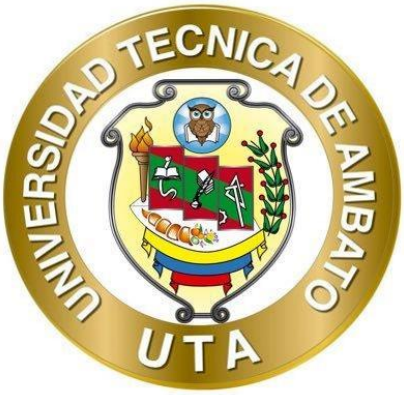


UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES

CARRERA DE DERECHO

TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE ABOGADO

TÍTULO:

"Implementación de la Mediación Comunitaria para la Resolución de Conflictos de las Parroquias Rurales del Cantón Ambato".

AUTOR:

Johana Elizabeth Flores Coba

CC: 1850426782

DOCENTE TUTOR:

Abg. Mg. Jeanette Jordán

AMBATO – ECUADOR

2024

A. PÁGINAS PRELIMINARES

TEMA:

IMPLEMENTACION DE LA MEDIACION COMUNITARIA PARA LA RESOLUCION DE CONFLICTOS DE LAS PARROQUIAS RURALES DEL CANTON AMBATO

APROBACIÓN DEL TUTOR

El suscrito Abg. Mg. Jeanette Elizabeth Jordán Buenaño en calidad de Tutora del Trabajo de Integración Curricular.

CERTIFICA:

Que la Señorita FLORES COBA JOHANA ELIZABETH, portadora de la Cédula de Ciudadanía: 1850426782, habilitado para obtener el Título de Tercer Nivel; ha concluido su Trabajo de Titulación, Modalidad PROYECTO DE INVESTIGACIÓN; sobre el Tema: "**IMPLEMENTACION DE LA MEDIACION COMUNITARIA PARA LA RESOLUCION DE CONFLICTOS DE 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, 11 de junio de 2024

LO CERTIFICO

Firmado electrónicamente por:
JEANETTE ELIZABETH JORDAN BUENANO

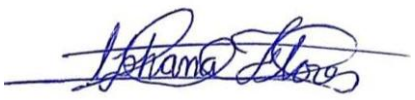
Ab. Mg. Jeanette Jordán
TUTOR TRABAJO TITULACIÓN

AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Johana Elizabeth Flores Coba, manifiesto que el presente trabajo de titulación denominado: "IMPLEMENTACION DE LA MEDIACION COMUNITARIA PARA LA RESOLUCION DE CONFLICTOS DE LAS PARROQUIAS RURALES DEL CANTON AMBATO" 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, 11 de junio del 2024

SUSCRIBO



Flores Coba Johana Elizabeth
CC. 1850426782

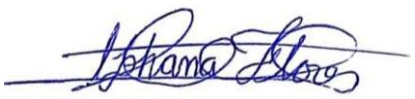
AUTOR

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, 11 de junio del 2024

SUSCRIBO



Flores Coba Johana Elizabeth
CC. 1850426782

AUTOR

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los Miembros del Tribunal de Grado APRUEBAN el Trabajo de Investigación: "IMPLEMENTACION DE LA MEDIACION COMUNITARIA PARA LA RESOLUCION DE CONFLICTOS DE LAS PARROQUIAS RURALES DEL CANTON AMBATO" presentado por la señorita Johana Elizabeth Flores Coba 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

Ambato, ……. 2024

Para constancia firman:

_____

PRESIDENTE

_____ _____

MIEMBRO **MIEMBRO**

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a Dios, quien ha sido mi guía y fortaleza en cada paso de este largo viaje llamado vida.

A mis padres, Luis y Bertha, quienes con sus enseñanzas y sacrificios me han inspirado a alcanzar mis sueños, sin ellos este logro no habría sido posible.

A mi hermano Jahir Alejandro, quien con su alegría y energía ha sido una fuente constante de motivación, tu confianza en mí y tu entusiasmo me han impulsado a dar lo mejor de mí misma.

A mis queridos abuelos Juan, Hortensia, Luis y Amelia, quienes a través de sus consejos y paciencia me han formado como persona, son mi bendición invaluable.

A todos aquellos que han confiado en mí y me han brindado su apoyo en este viaje, su confianza ha sido el combustible que me ha llevado a superar cada obstáculo y alcanzar esta, mi meta tan anhelada.

Este logro es tanto mío como de ustedes.

Johana Elizabeth Flores Coba

AUTOR

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios y a mi San Juan Bautista por guiar cada uno de mis pasos para llegar a este momento culminante en mi vida académica.

A mi familia, gracias por su apoyo incondicional en los momentos más difíciles y por brindarme el amor y la motivación necesarios para seguir adelante.

Agradezco a los docentes de mi querida Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales, por su dedicación, paciencia y compromiso con la enseñanza que han sido fundamentales para mi formación académica y personal.

Ofrezco un sincero agradecimiento 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"; por su aporte con información relacionada a mi investigación y ejecución de este importante proyecto socio jurídico.

No puedo dejar de mencionar a quienes considero mi familia universitaria, mi querida Fanesca: Alex, Jessenia, Paula, Jéssica, Esmeralda y Samantha, gracias por cada momento compartido, por su amistad, apoyo y por hacer de esta etapa de mi vida un espacio bonito y memorable, dejan una huella imborrable en mi corazón

A todos ustedes, gracias por ser parte de este viaje y siempre creer en mi capacidad para lograr grandes cosas

Johana Elizabeth Flores Coba

AUTOR

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA i

A. PÁGINAS PRELIMINARES ii

TEMA: ii

APROBACIÓN DEL TUTOR iii

AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN iv

DERECHOS DE AUTOR v

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO vi

DEDICATORIA vii

AGRADECIMIENTO viii

ÍNDICE DE CONTENIDOS ix

ÍNDICE DE TABLAS xii

ÍNDICE DE FIGURAS xiii

RESUMEN EJECUTIVO xiv

ABSTRACT xv

B. CONTENIDOS 1

CAPITULO I.- MARCO TEÓRICO 1

1.1 Antecedentes Investigativos 1

1.1.1. Antecedentes históricos 1

1.1.2. Antecedentes Legales 3

1.1.3. Investigaciones Previas 5

1.1.4. Definición de términos básicos 7

1.1.5. Implementación de la Mediación Comunitaria 9

Principios 9

Tipos de Mediación 11

Características de la Mediación Comunitaria 13

Modelos de Mediación 14

Perfil del Mediador Comunitario 15
Fases de la Mediación Comunitaria 16
Beneficios aportados por la Mediación Comunitaria 16
Mediación pública y privada 20
Experiencias de la mediación comunitaria a nivel internacional 20
1.1.6. Resolución de conflictos 22
Naturaleza de los conflictos 22
Elementos del Conflicto 23
Tipos de conflictos comunitarios 24
Estrategias de mediación comunitaria en la resolución de conflictos 26
Etapas del conflicto 31
Formas para abordar los conflictos comunitarios 32
Estilos de resolución de conflictos 33
Desafíos a los que se enfrenta la resolución de conflictos comunitarios con los MASC 34
1.2 Objetivos 34
General 34
Específicos 35
CAPÍTULO II.- METODOLOGÍA 36
2.1. Materiales 36
Recursos Humanos 36
Recursos Institucionales 36
Recursos Materiales 36
Recursos Financieros 37
2.2. Métodos 37
Nivel o tipo de Investigación 37
Enfoque de investigación 38

Técnicas de Investigación 39
Instrumentos de Investigación 39
Población 40
Muestra 41
CAPITULO III.- RESULTADOS Y DISCUSIÓN 43
3.1 Análisis y discusión de los resultados 43
Análisis 43
Discusión de resultados 67
CAPITULO IV.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 70
4.1 Conclusiones 70
4.2 Recomendaciones 72
C. MATERIALES DE REFERENCIA 73
Referencias Bibliográficas 73
Anexos 80

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Principios de Mediación 9
Tabla 2: Estrategias de Mediación Comunitaria en la resolución de conflictos 27
Tabla 3: Recursos Materiales 36
Tabla 4: Población 40
Tabla 5: Muestra 41
Tabla 6: Tamaño de Muestra 42
Tabla 7: Pregunta 1 43
Tabla 8: Pregunta 2. 44
Tabla 9: Pregunta 3 45
Tabla 10: Pregunta 4 46
Tabla 11: Pregunta 5 48
Tabla 12: Pregunta 1 49
Tabla 13: Pregunta 2. 50
Tabla 14: Pregunta 3 51
Tabla 15: Pregunta 4 52
Tabla 16: Pregunta 5 54
Tabla 17: Pregunta 1 55
Tabla 18: Pregunta 2 56
Tabla 19: Pregunta 3 58
Tabla 20: Pregunta 4 58
Tabla 21: Pregunta 5 60
Tabla 22: Pregunta 1 61
Tabla 23: Pregunta 2. 62
Tabla 24: Pregunta 3 63
Tabla 25: Pregunta 4 64
Tabla 26: Pregunta 5 66

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Características de la Mediación Comunitaria 14
Figura 2: Fases de la Mediación Comunitaria 16
Figura 3: Fase para formar mediadores comunitarios 18
Figura 4: Fase para la creación del Centro Comunitario 19
Figura 5: Elementos del Conflicto 23
Figura 6: Estilos de Resolución de Conflictos 33
Figura 7: Desafíos a los que se enfrenta la Mediación Comunitaria 34
Figura 8: Pregunta 1 43
Figura 9: Pregunta 2 45
Figura 10: Pregunta 3 46
Figura 11: Pregunta 4 47
Figura 12: Pregunta 5 48
Figura 13: Pregunta 1 49
Figura 14: Pregunta 2. 51
Figura 15: Pregunta 3 52
Figura 16: Pregunta 4 53
Figura 17: Pregunta 5 54
Figura 18: Pregunta 1 55
Figura 19: Pregunta 2. 57
Figura 20: Pregunta 3 58
Figura 21: Pregunta 4 59
Figura 22: Pregunta 5 60
Figura 23: Pregunta 1 62
Figura 24: Pregunta 2 63
Figura 25: Pregunta 3 64
Figura 26: Pregunta 4 65
Figura 27: Pregunta 5 66

RESUMEN EJECUTIVO

La mediación comunitaria se presenta como una herramienta alternativa de solución pacífica de conflictos que goza de reconocimiento legal en Ecuador. La importancia de este proyecto es para culturizar y difundir la mediación comunitaria en las parroquias rurales del cantón Ambato para la solución de conflictos interpersonales y transigibles puesto que con la implementación de este MASC promueve el respeto, la comunicación y la cultura de paz ente los ciudadanos. El objetivo es implementar la mediación comunitaria en la resolución de conflictos en las parroquias rurales de San Fernando, Pasa, Quisapincha y Pinllo pertenecientes al cantón Ambato para lo cual se diagnosticaron los conflictos más frecuentes en cada una de las parroquias antes indicadas para posteriormente establecer y aplicar estrategias de mediación comunitaria que se socializaron a la población con el apoyo de los GADS parroquiales y de esta formar usar el diálogo ante las diferencias y evitar acudir a la justicia ordinaria. El enfoque metodológico empleado consiste en un estudio exploratorio y descriptivo con los que se busca tener un acercamiento y familiarización con la forma de resolución de conflictos comunitarios transigibles así como la descripción del proceso y características básicas de la mediación comunitaria apoyándose en técnicas de investigación como la encuesta con base en un pre test y post test que permitió obtener como resultado los principales conflictos que atraviesan los habitantes de estas parroquias así como su predisposición para someterse a este MASC tomando en cuenta los múltiples beneficios que aporta frente al sistema tradicional de justica. En conclusión, en estas parroquias se presentan conflictos transigibles que son susceptibles de mediación comunitaria ya que se cuenta con la voluntariedad ciudadana de resolver de manera distinta los conflictos, por ende, se necesita la aplicación de estrategias como el diálogo, escucha activa, inteligencia emocional, etc., técnicas que inicialmente se socializaron en la parroquia de San Fernando para la implementación a fututo de centros de mediación comunitaria. Cabe resaltar que el tema de este trabajo de titulación pertenece al proyecto de investigación denominado “La Mediación Comunitaria como Cultura de Paz en las Parroquias Rurales del Cantón Ambato”.

Palabras clave: Implementación, mediación comunitaria, tercer neutral, conflictos, estrategias, resolución.

