabla 26 Pregunta 4 *¿Considera usted que al aplicar una mediación comunitaria en su comunidad generaría? _____58*
Tabla 27 Pregunta 5 *¿Cree que la mediación comunitaria podría contribuir a resolver conflictos de manera pacífica en su localidad? _____60*
Tabla 28 Pregunta 1 *¿Qué tipo de conflictos usualmente se presentan en su comunidad? Señale las tres más frecuentes._____61*
Tabla 29 Pregunta 2 *¿Cuándo usted presenta un conflicto con alguien de su comunidad, ¿Cuál es la forma en que USTED resolvería este conflicto? ___62*
Tabla 30 Pregunta 3 *¿Ha escuchado hablar de la mediación comunitaria como una forma para solucionar los conflictos? _____63*
Tabla 31 Pregunta 5 *¿Cree que la mediación comunitaria podría contribuir a resolver conflictos de manera pacífica en su localidad? _____66*

Tablas de ilustración

Ilustración 1: *características del tercero neutral_____22*

Ilustración 2 *Enfoques principales _____23*

Ilustración 3 *Tipos de Actas _____25*

Ilustración 4 Pregunta 1 *¿Qué tipo de conflictos usualmente se presentan en su comunidad? Señale las tres más frecuentes _____41*

Ilustración 5 Pregunta 2 *¿Cuándo usted presenta un conflicto con alguien de su comunidad, ¿Cuál es la forma en que USTED resolvería este conflicto? _43*

Ilustración 6 Pregunta 3 *¿Ha escuchado hablar de la mediación comunitaria como una forma para solucionar los conflictos? _____44*

Ilustración 7 Pregunta 4 *¿Considera usted que al aplicar una mediación comunitaria en su comunidad generaría? _____45*

Ilustración 8 Pregunta 5 *¿Cree que la mediación comunitaria podría contribuir a resolver conflictos de manera pacífica en su localidad? _____47*

Ilustración 9 Pregunta 2 *¿Cuándo usted presenta un conflicto con alguien de su comunidad, ¿Cuál es la forma en que USTED resolvería este conflicto? (forma personal). _____50*

Ilustración 10 Pregunta 3 ¿*Ha escuchado hablar de la mediación comunitaria como una forma para solucionar los conflictos? _____51*

Ilustración 11Pregunta 5 *¿Cree que la mediación comunitaria podría contribuir a resolver conflictos de manera pacífica en su localidad? _____54*

Ilustración 12 Pregunta 1 *¿Qué tipo de conflictos usualmente se presentan en su comunidad? Señale las tres más frecuentes. _____55*

Ilustración 13 Pregunta 3 *¿Ha escuchado hablar de la mediación comunitaria como una forma para solucionar los conflictos? _____58*

Ilustración 14 Pregunta 4 *¿Considera usted que al aplicar una mediación comunitaria en su comunidad generaría? _____59*

Ilustración 15 Pregunta 5 *¿Cree que la mediación comunitaria podría contribuir a resolver conflictos de manera pacífica en su localidad? _____60*

Ilustración 16 Pregunta 1 *¿Qué tipo de conflictos usualmente se presentan en su comunidad? Señale las tres más frecuentes. _____61*

Ilustración 17 Pregunta 3 *¿Ha escuchado hablar de la mediación comunitaria como una forma para solucionar los conflictos? _____64*

Ilustración 18 Pregunta 4 *¿Considera usted que al aplicar una mediación comunitaria en su comunidad generaría?* _____*65*
Ilustración 19 Pregunta 5 *¿Cree que la mediación comunitaria podría contribuir a resolver conflictos de manera pacífica en su localidad**?*** _____*66*

RESUMEN EJECUTIVO

RESUMEN

En las parroquias rurales del cantón Ambato, la mediación comunitaria y la gestión de conflictos se han convertido en pilares esenciales para fomentar una cultura de paz. Estas parroquias, que enfrentan desafíos particulares debido a su entorno rural, han encontrado en la mediación comunitaria una herramienta efectiva para resolver conflictos de manera pacífica y constructiva. El enfoque de la mediación comunitaria es participativo y colaborativo, y un mediador neutral facilita el diálogo entre las partes en conflicto. Este proceso tiene como objetivo no solo resolver el problema actual, sino también mejorar las relaciones interpersonales y comunitarias a largo plazo fomentando valores como el respeto mutuo, la empatía y la colaboración, que son fundamentales para el desarrollo sostenible y la convivencia armoniosa. Además, al dar a las comunidades el poder de manejar sus propios conflictos, la cohesión social se fortalece y se reduce la dependencia de intervenciones externas.

Colaborando en la capacitación de mediadores, la educación de la población sobre los beneficios de la mediación y la creación de marcos legales y operativos que respalden estas prácticas. Por ende, la mediación comunitaria y la gestión de conflictos son estrategias útiles para fomentar una cultura de paz en las parroquias rurales del cantón Ambato. Este método no solo resuelve conflictos de manera efectiva, sino que también promueve valores esenciales que son esenciales para el desarrollo sostenible de la región y la cohesión social.

PALABRAS CLAVES: Mediación, conflictos, cultura de paz, mediación comunitaria, rurales.

ABSTRACT

In the rural parishes of the Ambato canton, community mediation and conflict management have become essential pillars to promote a culture of peace. These parishes, which face particular challenges due to their rural environment, have found community mediation an effective tool to resolve conflicts peacefully and constructively. The community mediation approach is participatory and collaborative, and a neutral mediator facilitates dialogue between conflicting parties. This process aims not only to solve the current problem, but also to improve interpersonal and community relations in the long term by promoting values such as mutual respect, empathy and collaboration, which are fundamental for sustainable development and harmonious coexistence. Furthermore, by giving communities the power to manage their own conflicts, social cohesion is strengthened and dependence on external interventions is reduced.

Collaborating in the training of mediators, the education of the population about the benefits of mediation and the creation of legal and operational frameworks that support these practices. Therefore, community mediation and conflict management are useful strategies to promote a culture of peace in the rural parishes of the Ambato canton. This method not only resolves conflicts effectively, but also promotes essential values that are essential for the sustainable development of the region and social cohesion.

KEYWORDS: Mediation, conflicts, culture of peace, community mediation, rural.

CAPITULO I.-MARCO TEORICO

1.1 Antecedentes investigativos

Manejo de conflictos

El conflicto

Ander-Egg (1995), según se citó en Fuquen (2003, p. 268), define el conflicto como un proceso social en el cual dos o más personas o grupos compiten entre sí debido a intereses, objetivos y métodos diversos, con la intención de excluir al oponente. El conflicto es una característica intrínseca de la existencia humana puede manifestarse en todos los contextos, desde las relaciones personales entre individuos hasta las dinámicas entre grupos y naciones. No obstante, aunque pueda parecer algo negativo en sí mismo, el conflicto puede ser una fuerza positiva y motivadora para el cambio y el crecimiento personal y comunitario si se aborda de forma constructiva.

En el mismo sentido Vinyamata (2003) indica que

> "El conflicto es un proceso natural de la sociedad y un fenómeno necesario para la vida humana, pudiendo ser un factor positivo para el cambio y crecimiento de acuerdo con el autor señala o de factor negativo de destrucción de acuerdo con la forma de regularlo" (citado en Vinyamata, 2003, p. 315),

Es por tal motivo que lejos de ser una fuente de desacuerdo y división, la mediación de conflictos y la cultura de la paz en la comunidad ofrecen una perspectiva que fomenta la conversación, la colaboración y la resolución pacífica de conflictos ante disputas. Por otra parte, la autora Sonia París señala que es necesario implantar cimientos dentro de la juventud que promuevan la resolución de conflictos de formas más voluntaria, pacífica enseñado así a las futuras generaciones que el conflicto no es algo negativo y que es válido tener diferencias entre personas sin embargo lo que no es

aprobado es la agresión y violencia ante un desacuerdo (París Albert, 2003).

Por ende, se indica que los enfrentamientos pueden poner de manifiesto problemas latentes que requieren ser tratados, impulsando reformas y mejoras en las estructuras sociales y organizativas. Por ejemplo, los movimientos sociales y políticos a menudo surgen de conflictos que revelan injusticias y desigualdades, provocando cambios significativos en las políticas y prácticas. A si como la urgencia de solucionar un conflicto puede motivar a las partes a explorar su creatividad y buscar respuestas novedosas. Este proceso de búsqueda puede dar lugar a ideas frescas y enfoques originales que de otra forma no serían contemplados.

Manejado de forma apropiada, el conflicto puede potenciar los lazos entre individuos y comunidades; la solución de un conflicto implica diálogo y empatía, lo que puede enriquecer la comprensión y la confianza mutua. Gracias a la resolución de conflictos, las personas pueden adquirir habilidades para colaborar de manera más eficiente y construir relaciones sólidas y perdurables. Ofrece más oportunidades para el desarrollo personal al enseñar destrezas como la solución de problemas, la comunicación efectiva y la empatía. Al enfrentar y resolver desavenencias, las personas pueden cultivar una mayor autoconciencia y resistencia, lo que les capacita para hacer frente a los desafíos venideros de manera más efectiva.

La ciencia de la conflictología

La conflictologia según Camp (2001) se define como "(…) la compilación de conocimientos y procedimientos de análisis e intervención pacífica referidos al conflicto, al cambio, a la guerra, al problema, a la crisis o el caos." (Vinyamata Camp, 2001, p. 92) el autor indica que el enfoque se dirige al análisis y estudio de los conflictos en su sentido más amplio, incluyendo todos los enfoques, procesos, métodos, estrategias y tácticas que asisten a las partes involucradas en resolver sus conflictos de manera adecuada.El mismo autor define desde otro punto de vista como la ciencia horizontal del conflicto, el cambio, las crisis y la resolución de conflictos,

y la transformación de conflictos es una colección integral e integrada de conocimientos, técnicas y habilidades destinadas a comprender los conflictos, sus posibles causas y promover soluciones pacíficas y no violentas (Vinyamata Camp, 2001, p. 129)

Según Leónov (2017, p. 27), la Conflictología no se basa en razonamientos ni convicciones que propongan resolver los conflictos mediante el uso de la fuerza o la violencia legal. La clave está en cambiar nuestro modo de percibir el conflicto y recurrir a formas constructivas de resolverlo. Al hacerlo, no solo podremos abordar de manera más eficiente las disputas, sino que también contribuiremos a construir comunidades más sólidas y a reforzar a las sociedades en su conjunto, fomentando un clima de paz y cooperación duradera. La mediación y la cultura de paz no son solo un modelo teórico, sino herramientas indispensables para vivir juntos en un mundo crecientemente interconectado y plural. Dentro de la perspectiva de muñoz (2003): “La conflictología es un campo de estudio que aborda los conflictos de manera holística, incluyendo guerras y crisis sociales. Su meta principal es la resolución y transformación pacífica de dichos conflictos.” (Muñoz Belmar, p. 60).

Por ende, los autores coinciden en que, aunque los conflictos son una parte ineludible de la existencia humana, eso no significa que siempre tengan que ser destructivos. La conflictologia nos brinda recursos y una comprensión sobre el conflicto mediante el cual se puede manejar de manera efectiva. La mediación y la construcción de una cultura de paz ofrecen a los individuos la oportunidad de transformar los conflictos en situaciones ventajosas en las que haya espacio para el trabajo propuesto. La clave está en cambiar nuestro modo de percibir el conflicto y recurrir a formas constructivas de resolverlo. Al hacerlo, no solo podremos abordar de manera más eficiente las disputas, sino que también contribuiremos a construir comunidades más sólidas y a reforzar a las sociedades en su conjunto, fomentando un clima de paz y cooperación duradera.

Identificación de conflictos

Es necesario profundizar en las diferentes categorías de conflictos que pueden surgir en diversos contextos. Estos se pueden clasificar en conflictos interpersonales, intrapersonales, grupales y de intereses. por A continuación, se presenta una descripción detallada de cada tipo de conflicto, sus características y sus implicaciones.

Según Valsiner y Cairns (1992, p. 5), la visión dualista y excluyente del concepto de conflicto, tanto en sus aspectos positivos como negativos, se desarrolla y fundamenta en diversos estudios sobre el concepto y en la codificación semiótica del lenguaje, es decir los conflictos interpersonales son aquellos que ocurren entre dos o más personas debido a diferencias en valores, intereses, opiniones, necesidades o personalidades. Generando así que se identifiquen mediante desacuerdos, tensiones y confrontaciones de carácter social, personal o profesional, pero estos se identifican principalmente por el desenfoque en la percepción de quien debe tener el punto correcto en un desacuerdo, puesto que la comunicación o el dialogo entre las partes es casi nulo o inexistente. Sus principales falencias son los malentendidos de percepción y la falta de comunicación. En otros casos se pueden dar por diferencias de valores puesto que no todos son los mismo o se ven a través del mismo enfoque desencadenado así las diversas religiones o creencias.

Dentro del ámbito laboral se dan este tipo de conflictos debido a la competitividad que se dan entre las personas puesto que todos tiene las mismas herramientas, pero sin embargo no le dan el mismo uso generando que unos destaquen más que otros creando un gran abismo que marca de forma evidente que los diferentes estilos de trabajo y la diferencia de personalidades de cada individuo. El actuar ante este tipo de conflictos debe ser de manera en la cual el pilar fundamental a trabajar sea la comunicación abierta y honesta ya que esto desarrollara y perfeccionara habilidades como son la empatía y la escucha activa todo esto siendo parte de un espiral de beneficios que darían como resultado la búsqueda de soluciones colaborativas que satisfagan a todas las partes.

Tipos de conflictos

1.Conflictos Intrapersonales

Según Duque (2010) “La emergencia del conflicto intra-personal y sus múltiples expresiones, se asocian al sistema de aprehendibilidad o capacidad para atribuir significados, y a la dotación personal” (Duque, p. 201) ,es decir, los conflictos intrapersonales se indican como los que se dan dentro de uno mismo es una analogía en la cual la mente o un yo interno es el problema en el cual la controversia se da entre sus deseos, valores, necesidades y creencias. Sus principales puntos de identificación son que se manifiestan como estrés, ansiedad y dilemas internos caracterizados por miedos personales o traumas del dan por sus deseos contradictorios o valores conflictivos. entorno generando que se nuble el sentido y la razón lógica del individuo y este afecte el bienestar emocional y la toma de decisiones. Según Gardner (1983, p. 32), los conflictos intrapersonales suelen surgir del enfrentamiento entre los deseos de una persona y la realidad circundante. Dando a entender que las principales causas o detonantes que dan este tipo de conflictos son las disyuntivas que se generan en la ética y la moral los cuales son meramente personales puesto que se dan dentro de la mente del individuo y no coinciden con lo que sus acciones reflejan en la capacidad de sociabilizar con las personas y llegan a generar afecciones en el campo profesional haciendo que las relaciones laborables sean escuetas y la convivencia poco tratable.

La disonancia cognitiva entre creencias y acciones son el claro reflejo del conflicto interior que se lleva a cabo dentro de la persona puesto que no existe una correlación entre lo que manifiesta y la acción que toma con su trabajo, dialogo o desempeño , la disociación no solo genera conflicto en el ámbito de relaciones sociales sino que tiene alcances mucho más lejanos como lo son el ámbito de la salud al crear una dismorfia corporal o de autoimagen en la cual es como un espejo en ella el reflejo hacia la persona con el conflicto es “aparentemente normal”, pero si son otros los que miran esa imagen son conscientes de los claros problemas que en ella se reflejan.

Ante esta situación de conflicto interpersonal se puede desarrollar varios mecanismos que al igual que un eje de reloj ayudarían a equilibrar y

sostener de manera correcta un conflicto. El autoconocimiento es fundamental ya que este facilita identificar donde está el detonante de una situación y marca la línea para la autorreflexión y con esto descifrar de forma clara y evidente la fuente del conflicto. Como herramienta anexa pero muy útil en este tipo de conflictos se dan las terapias y el asesoramiento psicológico puesto que el temperamento de estos individuos ante un tipo de conflictos suele ser inestables. Estas herramientas facilitaran el trabajo de mediadores para el momento de toma de decisiones y resolución de problemas.

2.Conflictos Grupales

Para Thomas (1992) "El conflicto surge cuando un individuo o un grupo se siente negativamente afectado por otro individuo o grupo" (Thomas, p. 89),dando a entender que los interesen cambian de forma parcial generando así una inestabilidad dentro de ellos, haciendo mención en que ningún grupo tendrá una cohesión al cien por ciento consolidada, puesto que al ser la formación de diversos individuos estos tienen dentro de sus diversos factores dentro del campo de la ética, la moral, la religión, etc.

Estos desacuerdos surgen dentro de un grupo de personas, ya sea en un contexto laboral, comunitario o social, debido a desacuerdos o tensiones entre sus miembros. Por otra parte, se lleva a cabo cuando varios individuos manifiestas sus puntos de vista y ocasiona una afección en la unión de estos afectando diversos campos tanto como laborales, sociales, estructurales puesto que estos se identifican claramente al relacionarse con roles y responsabilidades que dañan la comunicaciones interpersonales e intrapersonales. Las consecuencias de estos conflictos son claros y fáciles de observar puesto que afecta a la productividad y la moral del grupo. Dado por las diferencias principalmente en metas y objetivos derivando así en un desconcierto en la comunicación y la coordinación del mismo grupo.Los grupos velan por un bien común al momento de sentir un conflicto varios puntos de vista cambian de forma drástica desde el objetivo hacia los recursos, los reconocimientos, la carga de trabajo o incluso las recompensas por el mismo objetivo.

Ante estos conflictos de carácter grupal hay que manifestar las facilidades de comunicación mediante el empleo de diálogos y la comunicación afectiva dentro de los miembros del grupo. Aclarar cualquier inquietud que se genere puesto que estas al ser despejadas facilitaran el entendimiento de roles, responsabilidades y expectativas. Cada conflicto grupal es diferente, pero se coinciden en que la implementación de procesos de toma de decisiones participativas y la fomentación de la cooperación conjunto con la colaboración facilitaran la resolución del conflicto de forma beneficiosa hacia los intereses del grupo.

3.Conflicto de Intereses

El conflicto de intereses según Becerra (2017, p. 3), el conflicto de intereses en un manuscrito se presenta cuando un escritor, ya sea autor, revisor o editor, durante el proceso de redacción, revisión o publicación, tiene vínculos con actividades o relaciones que podrían influir de manera inapropiada en su juicio. Manifestando que el conflicto de interés se produce cuando una persona o entidad tiene múltiples intereses que pueden influir de manera adversa en sus decisiones o acciones, comprometiendo la imparcialidad y la integridad. Estos pueden ser de tres tipos el real, el percibido o el potencial. Haciendo referencia a los intereses personales, profesionales o financieros por los cuales una persona se ve afectada y por ende en contraposición de otra. Esto genera opiniones negativas que pueden ser muy importantes a la hora de la toma de decisiones impulsados en el enfoque de la credibilidad y la falta de confianza ante un asunto en contraposición de otro.

Dentro de las causas más comunes de este conflicto se encuentran las relaciones personales o familiares ya que estos afectan la neutralidad de las partes y son transportadas al conflicto de forma directa interfiriendo así con las responsabilidades profesionales. Los interese financieros o comerciales son los principales puntos de conflicto dentro de una zona rural puesto que al ser el espacio más pequeño unos se ven afectado ante los negocios de otro individuo haciendo que la convivencia social sea muy difícil o esté en constante conflicto. Esto provoca que las características como la lealtad se dividida entre diferentes roles o responsabilidades.