ABSTRACT

Community mediation is presented as an alternative tool for peaceful conflict resolution that enjoys legal recognition in Ecuador. The importance of this project is to culturalize and disseminate community mediation in the rural parishes of the Ambato canton for the solution of interpersonal and transmissible conflicts since with the implementation of this MASC respect, communication and a culture of peace between citizens. The general objective is to implement community mediation in the resolution of conflicts in the rural parishes of San Fernando, Pasa, Quisapincha and Pinllo belonging to the Ambato canton, for which the most frequent conflicts were diagnosed in each of the parishes indicated above. establish and apply community mediation strategies that were socialized to the population with the support of the parish GADS and in this way use dialogue in the face of differences and avoid resorting to ordinary justice. The methodological approach used consists of an exploratory and descriptive study that seeks to have an approach and familiarization with the form of resolution of transmissible community conflicts as well as the description of the process and basic characteristics of community mediation based on research techniques such as survey to collect relevant information, which allowed us to obtain as a result the main conflicts that the inhabitants of these parishes go through as well as their predisposition to submit to this MASC taking into account the multiple benefits it provides compared to the traditional justice system. In conclusion, in these parishes there are transmissible conflicts that are susceptible to community mediation since there is citizen voluntariness to resolve conflicts in a different way, therefore, the application of strategies such as dialogue, active listening, emotional intelligence is needed., etc., techniques that were initially socialized in the parish of San Fernando for the future implementation of community mediation centers. It should be noted that the topic of this degree work belongs to the research project called "Community Mediation as a Culture of Peace in the Rural Parishes of the Ambato Canton."

Keywords: Implementation, community mediation, neutral third party, conflicts, strategies, resolution.

B. CONTENIDOS

CAPITULO I.- MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes Investigativos

1.1.1. Antecedentes históricos

La raíz de la mediación brota en la Iglesia Católica, institución que fomenta el perdón y la reconciliación entre los seres humanos frente al uso de la fuerza como método de solución de conflictos. Tiene como base escrita la "Biblia, donde se destaca que los diferentes profetas mediaban con Dios y los hombres para evitar que sean castigados" (Jordán y Mayorga, 2019, pág. 14). Cabe resaltar que en aquella época no era usual el termino mediador, sino el de pacificador, quien era denominado hijo de Dios.

Así también la mediación formó parte de algunas de las culturas como por ejemplo el islam, donde la figura del mediador era conocida como *sulh*, quien se encargaba de guiar los procesos de conflictos de los matrimonios sujetándose siempre a los principios de Corán. Otro aspecto importante de la iglesia que se debe mencionar son los Hermanos Trinitarios, quienes fueron los precursores en la liberación de prisioneros sin que se empleen métodos violentos, sino únicamente el diálogo en el mundo musulmán (Muntanyola y Fernández, 2019).

Entonces se deduce que la mediación no es un tema nuevo ya que originalmente tuvo su inicio en la religión y la iglesia hace ya varios años con el objetivo de enfrentar los conflictos sin uso de la violencia, he ahí la consideración bíblica de ser hijo de Dios. Inicialmente se concentró en temas familiares para luego expandirse hasta la libertad humana, siempre empleando técnicas de comunicación.

De igual manera se menciona los orígenes de la mediación en Roma, donde los conflictos iniciales se dieron al interior de las estirpes y eran resueltos por el *pater familias* con el objetivo de evitar a toda costa el uso de la fuerza entre personas del mismo linaje. Del mismo modo menciona Naranjo (2022) que se reconoció la figura de los *judices pacis* o también conocidos como jueces de paz, quienes eran los encargados de resolver conflictos en su mayoría de temas civiles antes de que estos pasen a juicio.

Más tarde, aproximadamente por los siglos X y XI, en España se creó el Tribunal de las Aguas de Valencia, institución que permite resolver conflictos ligados a temas del uso y regadío del agua proveniente del río Turia, mismo que se integraba por representantes de las

acequias de la Vega de Valencia a quienes se les denominaba regantes y los guardas de estas, llevándose a cabo esta reunión pública los jueves no festivos a las 12 del mediodía a través de un proceso oral, sencillo y rápido que imparte una solución para ambas partes sin posibilidad de apelación (Valiño, 2014).

Ya en otra época, Gómez (2005) menciona que la mediación se expandió por Japón y África sustentándose en las raíces y costumbres ancestrales a través de un proceso donde se reunía en una asamblea general dirigida por los jefes varones de familia, quienes contaban con vasta experiencia y sabiduría para fomentar acuerdos. Cabe mencionar que este proceso no tuvo bases escritas sino únicamanete se apoyaba en la costumbre y la confianza en los ancestros de mayor edad de la localidad e incluso de la familia.

Luego, aproximadamente por los años 30' en Estados Unidos se reconoció a la mediación como un método alternativo de solución de conflictos empleado inicialmente en temas familiares, para a posterior ser usado en el campo laboral, donde ya conto con una ley denominada National Labor Relations Act (Rodríguez et al., 2022). Esta forma de solución de conflictos tuvo éxito notorio como salida a los problemas, por lo cual se expandió por Canadá hasta llegar a Europa donde tampoco tardo en ser un medio destacado para dar fin a los conflictos.

En la actualidad en los países de América Latina como Chile, Colombia y Argentina la mediación está llegando a su máximo esplendor, pues gran parte de su población se está decantando por esta forma de solucionar problemas por el ahorro de tiempo y dinero que atribuye. Centrándose inicialmente en Chile, país donde se han creado Unidades de Justicia Vecinal y Jueces de Barrio que se encargan de resolver temas de arrendamiento, incumplimientos de contrato, uso de servidumbres, deslinde entre terrenos, ruidos, entre otros (Gorjón y Sauceda, 2015).

Refiriéndose a Colombia, Gorjón y Sauceda (2015) consideran que su aplicación fue encaminada a temas como el robo de ganado, daños de cultivos, canales de riego, basura, contratos, títulos valor, etc. Mientras que en Argentina se cuenta con la Red Federal de Mediación Comunitaria donde se resuelven casos sobre ruidos fuertes, inquilinato, entre otros, siendo este país más estricto en referencia al mediador ya que su formación es avalada por el Ministerio de Justicia y como requisito mínimo debe haber terminado la segundaria por completo.

En cuanto a la mediación en Ecuador se puede señalar su aparición aproximadamente hace veinte años, cuando el sistema judicial tenía demasiada carga procesal que solucionar y los litigios iban en aumento, pero no fue hasta 1998 que adquirió reconocimiento en la Carta Magna ecuatoriana (Villanueva, 2019). Desde entonces ha venido incursionando en las diferentes materias como familia, temas escolares, laborales, etc. Donde se resalta a la mediación comunitaria aplicada en temas no penales en beneficio de la ciudadanía de las comunidades y parroquias ecuatorianas.

1.1.2. Antecedentes Legales

El primer avistamiento legal que se pueden mencionar en cuanto a los métodos alternativos de solución de conflictos en Ecuador surge en 1963 cuando se plasmó por escrito la Ley de Arbitraje Comercial con la que se pretendía regular la actividad de las empresas dentro del país por medio de la voluntariedad de las partes ante la existencia de una controversia, sin embargo, su difusión fue escasa y por ende la ciudadanía no confió en la eficiencia de este MASC (Jordán y Mayorga, 2019). Cabe indicar que la mediación se reconoció tiempo después que el arbitraje.

Posteriormente, en 1997 se publica por primera vez en el Registro Oficial la Ley de Arbitraje y Mediación, donde se destaca la aplicación de la mediación institucional, así como también aparecen los requisitos y procedimientos para su ejecución. Otro aspecto que señalar es la creación de los primeros centros de mediación, pero de carácter privado, más no público. Por lo antes indicado se sitúa la aparición de la mediación en Ecuador por los años 90' con el objetivo de "mejorar los conflictos y las relaciones humanas, como mecanismo útil y alterno ante la presencia de problemas sociales" (Vayas et al., 2022, p. 949).

Al siguiente año, esto es en 1998 con la codificación de la Constitución ecuatoriana se les otorga a los MASC el rango constitucional, puesto que esta normativa rechazaba la fuerza como medio de resolución de conflictos. Es así como, en su artículo 191 se menciona lo siguiente: "Se reconocerán el arbitraje, la mediación y otros procedimientos alternativos para la resolución de conflictos, con sujeción a la ley" (Constitución Política del Ecuador, 1998, art.191).

La relación existente entre la Ley de Arbitraje y Mediación con el Código Civil, que en su artículo 2348 señala a la Transacción como un contrato que permite dar fin a un conflicto extrajudicial, que cumple con las mismas características que la mediación, la voluntariedad, materia transigible y resolver litigios fuera de los tribunales de justicia. Poveda (2006) señala

como única diferencia y punto a favor de la mediación el artículo 402 del Código de Procedimiento Civil donde se refiere a la validez de la transacción, solo cuando este acuerdo pactado se apruebe dentro de una sentencia judicial, lo que no es necesario para la validez de la mediación pues con la LAM al acuerdo ya se lo considera juzgada de última instancia.

Otro cuerpo normativo con el que tiene estrecha relación la mediación es el Código de Trabajo, donde inicialmente se emplea este MASC de forma obligatoria para resolver los conflictos entre empleadores y trabajadores, y en caso de no solucionarse el problema en esta fase, se ponía en conocimiento del Inspector de Trabajo, quien correría traslado del proceso al Tribunal de Conciliación y Arbitraje (Poveda, 2006). Por ello también que se crean diferentes centros de mediación en un inicio privados pero que debían contar con la autorización del Consejo de la Judicatura.

En 2006 se publica en el Registro Oficial la ley de Arbitraje y Mediación como se la conoce hasta la actualidad. En 2008, con la creación de la Constitución de la República del Ecuador, se dio un giro diferente al sistema judicial, pues se plasma como derecho el acceso gratuito a la justicia imparcial y expedita y un ciudadano puede caer en indefensión sin motivo. Como consecuencia de la gratuidad se incrementó el número de jueces e infraestructura para la solución de controversias y consigo también se dio la primera charla de Mediación y Cultura de Paz para fomentar el uso de los MASC como justicia transparente y no coercitiva (Jordán y Poaquiza, 2019).

La mediación se aplica a los temas transigibles, es decir, se puede llegar a un acuerdo mediante el diálogo como en cuestiones laborales, familiares, escolares, vecinales, entre otras. Según lo indicado por Cherres (2015) se exceptúan de la mediación los temas en los que el Estado forme parte del litigio, las garantías jurisdiccionales, medidas cautelares, delitos de acción pública en los que haya muerto una persona o se hayan afectado severamente sus derechos como un caso de violación.

Una de las reformas importantes que tuvo la Ley de Arbitraje y Mediación se dio en 2015 cuando entró en vigor el Código Orgánico General de Procesos, donde se le facultó al Consejo de la Judicatura el registro de todos los centros de Arbitraje y Mediación, por ello que en este mismo cuerpo normativo en su art. 39 y 40 se establecieron los requisitos para creación de los centros de arbitraje y mediación indicando que también se deben sujetar a lo que señale el reglamento que en dicha fecha aún no existía (Galindo, 2016).

Actualmente, en la Ley de Arbitraje y Mediación se encuentra explícitamente la Mediación Comunitaria en el art. 58, que señala aspectos específicos a cumplir para su aplicación, como es la voluntariedad de las partes, pues sin este requisito esencial no se puede iniciar este proceso. Además, se otorga a las comunidades indígenas y negras o afroecuatorianas, las organizaciones barriales y las organizaciones comunitarias la facultad de realizar acuerdos o soluciones que pongan fin a sus diferencias.

Como último avance en el tema de los MASC se tiene un Reglamento a la ley de Arbitraje y Mediación emitida en el Decreto Ejecutivo No. 165 por el ex presidente de la República el señor Guillermo Lasso en fecha 18 de agosto de 2021 para su posterior publicación en el Registro Oficial de 26 de agosto de 2021. El objetivo de este reglamento es limitar el poder público dotando a los centros de arbitraje y mediación de independencia y autonomía. Otro aspecto positivo es incentivar a la ciudadanía al uso de los métodos alternativos de solución de conflictos como métodos idóneos y confiables de solución (Neira, 2021).

1.1.3. Investigaciones Previas

La mediación comunitaria ya ha sido abordada en proyectos de investigación anteriores, de ellos que se puede señalar a Luna (2022) que en su trabajo titulado "Mediación Comunitaria como Medida Preventiva en los conflictos vecinales del cantón Ambato " refiere la situación que viven las parroquias rurales de Pinllo y Picaihua en cuanto a la aplicación de la mediación comunitaria, pues de los resultados obtenidos concluye que la forma de solucionar los problemas es a través de la mediación informal, puesto que acuden ante las autoridades de su parroquia, esto es el presidente del GAD o el teniente político a quienes confían sus problemas, pero únicamente firman un acta de acuerdo más no un acta de mediación. Es por ello que se recomienda la socialización de la mediación comunitaria mediante charlas o capacitaciones para informar a la ciudadanía de este MASC.

Se menciona también el proyecto de investigación realizado por Vargas (2022) denominado "Mediación Comunitaria: Análisis de Aplicabilidad como Medida Preventiva en conflictos de Violencia Intrafamiliar" donde señala que las parroquias rurales de Juan Benigno Vela y Totoras no aplican procesos de mediación en la resolución de sus conflictos, señalando que la primera los soluciona a través de su cultura ancestral indígena misma que impone sanciones colaterales al infractos, en cuanto a la segunda, solo se emiten medidas de protección a favor de la víctima de violencia que debe ser ratificada por un juez. Por lo que se recomienda la puesta en práctica de capacitaciones y campañas por parte del Consejo de la Judicatura,

inicialmente a los cabildos y representantes de las Juntas Parroquiales para comunicar sobre este MASC fomentado su uso y la aplicación de sanciones restaurativas para evitar la reincidencia de conductas alegales.

En esta misma línea Landa (2022) en su trabajo de investigación titulado "Conflictos Vecinales: Fomento de una Cultura de Paz en las parroquias rurales del cantón Ambato" ha concluido que en las parroquias rurales de Constantino Fernández, Santa Rosa y Picaihua los conflictos más usuales son el tema de violencia intrafamiliar, abigeato, higiene y limpieza, entre otros, siendo estos casos sobre los cuales es susceptible la aplicación de la mediación comunitaria para fomentar una cultura de paz siendo la solución el diálogo y la voluntariedad de las partes implicadas en resolver sus problemas fuera del sistema judicial ecuatoriano. Se recomienda la socialización de este MASC por parte de las autoridades de la FJCS por medio de los estudiantes de la carrera de Derecho para informarles de una forma diferente de solucionar sus conflictos.

Otro punto de vista es presentado por Carrillo (2012) en su trabajo identificado como "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" donde indica que los conflictos dentro de esta comunidad se solucionan a través de mecanismos consuetudinarios tomando en cuenta el orden jerárquico de las autoridades comunitarias, a quienes en lenguaje de medición se los podría denominar como el tercero neutral dentro del problema. La recomendación es la elaboración y ejecución de un plan de formación de líderes en mediación comunitaria, quienes serán los gestores del cambio y difusión de este método alternativo de solución de conflictos brindando a la ciudadanía una forma distinta a la aplicada en los juzgados para solucionar sus conflictos.

Finalmente, Lescano (2022) en su trabajo de investigación titulado "Los Procedimientos para la solución de los conflictos vecinales en las parroquias rurales del cantón Ambato" menciona en su estudio realizado esencialmente en las parroquias rurales de Pinllo y Picaihua que las formas de solucionar los problemas son aplicando la mediación, arbitrajes, conciliación y la justicia de paz. Haciendo énfasis en la mediación, se indica que esta es realizada de forma informal pues sus pobladores únicamente reconocen la existencia de conflictos pequeños como diferencia de intereses los que pueden ser solucionados mediante el diálogo, teniendo como autoridades de confianza a los GADS parroquiales o la Tenencia Política. Por cuanto es pertinente que se ejecuten programas de socialización de mediación comunitaria como MASC rápido, económico y eficiente.

1.1.4. Definición de términos básicos

Mediación

La mediación es concebida por Lorenzo y Gonzáles (2018) como "la intervención de un tercero para ayudar a que dos o más partes puedan mejorar su relación y gestionar mejor sus conflictos" (p.11). De este modo se benefician los intervinientes en cuanto a la forma, tiempo y recursos empleados en la solución de conflictos puesto que entrambos forjan el medio óptimo de solución.

Agregando a lo anterior, se tiene el criterio De Armas (2003) quien considera a la mediación como un "proceso extrajudicial o diferente a los canales legales o convencionales de resolución de disputas, es creativo, porque mueve a la búsqueda de soluciones que satisfagan las necesidades de las partes, e implica no restringirse a lo que dice la ley" (p. 126). De ahí que surgen las soluciones creadas por los intervinientes con la característica de ser de obligatorio cumplimiento y la consideración de cosa juzgada.

Se debe señalar también que la mediación es uno los métodos alternativos de solución de conflictos, misma que es definida por Vinyamata (como se citó en Jordán y Mayorga, 2019) como un proceso que se basa en la voluntad, comunicación e intercambio de ideas para llegar a un acuerdo y solución del conflicto que tienen en común, contando con la ayuda de un tercero imparcial denominado mediador quien dirige el proceso hasta que la solución sea propuesta por las partes en disputa.

Mediación comunitaria

La mediación comunitaria como forma alternativa de solución de conflictos es definida por Vintimilla (2020) como "una herramienta que apoya la integración interna y externa de las comunidades frente a las diferencias, así como refuerza el poder de las personas típicamente consideradas impotentes en base a la comunicación y colaboración" (p. 6). Dicho de otra manera, es un método que ayuda a resolver un conflicto leve al interior de la comunidad, basándose en el diálogo y la voluntariedad de arreglo.

Tercero Neutral

En los métodos autocompositivos está la intervención de un tercero neutral, también llamado mediador, que en palabras de (Quintana, 2021) fomenta la comunicación entre los intervinientes para ayudarlos a presentar sus puntos en común que posibiliten tranzar en el proceso. Entonces se entiende que es la persona quien guía a las partes hacia el camino del

acuerdo, hasta llegar a una solución del conflicto que beneficie a ambos. Es importante señalar las características más importantes que debe poseer un mediador como la imparcialidad, la transparencia y la responsabilidad.

Materia Transigible

En palabra de Aguilar (2008), se refiere a problemas sobre los que se puede negociar y acordar una solución que sea válida. Hay que tener presente los derechos renunciables que, en medición, se ceden voluntariamente hasta llegar a la solución más conveniente para los intervinientes.

En esta misma línea se tiene la concepción de Durán et al., (2020) sobre materia transigible como el punto de corte del conflicto en cuanto a materias susceptibles de transar o acordar una solución para ambas partes intervinientes siempre y cuando no se vulneren los derechos consagrados en la constitución ecuatoriana. No se puede transar sobre materia tributaria, ya que se está afectando al Estado y tampoco sobre materia de niñez y adolescencia.

Justicia Restaurativa

A pesar del sistema de justicia ordinario que maneja Ecuador en la resolución de conflictos, la ciudadanía no se siente conforme con sus sentencias, en las que se imponen penas privativas de libertad a quienes ha violentado las leyes, ya que con ello no han logrado reparar el daño causado, por ello se reconoce a la justicia restaurativa o también denominada reparadora la capacidad de compensar el daño producido por el infractor de modo que este sea responsable de sus acciones y de cierta manera las remedie en lo humanamente posible (Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito, 2003).

Este término se concibe por Cuadrado (2015) como un proceso reparador del daño causado por una conducta ilícita, donde no se centra en imponer castigos ni penas ejemplares, sino en fomentar el diálogo respetuoso entre las personas conflictuadas para llegar a una solución pacífica, con perdón, acuerdo y reparación.

Conflicto

El conflicto ha sido considerado inicialmente como una batalla o pelea, pero con el pasar del tiempo esta concepción se ha modificado hasta entenderse como la “percepción de intereses contrapuestos, vale decir que las partes perciben que sus necesidades no pueden ser satisfechas en forma simultánea junto con las de su contraparte” (Gómez, s.f., p. 89). Por esta

razón la sociedad se acostumbró a procesos en los cuales un juez tomaba la decisión donde solo una de las partes salía victoriosa.

Habría que decir también que el conflicto forma parte de la naturaleza humana debido a que cada persona tiene derecho a expresar libremente sus ideas y pensamientos que son diferentes en cada ser humano, puesto que dependen mucho de la influencia de temas culturales, académicos, lingüísticos, etc., a su vez se tiene que desarrollar la capacidad de tolerancia y adaptación ya que el conflicto puede presentarse en cada actividad o relación diaria como en temas familiares, de amigos, laborales, vecinales, entre otros (Castro, 2018).

De acuerdo con la opinión de Gorjón (2020) el conflicto se expresa como la inobservancia de la norma, donde prevalecen los intereses personales por sobre el general ya que cada uno busca algo que le favorezca sin importar lo que pase con el próximo. Por ello que es considerado como el punto de desestabilización de la sociedad el cual quebranta todo tipo de política de bienestar y armonía.

Cultura de Paz

En una sociedad conflictuada es conveniente implementar la cultura de paz, considerada un proceso que lleva consigo valores, habilidades y el respeto por la vida y la dignidad humana. Se considera también la participación tranquila en la sociedad evitando en lo posible los conflictos mediante el diálogo y los acuerdos, que son bases para la solución pacífica de los conflictos, de tal manera que rechaza a toda costa la violencia (Rojas, 2018).

Del mismo modo las Naciones Unidas (1998) sostiene que la cultura de paz se enfoca en "valores, actitudes y comportamientos que rechazan la violencia y previenen los conflictos tratando de atacar sus causas para solucionar los problemas mediante el diálogo y la negociación entre las personas, los grupos y las naciones" (p. 1). Dicho de otra manera, lo que busca es la solución de conflictos sin violencia no por medio de procedimientos extensos sino mediante la comunicación y respeto entre las partes en discrepancia.

1.1.5. Implementación de la Mediación Comunitaria

Principios

El proceso de mediación al igual que los procedimientos reconocidos en el COGEP cuenta con una serie de formalidades que son de obligatorio cumplimento para su ejecución, por lo cual tiene como principios básicos los siguientes:

Tabla 1: *Principios de Mediación*

1. Voluntariedad	Es el pilar fundamental para iniciar la mediación, ya que la persona acude por libre decisión, pudiendo permanecer o retirarse cuando así lo desee, y decide si llega a un acuerdo o no.
2. Confidencialidad	Esta direccionada para todos los intervinientes del proceso de mediación ya que nadie puede divulgar la información tratada en esta reunión. Sin embargo, existe la excepción cuando se trate de contenidos referentes a un ilícito penal.
3. Imparcialidad	Está vinculado directamente al mediador, quien actuará sin favoritismos ni prejuicios ante los involucrados, a su vez no debe inclinarse a favor de ninguno de los intervinientes. Sumado a eso debe excusarse cuando caiga en conflicto de intereses.
4. Equidad	Se expresa mediante un acuerdo justo, duradero y comprendido por los intervinientes, que después se cumplirá en todo el sentido literal.
5. Legalidad	Solo se podrá mediar en temas transigibles, es decir, sobre los que se puede acordar una solución según lo prescrito en la ley. Una clara excepción son los temas sancionados en el COIP como una violación, muerte, entre otros.
6. Honestidad	Principio aplicado tanto para el mediador como para los mediados, el primero en cuanto a sus intereses personales donde debe excusarse; mientras que el segundo referente a la información que proporciona dentro del proceso de mediación. En suma, todos los intervinientes deben actuar con total transparencia.
7. Inclusividad y participación	Todos los ciudadanos pueden participar en la mediación cuando se enfrenten a un conflicto transigible, a su vez cada interviniente que comparezca personalmente cuenta con el tiempo esencial para hablar
8. Flexibilidad	El procedimiento de mediación no se sujeta a medidas ni

	formalidades rígidas, sino todo lo contrario, ya que se enfoca únicamente en normas mínimas que faculten llegar a un acuerdo satisfactorio.
9. Respecto y comprensión	Es indispensable aceptar la opinión de las partes dentro del proceso de mediación sin que se propendan improperios ni groserías fomentando la calma y el orden hasta llegar a un convenio.
10. Compromiso y decisión	Los intervinientes en la mediación serán mayores de edad con el objetivo de garantizar el cumplimiento del acuerdo pactado y se dé un servicio de calidad, de manera que las palabras no se las lleve el viento.

Nota: Información tomada de García, L (2010).

Tipos de Mediación

1. **Familiar:** Es aplicada a una serie de conflictos variados e impredecibles dentro de los cuales intervienen o son los protagonistas las parejas, los hijos, padres, abuelos, etc., por ende, se encuentra en juego la carga emocional y el vínculo sanguíneo que los une, siendo el resultado la afectación al núcleo familiar. Se emplea en temas de divorcio, custodia y visitas, fijación de pensión de alimentos, herencia y sucesión, por nombrar los más comunes (Souto, 2012). Entonces se deduce que su objetivo es que a través del diálogo los mediados puedan llegar a un acuerdo y mantener los lazos y unión familiar como base de la sociedad.

De acuerdo con López (2012) las diferentes fases que tiene este procedimiento son: a) Remisión: donde se evalúa si el tema es transigible o no; b) Admisión: presentación voluntaria de los conflictuados en un centro de mediación; c) Apertura: inicio del procedimiento con la socialización de reglas y principios a aplicarse buscando crear un ambiente de seguridad y confianza entre los intervinientes; d) Confluencia: presentación de las discrepancias que originaron el conflicto entre las partes a través del diálogo y respeto mutuo y; e) elaboración de un acuerdo en los casos posibles.

Tomando en cuenta que este tipo de mediación fue uno de los primeros en aparecer y a la vez aplicarse a nivel mundial, es importante que se tenga claro el procedimiento antes señalado, mismo que es tomado como base y ejemplo en los demás tipos de mediación, claro que se irán adaptando de acuerdo con las necesidades de cada uno.

2. **Escolar:** Empleada en la comunidad del aprendizaje, enseñanza y conocimiento, por lo que participan estudiantes, docentes, autoridades de la institución educativa y padres de familia, que entre ellos se encuentren inmersos en un conflicto. (Prawda, 2011). Cabe señalar que al ser un proceso en el que intervienen personas de distintas edades lo imprescindible es el respeto y compromiso durante todo el procedimiento de mediación.