Ante esta situación se propone que los principales enfoques que un medidor debe implementar son la trasparencia y la declaración de interés para saber que enfoque debe ajustarse a las políticas y códigos de ética claros mediante la implementación de mecanismos en este caso conocido como mediación en el cual se fomenta la cultura de integridad y responsabilidad.

En conclusión, la identificación y gestión efectiva de diversos tipos de conflictos es esencial para mantener relaciones sanas y un entorno productivo, ya sea a nivel personal, grupal o institucional. Conocer las características y causas subyacentes de cada tipo de conflicto permite una gestión más eficaz de los conflictos y minimiza sus impactos negativos.

Estilos de manejo del conflicto

Según Domínguez (2001): "La presencia del conflicto en una organización no debe minusvalorarse porque sea de moderada intensidad o de repercusión poca importancia, en realidad nunca se sabe del poder expansivo de las situaciones conflictivas y envuelven nuestra vivencia entorpeciéndolo todo" (Octaviano Domínguez p.110). Las diversas funciones desempeñadas dentro de las organizaciones facilitan la identificación de fallas en la gestión de conflictos y desacuerdos, así como de errores que surgen cuando situaciones conflictivas o adversas no se abordan de manera adecuada. Esto se debe al uso fragmentado de técnicas de resolución de conflictos. Por lo tanto, resulta crucial evaluar las ventajas y desventajas de estos roles con el fin de manejar los conflictos de manera óptima, logrando una resolución rápida y oportuna.

Por otra parte, Según Melo (2009, p. 45), los intereses propios entran en conflicto con intereses opuestos, cada uno buscando prevalecer sobre el otro. Este proceso inevitablemente conduce a un resultado donde un interés prevalece mientras que el otro no. Un ejemplo claro de esto es que, en un nivel jerárquico, las personas que ocupan cargos superiores son quienes, en última instancia, toman las decisiones. El propósito fundamental de la toma de decisiones, y en particular de la resolución de conflictos, es alcanzar múltiples resultados satisfactorios que promuevan

la prosperidad, la tranquilidad y una buena productividad.Además, hay muchas formas diferentes de lidiar con el conflicto, cada una de las cuales varía según cómo abordar la situación. La capacitación para reaccionar y abordar sistemáticamente problemas específicos que obstaculizan el progreso a través de un estilo de manejo de conflictos efectivo. Sin embargo, la gestión catastrófica puede ser rápida y equilibrada si se basa en síntomas visibles o en las directrices del entorno incorrectas.

Según Octaviano Domínguez (2001):

> Tradicionalmente, para el buen manejo de los conflictos se reconoce en ello a personas de edad madura que tengan suficiente experiencia y que a través del viejo método de ensayo y error han adquirido capacidad para enfrentarse con éxito a las situaciones conflictivas. Pero, es un éxito que en ocasiones se interrumpe por grandes fracasos y todos se preguntan por qué la falla, en donde estuvo el mal manejo del conflicto, sobre todo en una persona de experiencia (p.100)

Es decir, la historia y las experiencias previas de cada individuo afectarán su interpretación y comportamiento ante un conflicto. Como resultado, es crucial investigar las opciones de manejo apropiadas si queremos ser más hábiles y eficientes y, por lo tanto, más satisfechos con nuestro desempeño profesional y personal. Esto nos ayudará a desarrollar nuestra competencia emocional y social .Según Thomas y Kilmann (2020, p. 206), la resolución de conflictos implica abordar los problemas que desencadenaron la disputa, encontrar soluciones para resolverlos, mitigar los aspectos negativos dentro de los equipos de trabajo y facilitar que las personas involucradas lleguen a un acuerdo, es decir, los estilos de manejo abarcan diversas teorías y modelos que explican cómo las personas abordan la resolución de conflictos y la toma de decisiones en contextos organizacionales y personales. A continuación, se describen los cinco estilos de manejo principales: colaborativo, comprometido, complaciente, competitivo y evasivo, enmarcados en la teoría de manejo de conflictos.

1. Estilo Colaborativo

Para partir de este estilo se debe tener en cuenta a Diaz que indica: “En principio, el docente divide el texto en secciones, y los miembros de la

díada desempeñan de manera alternada los roles de aprendiz-recitador y oyente-examinador" (Diaz 2002, p. 126) dando a entender que el estilo colaborativo implica trabajar juntamente con todas las partes involucradas para encontrar una solución que satisfaga las necesidades de todos. Es una forma de manejo de conflictos orientada a la cooperación y a la resolución de problemas de manera que se maximicen los beneficios mutuos.

Tabla 1 *Estilo colaborativo*

características	• Alta asertividad y alta cooperación. • Búsqueda de soluciones integradoras que beneficien a todos. • Enfoque en entender y atender las preocupaciones de todas las partes. • Uso de habilidades interpersonales y de comunicación para encontrar soluciones creativas.
ventajas	• Soluciones que suelen ser duraderas y satisfactorias para todos. • Fomenta relaciones positivas y un ambiente de confianza. • Promueve el aprendizaje y la innovación.
desventajas	• Requiere tiempo y esfuerzo significativo. • Puede ser ineficaz si las partes no están dispuestas a colaborar.

Nota información tomada del articulo Web Content & SEO Associate

2. Estilo Comprometido

Según manifiesta Thomas y Kilmann "Cuando hay un compromiso, el objetivo es encontrar una solución oportuna y mutuamente aceptable que satisfaga parcialmente a ambas partes." (Thomas Kilmann: 2020, p.8), indicado así que dentro de este estilo se busca encontrar una solución que implique concesiones mutuas, donde cada parte obtiene algo de lo que

quiere, aunque no todo. Es un estilo intermedio entre la cooperación y la competencia.

Tabla 2 *Estilo Comprometido*

características	• Nivel medio de asertividad y cooperación. • Enfoque en llegar a un acuerdo práctico y rápido. • Disposición a ceder en algunos puntos para lograr un acuerdo.
ventajas	• Permite llegar a soluciones en un tiempo razonable. • Evita conflictos prolongados. • Todos los participantes obtienen algo de valor.
desventajas	• Las soluciones pueden ser menos creativas y óptimas. • A veces se sacrifica la calidad de la solución por la rapidez.

Nota información tomada del articulo Web Content & SEO Associate

3. Estilo Complaciente

Según Salovery (1990) el estilo complaciente se define como un "conjunto de habilidades que contribuyen a la evaluación y expresión, la regulación y el uso de los sentimientos" (Salovey & Mayer, p. 189) el cual es pilar fundamental debido a que dentro de dicho estilo se da el manejo de emociones y el buen desenvolvimiento de estas genera el ceder ante las demandas o deseos de la otra parte para mantener la armonía y evitar el conflicto. El principal rasgo de identificación es debido a que presenta una alta cooperación y baja asertividad.

Tabla 3 *Estilo complaciente*

Características	• Alta cooperación y baja asertividad. • Enfoque en mantener relaciones positivas y evitar conflictos. • Tendencia a poner las necesidades de los demás por encima de las propias.
Ventajas	• Puede ser útil para mantener la armonía en situaciones donde la relación es más importante que el resultado específico. • Reduce la tensión y el conflicto inmediato.
Desventajas	• Puede llevar a la acumulación de resentimiento y sentimientos de injusticia. • A largo plazo, puede socavar la autoconfianza y el respeto propio.

Nota información tomada del articulo Web Content & SEO Associate

4. Estilo Competitivo

Para Porter (1985) define "(…) al estilo competitivo como una de las tácticas que supone una acción ofensiva o defensiva con el fin de crear una posición defendible de tal modo que se obtenga un resultado superior al promedio."(Porter, p. 63), es decir este estilo es uno de los más individualistas que existen puesto que a menos de que todos tengan el mismo objetivo en común o la recompensa se refleje de forma colectiva dicho estilo implica intentar satisfacer los propios intereses a expensas de los demás y se reconoce de forma principal por una alta asertividad y baja cooperación.

Tabla 4 *Estilo Competitivo*

características	• Alta asertividad y baja cooperación. • Enfoque en ganar y obtener la máxima ventaja personal. • Uso de tácticas de presión y confrontación.
ventajas	• Puede ser efectivo en situaciones donde se necesita una decisión rápida y firme. • Adecuado en contextos donde los resultados son cruciales y no se pueden hacer concesiones.
desventajas	• Puede dañar las relaciones y generar resentimiento. • Fomenta un ambiente de competencia en lugar de colaboración.

Nota información tomada del articulo Web Content & SEO Associate

5. Estilo Evasivo

Según ESUCOMEX (2019) menciona que: “La evasión es retirarse o retractarse”, es decir, que se puede lograr simplemente con desistir del presente conflicto llegando al grado de ignorar un asunto, una persona o una situación para lograr el objetivo principal que es abstraerse del conflicto y despreocuparse de las consecuencias. Dicha evasión puede ser parcial o total esto genere que una mediación pueda ser abordada pero no como punto focal puesto que si se realiza de manera subjetiva resulta más factible para conseguir el objetivo principal. Pero esto es contra producente tanto para la persona que lo evade como para la que es evadida puesto que genera la pérdida de oportunidades y beneficios. Si no hay compromiso no hay resolución.

El estilo evasivo implica evitar directamente el conflicto y posponer su resolución. Es característico de una baja asertividad y baja cooperación.

Tabla 5 *Estilo Evasivo*

características	• Baja asertividad y baja cooperación. • Tendencia a evadir discusiones y confrontaciones. • Retraso o postergación de la toma de decisiones.
ventajas	• Útil en situaciones donde el conflicto no es significativo o cuando es más prudente no actuar inmediatamente. • Permite ganar tiempo para reflexionar y analizar la situación.
desventajas	• Los problemas pueden agravarse si no se abordan a tiempo. • Puede ser percibido como una falta de compromiso o interés.

Nota información tomada del articulo Web Content & SEO Associate

En síntesis, la selección del estilo para gestionar conflictos varía según el contexto, la índole del conflicto y las relaciones entre las partes implicadas. Debido a que todos estos factores son fundamentales para saber cómo abordar una situación, como desarrollarla y como involucrar a las partes para que estas puedan ceder y llegar a un acuerdo o una solución en las que ambos sean beneficiarios. Por otro lado, los líderes y gestores efectivos son aquellos que pueden adaptarse y utilizar diferentes estilos según la situación para lograr los mejores resultados posibles. Comprender estos estilos y sus implicaciones permite a las personas manejar conflictos de manera más consciente y estratégica.

En base a la información reflejada en las tablas se puede observar que cada tipo de estilo tiene su propia forma de resolverse puesto que no existe un

estilo universal ni una sola resolución en común , por ende cada uno debe ser abordado desde la perspectiva correcta por ejemplo el estilo evasivo se aborda desde la comprensión y el análisis ya que el individuo se muestra casi siempre a la defensiva y es muy poco colaborativo al momento de buscar una solución, por otra parte el estilo colaborativo en mi opinión es el más complicado de enfrentar puesto que al ser empleado por varios miembros de un grupo o una colectividad existen diversos puntos de vistas , al igual que varios criterios , aspectos o pensamientos indicando que ningún grupo puede estar al cien por ciento de acuerdo en una solución.

Es por ese motivo por el cual la capacitación y preparación de una tercera parte neutral en la rama de la psicología resulta vital para que se desarrolle un buen proceso de mediación ya que gracias a esto se pueden abordar los diferentes estilos y se puede obtener una mejor perspectiva de que como reaccionar ante un conflicto e identificar cual es el estilo que este presenta.

Herramienta de manejo de conflictos

Según el criterio de Kruglanski, Bar-Tal y Klar (2009) indica que:

> Es un modelo puramente cognitivo, es decir atiende solo al modo de aprehensión cognitiva del mismo o forma de elaborar pensamientos, afirmaciones, sentencias o argumentos sobre un fragmento de la realidad social que lo etiqueta como conflicto y lo conforma de una manera determinada. Para ello diferencian dos niveles en la conceptuación del conflicto (p. 96)

Es decir, el conflicto se puede definir como un proceso en el que una parte percibe que sus intereses se oponen o se ven afectados negativamente por otra parte. Las herramientas para desenvolverlos son vitales puesto que estas pueden crear un equilibro entre las partes y subsanar correctamente dicho conflicto o simplemente pueden hacer más grande la brecha entre las partes y no poder llegar a una resolución o un acuerdo y por ende el dialogo es nulo. El impacto del conflicto en la productividad, el ambiente de trabajo, la moral del personal y la satisfacción del cliente. Beneficios de una gestión eficaz de conflictos: mejora de la comunicación, relaciones fortalecidas, mayor creatividad e innovación.

Por otra parte, Van de Vliert (2003) indica que:

> ¨Los asuntos conflictivos forman parte de los determinantes potenciales del conflicto. El criterio diferenciador entre ambos es la existencia de sentimientos de estar sufriendo una obstrucción o sentimientos de irritación. El núcleo del modelo es la distinción entre conductas, que pueden ser espontáneas o estratégicas, que pueden ser consideradas escalada o de desescalada (p. 78)

Es decir, los dos grandes detonantes de este conflicto son la espontaneidad de los problemas y como las estrategias o herramientas son empleadas puesto que al tener una aplicación clara de las herramientas todo el conflicto será llevado de manera tranquila y eficaz.

En conclusión, Van de Vliert y Kruglanski, Bar-Tal y Klar dichos autores indica que para realizar un manejo correcto de los conflictos se deben partir de la neutralidad del tema y también tener la preparación necesaria para poder entender, desarrollar y manejar la situación de forma que ambas partes obtengan una solución a su conflicto. El identificar cuál es la mejor herramienta para afrontar el conflicto es crucial para ello, ya que estas facilitan el proceso debido a que son un conjunto de algoritmos que funcionan en perfecta sincronía entre los involucrados y la tercera parte neutral.

Identificación de Problemas Subyacentes:

La identificación de los problemas subyacentes es una parte crucial de la gestión de conflictos porque permite abordar las causas subyacentes de los conflictos. A continuación, se proporciona una guía detallada para encontrar los problemas fundamentales en el manejo de conflictos, que incluye conceptos, teorías y metodologías. Cuando las posiciones (lo que una parte dice que quiere) ocultan los intereses subyacentes (las necesidades o deseos reales), con frecuencia surgen conflictos. La comprensión de los intereses subyacentes puede ayudar a encontrar soluciones innovadoras y mutuamente beneficiosas. Algunas teorías sostienen que los conflictos se originan en necesidades humanas fundamentales que no se satisfacen, como la seguridad, la pertenencia y la autoexpresión.

Propuesta por John Dollard y sus colegas, esta teoría sostiene que la agresión es el resultado de la frustración, que ocurre cuando un individuo es bloqueado en el cumplimiento de sus objetivos. Esta agresión puede manifestarse en conflictos interpersonales y organizacionales. Cuando las expectativas de las partes involucradas no se cumplen, pueden surgir conflictos. Esto puede ser el resultado de mala comunicación, suposiciones erróneas o disparidades en los valores y prioridades: Intereses, posiciones y necesidades diferentes Los conflictos suelen surgir de intereses subyacentes que no se reconocen.

En conclusión, la identificación precisa de problemas subyacentes es esencial para cualquier estrategia de manejo de conflictos, ya que permite dirigir los esfuerzos de resolución hacia las causas reales en lugar de los síntomas aparentes, facilitando soluciones más efectivas y duraderas.

Estructura Formalizada

Según Suarez (2008, p. 63), sería más preciso referirse no simplemente a conflicto, sino a un proceso conflictivo, entendido como una incompatibilidad que surge, evoluciona, se desarrolla y que a veces puede resolverse o permanecer estática. La creación de una estructura formalizada para el manejo de conflictos es crucial para garantizar que las organizaciones y los individuos puedan abordar los conflictos de manera sistemática y efectiva. Esta sección detalla los conceptos, teorías y metodologías relevantes para desarrollar y aplicar una estructura formalizada en la gestión de conflictos.

Así mismo como lo manifiesta Six (1995) "(…) la existencia de dos tipos de mediación a las que él denomina 'mediación hombre' y 'mediación mujer." (Jean-François Six, p. 80), es decir la primera resulta del poder que proviene de desde arriba o de un ente jerárquico superior o de cualquier organismo creado obteniendo como resultado evolutivo lo que se conoce como mediación institucional. Mientras que la segunda es independiente y está formada por la vida cotidiana, como punto de partida, en libre asociación, es decir, lo que se conoce en la actualidad como mediación ciudadana.

Obteniendo así un enfoque estructurado y asegura que los conflictos se manejen de manera consistente en toda la organización. La existencia de políticas y procedimientos claros aumenta la transparencia y la confianza en el proceso de resolución de conflictos.

Tabla 6 *Estructura formalizada*

1. Introducción y aceptación del mediador.
2. Obtención de información sobre el conflicto y los individuos involucrados.
3. Clarificación del problema.
4. Planteamiento de alternativas de solución.
5. Desarrollo y validación del acuerdo.

Nota información tomada del libro LOS MEDIADORES JEAN FRANÇOIS SIX.

En conclusión , el desarrollo de políticas claras dentro de establecimiento de facilitan que se definan los procedimientos para la resolución de conflictos con líneas de reporte y responsabilidades e implementarlo con la creación de un documento de políticas que incluya la definición de conflicto, los procedimientos paso a paso para reportar y manejar conflictos, y las expectativas de comportamiento y la creación de diagramas de flujo o manuales que describan los pasos específicos que deben seguirse para reportar y resolver conflictos, incluyendo formularios de reporte y documentación requerida son cruciales para obtener un orden y una mediación de forma correcta y precisa.

Formas de resolución de conflictos:

La Mediación:

Por su parte, Muñoz (2017) en su texto sobre "Mediación y solución de conflictos, introducción, la expresión mediación jurídica: un análisis tópico" señalaba textualmente:

> La mediación es un procedimiento jurídico de resolución extrajudicial de conflictos entre las personas, caracterizado por la intervención de una tercera parte, neutral e imparcial respecto de las partes en controversia, que aceptan que las auxilie en la

> búsqueda de una solución satisfactoria para ambas, dentro de los límites fijados por la ley (p. 21)

Dentro de la mediación encontramos la medicación comunitaria la cual es un proceso colaborativo de resolución de conflictos donde los miembros de la comunidad buscan soluciones justas y sostenibles a las disputas y problemas que afectan a la comunidad.

Por otra parte, según Feuerstein (1999, p. 36), la mediación es un proceso intencional facilitado por el mediador, en el cual el individuo no solo desarrolla habilidades, sino que también adquiere valores y una estructura que le permite percibir y entender el mundo.Por ende ambos autores coinciden en que este proceso se caracteriza principalmente por la presencia de la tercera parte neutral o también llamado como mediador así coinciden en indicar las características principales las cuales se basan en la comunicación , la empatía y sobre todo la voluntariedad, La mediación es una alternativa positiva para la justicia ordinaria , puesto que descongestiona el sistema y alivia la carga procesal que tiene el actual sistema.

La mediación se encuentra dentro de la ley de arbitraje y mediación y así mismo dentro de los MASC (Métodos Alternativos de Solución de Conflictos), este respaldo hace que las actas que se firman en el proceso tengan la misma validez que una resolución judicial y puedan ser exigidas en el caso de incumplimiento.