3. **Civil:** Desde la perspectiva de Álvarez et al., (2013) es aplicada principalmente en temas como demarcación de linderos, cobro de deudas, incumplimiento de contrato, indemnización por daños y perjuicios, servidumbres, entre otros. Se debe destacar como aspecto positivo que las actas de mediación son consideradas como cosa juzgada, siendo el único inconveniente cuando una de las partes incumple lo acordado, lo que conlleva a acudir al sistema de justicia ordinaria para solicitar la ejecución de dicha acta, en consecuencia, se genera desconfianza sobre este MASC.

4. **Laboral:** En este campo conforme el Código de Trabajo la mediación es de carácter obligatorio cuando se trata de conflictos colectivos más no cuando son conflictos individuales. Se aplica a la huelga que ejecutan los trabajadores en aras de mejorar el ambiente laboral y al paro cuando no se cuenta con los recursos necesarios para trabajar. Los beneficios aportados por este MASC son: reducción de costos, soluciones creativas y control del resultado ya que son las partes quienes la crean y deben cumplir (Amaya y Juanes, 2020).

5. **Penal:** Los MASC dentro de esta materia son consideramos como procesos restaurativos en los que interviene la víctima, el infractor y un tercero imparcial. El objetivo en este caso es la compensación a la víctima y lograr que el infractor se responsabilice por sus acciones. Según el criterio de Pérez y Zaragoza (como se citó en Arguello, 2020) los beneficios que aporta a la justicia cuentaN con las "3 r´s que significan responsabilidad por parte del ofensor, restauración de la víctima y de la sociedad, y reintegración del infractor" (p. 16). Conviene subrayar que se aplicará sobre delitos de menor gravedad en aras de reducir el hacinamiento carcelario.

6. **Comunitaria:** Se enfoca en la resolución de conflictos menores que se dan entre personas que comparten elementos en común como espacio donde habitan, valores, costumbres, idioma entre otros., para promover una buena convivencia y cultura de paz. Es importante que se tenga la colaboración y cooperación por parte de los conflictuados en la comunidad para que no se tenga que dar una escalada del conflicto y someterse al sistema tradicional de justicia (Ramos, 2012).

Los problemas sobre los que se establecen acuerdos son esencialmente conflictos entre vecinos por temas de linderos, ruido, limpieza, que afecta los lazos de amistad entre unos y otros complicando la armonía dentro de la comunidad. En estos casos, según Ramos (2012), es imprescindible que se dialogue entre los involucrados para que se expresen libremente sobre el origen del problema y lleguen a un acuerdo voluntario y que no existan inconvenientes en su posterior cumplimiento.

Por el reconocimiento que este tipo de mediación ha tenido en varios países a nivel mundial se ha considerado de gran relevancia su aplicación y socialización dentro de las parroquias rurales del cantón Ambato, puesto que no únicamente favorecería al Estado en cuestiones de ahorro económico sino también a la ciudadanía respecto al tiempo y dinero que se invierte en comparación con el sistema de justicia tradicional.

Características de la Mediación Comunitaria

La mediación comunitaria tiene aspectos distintos al sistema judicial ordinario en cuanto a la resolución de conflictos, claro que también tiene su procedimiento e instructivos para su desarrollo, que son más cordiales y comprensibles para la comunidad por ende que brinda mayor facilidad y confiabilidad al resolver conflictos.

Se debe resaltar que el proceso es gratuito y sin tecnicismos, donde no solamente se pretende poner fin a un problema sino también fortalecer los lazos de amistad, empoderamiento y participación para que los mismos implicados sean capaces de construir un acuerdo por medio del diálogo. En este caso el mediador comunitario únicamente dirige y mantiene el orden dentro de la reunión, tratando de ayudar a los mediados a comprenderse mutuamente a través de preguntas constructivas o repara faseo (Barajas y Gómez, 2020).

Figura 1: *Características de la Mediación Comunitaria*



Nota: Información tomada de Barajas, E y Gómez, J (2020).

Modelos de Mediación

1. **Modelo Tradicional Lineal (Escuela de Harvard):** Considera como origen del conflicto al descuerdo entre las partes, por ello que inicia el proceso con la aireación de este para separar las emociones y sentimientos de las personas. Así también permite la comunicación directa entre las partes conflictuadas, donde uno expresa su inconformidad y el otro escucha, duraste este espacio se aplicarán preguntas abiertas para facilitar la opción de soluciones. En este modelo la mediación llegará a ser exitosa únicamente si se concreta un acuerdo, por esto que su uso se redujo al ámbito empresarial y no a conflictos interpersonales (Jordán y Mayorga, 2019).

2. **Modelo Transformativo de Bush y Folger:** De acuerdo con Espino (2013) este modelo considera como protagonistas a los intervinientes dentro de la mediación, por lo que busca un cambio en estos a través de la empatía y la compresión entre unos y otros. Considera al conflicto como algo positivo que faculta el crecimiento individual a través del respeto a las diferencias, dejando en segundo plano el llegar o no a un acuerdo. Es mayormente usado en mediaciones interculturales, comunitarias y escolares para fortalecer los lazos de amistad y reconciliación.

3. **Modelo Circular Narrativo de Sara Cobb**: Ante un conflicto cada uno de los involucrados cuentan su versión de los hechos, es decir elaboran una historia de acuerdo con su conveniencia, ante lo cual es importante que el mediador ayude a los intervinientes a modificar la historia contada fomentado la comunicación e interacción de los mediados. Se aplica preguntas exploradoras y transformadoras, la primera que permiten obtener información; mientras que la segunda espera que la persona reflexione y entienda de otra manera el problema al que se enfrenta para redefinirlo y crea una historia alternativa beneficiosa para ambas partes (Munera, 2007).

Perfil del Mediador Comunitario

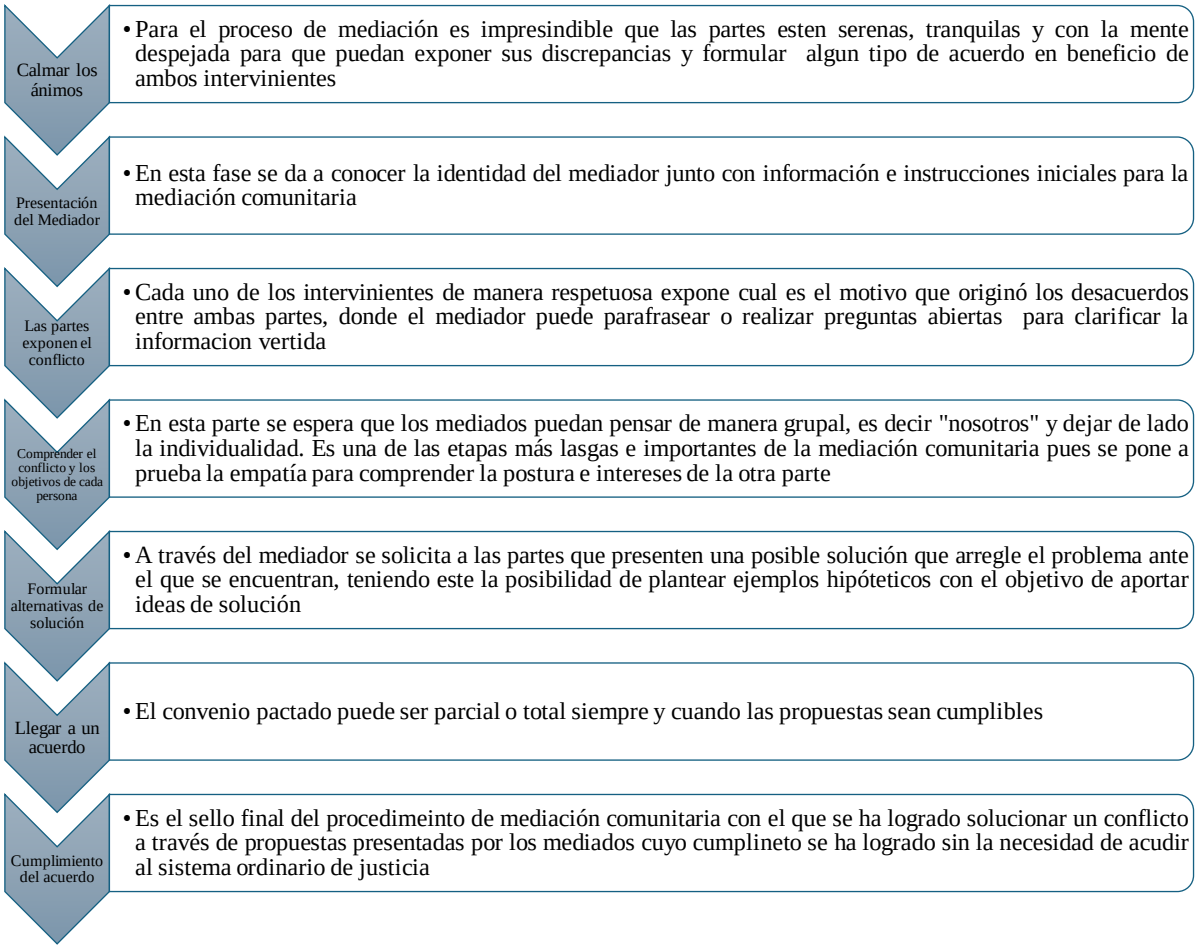
El mediador comunitario debe contar con una serie de aptitudes y requisitos que le permitan manejar correctamente el proceso referente a la aplicación este MASC, por ello que, Olave et al. (2020) considera imprescindibles los siguientes:

1. La persona debe formar parte de la comunidad de la que quiere ser mediador.
2. Debe ser honorable, respetada y con capacidad de liderazgo dentro de la comunidad siempre buscando alternativas de solución pacífica a los conflictos.
3. Debe dominar todo el proceso de mediación, tanto en conocimiento de técnicas de comunicación, así como de dirección y persuasión para que se concluya de forma positiva este proceso
4. Es prioritario que sea imparcial y neutral con los intervinientes en el proceso para no complicar más el caso y descreditas al proceso de mediación comunitaria
5. Tener el don de escuchar a las personas y sus problemas sin presentar gestos ni quemeimportismo que creen desconfianza entre los mediados
6. Es tolerante y actúa najo criterios de equidad y en garantía de los derechos de los intervinientes
7. Debe poseer conocimiento del territorio, normas y costumbres locales, así como el idioma o lengua con la que se comunica la comunidad
8. Ser una persona con vocación de servicio para su comunidad y a la vez saber controlar sus impulsos dentro de todo el procedimiento.
9. Abstenerse de participar como mediador en procesos de parientes o amigos a menos que se cuente con la aprobación de ambas partes

Fases de la Mediación Comunitaria

A pesar de no tener un procedimiento claramente definido en normativa ecuatoriana, se puede establecer una serie de fases esenciales para el desarrollo y ejecución de este MASC.

Figura 2: *Fases de la Mediación Comunitaria*



Nota: Información tomada de Mendoza, P., Zerpa, S., Subía, A., y Guevara, S (2019).

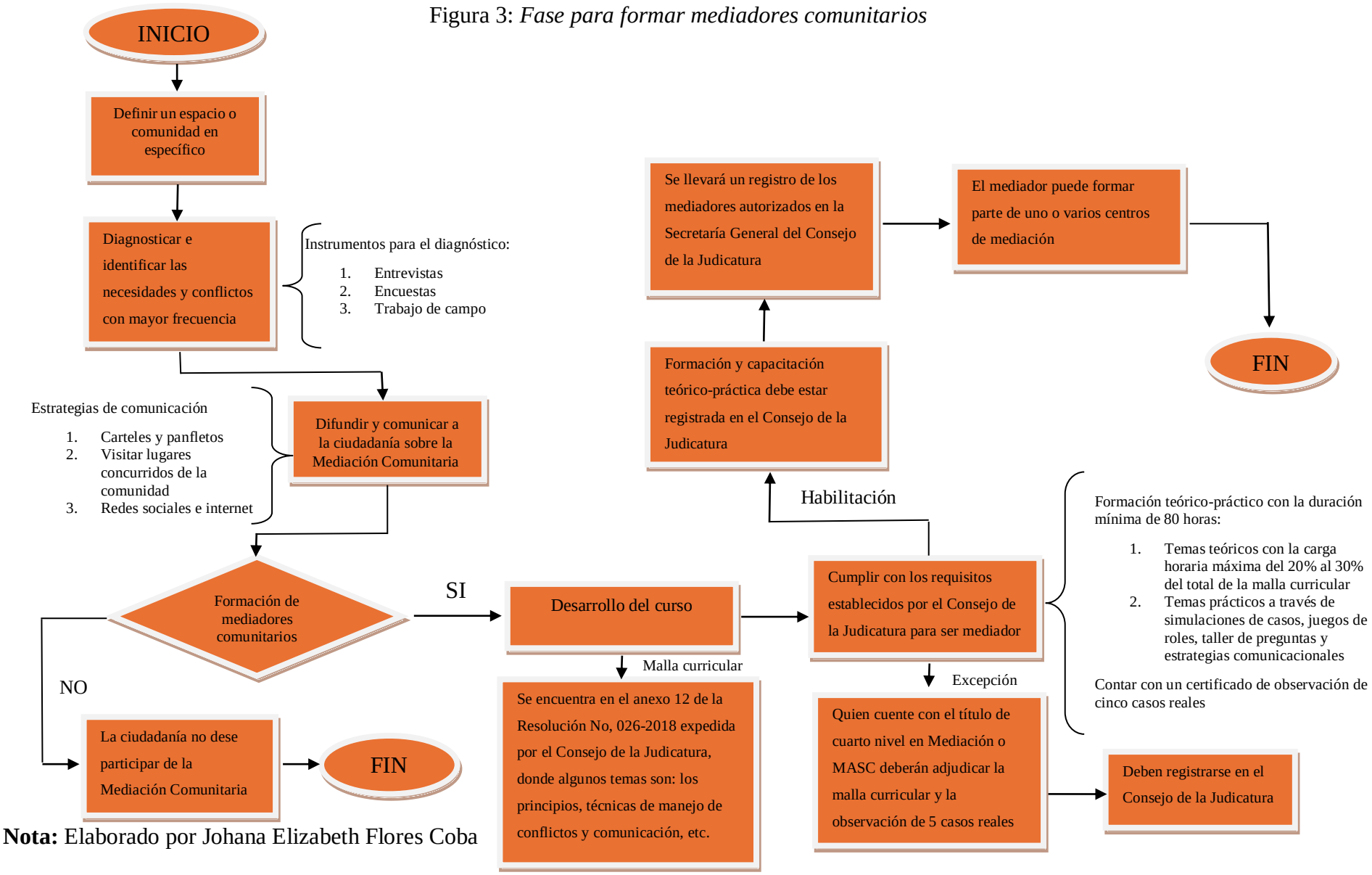
Beneficios aportados por la Mediación Comunitaria

Desde el punto de vista del autor Piedra (2017) la mediación comunitaria contempla a los conflictos en su sentido positivo pues se los considera como una oportunidad de cambio y crecimiento personal; es así como dicho literato cita los siguientes beneficios que aporta este MASC:

1. Posibilita la participación directa de los involucrados facultándoles la toma de decisiones hasta llegar a una solución
2. Al tartar temas transigibles disminuye la carga procesal del sistema judicial tradicional

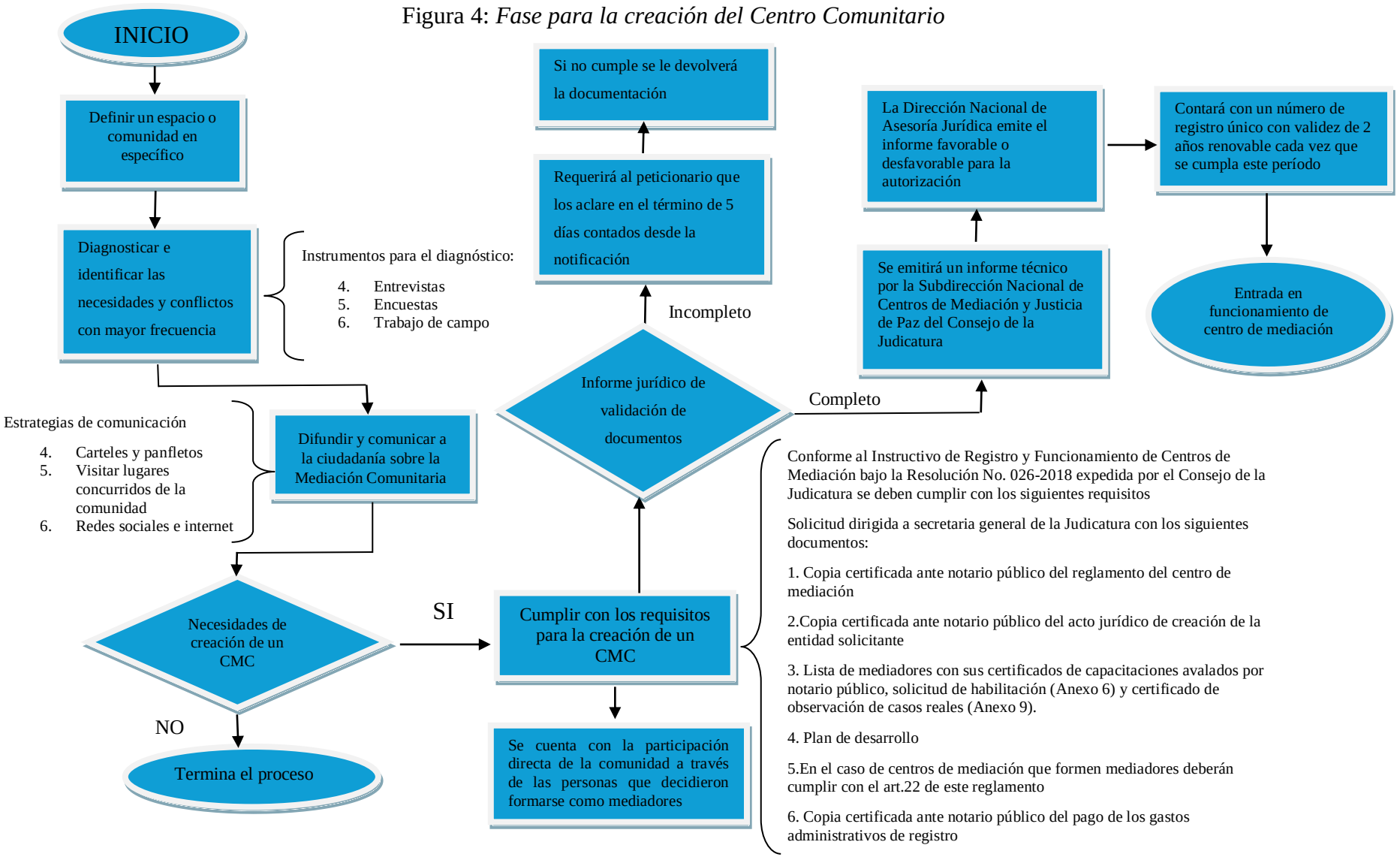
3. Reduce significativamente los gastos económicos de los intervinientes en el proceso, además es un proceso gratuito
4. Representa ahorro de tiempo ya que evita la concurrencia de las personas de la comunidad hacia los diferentes complejos judiciales
5. Es pública y gratuita
6. Se prioriza el respeto entre los mediados fomentando un proceso de solución pacífica
7. El acuerdo pactado representa un ganar-ganar para las partes, mismo que es de obligatorio cumplimiento y no está sujeto a ningún tipo de recurso
8. Evita la corrupción e injusticas dentro del proceso
9. La solución de obtiene en un proceso rápido a diferencia del sistema judicial ordinario
10. Reestablece la armonía en la comunidad y reconstruye las relaciones afectivas
11. No cuenta con formalidades específicas, por ende, se emplea las costumbres, tradiciones e idioma propios de la comunidad
12. No es conclusivo ya que esta puede retomarse o modificarse

Figura 3: *Fase para formar mediadores comunitarios*



Nota: Elaborado por Johana Elizabeth Flores Coba

Figura 4: *Fase para la creación del Centro Comunitario*



Nota: Elaborado por Johana Elizabeth Flores Coba

Mediación pública y privada

A partir de 1997 con la Ley de Arbitraje y Mediación se tuvo reconocimiento más claro para los MASC donde inicialmente se crearon los centros de mediación privados para la solución de problemas, civiles, mercantiles y familiares que denotó éxito total pues los casos que acudían a mediación terminaban con una solución eficaz y en atención a los intereses de los implicados ya que les permitía a estos tomar las decisiones ser los actores principales del proceso (Vayas et al., 2022).

En un inicio hubo falta de interés por parte de las autoridades para promover la mediación pública, pues los mismos jueces se resistían a derivar los temas transables a mediación generaban en la ciudadanía una especie de desconfianza en el uso de este MASC (Vayas et al., 2022). A partir del 2014 se vio un cambio a favor de la mediación pública ya que a través del presidente del Consejo de la Judicatura Gustavo Jalkh Röben se promulgaron campañas y capacitaciones a los jueces del país para impulsar la mediación por lo cual ya se crearon centros de mediación públicos.

Es importante resaltar que los centros de mediación pública forman parte del sistema de justicia ordinaria. De acuerdo con Jordán y Poaquiza (2019) existen tres formas de acceder a esta: 1) antes de un proceso judicial; 2) cuando ya ha iniciado el procedimiento judicial; y 3) en cualquier etapa del proceso siempre y cuando se cuente con la voluntariedad de las partes para llegar a un acuerdo que represente un ganar-ganar para los involucrados, de tal manera que se fomente la cultura de paz en la sociedad.

Experiencias de la mediación comunitaria a nivel internacional

España

La mediación comunitaria ha tenido gran desarrollo y aceptación en España, donde a través del modelo “Ciudad Relacional” en Alcobendas se ha trabajado en la solución de conflictos relacionados con ruidos, volumen excesivo, tendido de ropa, etc., que afectan la convivienda pacífica entre vecinos, para lo cual se cuenta con el apoyo de la Concejalía de Barrio, especialistas en Participación Ciudadana y 7 mediadores comunitarios formales y 30 informales (Piedra, 2017).

En esta misma línea Piedra (2017) da a conocer que en la localidad de Badajoz existe un proyecto denominado “Convive” que se aplica a barrios altamente conflictos y de bajos recursos económicos donde se han solucionado problemas como el arreglo de falsos techos, limpieza, pintura de zonas comunes y más, siendo destacable el reconocimiento de la

mediación comunitaria como un método de resolución de conflictos que cuenta con el apoyo municipal de aquel lugar. Hasta el año 2014 se habían registra 41 mediaciones entre individuales y colectivas de las que se obtuvo un 90% de soluciones satisfactorias para ambas partes.

Argentina

Argentina, que mediante los Centros de Acceso a la Justica (CAJ) permiten resolver por este mecanismo pacífico conflictos relacionados con temas familiares, por incumplimiento de acuerdos, desalojos, morosidad, reclamos por consumos e indemnizaciones, entre otras; resaltando que hay una Guía de Información sobre Mediación Comunitaria. Entre 2016 y 2019 se han registrado 129 mediadores comunitarios que cuentan con la cooperación de Defensorías del Pueblo, Centros de Mediación Comunitaria Municipal, Asociaciones Misioneras, entre otros (Dirección Nacional de Promoción y Fortalecimiento para el Acceso a la Justicia, 2018).

Es importante añadir las directrices que aporta el Reglamento del Servicio de Mediación Comunitaria (2017) de la ciudad de Buenos Aires que contiene los principios, ámbito de aplicación, conflictos sobre los que se aplica este MASC, entre otros, de los que se destaca el perfil del mediador quien debe contar con los siguientes requisitos: profesional universitario mínimo con 1 año de experiencia, capacitaciones en mediación comunitaria, estar inscrito en el Registro de Mediadores Comunitarios y no tener inhabilidades civiles, comerciales y penales. En este país se efectúan evaluaciones de desempeño anuales para las personas que son mediadores comunitarios. Se cuenta con un 79% de usuarios que aprueban este método lo consideran totalmente exitoso.

Chile

Otro de los países latinoamericanos que cuenta con altos avances en mediación comunitaria es Chile, ya que en 2006 implementó el Proyecto Salud Jurídica y Mediación Comunitaria con el objetivo de reprimir las diferencias entre vecinos para el mejoramiento de la calidad de vida. Las autoras Macuer y Arias (2009) refieren un claro ejemplo de su aplicación en la comuna de Independencia donde existían frecuentemente demandas de personas propias de la localidad e inmigrantes ante el municipio por prácticas cotidianas dejando en evidencia un alto índice de intolerancia y dificultades para la resocialización por parte de los migrantes que fueron solucionados en su mayoría en los centros de mediación comunitaria patrocinados por el Fondo de Apoyo a la Gestión Municipal.

Otro de los ejemplos vivos en este país se dio en la Municipalidad de Peñalolén con el Centro de Mediación Vecinal y Comunitario en 2007 creado con el fin de reducir la violencia en el

ámbito vecinal respetando las diversidades sociales, culturales, religiosas, económicas, entre otras. Los criterios para la participación eran: ser mayores de 18 años; residentes de la comuna Peñalolén y que el conflicto sea competente para mediación vecinal. Se han resuelto conflictos como asentamientos por tomas de terrenos, integración social, falta de cultura, diferencias económicas, amenazas y lesiones relacionados con la convivencia, etc., de los cuales se cuenta con un 90% de satisfacción usuaria (Quinteros, 2016).

Con la experiencia de los países antes referidos en temas de mediación comunitaria, es indiscutible la eficacia de la resolución de conflictos vecinales y comunitarios, donde se demuestra que los problemas son por falta de comunicación y comprensión humana; los mismos susceptibles de arreglo mediante el diálogo sin necesidad de someterse a estrictos y rigurosos juzgados. En su implementación se ha contado con el apoyo de las diferentes municipalidades a través de proyectos que buscan mejorar la calidad de vida, por ende, es un tema por el cual las parroquias rurales del cantón Ambato si deben arriesgarse e implementar centros de mediación en sus localidades.