Formación de Mediadores Locales

Según García (2015):

> La formación en mediación tiene un escaso recorrido.” esto debido al desconocimiento de esta y la poca aplicabilidad que esto ha ocasionado. Partiendo de este pensamiento es que la formación de mediadores es fundamental para la aplicación de una correcta mediación y buen proceso de comunicación entre las partes (p. 60)

Dando a entender que el mediador aparte de formación debe poseer varias cualidades que se reflejan en la siguiente tabla:

Tabla 7 *Cualidades del mediador*

	Cualidades del mediador
Definir las reglas	Es el mediador o el mediador quien sigue los manuales y códigos de conducta para garantizar que el proceso funcione correctamente.
No juzgar	Los conflictos no deben considerarse como algo malo o bueno; simplemente se trata de encontrar una manera de abordarlos.
Practicar la escucha activa	Consiste en escuchar a las personas involucradas en un conflicto, comprender su situación sin hacer valoraciones, ofrecer consejos o sugerencias.
Mantener la confidencialidad.	Es una piedra angular en el establecimiento de confianza y cuenta con respaldo en diversas normativas legales y códigos éticos.
No sancionar	El mediador/a no tiene la capacidad ni la responsabilidad de sancionar debido a su carácter voluntario.
No dar soluciones	Aunque a las personas afectadas por un conflicto les resulta difícil entenderlo, el papel del profesional no consiste en resolver el conflicto, sino en ayudar a las partes, junto con el mediador/a, a encontrar la opción más beneficiosa para ambas partes. El objetivo del mediador es escuchar, facilitar la comunicación, clarificar, reformular y sugerir alternativas, pero no resolver directamente el conflicto.

Saber parafrasear	La habilidad de parafrasear permite que un mediador neutral repita las palabras dichas por las partes afectadas en el conflicto, ya que escucharlas de otra persona puede tener un efecto distinto. Además, es una manera de clarificar lo expresado, lo pretendido y lo comprendido por todos los involucrados.

Nota información tomada del ifiseducacion

En conclusión, la formación de mediadores es de vital importancia dentro del campo de la mediación puesto que esto genera que en base a las cualidades anteriormente mencionadas se fundamenten entre sí y como tal cual en mecanismo de un reloj se tratase todos funcionen de manera correcta para la implementación de una cultura de paz.

Tercera Parte Neutral:

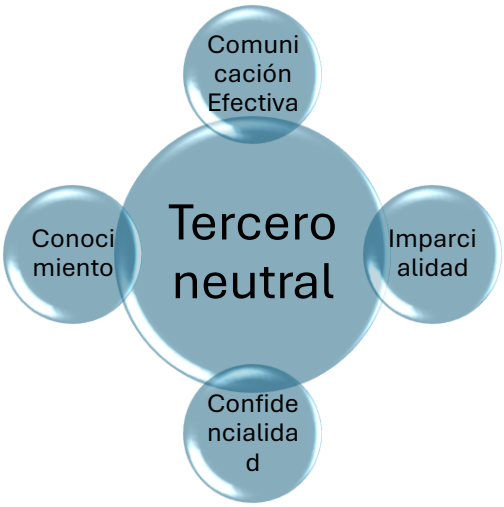
Según manifiesta Milne (1986) la tercera parte neutral, desempeña una función primordial la cual se clasifica dentro de la comunicación ya que este parte siendo el guía hacia la pareja o a los implicados dentro del conflicto en definición de los temas a tratar y actuar como agente de resolución de conflictos, ayudado de las herramientas que se emplean dentro de la mediación para manejar la disputa en buenos términos para una negociación asertiva.

Por otra parte, según Moore (1986) "(…) un tercero aceptable, imparcial y neutral que carece de un poder autorizado de decisión (…)" (Moore, p.67) es decir desde este punto de vista el autor indica meramente que el medidor como tercero neutral carece de autoridad ante la situación totalmente en contra parte a la idea que manifiesta Milne. La intervención de una tercera parte neutral es una herramienta crucial en la gestión de conflictos, especialmente en situaciones donde las partes involucradas no pueden resolver el conflicto por sí mismas. Esta sección detalla los

conceptos, teorías y metodologías relevantes para la intervención de una tercera parte neutral en la resolución de conflictos.

Para lo cual debe de poseer una serie de habilidades como son:

Ilustración 1: *características del tercero neutral*



Nota información tomada del libro Metodología de la investigación.

Estas características que se muestran en la figura anterior facilitan el entendimiento sobre el tercero neutral, es decir, la escucha activa, las preguntas abiertas y reformulación hacen entendible los puntos de vista de las partes implicadas y así el tercero neutral pueda entender los hechos suscitados. La imparcialidad genera mantener la posición más objetiva dentro de la situación y evitar favoritismos en hacia un implicado u otro. Así mismo la confidencialidad asegura que la información compartida durante la mediación no se divulgue sin consentimiento y el conocimiento hace que el tercero neutral tome una decisión en la cual ambas partes resulten con beneficios ante el conflicto planteado.

Según Bernal (1998) "(…) La implementación de un mediador trae consigo muchos factores beneficiarios como lo es la imparcialidad, experiencia, reducción de tensión, es decir son en su mayoría positivas las cualidades que he obtienen de un proceso de mediación (…)" (Bernal, p.209). Se puede concluir que la neutralidad de la tercera parte ayuda a asegurar que todas las partes sean tratadas de manera justa. Los

mediadores y árbitros suelen tener experiencia y habilidades especializadas en resolución de conflictos. La presencia de una tercera parte puede reducir las tensiones y facilitar una comunicación más efectiva.

Según Zambrano (2015):

> El acceso a una justicia imparcial e independiente que garantice la tutela judicial efectiva de los derechos y la vida en un entorno libre de amenazas, violencia y temor, es presupuesto indispensable para alcanzar el desarrollo integral de las personas, mejorar su calidad de vida y lograr el ejercicio pleno de sus derechos y libertades democráticas(p. 32)

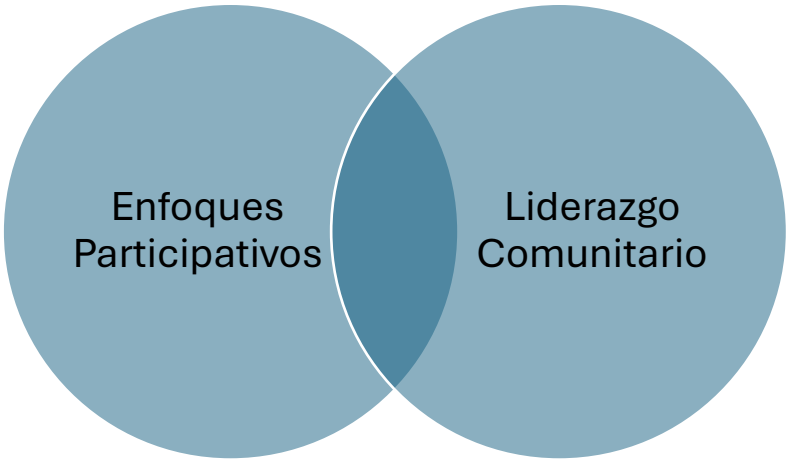
Es decir, las formas de cumplimiento en la comunidad son esenciales para mantener la cohesión social, promover la cooperación y resolver conflictos de manera efectiva. Este tema abarca las estrategias, estructuras y mecanismos que las comunidades emplean para asegurar que sus miembros cumplan con normas, reglas y acuerdos colectivos.

Por otro lado, como mencionan Nató, Rodríguez, & Carbajal, (2006):

> Es un recurso humano y un instrumento cívico mediante el cual los integrantes de una sociedad pueden tramitar sus diferencias y/o gestionar los conflictos que se le presentan en el ámbito privado y/o público, así como también participar en la construcción de la sociedad que integran. (p. 49)

Por la cual la adhesión de los miembros de la comunidad a las normas, reglas y acuerdos establecidos por la comunidad para el bien común. Se encuentra arraigados ya se como parte de su costumbre, tradición o simple hecho de aprendizaje empírico abarcando así al conjunto de expectativas y conductas aceptadas por la comunidad que regulan la interacción entre sus miembros. de los cuales se desprenden dos enfoques principales:

Ilustración 2 *Enfoques principales*



Nota información tomada del Centro de Investigación, Información y Apoyo a la Cultura, A.C.

Los enfoques participativos son los que involucrar a los miembros de la comunidad en la creación y aplicación de normas y políticas. Así mismo el liderazgo Comunitario fomenta el liderazgo local para impulsar el cumplimiento de normas y políticas. Capacitar y apoyar a líderes comunitarios que pueden influir positivamente en el comportamiento de los miembros de la comunidad.

Beneficios de la mediación comunitaria

Dentro de la mediación comunitaria se encuentran la documentación escrita dentro del proceso de mediación se denomina acta de mediación en la cual en el Art. 47 de la Ley de Arbitraje y Mediación (2006) indica que:

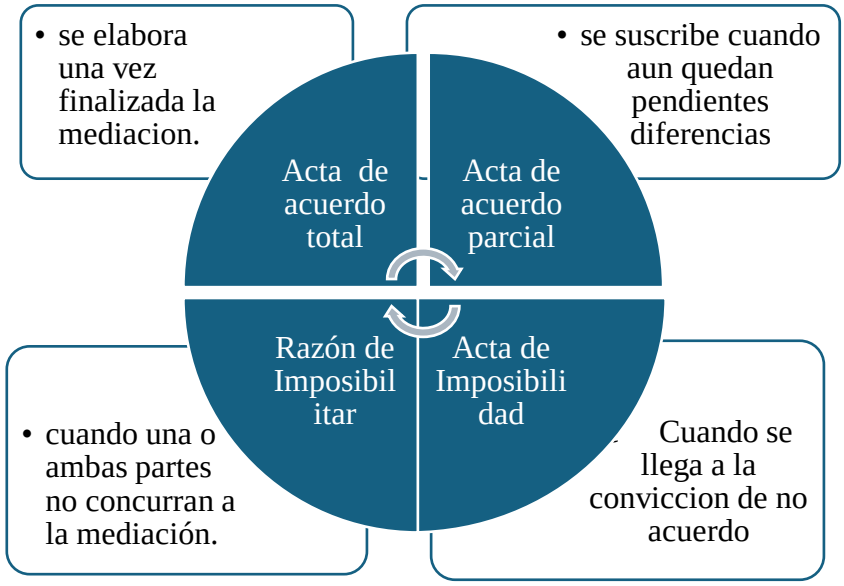
> El Acta de Mediación en que conste el acuerdo tiene efecto de sentencia ejecutoriada y cosa juzgada y se ejecutará del mismo modo que las sentencias de última instancia siguiendo la vía de apremio, sin que el juez de la ejecución acepte excepción alguna, salvo las que se originen con posterioridad a la suscripción del acta de mediación. (p. 96)

Es decir, la documentación escrita juega un papel crucial en el manejo de conflictos al proporcionar un registro claro y detallado de los acuerdos, procesos y decisiones. La documentación escrita sirve como registro oficial de los acuerdos, comunicaciones y acciones tomadas durante el proceso de manejo de conflictos. Proporciona transparencia y claridad al

documentar de manera precisa los términos, responsabilidades y compromisos de todas las partes involucradas. Proporciona transparencia y claridad al documentar de manera precisa los términos, responsabilidades y compromisos de todas las partes involucradas.

La Procuraduría General del Estado (Quito), en su texto "Manual Operativo del Centro de Mediación" que, el "Acta de Mediación es el documento de mutuo acuerdo al que han llegado las partes y tiene carácter de Sentencia Ejecutoriada y Cosa Juzgada". En el caso de incumplimiento del acta esta podrá ser llevada por la justicia ordinaria ante el Juez de la materia para su ejecución. Derivando en diversos tipos de actas entre las cuales están:

Ilustración 3 *Tipos de Actas*



Nota información tomada del Centro de Investigación, Información y Apoyo a la Cultura, A.C.

Acuerdos Claros y Detallados

Según el Centro de Investigación, Información y Apoyo a la Cultura, A.C. (2020, p. 56), el objetivo de la Etapa del Acuerdo es materializar los resultados obtenidos en la Etapa de Resolución de Problemas, asegurando que los acuerdos alcanzados sean claros, específicos, realistas y proactivos.Es decir, los acuerdos claros y detallados son esenciales para la

resolución efectiva de conflictos, asegurando que todas las partes comprendan y cumplan con las expectativas y obligaciones establecidas. Esta sección detalla los conceptos, teorías y metodologías relevantes para la creación y aplicación de acuerdos claros y detallados en la gestión de conflictos.

Tabla 8 *Características de los Acuerdos en mediación*

1. Ser detallado	Evitar términos ambiguos que puedan tener interpretaciones variadas.
2. Establecer claramente los plazos	Definir claramente todos los plazos y fechas de vencimiento.
3. Mantener un enfoque equitativo.	Asegurarse de que todos obtengan algo y acuerden acciones o compromisos.
4. Mantener expectativas realistas	Preferiblemente, que el acuerdo refleje las preocupaciones de los propios involucrados.
5. Ser conciso y comprensible	Utilizar el lenguaje que emplean los involucrados siempre que sea factible.
6. Tomar iniciativas de manera anticipada	Incluya los elementos para analizarlos luego, establezca un mecanismo de monitoreo
7. Contar con la firma de todos los participantes.	Después de finalizado, leer el acuerdo a las partes y obtener su aceptación. Luego, fechar y firmar el documento, proporcionando una copia a cada parte.

Nota información tomada del Centro de Investigación, Información y Apoyo a la Cultura, A.C.

Para generar estos documentos deben especificar claramente los términos, condiciones y responsabilidades de cada parte involucrada en un conflicto.

Incluyen detalles específicos y precisos sobre las acciones a seguir, plazos, recursos necesarios y mecanismos de seguimiento y evaluación. Antes de redactar un acuerdo, es crucial identificar los intereses y necesidades de todas las partes. Seguido de realizar entrevistas y reuniones para comprender plenamente las expectativas y preocupaciones de cada parte y por último evaluar diversas soluciones y seleccionar la que mejor satisfaga los intereses de todas las partes. Según Sánchez (2010, p. 78), una de las tareas más difíciles del mediador es documentar el acuerdo. Aunque las partes puedan estar de acuerdo en términos generales, son los detalles del documento escrito los que deben ser discutidos y definidos claramente.Por ese motivo la redacción del acuerdo se basa en crear una estructura lógica y coherente para el documento del acuerdo y dividir el acuerdo en secciones claras como introducción, objetivos, responsabilidades, plazos, mecanismos de seguimiento y resolución de disputas. Se debe emplear un lenguaje sencillo y directo que evite ambigüedades es necesario para que dentro del acuerdo se eliminen las jergas y términos técnicos innecesarios, y asegurar que todas las partes lo comprendan. Así mismo respaldándose en las corrientes que son Teoría del Contrato Psicológico el cual se refiere a las expectativas mutuas no escritas entre las partes, y cómo la claridad y el detalle pueden prevenir malentendidos y conflictos futuros. Y como su apoyo principal la Teoría de la Negociación la cual propone que acuerdos bien estructurados son el resultado de una negociación efectiva, donde se identifican y satisfacen los intereses de todas las partes.

En conclusión, hay que asegurar que todos los acuerdos sean redactados con claridad y detalle para prevenir malentendidos y disputas futuras. Fomentar la capacitación en redacción de acuerdos y el uso de plantillas y guías que promuevan la claridad y precisión ayudan a evitar daños el desconocimiento en la creación de actas de mediación del mismo modo al investigar cómo los acuerdos claros y detallados afectan la resolución de conflictos en diferentes contextos culturales y organizacionales mejora la exploración del uso de tecnologías emergentes para facilitar la redacción, implementación y seguimiento de acuerdos detallados.

Compromiso Voluntario

Según la profesora Carrasco (2000, p. 109), la mediación es fundamentalmente voluntaria, ya que el proceso se inicia mediante una declaración de voluntad libremente expresada por las partes involucradas. En este contexto se parte de que el compromiso voluntario es una herramienta esencial en la gestión de conflictos, ya que implica que las partes involucradas asumen responsabilidades y comprometen recursos de manera libre y consensuada.

Impulsado por la "Teoría de la Motivación Intrínseca" la cual propone que los individuos están más dispuestos a comprometerse cuando encuentran la actividad intrínsecamente motivadora y alineada con sus valores y necesidades personales. Y la "Teoría de la Autodeterminación "la cual sugiere que el compromiso voluntario es más efectivo cuando las personas sienten que sus decisiones son autónomas y no forzadas por factores externos.

El mediador Sanahuja (2022): "(…) propone ampliar su significado a implicación o compromiso (…)" (Manuel Canyameres Sanahuja, p. 69) , es decir, da como origen a la decisión libre y consciente de las partes involucradas en un conflicto de asumir obligaciones y actuar correctamente con los acuerdos alcanzados, sin coacción externa. Con autonomía y la capacidad de las partes para tomar decisiones independientes y con el consentimiento informado en el cual las partes deben estar completamente con conscientes sobre las consecuencias de sus decisiones.

Cabe recalcar como conclusión que al involucrar a todas las partes en el proceso de toma de decisiones para asegurar que sus intereses y preocupaciones sean considerados y la definición de objetivos claros y alcanzables que guíen el compromiso de las partes permite que se realicen los ajustes en los acuerdos según sea necesario para responder a nuevas circunstancias o desafíos, todo esto dentro de un ambiente de confianza y respeto mutuo, facilitar la participación y la comunicación abierta. Dando

como resultado la construcción de relaciones y la formación en técnicas de negociación colaborativa.

Según Cabanellas (1993, p. 32), en términos jurídicos, un acta es un documento emitido por un juez, notario, oficial de justicia, agente de policía, con el propósito de registrar un hecho material o jurídico con fines civiles, penales o administrativos. Esto se indica como un dialogo entre las partes implicadas y un tercero neutral el cual quedará plasmado en un acta la cual tendrá valor jurídico. En resumen, tras el análisis de diversos autores se puede relacionar a la mediación con el acta como la muestra de una resolución la cual se establece con la firma ya que esta refleja la aceptación y conformidad de las partes ante lo expuesto.

Investigaciones previas

Tarco (2023) en su trabajo de investigación "Liderazgo y resolución de conflictos" destaca de forma contundente que la resolución de conflictos abarca una serie de capacidades y tácticas que pueden ser aplicadas de forma individual y colectiva para que se desarrolle de forma positiva y equitativa la solución de un conflicto dentro de la comunidad, pueblo, barrio, etc. Siendo estas el diálogo abierto, escucha activa y la compresión mutua. Estas habilidades son fundamentales para fomentar el trabajo en equipo, la empatía y una sana convivencia con él. Motivos de conflictos que son subsanables con el siempre entendimiento y la predisposición de las partes ya que son temas del diario vivir entre los cuales se pueden mencionar disputas vecinales, falta de recursos y servicios, tensiones culturales o sociales, problemas de seguridad y otros conflictos que afectan la calidad de vida de los residentes.

Carrillo (2012) en su tesis "La mediación comunitaria en la solución de conflictos intracomunitarios en la Comunidad de Salasaca del Cantón Pelileo Provincia de Tungurahua en el año 2009-2010" indica que dentro de una comunidad es necesario el diálogo frente a sus autoridades cuando aparecen conflictos. Si bien no existe mediación propia, los vecinos acuden antes las personas mayores y con experiencia, para que sean los terceros neutrales en la gestión de disputas. La sabiduría que se aplica en cada resolución ha hecho que incremente la confianza a la hora de

acercarse a estos. Aquí se brinda consejos acerca de las problemáticas presentadas de forma empírica, y se enfatiza la necesidad de capacitar a los líderes que intervienen para un correcto proceso de tratamiento del conflicto.

Calucho (2023) en su trabajo titulado "La mediación como mecanismo de solución de conflictos en tiempos de crisis y conmoción social" destaca que el conflicto parte de un desacuerdo este puede ser agraviado por factores externos como lo es la conmoción social o la desinformación. Muchas veces este puede irse dilatando e incrementándose. Debido a que el conflicto debe pasar por múltiples fases, para considerarlo preocupante dentro de una sociedad y no como aquella herramienta que permite el crecimiento del ser humano. Por lo que al existir crisis se necesita el tratamiento de emociones negativas, para que el ser humano no ingrese en un punto de no retorno. Ingresando como un mecanismo clave la mediación, sin permitir que quiebren relaciones.

García (2015) en su trabajo de "La mediación como método alternativo de solución de conflictos y los procesos ordinarios en las unidades judiciales de lo civil con sede en el Cantón Ambato" llega a la conclusión fundamental que la mediación es un servicio diligente. En la cual un conflicto solventado por la vía judicial se dilataría en días, meses o años en llegar a una resolución que mediante la aplicación de la mediación puede solventar en una sola sesión para la obtención de una solución con el agrado de las partes implicadas, puesto que con el empleo de la mediación todos obtiene beneficios ante un conflicto

Del mismo modo que en el análisis que realiza Luna (2022) dentro de su investigación "Mediación comunitaria como medida preventiva en los conflictos vecinales del cantón Ambato" argumenta que el foco principal de tratamiento de conflictos dentro de una comunidad es el llegar a un acuerdo. Analizando que se introduce una medición empírica, ya que la gente acude a un tercero neutral como el presidente de una Gad Parroquial o un teniente político. Exponiendo la predisposición de la población para buscar voluntariamente el fin a la disputa siempre y cuando esta sea beneficiosa o equitativa para ambas partes involucradas.

Landázuri (2015) da a entender en su investigación acerca de "La aplicación de la mediación comunitaria en los barrios de la ciudad de Ambato" hay incomprensión y ausencia de seguridad en la eficaz aplicación de los métodos alternativos de solución de conflictos. Lo que genera factores negativos como son; la no aplicación, la ejecución incorrecta, el mal análisis del conflicto, etc. Dando como resultado que no se desarrolle efectivamente con los objetivos principales y las cualidades que poseen los MASC como descongestionar la justicia ordinaria. Los problemas en su mayoría a tratarse dentro de una comunidad barrial suelen ser más de carácter social, emocional y de intereses.

OBJETIVOS

Objetivo general

Determinar las razones por las cuales la mediación comunitaria es una alternativa de gestión de conflictos para tener una sociedad inmersa en la cultura de paz.

Objetivo especifico

• Deducir cuales son los principales puntos de conflicto entre los habitantes de las comunidades rurales de Montalvo, Huachi Grande, Totoras y Picaihua con la aplicación de encuestas.

• Establecer la importancia y la factibilidad del uso de la mediación comunitaria ante conflictos de las comunidades rurales de Montalvo, Huachi Grande, Totoras y Picaihua en base a resultados obtenidos por las encuestas.

• Analizar a través de un estudio de análisis jurídico critico los factores de desconocimiento en el uso de la mediación comunitaria como una cultura de paz alternativa de las comunidades rurales de Montalvo, Huachi Grande, Totoras y Picaihua con los resultados de la aplicación de las encuestas.

CAPITULO II.-METODOLOGÍA

En este acápite se abordará el marco metodológico que se empleará en esta investigación. Según Robert (2002, p. 234), la metodología se refiere a los métodos de investigación que se utilizan para alcanzar los objetivos en una ciencia o estudio específico. La presente investigación se titula "Gestión de conflictos y la mediación comunitaria como cultura de paz en las parroquias de rurales del cantón Abato" con la cual se podrá determinar la gestión de conflictos y como la mediación podría contribuir a una cultura en las parroquias de Montalvo, Totoras, Picaihua, Huachi Grande del cantón Ambato obteniendo grandes beneficios entre los cuales se desataca la descongestión del sistema tradicional y la disminución de la carga procesal. Mediante la aplicación del método analítico sintético, y haciendo hincapié en la investigación cualitativa dentro del análisis interpretativo en el desglose y análisis de textos, artículos y resultados obtenidos del instrumento aplicado en este caso la encuesta denominada así la investigación como descriptiva.

Materiales

En cuanto a los recursos materiales, se concentra en los costos asociados con la ejecución de la investigación, los cuales se especifican en el esquema siguiente:

Tabla 7 *Esquema presupuestario*

PARTIDAS		**MONTO**
Transporte	Transporte Interno	**$50**
	Mantenimiento del computador	**$15**
	Resmas de papel	**$10**
	Impresora	**$10**
	Tinta de impresora	**$12**
	Calculadora	**$10**
	Recargas	**$15**
Material de oficina	Esferos, cuadernos, resaltadores	**$15**

	Internet	**$100**
Viáticos	Desayunos, almuerzos, snacks	**$75**
	Otros	**$15**
	TOTAL	**$327**

Recursos financieros

Para la realización de este trabajo de titulación, todos los gastos necesarios para su desarrollo, que ascienden a un total de 327 dólares, serán cubiertos por Samantha Mishelle Paredes Chinachi, autora de la investigación, quien dispone de los recursos necesarios para este fin.

Recursos humanos

Dentro del presente trabajo de investigación intervinieron las siguientes personas:

Autor:

La señorita Samantha Mishelle Paredes Chinachi que al momento se encuentra cursando el noveno semestre, de la carrera de Derecho, de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales, perteneciente a la Universidad Técnica de Ambato.

Tutor:

A cargo de la tutoría y guía de la planificación y elaboración de proyecto de investigación se encuentra el Dr. Mauricio Tamayo, Docente de la Facultad de Contabilidad y Auditoría, docente investigador del proyecto de investigación titulado “La mediación comunitaria como cultura de paz en las parroquias rurales del cantón Ambato” que está desarrollado por docentes de la facultad de Jurisprudencia y Ciencias sociales y Facultad de Auditora de la Universidad Técnica de

Recursos institucionales

Para el desarrollo de la investigación se han tomado en cuenta instituciones que pertenecen a los GADS de las parroquias rurales de Totoras, Picahiua, Huachi Chico, Montalvo los cuales han sido de apoyo al momento de recolección de información y sociabilización de esta. Además con el repositorio virtual y las bibliotecas físicas de la Universidad Técnica de Ambato, como son: la biblioteca general y la biblioteca de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales, asimismo, se hizo uso de las bibliotecas virtuales de las siguientes universidades; Universidad Austral de Argentina, Universidad de Costa Rica, Universidad Andina Simón Bolívar, Universidad San Francisco de Quito, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Universidad Regional Autónoma de los Andes ,Universidad Complutense de Madrid.

Métodos:

Nivel o tipo de Investigación

1. **Investigación Descriptiva**

La investigación descriptiva ha sido concebida por Arias (2006) como la identificación de conductas humanas sean de forma individual o grupal que tienen como objetivo entender su comportamiento y así definir características importantes. Uno de los aspectos a resaltar de este tipo de investigación es la utilización del método observacional ya que únicamente pormenoriza lo detalles de las variables mediante estudios de casos, encuetas, estudios etnográficos, etc., pero no llega a modificarlas.

Al usar este tipo de investigación de carácter descriptivo nos facilita el entendimiento de la problemática que se dan en zonas rurales de Picahiua, Totoras, Huachi Grande y Montalvo como en base al índice de resolución de conflictos se da de forma empírica el proceso de mediación, ya que las personas acuden a un tercero neutral, sin embargo, este no cuenta con la preparación necesaria, el conocimiento y en algunos casos solo escucha a las partes.

Las situaciones planeadas en algunos casos llegan a instancias de justicia ordinaria, pero al describir la situación es más que evidente que esto solo contribuye a la sobre carga laboral.

2. Investigación Explicativa

La investigación explicativa de acuerdo con el criterio de Sampieri (2014) examina el porqué de las cosas mediante la relación causa-efecto para probar la hipótesis planteada. Por lo antes señalado este tipo de investigación tiene un acercamiento más profundo al problema y no se conforma con solo describirlo, sino que tiene que llegar a comprender cuales son las causas que lo han origina y de ser posible el planteamiento de una potencial solución.

Enfoque de investigación

En este proyecto de investigación se empleará el enfoque mixto, el cual surge de la integración del enfoque cualitativo y cuantitativo.

Cuantitativo:

Sampieri (2010) manifiesta que "(…) usa la recolección de datos para probar una hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías (…)" (citado en Monroy, 2018.p89).

Mediante este enfoque, esta investigación facilitará la observación y cuantificación clara y precisa de los datos recolectados en las encuestas realizadas en las parroquias rurales de Picahiua, Totoras, Huachi Grande y Montalvo para así observar el nivel de conflictos que se generan y como la autoridad competente reacciona ante ellos.

Cualitativa:

Cortes e Iglesias (2016) manifiesta que "se pueden desarrollar las preguntas de investigación a lo largo de todo el proceso, mediante la interpretación de hechos, su alcance es el de entender las variables que intervienen en el proceso más que medirlas y acotarlas".

En esta investigación, se utiliza este método para recolectar información que refleje fielmente la realidad de los conflictos que surgen en las parroquias rurales de Picahiua, Totoras, Huachi Grande y Montalvo para así tener una clara perspectiva de los conflictos y como la mediación se puede ser de gran ayuda para la resolución de estos.

Técnicas de Investigación

Como lo manifiesta como dice Mario Bunge (1979) "es un estilo de pensamiento y de acción" (Bunge, p.19). Las técnicas de investigación se emplean envase de la necesidad del investigador por eso son consideradas como herramientas de vital importancia para llevar a cabo una investigación correcta y eficaz.

1.Encuesta

Para la recolección de datos dentro de la presente investigación y respaldado en el conceto según Tamayo y Tamayo (2008) la encuesta "(…) es aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida." (Tamayo y Tamayo, p.234). En otras palabras, el propósito último es obtener respuestas claras y precisas sobre un tema específico. Se realizarán encuestas a los residentes de las parroquias rurales de Picahiua, Montalvo, Huachi Grande y Totoras del cantón Ambato, con el fin de recabar sus opiniones y conocimientos sobre la mediación comunitaria y las formas de resolver conflictos negociables.

2.Búsqueda Bibliográfica

Para la ejecución de esta investigación se apoyará en bibliografía misma que es definida por Guerrero (2015) como la información que ha sido extraída de otra investigación anterior tomando en cuenta en esta parte el tema de la citación y plagio ya que se debe reconocer el autor, fecha y

nombre del documento de donde se sacó la información de acuerdo con la citación en formado APA.

Instrumentos de Investigación

Los instrumentos de investigación de acuerdo con la opinión de Martínez (2012) es la consulta de información ya sea de fuentes como libros, periódicos, etc., así como también de temas en las que interviene la estadística como lo es en censos o encuestas y de ser el caso aplicable los testimonios gráficos o fonéticos.

1.Cuestionario

Para dicha investigación se empleará un cuestionario que según Casas, Repullo y Donado (2003): "(…) es un instrumento utilizado para recoger de manera organizada la información que permitirá dar cuenta de las variables que son de interés en cierto estudio, investigación, sondeo o encuesta." (Casas, Repullo y Donado, p.167), es decir, se emplea un banco de preguntas entre las cuales harán referencia hacia la cultura de paz, la mediación comunitaria, la cultura de paz con la finalidad de obtener la información clara y precisa de los ciudadanos de las parroquias rurales de Picahiua, Montalvo, Huachi Grande, Totoras.

Población

Arias (2006, p. 81) explica que la población se refiere a un grupo de elementos, ya sea finito o infinito, que comparten características comunes, sobre los cuales se aplicarán las conclusiones de la investigación. Esta población está definida por los límites del problema y los objetivos del estudio.

La población seleccionada son las parroquias de rurales Huachi Grande, Montalvo, Totoras, Picaihua del Cantón Ambato, provincia de Tungurahua con la finalidad de diagnosticar cuales son los conflictos más frecuentes entre los habitantes de estas parroquias, mediante la plataforma de Microsoft Forms y presenciales.

Tabla 8 *Población*

Parroquia	Habitantes	Numero de encuestados	Porcentajes
Ambatillo	5.243	45	4.24
Atahualpa	10.261	80	7.54
Augusto N. Martinez	8.191	55	5.19
Constantino Fernandez	2.534	40	3.77
Huachi grande	10.614	80	7.54
Izamba	14.563	80	7.54
Juan Benigno Vela	7.456	55	5.19
Montalvo	3.912	40	3.77
Pasa	6.499	55	5.19
Picaihua	8.283	55	5.19
Pilahuin	12.128	80	7.54
Quisapincha	13.001	80	7.54
Pinllo	9.094	55	5.19
San Fernando	2.491	40	3.77
Santa Rosa	21.003	80	7.54
Totoras	6.898	55	5.19
Cunchibamba	4.475	45	4.24
Unamuncho	4.672	45	4.24
Ambatillo	5.243	45	4.24
Total	**151.318**	**1065**	**100.47%**

Nota: Ir stituto

Muestra

Según el autor Arias (2006) define muestra como "un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible" (Arias p. 83). Para la obtención de la muestra se toma en cuenta que, según el INEC en el censo realizado en el 2010, la proyección de los habitantes del Cantón Ambato es de 151.318 entre parroquias urbanas y rurales, por lo que se procede a aplicar la siguiente formula en la que se obtiene una muestra con un 0,03 % de margen de error. Tomando en cuenta que la presente investigación forma parte del proyecto de investigación "**LA**

MEDIACIÓN COMUNITARIA COMO CULTURA DE PAZ EN LAS PARROQUIAS RURALES DEL CANTÓN AMBATO".

Tabla 9 *Muestra*

Parámetros de la mediación	Datos
Tamaño de la población	**N=** 151.318
Nivel de confianza	**k=1.96**
Proporción a éxito	**p=0.5**
Proporción a fracaso	**q=0.5**
Error máximo	**e=0.03%**

Nota: parámetros necesarios para la obtención de muestra en el proyecto de investigación.

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

$$n= \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 151.318}{((0,003)^2 * (151.317)) + 3,84 * 0.5 * 0.5}$$

n= 1059,64 **MUESTRA**

En tal sentido se obtiene una muestra de 1059,64, en lo que mediante selección discrecional de las parroquias de Picahiua, Montalvo, Huachi Grande, Totoras se ha tomado la siguientes con base en sus habitantes.

Tabla 10 *Tamaño de Muestra*

Parroquia	*Habitantes*	*Muestra*	*Porcentaje*
Huachi Grande	24.000 habitantes	80 encuestados	*0.42%*
Picaihua	16.000 habitantes	55 encuestados	*0.28%*
Totoras	9.054 habitantes	55 encuestados	*0.16%*
Montalvo	7.913 habitantes	40 encuestados	*0,14%*
TOTAL	*56,967 habitantes*	*230 encuestados*	*1%*

Nota: Selección de muestra discrecional por parroquias según la muestra general obtenida para el proyecto.

CAPITULO III.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Análisis y discusión de los resultados

Los resultados que se presentan a continuación han sido obtenidos a través de encuestas aplicadas a una muestra representativa de los habitantes de las parroquias rurales de Totoras, Picahiua, Huachi Grande y Montalvo del cantón Ambato, mismas que han tenido las siguientes respuestas:

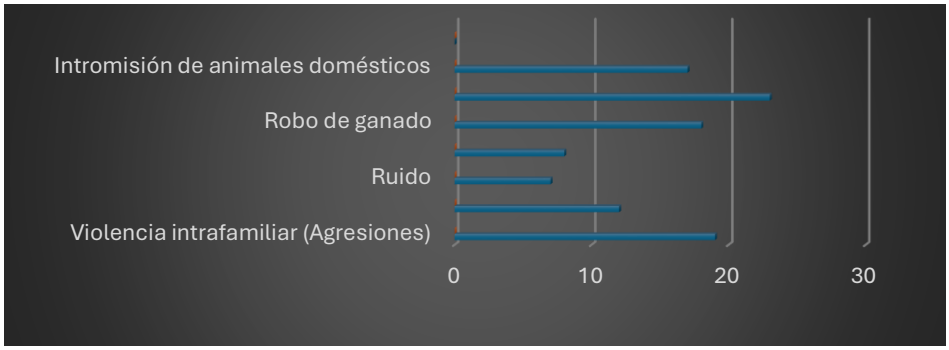
La presente encuesta se realizó a la población rural de la parroquia de Totoras.

Tabla 11 Pregunta 1 *¿Qué tipo de conflictos usualmente se presentan en su comunidad? Señale las tres más frecuentes.*

Respuesta	**Población Totoras**	**Porcentaje**
Linderos – tierras	25	45.45%
Violencia intrafamiliar (Agresiones)	19	34.54%
Falta de comunicación	12	21.81%
Ruido	7	12.72%
Respecto a la limpieza	8	14.54%
Robo de ganado	18	32.72%
Conflicto entre vecinos	23	41.81%
Intromisión de animales domésticos	17	30.90%
Otras	0	0 %
Total, de encuestados	55	

Nota: Respuestas obtenidas de la encuesta realizada a los habitantes de la parroquia Totoras.

Ilustración 4 Pregunta 1 *¿Qué tipo de conflictos usualmente se presentan en su comunidad? Señale las tres más frecuentes*



Nota: Respuestas obtenidas de la encuesta realizada a los habitantes de la parroquia Totoras.

Análisis de datos

Del total de las 55 personas encuestadas siendo el total del universo, el 41.81% de la población señala al conflicto entre vecinos como el más frecuente dentro de su comunidad, seguidamente al conflicto de linderos-tierras con un 45.45%, en el tercer lugar se establece la falta de comunicación con el 21.81%, a la par los conflictos que se desprende de cuestiones relacionadas con el ruido con un 12.72%, seguidamente por robo de ganado representados con el 32.72% de frecuencia dentro de la población, un poco menos frecuente con un 30.90% se presenta dentro de la población se presentan conflictos por la instrucción de animales domésticos, así mismo en un 34.54% se presentan cuestiones relacionadas con violencia intrafamiliar, en igual medida con el 14.54% se desarrollan conflictos relacionados con la limpieza y ninguna persona presentan otro tipo de conflictos.

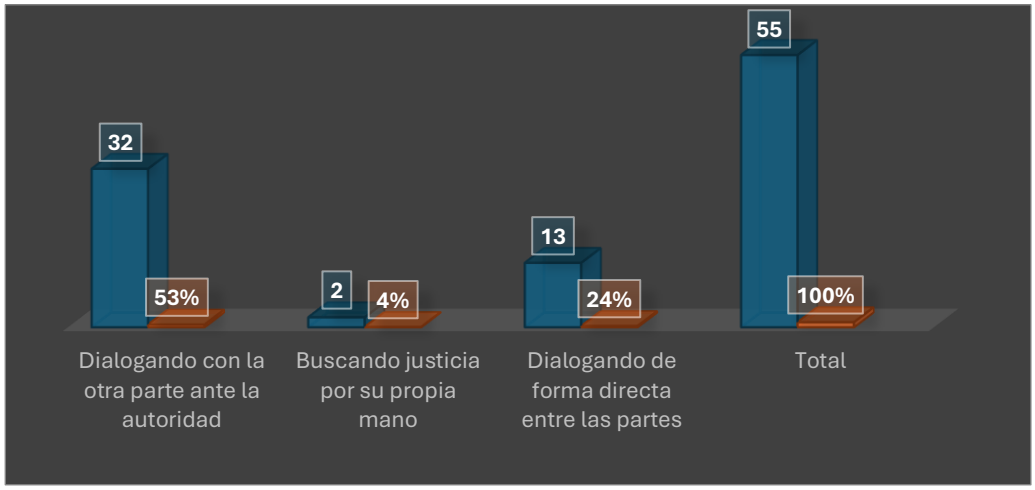
Por lo tanto, a través de este análisis se determina que los problemas que surgen en esta sociedad son conflictos inocentes que pueden ser fácilmente gestionados por el acuerdo y voluntad de las partes, por lo que pueden resolverse fácilmente mediante el proceso de mediación social.