1.1.6. Resolución de conflictos

Naturaleza de los conflictos

Los conflictos son definidos por (Ander-Egg, 1995 como se citó en Fuquen, 2003) como “un proceso social en el cual dos o más personas o grupos contienden, unos contra otros, en razón de tener intereses, objetos y modalidades diferentes, con lo que se procura excluir al contrincante considerado como adversario” (p.267). De la concepción antes indicada se deduce que el conflicto tiene como origen la interacción social donde se presentan diferentes puntos de vista considerados como choque o confrontanción, donde cada uno defiende una postura diferente para su beneficio.

En este mismo sentido se tiene otra definición aportada por Ortego et al. (2015), que considera el conflicto una competencia donde las personas persiguen un mismo objetivo, pero solo puede ganar, de ahí que nace la intencionalidad de perjudicar o dañar al adversario y se originan las enemistades y por ende el conflicto. Es así como se debe formar al ser humano con valores y éste no debe dejarse llevar por las emociones ni sentimientos del momento

Otra concepción sobre el origen de los conflictos es aportada por Torrijos y Pérez (2013) quienes consideran que donde existen personas a la par van a estar presentes los conflictos por el mismo hecho de que todos son diferentes en el sentido de carácter, religión, costumbres, formas de pensar, actuar, entre otras que conllevan a desacuerdos y

enfrentamientos pues todos piensan tener la razón a su manera y a toda costa defenderán esa creencia sin importar el uso de la violencia para su posterior solución.

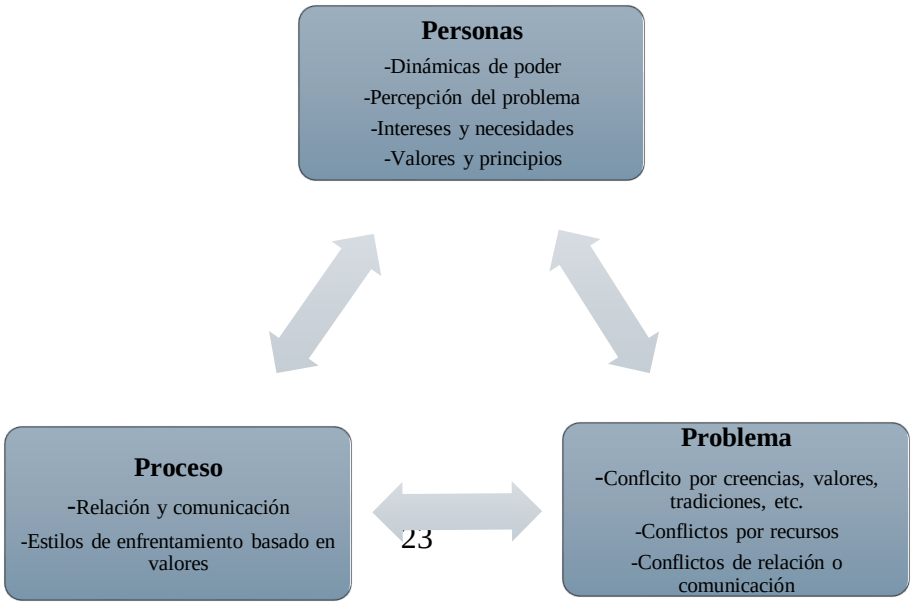
Se menciona la incompatibilidad por rasgos personales como temperamento, emociones, valores, creencias, intereses, necesidades, etc., donde es obligatorio entender, respetar y aceptar lo diferente, ya que para llegar a una solución es necesario que los intervinientes cedan en su postura buscando el bien común por el individual. Cabe destacar que los conflictos nacen, crecen y se desarrollan, y finalmente terminan sea porque llegan a un acuerdo o simplemente los ánimos se calman y las rivalidades desaparecen (Fuquen, 2003).

Vázquez (2016) considera la falta de comunicación como uno de los pilares del conflicto, donde se han creado discrepancias por información errónea o distorsión de esta, por lo que los malentendidos no se hacen esperar. Por otra parte, esta falta de contacto igualmente genera desconfianza en las personas por lo cual no existe entendimiento ni empatía en un conflicto, dejando relegado a los procesos de mediación pues no se cuenta los valores esenciales para su ejecución.

En el conflicto, se pueden incluir los prejuicios y luchas de poder que surgen en el núcleo familiar que, según Montoya (2013), son ideas que generan disputas en las mentes de los nuevos integrantes, por eso demuestran desprecio y odio a personas con quienes no han tenido ningún tipo del altercado, pero como su formación fue defensiva terminan acostumbrando y asimilan como correcto su comportamiento. En otras palabras, los padres influyen en la educación de los hijos para que en un futuro tengan un comportamiento de paz y solución de conflictos a través de d ellos MASC o se decanten por la vía judicial.

Elementos del Conflicto

Figura 5: *Elementos del Conflicto*



Nota: Información tomada de Ramos, M y Muñoz, Y (2010).

Tipos de conflictos comunitarios

Los conflictos comunitarios son considerados por Boyer (2022) como "disputas jurídicas y privadas en las que se discute el alcance de los derechos subjetivos de las personas que cohabitan en un lugar determinado" (p. 5). En otros términos, son conflictos que nacen de la convivencia diaria vivir, en diferentes temas como limpieza o ruido, dentro los que no debe mediar la fuerza, de manera que algunos problemas se pueden resolver mediante la mediación comunitaria sin recurrir a la justicia ordinaria.

Desde el punto de vista de Lannitelli y Llobet (2012) el conflicto comprende dos aristas importantes, sea ser desestabilizador o transformador, donde el primero se expresa a través de la contraposición del orden y asociación al caos dentro de la comunidad por cuanto está rompiendo las relaciones de amistad entre los vecinos; en referencia a la segunda arista se considera al conflicto como algo positivo y de crecimiento personal ya que a través del diálogo y consenso se pueden crear nuevas estructuras y habilidades para la gestión de conflictos.

Es pertinente mencionar cuales con los conflictos que se suscitan dentro de la comunidad y que están sujetos a la mediación comunitaria por ser de carácter transigible y no penales, siendo estos los siguientes:

1. **Demarcación de linderos:** Es un tema sobre el derecho de propiedad que hace años ha venido afectado a las comunidades rurales, debido a que en tiempos pasados no se ponían límites a las tierras a través postes ni mucho menos con escrituras, y de las pocas que se realizaron en documentos escritos se tiene el texto referente a la dimensión de "más o menos o aproximadamente" por cuanto era lógico esperar este tipo de problemas que de cierta manera ha querido erradicar la Subsecretaria de Tierras ente encargado de su regularización (Araujo y Santamaría, 2023).
2. **Ruido:** Es considerado como un agente contaminante del Medio Ambiente y a la vez es uno de los detonantes para la existencia de los conflictos vecinales, ya que se expresa generalmente a través de fiestas donde se escuchan gritos, música en alto volumen, televisores encendidos a horas no adecuadas que perturban la convivencia dentro de una comunidad. Al ser estos caracterizados conflictos no de alta complejidad la forma más optima es por medio del diálogo (Domínguez, 2016).

3. **Limpieza:** Según Pizarro (2020), este tema se asocia a la basura acumulada en espacios compartidos en la comunidad, que genera incomodad por los olores que esta emana, pero después se convierte en un disgusto más fuerte ya que una de las consecuencias de la suciedad son las enfermedades y plagas que afectan la apariencia de los inmuebles si alguno se encuentra de venta y la salud de todos los vecinos.
4. **Falta de comunicación:** Se da cuando la información proporcionada entre vecinos es tergiversada o alejada a la verdad por cuanto genera malentendidos entre estos. Desde el punto de vista de Parra et al. (2008) las causas de la mala comunicación son: actuar siempre a la defensiva influenciado de la frustración y el enojo que convierten a la persona en un ser inmaduro e intolerante frente a todo tipo de solución de conflictos pues lo único que piensa es ganar desde su punto de vista; otra de las causas es la falta de atención dentro de una conversación, donde solo se estaría oyendo lo conveniente más no escuchando la realidad; finalmente esta la responsabilidad asumida cuando se cuentan los hechos para no inculpar o echar la culpa de lo que salió mal a la otra persona.
5. **Regadío de agua:** Se da cuando existe incompatibilidad en cuanto al uso del este recurso que en el campo y las diferentes parroquias rurales es empleado en la irrigación de cultivos y terrenos. Según Martín y Bautista (2015) la principal causa para la presencia de este conflcito es la inexistencia de límites jurídicos sobre los derechos y aprovechamiento del agua por ello que las personas lo usan conforme el convenio llegado dentro de las reuniones de la comunidad.
6. **Invasión de animales domésticos:** Los animales domésticos son aquellos que conviven con las personas, sea con fin de compañía o para el trabajo como ejemplo se menciona a los perros, gatos, caballos, cerdos, vacas, gallinas, entre otros. La incomodidad y molestias se da cuando estos animales invaden predios vecinales afectando la propiedad ajena como jardines, cultivos o potreros, aunado a esto también se considera como afectación el ruido que estos emiten (Monter, 2017).
7. **Conflictos intrafamiliares:** Se considera a la familia como un grupo de personas relacionadas por un vínculo sea este sanguíneo o de parentesco que tambien atraviesa situaciones conflictivas generalmente por ruptura de la relación de los padres en la que se afecta a los hijos, de la que se desprenden temas como la pensión alimenticia, tenencia, visitas, entre otros temas que se pueden resolver mediante el diálogo y el acuerdo pretendiendo hacerse el menor daño posible pues sus vínculos en el caso de sangre van a ser de por vida (Montañés, 2017).

8. **Robo de ganado:** Es también conocido como abigeato siendo la afectación al patrimonio ajeno a través de la sustracción de animales generalmente bovinos aprovechándose que sus dueños se encuentran trabajando o en ferias. El periodista Pinto (2022) destaca que, en 2020, según los registros constantes en Fiscalía, hubo unas 75 denuncias por este problema, mientras que en 2021 aumentaron a 96, pero no se pudo concluir positivamente para la parte perjudicada, ahí una de las fallas en la aplicación de la justicia ordinaria.
9. **Violencia intrafamiliar (agresiones):** Es uno de los temas que por años ha venido afectando esencialmente a la mujer, puesto que el hombre ha propendido malos tratos y agresiones tanto físicas como psicológicas, pero no en todos los casos se ha obtenido una solución beneficiosa con la judicialización del caso, más bien lo necesario es el diálogo para que entre ambas personas busquen la comprensión y entendimiento mutuo. Cabe señalar que en la actualidad no solo existen las agresiones por parte de los hombres sino también por el género femenino (Galiano et al., 2022).

Anteriormente se han mencionado los conflictos más frecuentes que se someten a mediación comunitaria, pero no todos los problemas se pueden resolver a través de este MASC, por ello que se exceptúan temas relacionados al interés público y derechos de terceras personas, así como derechos fundamentales siendo claros ejemplos el derecho a la vida o la libertad, siendo estos considerados como delitos en el Código Orgánico Integral Penal. Tampoco se aplicará en temas tributario, modificación del estado civil de una persona o en cuestiones de adopción ya que para ello es indispensable el sometimiento a un procedimiento judicial (Cárdenas, 2017).

En síntesis, se consideran conflictos transigibles todos aquellos en los que no se comprometen o afectan los derechos fundamentales del prójimo como la vida, la libertad, dignidad, entre otros, en contraposición a estos se puede dialogar y acordar una solución en lugar de sancionarse con pena privativa de libertad se busca la reflexión y aceptación de las responsabilidades por actos erróneos tratando de enmendarlos de la mejor forma posible donde no solo uno gane sino que la victoria sea mutua.

Estrategias de mediación comunitaria en la resolución de conflictos

La definición de estrategia viene dada por Contreras (2013) quien la concibe como una serie de directrices o instrucciones que guían y facilitan el proceso para lograr los objetivos propuestos. En este caso se buscan métodos que permitan ejecutar el proceso de mediación

comunitaria de la manera más fácil posible, donde se presenta como objetivo llegar a un acuerdo mutuo por parte de los intervinientes en algún problema y así darle fin.