Tabla 12 Pregunta 2 *¿Cuándo usted presenta un conflicto con alguien de su comunidad, ¿Cuál es la forma en que USTED resolvería este conflicto? (forma personal)*

Respuesta	Población Totoras	Porcentaje
	8	15%
Dialogando con la otra parte ante la autoridad	32	53%
Buscando justicia por su propia mano	2	4%
Dialogando de forma directa entre las partes	13	24%
Total	55	100%

Nota: Respuestas obtenidas de la encuesta realizada a los habitantes de la parroquia Totoras.

Ilustración 5 Pregunta 2 *¿Cuándo usted presenta un conflicto con alguien de su comunidad, ¿Cuál es la forma en que USTED resolvería este conflicto?*



Nota: Respuestas obtenidas de la encuesta realizada a los habitantes de la parroquia Totoras.

Análisis de datos

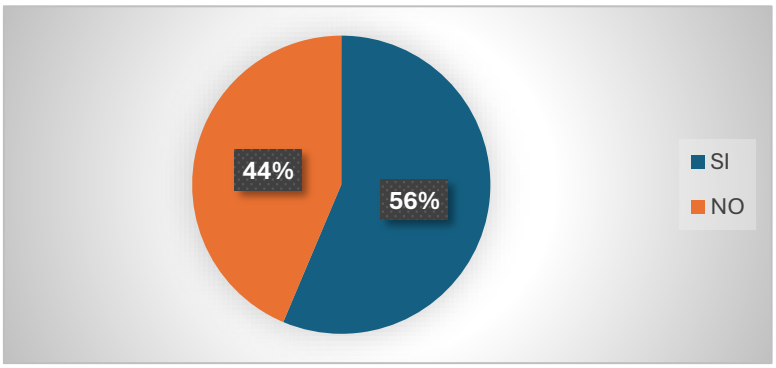
Del total del universo correspondiente a 55 personas, el 24% indica que resolvería el conflicto presentado con alguien de su comunidad dialogando de forma directa entre las partes, en contraposición el 53% dialogaría con la otra parte ante la autoridad, de igual manera el 15% de las personas llevarían los conflictos a juicio y el 4% de persona buscaría justicia por su propia mano. Este indicador fue el resultado del deseo de las personas de encontrar terceros para resolver los problemas, lo que indica que, aunque el número es pequeño, las personas comprenden los beneficios de utilizar métodos de mediación comunitaria

Tabla 13 Pregunta 3 *¿Ha escuchado hablar de la mediación comunitaria como una forma para solucionar los conflictos?*

Respuesta	Población Totoras	Porcentaje
SI	31	56%
NO	24	44%
Total	55	100%

Fuente: Población encuestada (2024). **Elaborado por:** Autor, (2024).

Ilustración 6 Pregunta 3 *¿Ha escuchado hablar de la mediación comunitaria como una forma para solucionar los conflictos?*



Nota: Respuestas obtenidas de la encuesta realizada a los habitantes de la parroquia Totoras.

Análisis de datos

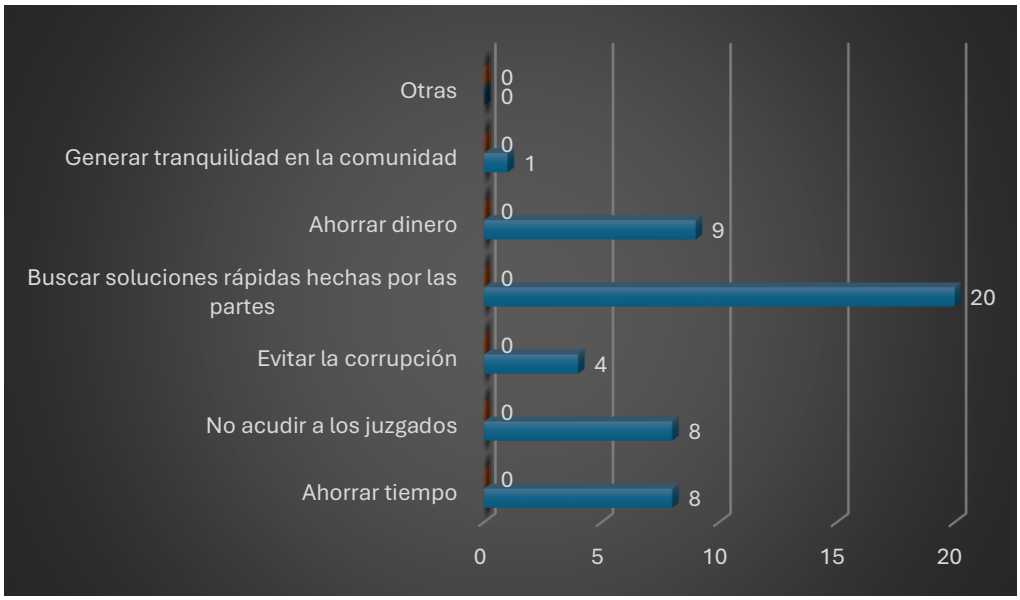
De acuerdo con el universo de 55 personas encuestado, en este caso el 44% de personas indica que no sabía que la mediación comunitaria sirve como método de solución de conflictos dentro de los sectores rurales o urbanos, previniendo que estos conflictos ingresen a instancias judiciales, en contraposición el 56% señala que si sabía de esta utilidad de la mediación comunitaria. De aquí se desprende que en su mayor parte tiene conocimientos sobre que es la mediación comunitaria más estos son escasos en cuanto a práctico ya que los conocimientos son muy escuetos, en su contra parte desconocen por completo el uso de la mediación comunitaria y como esta se emplea.

Tabla 14 Pregunta 4 *¿Considera usted que al aplicar una mediación comunitaria en su comunidad generaría?*

Repuesta	**Población Totoras**	**Porcentaje**
Descongestionar la justicia ordinaria	5	9.09%
Ahorrar tiempo	8	14.54%
No acudir a los juzgados	8	14.54%
Evitar la corrupción	4	7.27%
Buscar soluciones rápidas hechas por las partes	20	36.36%
Ahorrar dinero	9	7.5%
Generar tranquilidad en la comunidad	1	1.81%
Otras	0	2.5%
Total de encuestados	55	100%

Nota: Respuestas obtenidas de la encuesta realizada a los habitantes de la parroquia Totoras.

Ilustración 7 Pregunta 4 *¿Considera usted que al aplicar una mediación comunitaria en su comunidad generaría?*



Nota: Respuestas obtenidas de la encuesta realizada a los habitantes de la parroquia Totoras.

Análisis de Datos

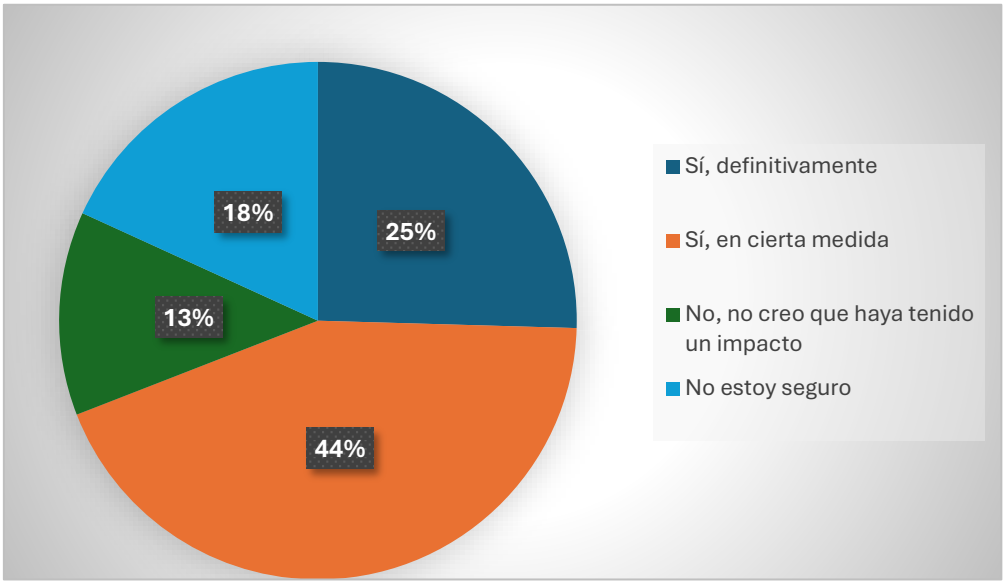
la muestra de 55 personas encuestadas se deriva que el 36.36% de los encuestados considera que la mediación en su comunidad generaría buscar soluciones rápidas hechas por los participantes, de igual forma el 9.09% de las personas señala que esta generaría descongestión en la justicia ordinaria, así mismo el 14.54% indica que esta generaría no acudir a los juzgados, el 14.54% establece que generaría un ahorro de tiempo, el 7.27% permitiría evitar la corrupción, el 1.81% generaría tranquilidad en la comunidad y finalmente ninguna persona señala que otras implicaciones. Esta pregunta muestra que las personas son conscientes de los beneficios de aplicar la mediación comunitaria para resolver problemas en sus entornos parroquiales indicando así una voluntariedad entre las partes para que se dé un proceso de mediación.

Tabla 15 Pregunta 5 *¿Cree que la mediación comunitaria podría contribuir a resolver conflictos de manera pacífica en su localidad?*

Respuesta	**Población Totoras**	**Porcentaje**
Sí, definitivamente	14	25%
Sí, en cierta medida	24	44%
No, no creo que haya tenido un impacto	7	13%
No estoy seguro	10	18%
Total	55	100%

Nota: Respuestas obtenidas de la encuesta realizada a los habitantes de la parroquia Totoras.

Ilustración 8 Pregunta 5 *¿Cree que la mediación comunitaria podría contribuir a resolver conflictos de manera pacífica en su localidad?*



Nota: Respuestas obtenidas de la encuesta realizada a los habitantes de la parroquia Totoras.

Análisis de datos

De acuerdo con la muestra de 55 personas encuestadas, el 25% de la población señala que definitivamente la mediación comunitaria podría contribuir a resolver conflictos de manera pacífica en su localidad, el 44% indica que en cierta media contribuiría; el 18% de la muestra determina que no está seguro de su contribución y finalmente el 13% señala que no cree que haya tenido un impacto.

Por lo tanto, la mediación comunitaria juega un papel importante en la sociedad al contribuir a la resolución de conflictos y tiene como objetivo crear una cultura de paz que contribuya a las relaciones sociales de los individuos en la sociedad.

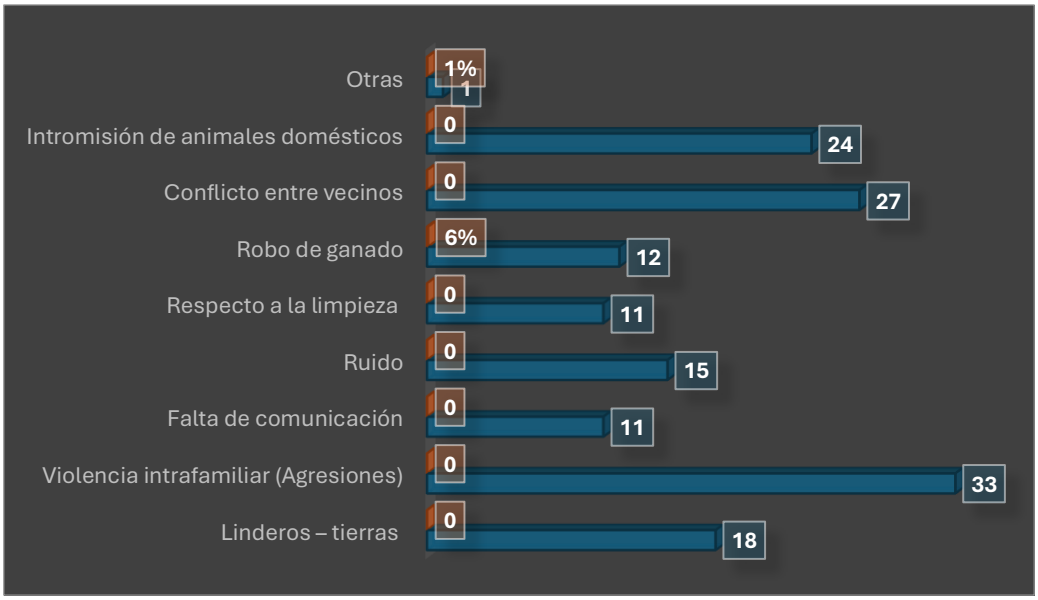
Picahiua

Tabla 16 Pregunta 1 *¿Qué tipo de conflictos usualmente se presentan en su comunidad? Señale las tres más frecuentes.*

Respuesta	**Población Pasa**	**Porcentaje**
Linderos – tierras	18	9.9%
Violencia intrafamiliar (Agresiones)	33	18.15%
Falta de comunicación	11	6.05%
Ruido	15	8.25%
Respecto a la limpieza	11	6.05%
Robo de ganado	12	6%
Conflicto entre vecinos	27	14.85%
Intromisión de animales domésticos	24	29.75%
Otras	1	1%
Total de encuestados	55	

Nota: Respuestas obtenidas de la encuesta realizada a los habitantes de la parroquia Picahiua.

Figura 1 Pregunta 1 *¿Qué tipo de conflictos usualmente se presentan en su comunidad Señale las tres más frecuentes?*



Nota: Respuestas obtenidas de la encuesta realizada a los habitantes de la parroquia Picahiua

Análisis de datos

Del total de 55 personas encuestadas en la parroquia rural de Picahiua un 29.75% indica como el conflicto más usual la intromisión de animales domésticos seguido de la violencia intrafamiliar(agresiones)con el 18.75% seguido del conflicto entre vecinos con el 14.85%, así como el 9.9% indica conflictos con linderos – tierras , el 8,25% indica conflictos con el ruido, luego otro 6,05% se refiere a la limpieza y así mismo con ese porcentaje hacia la falta de comunicación , mientras que un 6% indica el robo de ganado y finalmente el 1% hace mención a otros temas.

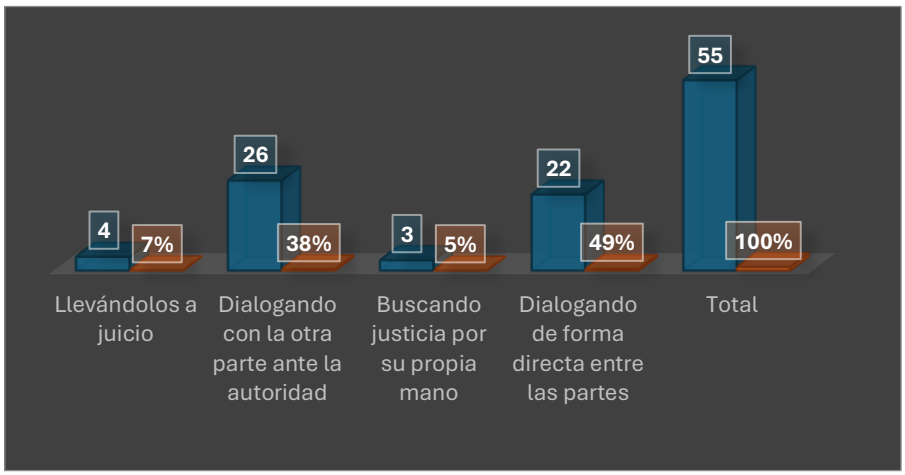
Indicando así que la violencia es un tema a tratar pero aun mencionado como tabú puesto que ni victima ni mucho menos agresor indican, por otra parte los demás conflictos se pueden realizar mediante mediación puesto que son acciones que se pueden realizar firmando un acta ya que son asunto meramente transigibles.

Tabla 17 Pregunta2 *¿Cuándo usted presenta un conflicto con alguien de su comunidad, ¿Cuál es la forma en que USTED resolvería este conflicto? (forma personal).*

Respuesta	Población Picahiua	Porcentaje
Llevándolos a juicio	4	7%
Dialogando con la otra parte ante la autoridad	26	38%
Buscando justicia por su propia mano	3	5%
Dialogando de forma directa entre las partes	22	49%
Total	55	100%

Nota: Respuestas obtenidas de la encuesta realizada a los habitantes de la parroquia Picahiua

Ilustración 9 Pregunta 2 *¿Cuándo usted presenta un conflicto con alguien de su comunidad, ¿Cuál es la forma en que USTED resolvería este conflicto? (forma personal).*



Nota: Respuestas obtenidas de la encuesta realizada a los habitantes de la parroquia Picahiua

Análisis de datos

Del total de 55 personas encuestadas en la parroquia rural de Picahiua que corresponden al 100%, un 49% indica resolver el conflicto dialogando de forma directa con las partes, mientras que un 38% señala dialogar con la

otra persona ante un tercero, siendo seguida de un 7% que menciona llevarlo a juicio, finalmente un 5% refiere buscar justicia por mano propia.

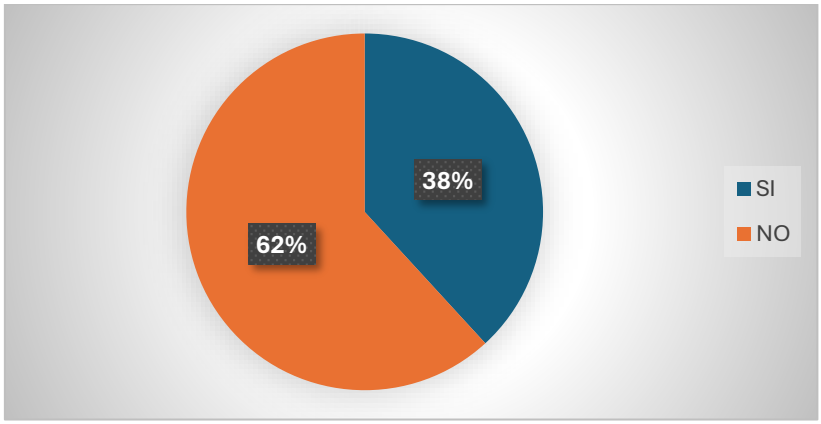
Se evidencia que existe una muy buena acción de voluntariedad al expresar la búsqueda de un tercero neutral ante un conflicto presentado en la comunidad, reduciendo así la carga procesal del sistema judicial ordinario.

Tabla 18 Pregunta 3 *¿Ha escuchado hablar de la mediación comunitaria como una forma para solucionar los conflictos?*

Respuesta	Población Picahiua	Porcentaje
SI	21	38%
NO	34	62%
Total	55	100%

Nota: Respuestas obtenidas de la encuesta realizada a los habitantes de la parroquia Picahiua

Ilustración 10 Pregunta 3 ***¿****Ha escuchado hablar de la mediación comunitaria como una forma para solucionar los conflictos?*



Nota: Respuestas obtenidas de la encuesta realizada a los habitantes de la parroquia Picahiua

Análisis de datos

Del universo comprendido en 45 personas constituyendo el 100% de este, el 62,3% no ha escuchado hablar de la mediación comunitaria como una forma para solucionar los conflictos en contraste el 37,7% de la población

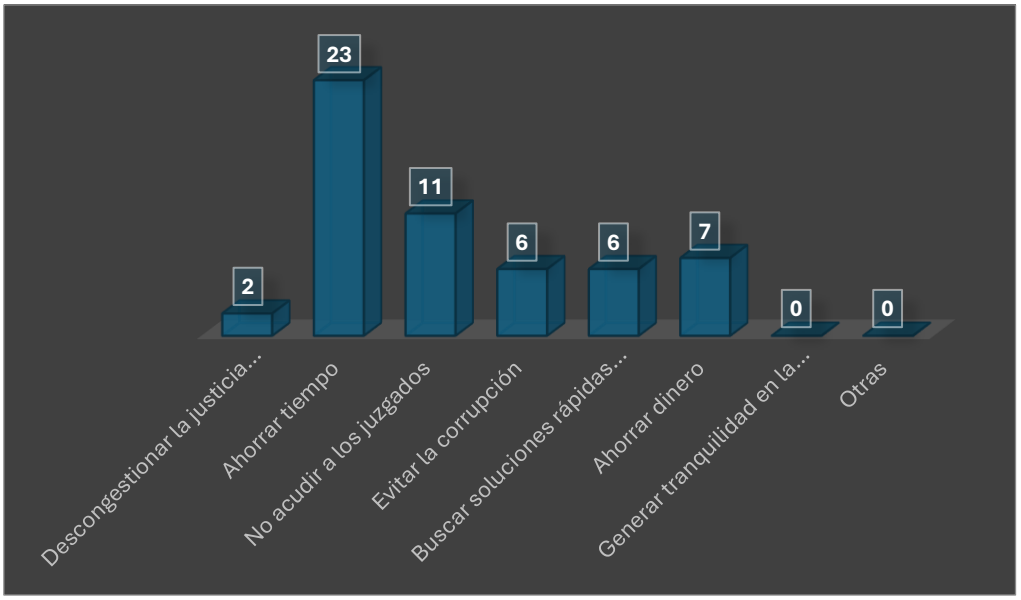
si ha escuchado hablar de este. Es más que evidente que en su mayoría el desconocimiento es el principal factor de afección para que se de una sana y buena cultura de paz dentro de la parroquia, puesto que al no conocer de métodos alternativos más rápidos la gente vive en la total inexistencia de los mismo creyendo que solo la justicia ordinaria puede ayudarlos frente a sus conflictos.

Tabla 19 Pregunta 4 *¿Considera usted que al aplicar una mediación comunitaria en su comunidad generaría?*

Repuesta	**Población Picahiua**	**Porcentaje**
Descongestionar la justicia ordinaria	2	3.67%
Ahorrar tiempo	23	41.81%
No acudir a los juzgados	11	20%
Evitar la corrupción	6	10.90%
Buscar soluciones rápidas hechas por las partes	6	10.90%
Ahorrar dinero	7	12.72%
Generar tranquilidad en la comunidad	0	0%
Otras	0	0%
Total de encuestados	55	100%

Nota: Respuestas obtenidas de la encuesta realizada a los habitantes de la parroquia Picahiua

Figura 2 Pregunta 4 *¿Considera usted que al aplicar una mediación comunitaria en su comunidad generaría?*



Nota: Respuestas obtenidas de la encuesta realizada a los habitantes de la parroquia Picahiua

Análisis de Datos

Por medio del universo de 55 personas encuestado, el 41,81% señala que la aplicación de la mediación comunitaria en su comunidad generaría un ahorro de tiempo, en contraste el 20% indica que la aplicación de este generaría no acudir a los juzgados, así mismo el 12,72% deduce que ahorraría dinero, seguidamente el 10,90 % establece que permitiría buscar soluciones echas por las partes, el 10,90% designa que esta generaría evitar la corrupción, en otra medida el 3,67% aduce que generaría descongestionaría la justicia ordinaria, consecuentemente no existen personas que piensen que esta aplicación generaría tranquilidad en la comunidad u otras implicaciones.

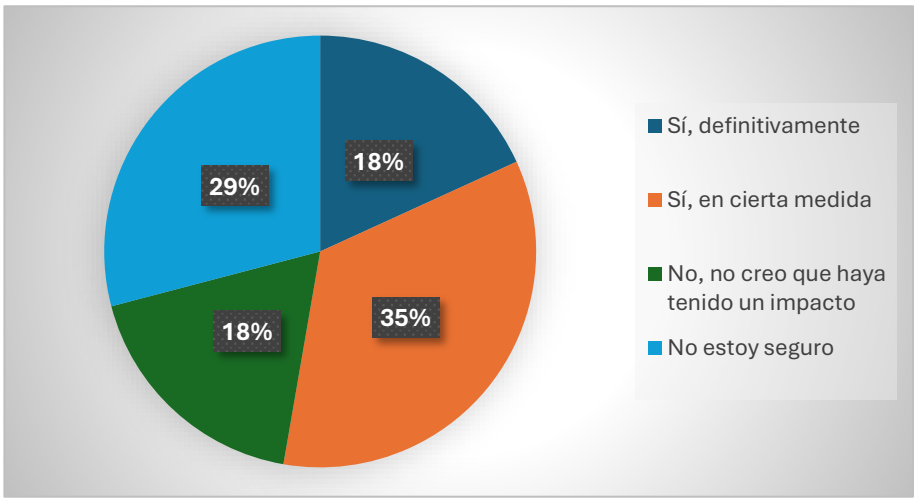
Tabla 20 Pregunta 5 *¿Cree que la mediación comunitaria podría contribuir a resolver conflictos de manera pacífica en su localidad?*

Respuesta	**Población Picahiua**	**Porcentaje**
	10	18%
Sí, en cierta medida	19	35%

No, no creo que haya tenido un impacto	10	18%
No estoy seguro	16	29%
Total	55	100%

Nota: Respuestas obtenidas de la encuesta realizada a los habitantes de la parroquia Picahiua

Ilustración 11Pregunta 5 *¿Cree que la mediación comunitaria podría contribuir a resolver conflictos de manera pacífica en su localidad?*



Nota: Respuestas obtenidas de la encuesta realizada a los habitantes de la parroquia Picahiua

Análisis de datos

Del universo de 55 De la muestra encuestada de las 55 personas correspondiente al 100% del universo, el 18% señala que la mediación comunitaria definitivamente podría contribuir a resolver conflictos de manera pacífica en su localidad, en contraste el 35% de personas indica que en cierta medida los métodos alternativos de solución de conflictos contribuye a la resolución de conflictos dentro de su entorno , el 29% no está seguro de la contribución de la mediación comunitaria y finalmente el 18 % define que no haya tenido un impacto significativo.

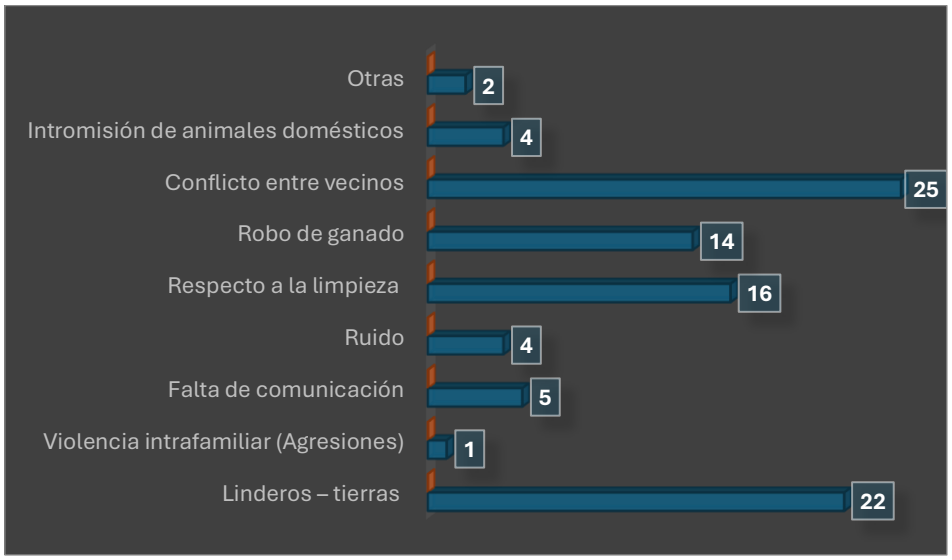
Montalvo

Tabla 21 Pregunta 1 *¿Qué tipo de conflictos usualmente se presentan en su comunidad? Señale las tres más frecuentes.*

Respuesta	Población Montalvo	Porcentaje
Linderos – tierras	22	36.6%
Violencia intrafamiliar (Agresiones)	1	1%
Falta de comunicación	5	2%
Ruido	4	1.6%
Respecto a la limpieza	16	6.4%
Robo de ganado	14	5.6%
Conflicto entre vecinos	25	43.7%
Intromisión de animales domésticos	4	1.6%
Otras	2	1.5%
Total de encuestados	40	

Nota: Respuestas obtenidas de la encuesta realizada a los habitantes de la parroquia Montalvo.

Ilustración 12 Pregunta 1 *¿Qué tipo de conflictos usualmente se presentan en su comunidad? Señale las tres más frecuentes.*



Nota: Respuestas obtenidas de la encuesta realizada a los habitantes de la parroquia Montalvo.

Análisis de Datos

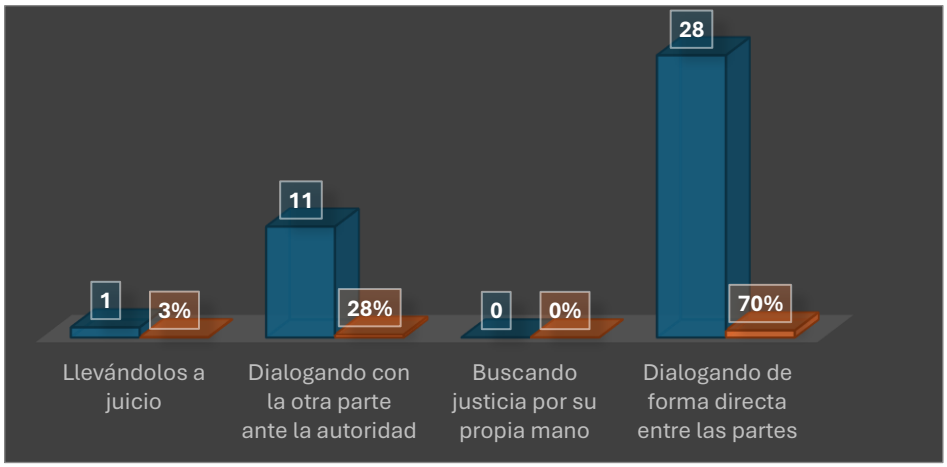
De la muestra de 40 personas encuestadas, el 48,7% establece que el conflicto entre vecinos se presenta usualmente con más frecuencia en su comunidad; el 43,75% señala que el conflicto desarrollado por linderos-tierras es el más presente; de igual forma el 41,2% señala que este conflicto más desarrollado es respecto a la limpieza; en contraste, el 25% delimita que es el conflicto por ruido; el 22,5% indica que son conflictos por falta de comunicación; así mismo, el 37,5% los conflictos son por robo de ganado; el 2,5% delimita que el conflicto más presente es el de violencia intrafamiliar; en contraposición el 12,5% señala que estos conflictos se presentan por la instrucción de animales domésticos y en igual medida e 12,5% indica que se desarrollan otro tipo de conflictos de manera más frecuente.

Tabla 22 Pregunta 2 *¿Cuándo usted presenta un conflicto con alguien de su comunidad, ¿Cuál es la forma en que USTED resolvería este conflicto? (forma personal).*

Respuesta	**Población Montalvo**	**Porcentaje**
Llevándolos a juicio	1	3%
Dialogando con la otra parte ante la autoridad	11	28%
Buscando justicia por su propia mano	0	0%
Dialogando de forma directa entre las partes	28	70%
Total	40	100%

Nota: Respuestas obtenidas de la encuesta realizada a los habitantes de la parroquia Montalvo.

Figura 3 Pregunta 2 *¿Cuándo usted presenta un conflicto con alguien de su comunidad, ¿Cuál es la forma en que USTED resolvería este conflicto? (forma personal).*



Nota: Respuestas obtenidas de la encuesta realizada a los habitantes de la parroquia Montalvo.

Análisis de datos

A partir de la muestra de 40 personas encuestadas se delimita que el 28% de la muestra señala que resolvería un conflicto presentado con alguien de su comunidad dialogando de forma directa entre las partes; por otro lado, el 70% determina que dialogaría con la otra parte ante la autoridad; así mismo, el 3% indica que los llevaría a juicio y, por último, ninguna persona determina que buscaría justicia por su propia mano.

Se evidencia la predisposición de las partes en llevar su conflicto ante un tercer conocido como la parte neutral la cual indica resulta ser factible que se instaure el proceso de mediación ya que este tiene como pilar fundamental la voluntariedad de las partes.

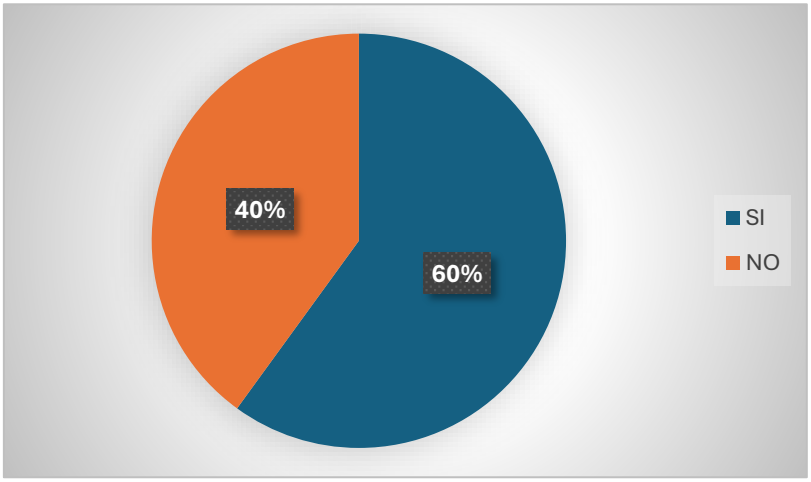
Tabla 23 Pregunta 3 *¿Ha escuchado hablar de la mediación comunitaria como una forma para solucionar los conflictos?*

Respuesta	Población Montalvo	Porcentaje

SI	24	60%
NO	16	40%
Total	40	100%

Nota: Respuestas obtenidas de la encuesta realizada a los habitantes de la parroquia Montalvo.

Ilustración 13 Pregunta 3 *¿Ha escuchado hablar de la mediación comunitaria como una forma para solucionar los conflictos?*



Nota: Respuestas obtenidas de la encuesta realizada a los habitantes de la parroquia Montalvo.

Análisis de datos

A partir de la muestra encuestada de 40 personas, el 60% de personas señalan que si han escuchado hablar de la mediación comunitaria como una forma para solucionar los conflictos; mientras que, el 40% indican que estos no han escuchado hablar de la mediación comunitaria.

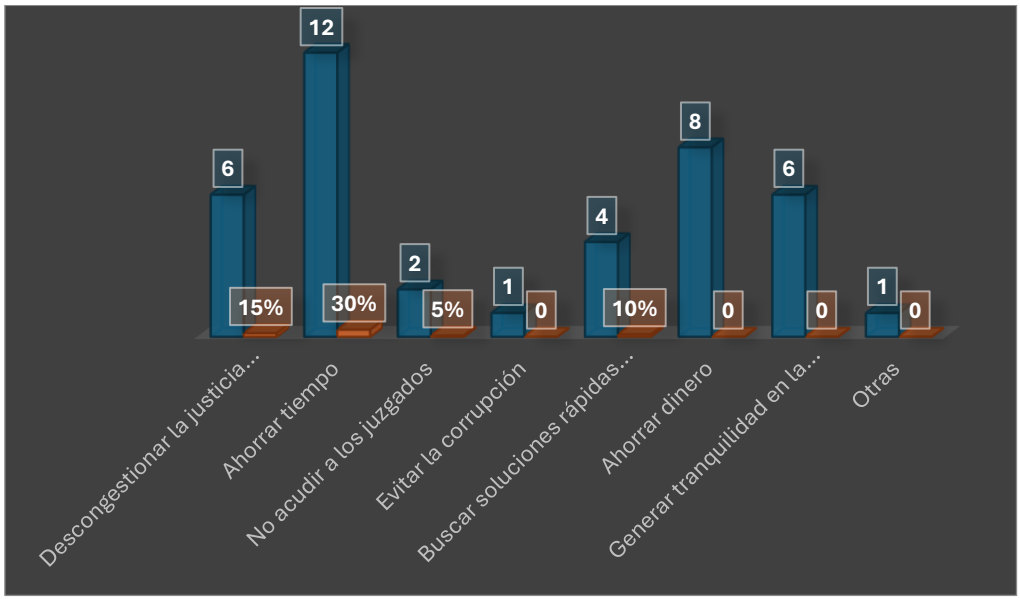
Tabla 24 Pregunta 4 *¿Considera usted que al aplicar una mediación comunitaria en su comunidad generaría?*

Repuesta	**Población Montalvo**	**Porcentaje**

Descongestionar la justicia ordinaria	6	15%
Ahorrar tiempo	12	30%
No acudir a los juzgados	2	5%
Evitar la corrupción	1	1.25%
Buscar soluciones rápidas hechas por las partes	4	10%
Ahorrar dinero	8	23.2%
Generar tranquilidad en la comunidad	6	15.2%
Otras	1	0.35%
Total de encuestados	55	100%

Nota: Respuestas obtenidas de la encuesta realizada a los habitantes de la parroquia Montalvo.

Ilustración 14 Pregunta 4 *¿Considera usted que al aplicar una mediación comunitaria en su comunidad generaría?*



Nota: Respuestas obtenidas de la encuesta realizada a los habitantes de la parroquia Montalvo.

Análisis de Datos

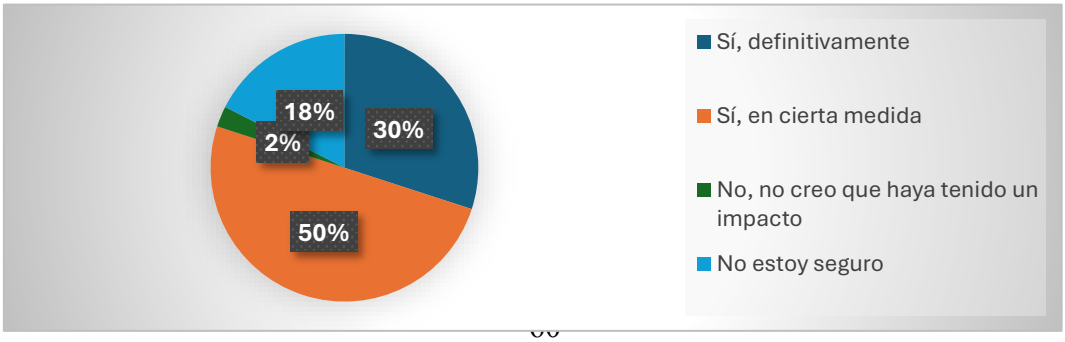
Del universo encuestado correspondiente a 40 personas se designa que, el 10% considera que la mediación comunitaria en la comunidad generaría la búsqueda de soluciones rápidas hechas para las partes; el 15% por el contrario señala que descongestionaría la justicia ordinaria; por otro lado, el 30% indica que generaría un ahorro de tiempo; de igual manera, el 23,2% indica que implicaría un ahorro de dinero; así mismo, el 1,25% señala que generaría evitar la corrupción; en contraste con el 5% que delimita que esto provocaría no acudir a los juzgados; por último, el 15,2% señala que generaría tranquilidad en la comunidad y por último el 0.35% señala otros factores.