A continuación, se presentan algunas estrategias para aplicar en los procesos de mediación comunitaria y resolución de conflictos:

Tabla 2: *Estrategias de Mediación Comunitaria en la resolución de conflictos*

1. Encuadre de trabajo	Se refiere al espacio donde se dará el proceso de mediación comunitaria, donde se necesitan tres elementos: Comodidad, Comunicación y Conexión. **Comodidad** en cuanto a la ubicación de sillas y mesas en círculo donde se permita la participación y escucha a todos por igual. Se añade también el tema de una correcta iluminación. **Comunicación** abierta entre los mediados estableciendo una especie de triángulo que faculta las intervenciones por igual. **Conexión** del mediador hacia las partes a través del respeto, compasión y sinceridad que se logra estando frente a frente unos con otros.
2. Escucha activa	Es una de las claves para la resolución de conflictos aplicada tanto al mediador como a las partes intervinientes en el proceso, quienes deben estar presentes en todo momento en la conversación y pendientes de la información que proporciona la persona que está hablando, dejando de lado las distracciones. A su vez permite comprender el punto de discordia y crear conexiones emocionales.
3. Inteligencia Emocional	Se expresa a través del autoconocimiento y el control de las emociones para reducir el estrés y forjar relaciones de amistad sanas y equilibradas en los diferentes ámbitos de la sociedad. En este sentido se debe resaltar que la memoria es

	fácilmente susceptible de noticas negativas por cuanto se debe educar al cerebro y asumir las responsabilidades con calma.
4. Identificación del problema	En este apartado se toma en cuenta la realidad de cada caso para sacar a flote cual es el tema central que ha causado divergencias entre las partes o a su vez tomar en cuenta si el conflicto subyace de otro suscitado en el pasado
5. Diálogo	El espacio del diálogo es de trascendental importancia en la mediación comunitaria pues permite establecer la comunicación e intercambio de ideas entre los mediados para que presentes sus inconformidades de la manera más respetuosa posible, recalcando que antes la violencia y los golpes el dialogo es la única forma pacífica de solucionar diferencias.
6. Mantener la calma	En situaciones de conflictos las partes no se deben dejar influenciar por los sentimientos, esencialmente de la ira ya que no se conseguirá el objetivo de la mediación comunitaria, ante ello se indican ciertas estrategias que ayudarán a mantenerse sereno y optimista ante un problema: **Respiración:** Permite calmar internamente la ira dentro del ser humano activando el sistema nervioso parasimpático mediante la inhalación y exhalación en 4 tiempos. **Evita levantar la voz:** Los gritos ponen más tensión al conflicto, por ello es conveniente que se maneje en todo momento un tono de voz uniforme ya que por hablar más fuetes no quiere decir que tenga la razón. **Pensar antes de hablar:** La persona debe expresarse eficientemente con palabras adecuadas

	que faculten crear soluciones y no se dé la escala en el conflicto. No hablar solo por un impulso.
7. Empatía	Permite comprender el conflicto desde el punto de vista de la otra persona y de cierta manera sentir lo mismo, pero no por comprender se debe estar totalmente de acuerdo con lo que señale la otra parte. Se destacan 2 tipos de empatía: **Participativa:** Comprende la situación del otro sin la incidencia de emociones **Afectiva:** Sentir lo mismo que la otra persona a través de las emociones
8. Cooperación	Es el compromiso que toman los mediados para cumplir un objetivo en común dejando de lado la competitividad innata del ser humano. Se considera también como ayuda mutua entre las partes para la estructuración de soluciones creativas y eliminación del problema
9. Participación y empoderamiento del conflicto	En el proceso de mediación comunitaria las partes deben interactuar mutuamente a través del diálogo, a su vez que poseen autonomía e independencia en cuanto a las decisiones que tomen como solución a problema sea basada en conocimientos culturales, valores o creencias ancestrales. Es darles a las partes la capacidad de ser actores del conflicto y producir en base a sus necesidades la solución.
10. Buscar puntos en Común	Dentro de un conflicto no se debe enfocar en las diferencias sino en la búsqueda de temas en los que ambas partes estén de acuerdo y consideren que les está afectado o les beneficia. Es la base para construir la solución final al conflicto
11. Utilizar un lenguaje neutro	Estrategia enfocada directamente en el mediador, quien a través de sus expresiones tanto corporales

	como léxicas no debe propender tratos discriminatorios ni degradantes a los intervinientes pues se perderá la conexión, confianza y colaboración dentro del proceso y con ello se imposibilitará el llegar a un acuerdo.
12. Realizar preguntas constructivas	Se realizan dentro del proceso de mediación comunitaria a través de preguntas abiertas para mejorar la comprensión y posterior interpretación de ideas. Se pueden tomar como ejemplos las siguientes: ¿Qué piensa a cerca de…? ¿Puedes identificar…? ¿Qué me puede decir de sobre…?
13. Descarga emocional	Esta técnica permite dominar los sentimientos y emociones para reducir las tensiones dentro del conflicto, como ejemplo se señala el diario emocional donde al final del día se redacta y reflexiona sobre las emociones vividas diariamente. En este mismo sentido se emplea el humor positivo para cambiar el estado de ánimo de la persona sin herirla y resolver de mejor manera los problemas.
14. Aceptar responsabilidad	Implica aceptar que se ha acometido un error y se busca enmendarlo dentro de lo humanamente posible. Esta estrategia es efectiva ya que evita echar la culpa a la otra persona por malas acciones que uno mismo ha fomentado, en este caso las soluciones parten desde la autorreflexión.
15. Fortalecimiento de la identidad cultural	Es el respeto por las características que convierten en única a la persona ya sea por temas relacionados a sus tradiciones, vestimenta, creencias religiosas etc., que se deben mantener durante el proceso de mediación comunitaria. Es

	este apartando también se indica el no discriminar a la persona por ningún motivo y facultar el acceso a todos.
16. Sentido de pertenencia	La mediación comunitaria se realiza dentro de las parroquias rurales donde radican las partes, con el propósito de que se sientan más cómodos ya que cuentan con el apoyo, afecto, aceptación y comprensión de los ciudadanos de su misma localidad, es así se tiene ese apego con la comunidad y la predisponibilidad de resolver sus conflictos dentro de la misma.

Nota: Diez, F (2014)., De Armas, M (2003)., Alcover, C (s.f.)., Domínguez, J (2017)., López, F (2023)., Huerta, A (2018)., Ramírez, P (2020)., Jordán y Mayorga (2019).

Como se aprecia en la tabla, para la resolución de conflictos mediante mediación comunitaria, no solo es imprescindible la voluntariedad de las partes y la aplicación de estrategias que aseguren la finalización del proceso con un acuerdo mutuo. En estas estrategias se indican: el espacio donde se ejecute esta, que debe tener claridad y comodidad para los intervienes, luego está la escucha activa junto con la inteligencia emocional con las que controla sentimientos como la ira y el rencor, convirtiendo o a los mediados en protagonistas de sus propias soluciones, ya que el mediador usa preguntas constructivas para entender mejor del conflicto y que se establezcan puntos de acuerdo.

Pero no todo el proceso debe manejarse con severidad pues se puede aprovechar del humor positivo para erradicar la tensión entre los conflictuados y darles mayor confianza para que expresen sin recelo alguno sus inconformidades dentro del margen del respeto y la empatía. Finalmente se aspira llegar a un acuerdo conveniente para ambas partes donde reflexionen sobre sus equivocaciones y acepten sus responsabilidades, comprometiéndose mediante el acta de mediación a no volverlas a cometer.

Etapas del conflicto

Para que se dé el proceso de mediación comunitaria es necesario que se conozca y comprenda las diferentes etapas por las que pasa el conflicto. Desde la perspectiva de Adamo y Calabró (1998) las etapas del conflicto son las que se presentan a continuación:

1. **Oposición o incompatibilidad:** Es considerada el comienzo o primer eslabón que da inicio al conflicto ya que se presenta una acumulación de tensiones o discrepancias sobre un tema específico que afecta a dos personas, cabe indicar que en esta etapa aún no se ha exteriorizado el conflicto.
2. **Cognición y personalización:** En esta segunda etapa a través de la cognición que es un proceso mental se permite la persona comprender información basada en la percepción del conflicto por ende ya se exterioriza el problema; mientras que la personalización se refiere a los sentimientos, emociones y actitudes que desarrolla el ser humano frente a este inconveniente, por ello que es diferente en cada persona.
3. **Intenciones:** Es una etapa bastante interesante para las partes en conflicto ya que se enfoca en las decisiones y actuaciones que tomará el ser humano para enfrentar el problema puesto que cada persona tiene distintas maneras de manejar los problemas teniendo en cuenta que algunos prefieren evitarlo o huir antes que afrontarlo.
4. **Comportamiento:** Es la actuación de la persona con base a sus intereses y estrategias frente a la controversia. En esta fase se presentan las demandas como forma de solución de conflictos o, a su vez, un MASC como la mediación comunitaria, buscando si no se escala el conflicto y se llega a una solución lo antes posible.
5. **Resultados:** Es la conclusión al conflicto, sea de manera positiva o negativa, positiva si se ha llegado a una solución ecuánime y acorde a las partes conflictuadas por ende ambos están conformes con la misma; mientras que es negativa cuando la solución no es satisfactoria o favorable para ambas partes, agregando que se ha producido un grave daño a las relaciones afectivas o de amistad que se antes del problema se tenía.

Formas para abordar los conflictos comunitarios

Actualmente existen varias formas de solucionar los conflictos, pero en este caso se hará alusión a los tres más importantes señalados por Navarro (2018) en su Manual Formativo para la Resolución de conflcitos Comunitarios:

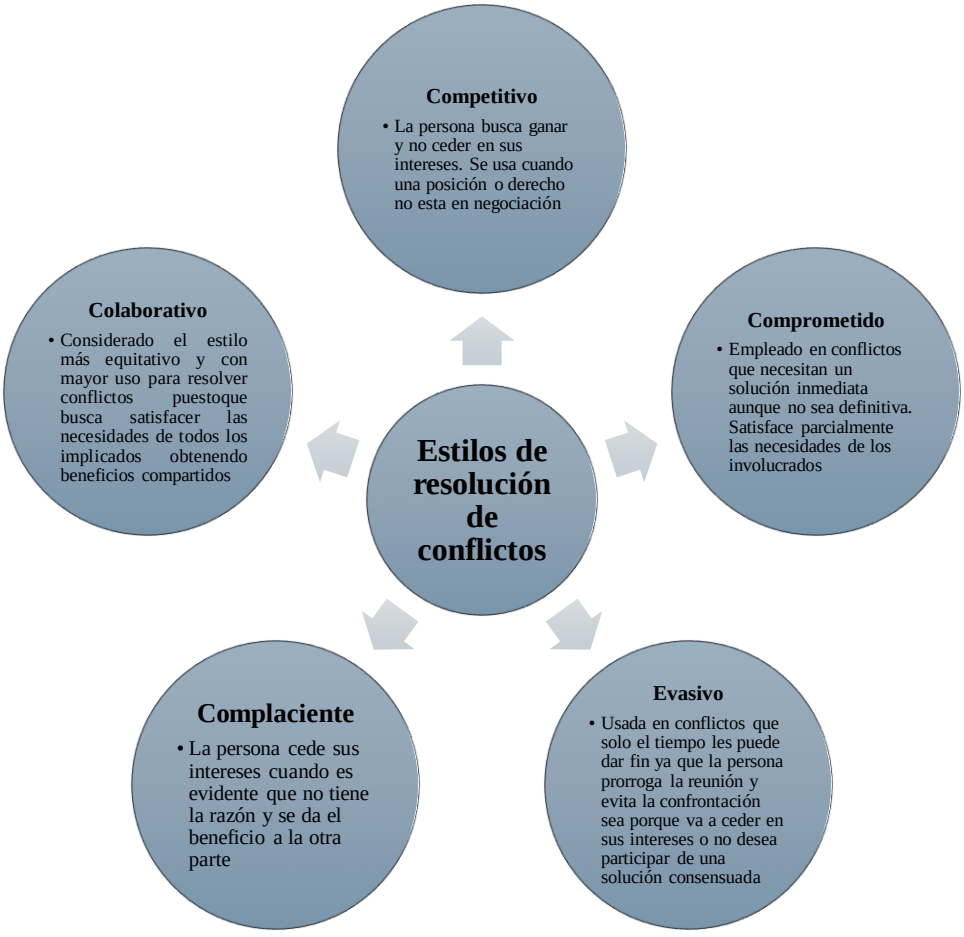
1. **Por la Fuerza:** Esta forma de resolver los conflictos es una de las más antiguas puesto que, en siglos pasados ante la existencia de problemas como por ejemplo límites territoriales se daba la guerra donde únicamente se imponía los intereses del más fuerte por sobre el otro, en otras palabras, las soluciones venían dadas por obligación, tenido la clara concepción de que uno grana y el otro pierde.
2. **Por aplicación normativa:** Los conflictos se resuelven mediante la aplicación de normas jurídicas en los juzgados donde una tercera persona escucha las versiones

y valora las pruebas presentadas por los implicados para emitir su sentencia o resolución acorde al problema. Cabe resaltar que la solución emitida por dicha autoridad está sujeta a apelaciones en caso de inconformidad con la misma.

3. **Por vía consensuada:** Es una de las formas de solución de conflictos óptima en los últimos tiempos, puesto que en esta se reconocen y satisfacen las necesidades de ambos implicados a través del diálogo y la compresión, en consecuencia, se toma la decisión de común acuerdo que pone fin al conflicto y se mantiene los lazos comunitarios fomentando la cultura de paz entre los ciudadanos.

Estilos de resolución de conflictos

Figura 6: *Estilos de Resolución de Conflictos*



Nota: Información tomada de Zendesk (2024).