Tabla 25 Pregunta 5 *¿Cree que la mediación comunitaria podría contribuir a resolver conflictos de manera pacífica en su localidad?*

Respuesta	**Población Montalvo**	**Porcentaje**
	12	30%
Sí, en cierta medida	20	50%
No, no creo que haya tenido un impacto	1	2%
No estoy seguro	7	18%
Total	40	100%

Nota: Respuestas obtenidas de la encuesta realizada a los habitantes de la parroquia Montalvo.

Ilustración 15 Pregunta 5 *¿Cree que la mediación comunitaria podría contribuir a resolver conflictos de manera pacífica en su localidad?*



Nota: Respuestas obtenidas de la encuesta realizada a los habitantes de la parroquia Montalvo.

Análisis de datos

Del total de 40 personas encuestadas; el 50% de las personas encuestadas indica que la mediación comunitaria podría contribuir a resolver conflictos de manera pacífica en la localidad en cierta medida; por el contrario, el 30% de personas señala que definitivamente esta contribuiría a la resolución de conflictos; así mismo, el 18% delimita que no está seguro del aporte de la mediación en su localidad y en contraposición el, 2% de estas no cree que tenga un impacto en su localidad.

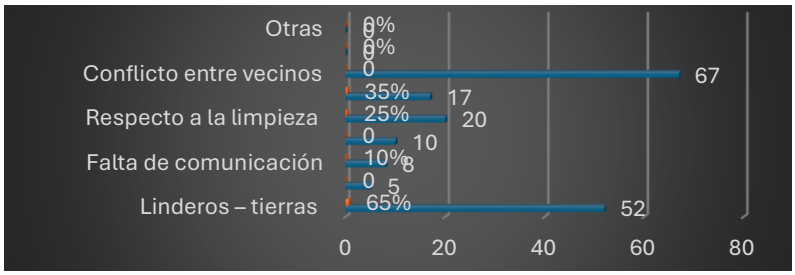
Huachi Grande

Tabla 26 Pregunta 1 *¿Qué tipo de conflictos usualmente se presentan en su comunidad? Señale las tres más frecuentes.*

Respuesta	**Población Huachi Grande**	**Porcentaje**
Linderos – tierras	52	65%
Violencia intrafamiliar (Agresiones)	5	6.25%
Falta de comunicación	8	10%
Ruido	10	12.5%
Respecto a la limpieza	20	25%
Robo de ganado	17	35%
Conflicto entre vecinos	67	83.75%
Intromisión de animales domésticos	0	0%
Otras	0	0%
Total de encuestados	80	

Nota: Respuestas obtenidas de la encuesta realizada a los habitantes de la parroquia Huachi Grande.

Ilustración 16 Pregunta 1 *¿Qué tipo de conflictos usualmente se presentan en su comunidad? Señale las tres más frecuentes.*



Nota: Respuestas obtenidas de la encuesta realizada a los habitantes de la parroquia Huachi Grande.

Análisis de resultados

Del total del universo encuestado, siendo este de 80 personas, el 83,75% de la población señala al conflicto entre vecinos como el más frecuente dentro de su comunidad, seguidamente de conflictos por linderos y tierras con el 65%, en el tercer lugar se establece al conflicto respecto a la limpieza con él 25%, en cuarto lugar los conflictos por ruido con el 12.5% de frecuencia dentro de la población, en quinto lugar otro de los conflictos más frecuentes es el la falta de comunicación presentándose en un 10%, un poco menos frecuente con un 6,25% se presenta dentro de la población violencia intrafamiliar.

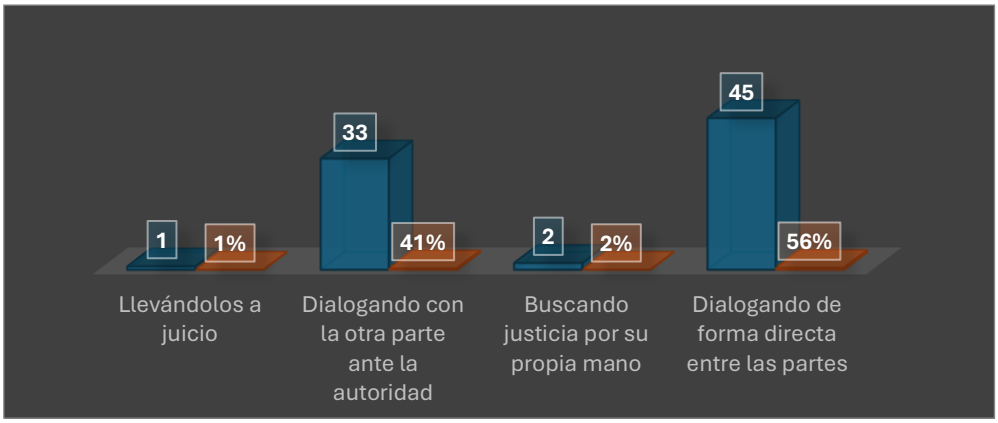
Tabla 27 Pregunta 2 *¿Cuándo usted presenta un conflicto con alguien de su comunidad, ¿Cuál es la forma en que USTED resolvería este conflicto?*

Respuesta	Población Huachi Grande	Porcentaje
Llevándolos a juicio	1	1%
Dialogando con la otra parte ante la autoridad	33	41%

Buscando justicia por su propia mano	2	2%
Dialogando de forma directa entre las partes	45	56%
Total	80	100%

Nota: Respuestas obtenidas de la encuesta realizada a los habitantes de la parroquia Huachi Grande.

Figura 4 Pregunta 2 *¿Cuándo usted presenta un conflicto con alguien de su comunidad, ¿Cuál es la forma en que USTED resolvería este conflicto? (forma personal)*



Nota: Respuestas obtenidas de la encuesta realizada a los habitantes de la parroquia Huachi Grande.

Análisis de datos

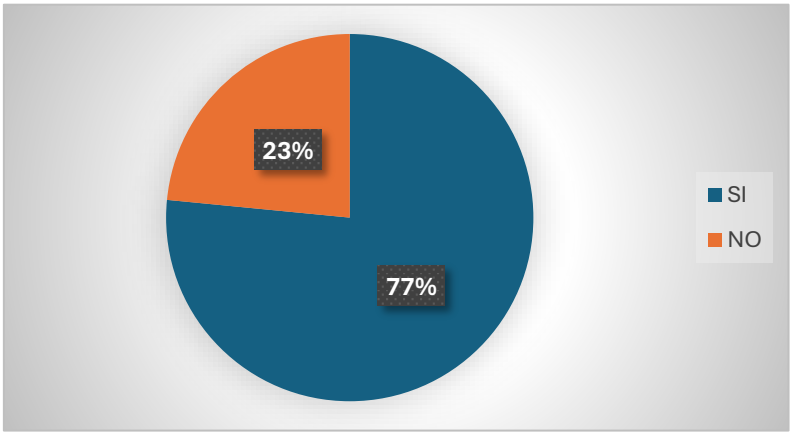
Del total del universo encuestado se desprende que bajo el criterio de los encuestados cuando presentan un conflicto en su comunidad estos lo resuelven de la siguiente forma, el 56% de la totalidad dialoga de forma directa entre las partes, el 41% de la población lo resolvería dialogando con la otra parte ante la autoridad, el 2% de la misma lo resolvería buscando justicia por su propia mano y por último el 1% de los encuestados lo haría llevando a juicio.

Tabla 28 Pregunta 3 *¿Ha escuchado hablar de la mediación comunitaria como una forma para solucionar los conflictos?*

Respuesta	Población Huachi Grande	Porcentaje
SI	62	77%
NO	19	23%
Total	80	100%

Nota: Respuestas obtenidas de la encuesta realizada a los habitantes de la parroquia Huachi Grande.

Ilustración 17 Pregunta 3 *¿Ha escuchado hablar de la mediación comunitaria como una forma para solucionar los conflictos?*



Nota: Respuestas obtenidas de la encuesta realizada a los habitantes de la parroquia Huachi Grande.

Análisis de datos

Del universo comprendido en 80 personas constituyendo el 100% de este, el 77% si ha escuchado hablar de la mediación comunitaria como una forma para solucionar los conflictos en contraste el 23% de la población si ha escuchado hablar de este.

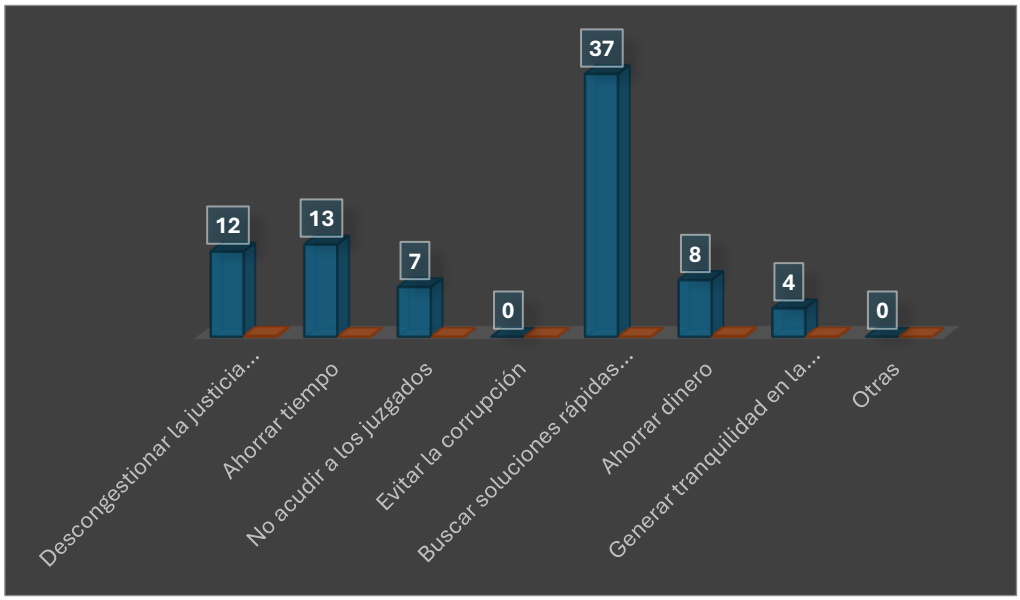
Tabla 32 Pregunta 4 *¿Considera usted que al aplicar una mediación comunitaria en su comunidad generaría**?***

Repuesta	Población	Porcentaje
Descongestionar la justicia ordinaria	12	15%
Ahorrar tiempo	13	16.25%

No acudir a los juzgados	7	7.5%
Evitar la corrupción	0	0%
Buscar soluciones rápidas hechas por las partes	37	46.25%
Ahorrar dinero	8	10%
Generar tranquilidad en la comunidad	4	4%
Otras	0	0%
Total de encuestados	80	100%

Nota: Respuestas obtenidas de la encuesta realizada a los habitantes de la parroquia Huachi Grande.

Ilustración 18 Pregunta 4 *¿Considera usted que al aplicar una mediación comunitaria en su comunidad generaría?*



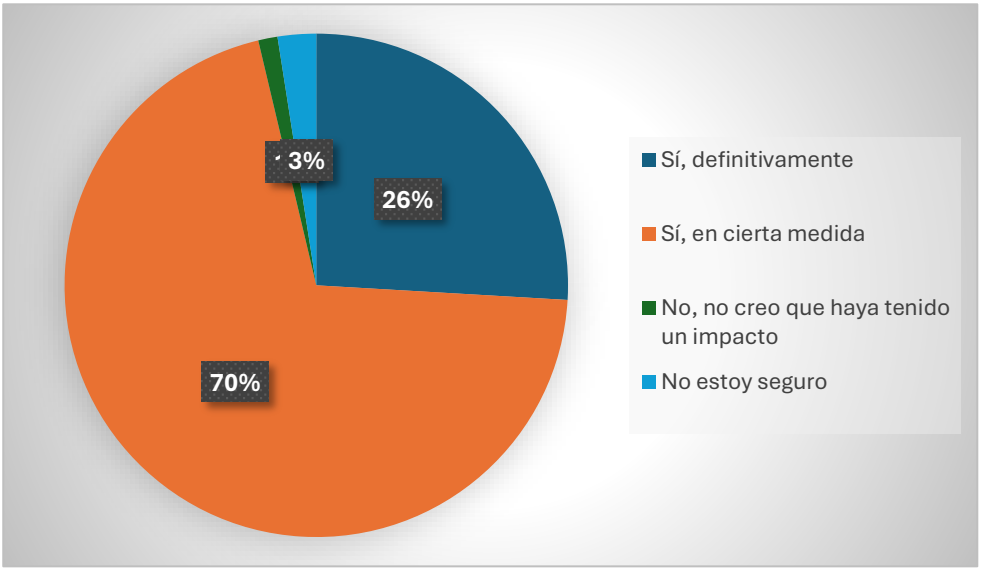
Por medio del universo de 80 personas encuestado, el 46,25% señala que la aplicación de la mediación comunitaria en su comunidad generaría buscar soluciones rápidas hechas por las partes, en contraste el 16,25% establece que permitiría ahorrar tiempo, así mismo el 15% deduce que descongestionaría la justicia ordinaria, seguidamente el 10% establece que permitiría ahorrar dinero, el 7.5% designa que esta generaría evitar acudir a los juzgados en igual medida el 4% aduce que generaría tranquilidad en la comunidad, consecuentemente no existen personas que piensen que esta aplicación evitaría la corrupción u otras implicaciones.

Tabla 29 Pregunta 5 *¿Cree que la mediación comunitaria podría contribuir a resolver conflictos de manera pacífica en su localidad?*

Respuesta	Población	Porcentaje
Sí, definitivamente	21	26%
Sí, en cierta medida	57	70%
No, no creo que haya tenido un impacto	1	1%
No estoy seguro	2	3%
Total	80	100%

Nota: Respuestas obtenidas de la encuesta realizada a los habitantes de la parroquia Huachi Grande.

Ilustración 19 Pregunta 5 *¿Cree que la mediación comunitaria podría contribuir a resolver conflictos de manera pacífica en su localidad***?**



Nota: Respuestas obtenidas de la encuesta realizada a los habitantes de la parroquia Huachi Grande.

De la muestra encuestada de las 80 personas correspondiente al 100% del universo, el 26% señala que la mediación comunitaria definitivamente podría contribuir a resolver conflictos de manera pacífica en su localidad, en contraste el 70 % de personas indica que en cierta medida los métodos alternativos de resolución de conflictos pueden contribuir a la resolución de conflictos, el 3% no está seguro de la contribución de la mediación

comunitaria, finalmente el 1% de personas define que no haya tenido un impacto .

3.1Discusión de resultados

Debido a la obtención de información mediante el uso de la herramienta investigativa denominada encuesta en el sector de las parroquias rurales de Picahiua, Totoras, Montalvo y Huachi Grande del cantón Ambato se ha podido conocer de forma clara y precisa cuales son los principales conflictos que se dan dentro de sus barrios, calles o sectores, haciendo mención que se dieron tres respuestas principales en cada uno puesto que los problemas debían ser analizados en base a su afección. Es por tal motivo que se desglosan las siguientes preguntas; en la primera acerca de los conflictos se hace entendible que existe un gran porcentaje de concordancia entre las repuestas reflejadas en las cuatro parroquias en los tema de violencia intrafamiliar (agresión), conflictos entre vecinos, lindero y tierras y por ultimo tenemos la intromisión de animales domésticos estos se desatacan o son más mencionado entres los encuestados debido a que se dan de forma reiterativa, sin embargo las demás respuestas también se dan en una menor cantidad o frecuencia por tal motivo su índice es menos.

Cabe destacar una característica principal que se nota en los problemas seleccionados que a excepción de la violencia intrafamiliar los demás conflictos son claramente transigibles, es decir que se puede llegar a una solución o acuerdo sin la necesidad de llevarlo a la justicia ordinaria simplemente se necesita la voluntariedad de las parte y un tercero neutral capacitado en la materia que sepa manejar la situación de manera correcta para que se aplique la mediación comunitaria , facilitando así a las partes un ahorro de tiempo y al estado un ahorro de recursos.

Respecto al conflicto de violencia intrafamiliar es más que evidente que se da de diversas maneras desde agresiones físicas hasta violencia psicológica, pero aun es un tema “tabú” hacia las mismas victimas que son las que guardan silencio y dentro de esta recolección de información a

quedado más que evidente que aun el silencio es el arma más poderosa que poseen los agresores, la mediación ante estos temas no puede realizar ningún movimiento más que ser llevado todo por la justicia ordinaria, es por eso que se mantiene este tema excluido del entorno de los MASC.

Por otra parte, es evidente que los conflictos entre vecinos han sido de las respuestas más seleccionadas por los encuestados debido a que esta engloba, los problemas de ruido, limpieza, desacuerdos, problemas de comunicación, etc. Cabe recalcar que todo lo anteriormente mencionado es porque la convivencia y el diario vivir trae consigo estos problemas puesto que no todos pensamos o sentimos de la misma manera y lo que para unos es algo insignificante para otros es algo meramente importante. Por tal motivo la mediación es muy factible darse en cuestión a estos temas puesto que no necesariamente son temas transigibles, que tratados desde el enfoque de la empatía y la voluntariedad del entendimiento se pueden solucionar.

El tema de linderos es uno de los más sonado dentro de los encuestados puesto que al ser zonas rurales este es por así decirlo el pan de cada día , puesto que el desconocimiento de las personas sobre el desgaste de las cosas y la avanzada edad que tienen los propietarios hacen que ciertos punto sean debatibles, es decir, en el tema de escrituras han sufrido varios cambios con el pasar del tiempo o la inexistencia de las mismas dificulta saber la extensión correcta de terrenos en m2 así mismo la urbanización de sectores rurales ha provocado una reducción de ciertos terrenos debido a la apertura de carreteras, mercados, etc ha sido otro factor que no aporta positivamente a la construcción de una cultura de paz.

La intromisión de animales domésticos afecta al derecho de la propiedad puesto que los animales principalmente invaden terrenos en proceso de cultivo o recién sembrados, causando daños a corto y largo plazo. En el caso de que el animal ingrese en un terreno en proceso de cultivo afecta al número de frutas u hortalizas que son viables para el consumo y por ende su venta, afectando de esa manera tanto al dueño de la mascota que será el encargado de responder por los daños causado y para el dueño del terreno puesto que eso pisado, aplastado o mordido se lo considera como perdida

ya que no se puede vender al público. En el caso de que el terreno se encuentre recién sembrado el daño se considera aun mayor puesto que todo el cultivo de plantas tiene un tiempo determinado cuando la mascota daña este se retrasa el proceso de producción haciendo que todo se transforme en un contratiempo inevitable.

En cuanto al resto de conflictos quedan claro que son de mínimo impacto o a su vez son los que se encuentran englobados dentro de otro conflicto mayor, es decir, la mala comunicación, los conflictos de limpieza, los de ruido desencadenan en conflictos vecinales.

Por otra parte, la segunda pregunta nos indica como las personas hacen frente a sus conflictos en su mayoría tratan de resolverlos hablando directamente con los involucrados, pero al realizarlo de una manera eufórica es muy poco probable que se llegue a una solución equilibrada para ambas partes es por ese motivo que en muchos casos se lleva al uso de la fuerza policial la cual trata de calmar a las partes y poder reemplazar todo este proceso por la mediación en la cual los puntos a tratar son claros, existe voluntariedad entre las partes y gracias a estos punto se alivia la carga procesal

1.2 Pregunta de Investigación

¿Por qué la mediación comunitaria es una alternativa para la gestión de conflictos como cultura de paz?

En base a los datos obtenidos se indican los diversos puntos de vista de los habitantes referentes a las parroquias rurales de Picahiua, Totoras, Huachi grande y Montalvo por medio de las encuestas aplicadas a cada uno de las parroquias se evidencia una factibilidad en la forma de solución de conflictos empleando la mediación comunitaria implica la resolución de conflictos entre los miembros de la comunidad. Esto no solo da más poder a las personas, sino que también fortalece las conexiones sociales y fomenta una mayor cooperación así mismo se fomenta un sentido de propiedad y responsabilidad hacia los resultados al permitir que las

personas participen activamente en la resolución de sus disputas por la que optarían los ciudadanos ante un problema, siendo esta el diálogo de forma directa entre las partes a esto se le suma la voluntariedad de las partes que hace factible que se instaure la medicación comunitaria como una nueva cultura de paz.

CAPITULO IV.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

Según un análisis de los principales puntos de conflicto entre los habitantes de las comunidades rurales de Montalvo, Huachi Grande, Totoras y Picaihua, los conflictos más frecuentes se originan por disputas territoriales, problemas relacionados con el uso y distribución del agua, diferencias en la gestión de recursos naturales y tensiones interpersonales causadas por diferencias culturales y económicas. A pesar de que comparten ciertas características rurales, estas comunidades tienen una amplia gama de intereses y necesidades, lo que a menudo conduce a desacuerdos. La situación se vuelve más difícil debido a la falta de mecanismos adecuados para la resolución pacífica de estos conflictos.

En base a la información obtenía se evidencia de forma clara que las estructuras sociales y culturales distintivas de las comunidades rurales como Montalvo, Huachi Grande, Totoras y Picaihua afectan la forma en que se manejan los conflictos. En estos contextos, los lazos comunitarios son fuertes y los conflictos pueden afectar las relaciones interpersonales de manera significativa. Pero si se implementa la mediación comunitaria y esta se emplea como una herramienta muy útil y viable para gestionar los conflictos se pueden lograr mejoras en la cohesión social, prevenir la escalada de conflictos y ofrecer soluciones sostenibles y adaptables. La mediación comunitaria puede convertirse en un pilar fundamental para la promoción de una cultura de paz en estas comunidades rurales, con la capacitación adecuada, el apoyo institucional y la participación de la comunidad.

Por otra parte, es evidente que varios factores influyen en el desconocimiento de la mediación comunitaria en las comunidades rurales de Montalvo, Huachi Grande, Totoras y Picaihua, según el estudio de análisis jurídico crítico. La falta de educación formal sobre técnicas de resolución de conflictos alternativos, la falta de promoción institucional de la mediación comunitaria y la falta de experiencias positivas previas que puedan servir de referencia son los más destacados. Además, la percepción de la eficacia de estos métodos frente a los tribunales tradicionales es limitada. Es esencial crear programas educativos y de sensibilización que no solo informen, sino que también fomenten una cultura de paz alternativa.

4.2 Recomendaciones

1. Realizar un diagnóstico participativo para identificar los conflictos y las necesidades más comunes de la comunidad y establecer espacios de discusión donde los miembros de la comunidad puedan expresar sus preocupaciones y sugerencias. Es fundamental que la comunidad participe activamente en el proceso de identificación de problemas y la creación de soluciones.

2. Se sugiere la implementación de un programa completo de mediación comunitaria para solucionar los conflictos en las comunidades rurales de Montalvo, Huachi Grande, Totoras y Picaihua. Para superar las barreras legales existentes, este programa debe incluir un diagnóstico detallado de los conflictos, capacitación en técnicas de mediación, establecimiento de centros de mediación, campañas de sensibilización y evaluación continua. Para asegurar el éxito y la sostenibilidad del programa, que promueve una cultura de paz y convivencia en estas comunidades rurales, es esencial la participación de la comunidad y el apoyo institucional.

3. Colaborar con las autoridades locales para desarrollar políticas públicas que respalden y financien la mediación comunitaria y establecer alianzas con universidades, organizaciones no gubernamentales y otras entidades que puedan brindar apoyo técnico y financiero.

C. MATERIALES DE REFERENCIA

Bernal, T. (1998). *La mediación: una solución a los conflictos de ruptura de pareja.* Madrid: Colex

Cabanellas, *Diccionario Jurídico Elemental*, 2

Centro de Investigación, Información y Apoyo a la Cultura, A.C. (2020*).” Elementos Fundamentales de la Mediación*”. México. Recuperado de http://centrolindavista.org.mx/observatoriopropaz/public/Documentos/formacion/elementos_fundamentales_mediacion.pdf

Díaz-Barriga, F. y Hernández, R. (2002*). Estrategias docentes para un aprendizaje significativo una interpretación constructivista*. (2ª ed.). México: McGraw Hill. Recuperado de Dialnet-ElAprendizajeCooperativoEnElProcesoDeEnsenanzaApre-7183529.pdf

DIEZ, F.; GACHI, T. (1999). *Herramientas para trabajar en mediación*. Barcelona: Paidós.

Díkaion (2018). *Revista de Fundamentación Jurídica,* vol. 27, núm. 1. España. Universidad de la Sabana

García, E (2015). *“LA MEDIACIÓN COMO MÉTODO ALTERNATIVO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y LOS PROCESOS ORDINARIOS EN LAS UNIDADES JUDICIALES DE LO CIVIL CON SEDE EN EL CANTÓN AMBATO.*”. Recuperado de: FJCS-DE-866 (1).pdf

Giménez, C. (2019). *Practica de Medición Teoría y Práctica de la mediación.* Madrid: Carrión. Recuperado de: primeraspaginas_9788429021622_teoria-y-practica-de-la-mediacion-intercultural_reus.pdf (editorialreus.es)

HARTO DE VERA, F. (2016). *La construcción del concepto de paz: paz negativa, paz positiva y paz imperfecta*. Cuadernos de Estrategia, 183, 119-146. https://bit.ly/32jNCTa

Jean-François Six(1995) *La primera edición de su libro Dinámica* de la mediación en castellano es de 1997 y su versión original francesa es de 1995. pp. 13 y 31 y ss.

Jordán Buenaño, J., & Poaquiza Poaquiza, P. (2019). *La mediación pública y la conciliación intraprocesal en la provincia de Tungurahua-Ecuador.* DIXI.

Jordán, J., & Mayorga, N. (2019). *La mediación una forma diferente de pensar en la justicia. Ambato*: Editorial PIO XII.

Jordán, J., Jiménez, Á., Poaquiza, P., Vayas, S., & López, M. (2022). *IMPLEMENTATION OF SCHOOL MEDIATION PROGRAMS AS A TOOL FOR CONFLICT RESOLUTION IN ECUADORIAN ADOLESCENTS*. EDULEARN22 Proceedings, 1356-1364

Lándazuri, L. (2015). *La Mediación Comunitaria y los Conflictos en los Barrios de la Ciudad de Ambato.* Universidad Técnica de Ambato. http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/13180

Marilyn Deyanira Sangoquiza Mejía, "*La ejecución de actas de mediación dentro del COGEP"* (tesis pregrado, Universidad Central del Ecuador, Sede Quito, 2019), 33-5, http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/19762/1/T-UCE-0013-JUR-229.pdf. 80 Ecuador, Ley de Arbitraje y Mediación, art. 47.

MARTÍNEZ de MURGUÍA, B. (1999): *Mediación y resolución de conflictos.* Una guía introductoria. Paidós, México, D.F. pp. 112 y ss.

MILNE, A. (1986). «*Divorce Mediation: Un process of Self-Definition and Self-Deter mination».* En JACOBSON, N.S.; GUZMAN, A.S. (eds.). Clinical Handbook of Mari tal Therapy (p. 96-130). Nueva York: Guilford.

Nató, A., Rodríguez, M., & Carbajal, L. (2006). *Mediación Comunitaria: Conflictos en el escenario social urbano*. Buenos Aires: Universidad.

Organización de Naciones Unidas, (1999). *Hacia una Cultura de Paz.* Resolución 53/243.

Porter, M. y Millar, v. (1986): *"Como obtener ventajas competitivas por medio de la Información".* Harvard Deusto Business Review, n. 25, pp. 3- 20. Recuperado de 7073-Texto del artículo-9673-1-10-20130128.pdf

Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). *Emotional Intelligence. Imagination, Cognition and Personality,* 9(3), 185–211. https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG Schutte, N. S., Malouff, J. M., Thorsteinsson, E. B., Bhullar, N., & Rooke, S. E. (2007).

SANCHEZ HIDALGO, FRANCO*:" Solución Alternativa de Conflictos: La mediación"* en la obra colectiva dirigida por el CENTRO DE MEDIACION DE LA CORPORACION LATINOAMERICANA PARA EL DESARROLLO, *resolución alternativa de conflictos*, CLD, Quito,1997.

Silva,G.(2021). "*Estilo de manejo de conflictos: soluciones prácticas para organizaciones".* Web Content & SEO Associate. Recuperado de https://www.zendesk.com.mx/blog/estilo-de-manejo-de-conflicto/

Stephenson C. *«Peace Studies, Overview»* en Kurtz L. (ed. in chief) Encyclopedia of Vio lence, Peace and Conflict, Academic Press, San Diego, vol.2, 1999, págs. 811-812.

SUARES, M. (2008): Ibídem, p. 75

Thomas , *Kilmann*.(2020). *TKI. INSTRUMENTO THOMAS-KILMANN DE MODOS DE CONFLICTO*. España,36,20. Recuperado de https://www.libreriaolejnik.com/ventana.php?codig=32487

Valsiner, J. & Cairns, R. (1992). Theoretical perspectives on conflict and development. En C. V. Shantz y W. W. Hartup (Eds.), *Conflict in child and adolescent development* (pp. 15-35). Cambridge, UK: Cambridge University Press. [Links]

Vargas, L. (2022). *Mediación Comunitaria: Análisis de Aplicabilidad como Medida Preventiva en Conflictos de Violencia Intrafamiliar.* Universidad Técnica de Ambato. https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/36378

VILLAOSLADA, E. y PALMEIRO, C. (2006). *Formación de los equipos de mediación y tratamiento de conflictos.* En TORREGO, J.C. (coord.): Modelo integrado de mejora de la convivencia. Estrategias de mediación y tratamiento de conflictos. (69-108). Graó, Barcelona. pp. 87- 88. – BOQUÉ

Zambrano, S. (2015). *El acceso a la justicia y la tutela judicial efectiva en relación con la seguridad ciudadana en Ecuador*. TLA-MELAUA, revista de Ciencias Sociales, 58-78.

Paris Albert, S. (2009). *Filosofía de los conflictos. Una teoría para su transformación pacífica*. Barcelona: Ícaria.

Vinyamata, E. (2003). *Conflictología Curso de resolución de conflictos* (5ª edición ed.). Barcelona, México: GRAÓ.

Muñoz Belmar, A. (2003). *El juego del Rol*. España: Graó

DOMINGUEZ MARQUEZ, DR Octaviano. "*Manejo de Conflictos y Criterios en la Toma de Decisiones",* Año 2001 http://bvs.insp.mx/articulos/2/10/05082001.pdf

ANEXOS

Anexo 1. Encuestas

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE DERECHO

ENCUESTA DIRIGIDA A LAS PARROQUIAS RURALES DEL CANTÓN AMBATO

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: LA MEDIACIÓN COMUNITARIA COMO CULTURA DE PAZ EN LAS PARROQUIAS RURALES DEL CANTÓN AMBATO.

Objetivo: Diagnosticar cuáles son los conflictos más frecuentes en las comunidades de las parroquias rurales del cantón Ambato.

Datos informativos:

Edad ……

Sexo: masculino …….. Femenino…….. Otro ……..

Parroquia a la que pertenece: (……) Urbana ( ) Rural (……)

Actividad económica. ……..

Estudios: primaria ( ) secundaria……( ) Tercer nivel ( )…… cuarto nivel

Etnia: Blanco ( ) Mestizo ( ) indígena ( ) afrodescendiente ( ) otro ( )

1.- ¿Qué tipo de conflictos usualmente se presentan en comunidad? Señala tres de las más frecuentes.?

a) Linderos – Tierras
b) Violencia intrafamiliar(agresiones)
c) Falta de comunicación
d) Ruido
e) Respecto a la limpieza
f) Robo de ganado
g) Conflictos entre vecinos
h) Instrucción de animales domésticos a las casas de vecinas.
i) Otros …….

2.- Que hizo con el problema?

a) Nada
b) Intento arreglo directo con los involucrados
c) Acudió a un tercero
d) Hizo justicia por su propia mano

3.- ¿Ante que autoridad acude para solucionar sus conflictos?

a) Presidente de la Junta
b) Cabildo
c) Teniente Político
d) Presidente de la Junta Parroquial
e) Mediador

a) Llevándolos a juicio
b) Dialogando con la otra parte ante la autoridad
c) Buscando justicia por su propia mano
d) Dialogando de forma directa entre las partes.

5.- ¿Cómo califica la gravedad de los conflictos que se presentan en su comunidad?

a) Problemas leves
b) Problema grave
c) Problemas muy graves

6.- ¿Que tanto le afectado un conflicto en el ámbito personal?

a) Alta afectación
b) Mediana afectación
c) Baja afectación
d) Ninguna afectación

7.- ¿Los conflictos en el ámbito personal han afectado las relaciones con sus familiares?

a) Poco
b) Mucho
c) Nada

8.- ¿Ha escuchado hablar de la mediación comunitaria como una forma para solucionar los conflictos?

Si ( ) No ( )

9 ¿En su parroquia se ha realizado programas o servicios de mediación comunitaria?

Si ( ) No ( )

10.- ¿Sabía usted que la mediación comunitaria sirve como método de solución de conflictos dentro de los sectores rurales o urbanos, previniendo que estos conflictos ingresen a instancias judiciales?

Si ( ) No ( )

11.- ¿Las autoridades de su comunidad se caracterizan por:

a) Ayudar a solucionar los problemas
b) Ser conflictivos
c) Trabajar por su comunidad
d) Ser Líderes de los procesos

12.- ¿Considera usted que al aplicar una mediación comunitaria en su comunidad generaría:

a) Descongestionar la justicia ordinaria
b) Ahorrar tiempo
c) No acudir a los juzgados
d) Evitar la corrupción
e) Buscar soluciones rápidas hechas por las partes
f) Ahorrar dinero

13.- ¿Cuándo usted acude ante la autoridad a solucionar los conflictos, lo primero que realiza la autoridad a la que se dirige es:

a) Felicita a las partes, estable los beneficios acudir a la solución de conflictos, menciona las reglas que se desarrolla en proceso, permite a cada parte expresar sus problemas.
b) Pregunta cuáles son sus problemas, sugiere soluciones rápidas
c) No le permite dar opiniones, y dispone lo que deben hacer las partes.
d) Dirige el proceso, ayudando a las partes acercarse a una solución pacífica
e) No he participado

14.- ¿Cómo actúa la autoridad en el desarrollo de la solución del conflicto?

a) La autoridad escucha a las partes, se pone en el lugar de ellas, entendiendo sus necesidades e intereses, para ayudarles a encontrar una solución al problema.
b) La autoridad no es paciente y apresura la generación de acuerdos sin atender a sus intereses.
c) La autoridad toma la decisión por las partes.
d) No he participado en un proceso de mediación para solucionar el conflicto.

15 .-¿Cuál es el nivel de conocimiento y participación de la comunidad en los programas de mediación?

Alto ( )

Medio ( )

Bajo ( )

16 .-¿Ha participado alguna vez en un proceso de mediación comunitaria?

a) Sí, he participado.

b) No, nunca he participado.

c) No estoy seguro.

17 - ¿Cree que la mediación comunitaria podría contribuir a resolver conflictos de manera pacífica en su localidad?

a) Sí, definitivamente.

b) Sí, en cierta medida.

c) No, no creo que haya tenido un impacto.

d) No estoy seguro

18.- ¿Cómo calificaría el servicio de justicia en su comunidad?

a) Excelente
b) Bueno
c) Muy bueno
d) Malo

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 2: Oficios para realizar las encuestas en las respectivas parroquias

Ambato, 04 de marzo del 2024

Señora

Cecilia Pérez

PRESIDENTA DE LA JUNTA PARROQUIAL DE TOTORAS

Presente.-

De nuestras consideraciones

Reciban un cordial y afectuoso saludos, deseándole éxitos en sus labores. El grupo de docentes de la Universidad Técnica de Ambato del proyecto de investigación titulado ***"LA MEDIACIÓN COMUNITARIA COMO CULTURA DE PAZ EN LAS PARROQUIAS RURALES DEL CANTÓN AMBATO"*** aprobado según **Resolución Nro. UTA-CONIN-2023-0232-R** del 27 de julio del 2023**,** se aplicó una encuesta en las parroquias de Ambato donde se obtuvieron resultados importantes. Por lo mencionado anteriormente solicitamos comedidamente se nos reciba en sesión de la Junta Parroquial que usted presidente, en donde esté la Junta Parroquial y lideres barriales, para poder socializar los resultados obtenidos, como poder consensuar poder realizar una capacitación de 10 horas en el mes de abril sobre Mediación Comunitaria. La propuesta para socializar los resultados, proponemos para el marte 12 de marzo del año en curso a las 11h00, o en el día y hora que sea factible para usted en horarios de la mañana.

Por la favorable que sepa dar a la presente, me suscribo

Atentamente,



FAUSTO MAURICIO
TAMAYO VASQUEZ

Ambato, 04 de marzo del 2024

Ing.

Luis Alfonso Chango

PRESIDENTE DE LA JUNTA PARROQUIAL DE PICAIHUA

Presente.-

De nuestras consideraciones

Reciban un cordial y afectuoso saludos, deseándole éxitos en sus labores. El grupo de docentes de la Universidad Técnica de Ambato del proyecto de investigación titulado *"**LA MEDIACIÓN COMUNITARIA COMO CULTURA DE PAZ EN LAS PARROQUIAS RURALES DEL CANTÓN AMBATO"*** aprobado según **Resolución Nro. UTA-CONIN-2023-0232-R** del 27 de julio del 2023**,** se aplicó una encuesta en las parroquias de Ambato donde se obtuvieron resultados importantes. Por lo mencionado anteriormente solicitamos comedidamente se nos reciba en sesión de la Junta Parroquial que usted presidente, en donde esté la Junta Parroquial y lideres barriales, para poder socializar los resultados obtenidos, como poder consensuar poder realizar una capacitación de 10 horas en el mes de abril sobre Mediación Comunitaria. La propuesta para socializar los resultados, proponemos para el viernes 15 de marzo del año en curso a las 09h00, o en el día y hora que sea factible para usted en horarios de la mañana.

Por la favorable que sepa dar a la presente, me suscribo

Atentamente,

FAUSTO MAURICIO TAMAYO VASQUEZ

Abg. Mg. Mauricio Tamayo V.
DOCENTE INVESTIGADOR

Anexo 3: Fotografías del trabajo desarrollado