Por otra parte, Fernández (2005) también considera como una forma de solucionar conflictos a la Teoría de los Juegos puesto que permite comprender la conducta del ser humano frente a la toma de decisiones y elegir la mejor alternativa para cada situación, es cierto que se usa en juegos como el póker o el ajedrez, pero de igual modo es oportuna en conflictos donde los

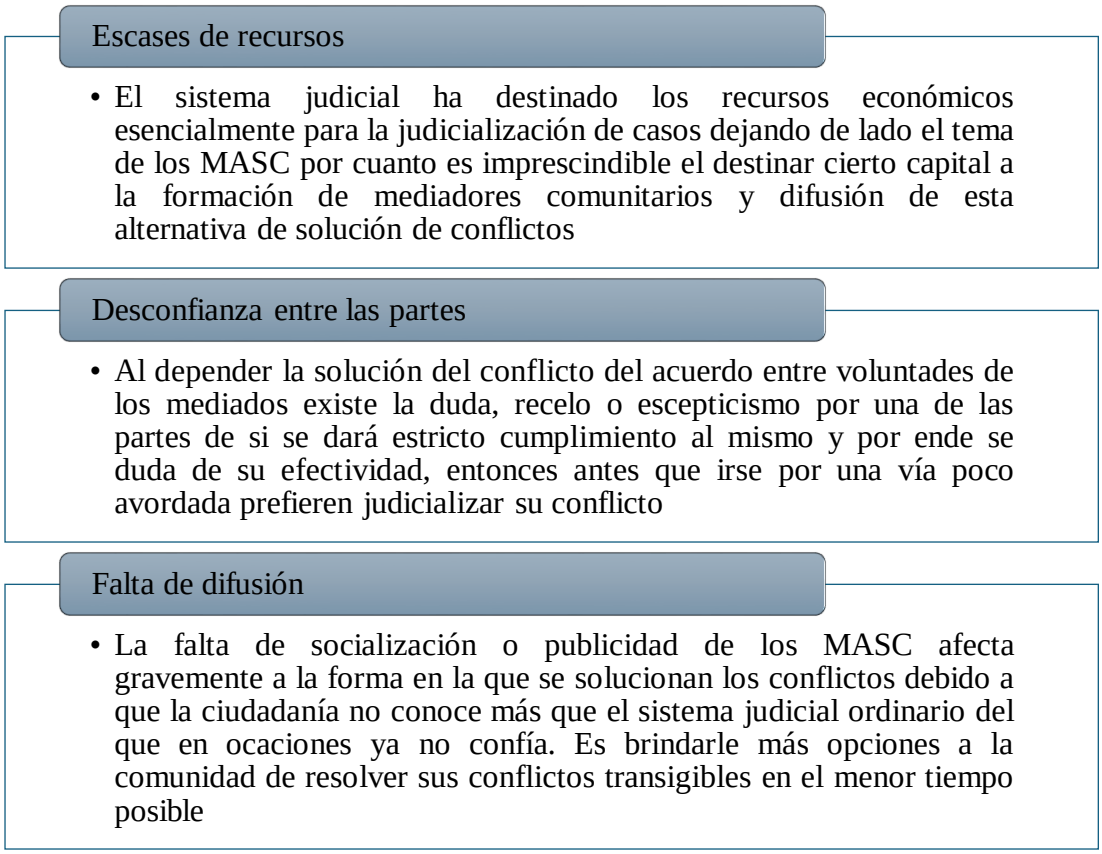
intervinientes analizan las soluciones óptimas en beneficio mutuo con la cooperación conocida como mejora de Pareto con la que se obtiene un ganar-ganar para los conflictuado.

Desafíos a los que se enfrenta la resolución de conflictos comunitarios con los MASC

Es importante mencionar que un desafío es considerado como un reto al que se debe enfrentar y superar, ya que busca un objetivo que es difícil de conseguir, pero se cuenta con las habilidades necesarias para hacerlo. Se debe agregar como aspecto positivo del desafió la posibilidad de aprender y romper barreras que la persona misma se impone, viéndolo como una oportunidad de crecimiento (Raimundi et al., 2014).

A continuación, se presentan los desafíos a los que se enfrenta la resolución de conflictos comunitarios:

Figura 7: *Desafíos a los que se enfrenta la Mediación Comunitaria*



Nota: Información tomada de Piedra, J (2017).

1.2 Objetivos

General

Implementar la mediación comunitaria en la resolución de conflictos en las parroquias rurales de San Fernando, Pasa, Quisapincha y Pinllo pertenecientes al cantón Ambato

Específicos

1. Diagnosticar cuáles son los conflictos más frecuentes en las parroquias rurales de San Fernando, Pasa, Quisapincha y Pinllo pertenecientes al cantón Ambato.
2. Establecer estrategias de mediación comunitaria en la resolución de conflictos en las parroquias rurales de San Fernando, Pasa, Quisapincha y Pinllo pertenecientes al cantón Ambato.
3. Aplicar estrategias de mediación comunitaria en las parroquias rurales de San Fernando, Pasa, Quisapincha y Pinllo pertenecientes al cantón Ambato.

CAPÍTULO II.- METODOLOGÍA

2.1. Materiales

Recursos Humanos

El autor de este trabajo de investigación participó en el nombre de Johana Elizabeth Flores Coba, con cédula 185042678-2, de 22 años, de estado civil soltera, estudiante del Noveno Semestre de la carrera de Derecho de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato.

Recursos Institucionales

La institución en donde se desarrollará el proyecto antes mencionado es la Universidad Técnica de Ambato, institución a la que pertenezco, asimismo se toman en cuenta a los Gobiernos Autónomos Descentralizados de las parroquias rurales del cantón Ambato como lo son San Fernando, Pasa, Pinllo y Quisapincha.

Recursos Materiales

En cuanto a los recursos materiales se detallarán en la siguiente tabla:

Tabla 3: *Recursos Materiales*

PARTIDAS		MONTO
Movilización	Transporte interno	$50.00
	Mantenimiento del computador	$10.00
	Servicio de Internet	$100.00
	Resma de papel	$5.00
Material de Oficina	Impresora	$30.00
	Tinta de impresora	$20.00
	Esferos, lápices, borrador	$10.00
	Calculadora	$10.00
	Recargas	$40.00

Viáticos	Desayunos, almuerzos, snacks	$60.00
	TOTAL	$335

Nota: Información elaborada por Johana Elizabeth Flores Coba (2024).

Recursos Financieros

Los recursos financieros que implican la realización de la presente investigación serán atendidos por la señorita Johana Elizabeth Flores Coba toda vez que la misma cuenta con los mismos, en calidad de autora de esta investigación.

2.2. Métodos

En este acápite se aborda el marco metodológico que se empleará en esta investigación. Desde el punto de vista de Baena (2014) la metodología cumple el rol de organizar mediante el empleo de métodos a los que se considera como caminos y directrices para una indagación sobre un determinado tema, con el objetivo de crear nuevos conocimientos.

Nivel o tipo de Investigación

Investigación Exploratoria

Como afirma Hernández-Sampieri et al., (2014) la investigación exploratoria "es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes" (p. 91). De lo antes mencionado se puede establecer un símil con un viaje a lo desconocido, donde se enfrentará una serie de misterios y novedades que permitirán formar un criterio al investigador a través de la familiarización de lo explorado.

Por medio de este tipo de investigación se busca tener un acercamiento y familiarización con la forma de resolución de conflictos comunitarios transigibles en las parroquias rurales de San Fernando Pasa, Pinllo y Quisapincha pertenecientes al cantón Ambato, a través de técnicas primarias y secundarias como la encuesta y la revisión bibliográfica respectivamente, para irlas detallando en esta investigación.

Investigación Descriptiva

Arias (2006) concibió la investigación descriptiva como la identificación de conductas humanas de forma individual o grupal destinadas a entender su realidad de vida, comportamiento y así definir o describir características importantes sin establecer ni manipular las variables. Uno de los aspectos a resaltar de este tipo de investigación es el uso de la observación de los fenómenos, comportamientos y propiedades en su entorno natural.

Con este tipo de investigación se describirá a la mediación comunitaria junto con su proceso y demás características de imprescindible conocimiento para la ciudadanía teniendo en cuenta a países donde ya ha sido previamente implementada.

Enfoque de investigación

En este proyecto de investigación se usará el enfoque mixto, que resulta de la combinación del enfoque cualitativo con el cuantitativo.

Cualitativa

Valle (2022) considera que el enfoque cualitativo se "enfoca en cómo ocurren las situaciones o hechos, de modo que se ocupa de las actitudes, las creencias o las formas en las que las personas dan sentido e interpretan las experiencias que atraviesan y el mundo que las rodea" (p.11). Es decir que permite comprender la realidad de vida desde el punto de vista de la otra persona, teniendo presenta que la información recopilada no es cuantificable.

Se empleará este enfoque dentro de esta investigación para recopilar información acorde a la realidad de los conflictos que regularmente suscitan entre los habitantes de las parroquias rurales de San Fernando Pasa, Pinllo y Quisapincha del cantón Ambato, para entender las razones y formas que tiene de resolver los problemas, así también considerar cuál es su postura y punto de vista respecto a la mediación comunitaria como método alternativo de resolución de conflictos.

Cuantitativo

Para Bernal (2019) en enfoque cuantitativo se "fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva" (p. 76). Cabe resaltar que trata temas estadísticos, de probabilidad y de medición.

A través de este enfoque la presente investigación se permitirá cuantificar los datos obtenidos de las encuestas realizadas a la población de las parroquias rurales de San Fernando Pasa, Pinllo y Quisapincha del cantón Ambato, quienes han compartido su opinión y conocimiento respecto a la mediación comunitaria, así como la forma en la que resuelven y desearían resolver los problemas dentro de su comunidad.

Técnicas de Investigación

Teniendo en cuenta el criterio de Martínez (2012) las técnicas de investigación son los medios por los cuales su puede extraer o adquirir información tanto de forma escrita como oral para su posterior análisis. Para adquirir la información necesaria, en esta investigación se consideró pertinente el uso de encuestas, así como también búsqueda bibliografía.

Encuesta

La encuesta es "una técnica de adquisición de información de interés sociológico, mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionado en una muestra sobre un asunto dado" (Ramos, 2016, pág. 21). Es decir que se busca explorar las opinones de las personas sobre un tema específico.

Se aplicarán encuestas a los habitantes de las parroquias rurales de San Fernando Pasa, Pinllo y Quisapincha del cantón Ambato, para recoger su opinión y conocimientos sobre mediación comunitaria y la forma de resolución conflictos transigibles.

Búsqueda Bibliográfica

La búsqueda bibliográfica es concebida como "la localización de las referencias bibliográficas, sobre algún tema concreto, extraídas de diferentes fuentes de información" (Arguedas, 2009, pág. 155). Dicho de otra manera, es la extracción de información de textos e investigaciones previas sobre un tema en específico respetando los derechos de autor.

Se indagará información sobre la mediación comunitaria y los conflictos sobre los que se aplica considerando características, procesos, beneficios, técnicas, etc.

Instrumentos de Investigación

Los instrumentos de investigación de acuerdo con la opinión de Zapata (2023) "es un recurso metodológico que se materializa en un conjunto de reactivos, expresados en un dispositivo o formato (impreso o digital) que se utiliza para recoger, registrar o almacenar los aspectos relevantes del estudio recabado de las fuentes adecuadas" (p. 9).

Cuestionario

El instrumento de esta investigación es el cuestionario, que en palabras de Cruz y Olivares (2014) es un serio interrogante abierto y cerrado plasmado en un documento, que se ejecutan por escrito y a través de estas se recabará información directa de la persona encuestada para el posterior análisis en el proyecto de investigación.

Por medio de un banco de preguntas sobre mediación comunitaria y formas de resolución de conflictos se obtendrá información clara y precisa de los ciudadanos de las parroquias rurales de San Fernando Pasa, Pinllo y Quisapincha del cantón Ambato.

Población

En palabras de (Lepkowski, 2008b como se citó en Hernández-Sampieri et al., 2014) la población es el grupo o conjunto de personas sobre las cuales se realizará una investigación tomando en cuenta las características comunes entre ellos, esta se limita por el problema y los objetivos de la investigación.

Tabla 4: *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: Información obtenida del Instituto Nacional de Estadística y Censos de Ecuador, INEC- Ecuador (2010). **Elaborada por:** Johana Elizabeth Flores Coba (2024).

Muestra

Según Arias (2006), la muestra es un subconjunto representativo de la población a la que se ha elegido para la investigación, accesible al investigador y que al analizarse puede dar un resultado concluyente.

La obtención de la muestra se hace de acuerdo con la información del INEC en el censo realizado en el 2010, en el que revela que los habitantes del Cantón Ambato son de 151.318 tanto entre parroquias urbanas como rurales, por lo que se procede a aplicar la siguiente fórmula en la que se consigue una muestra con un 0,03 % de margen de error. Cabe indicar 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 5: *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 del proyecto**

En tal sentido se obtiene una muestra a nivel del proyecto de 1059,64, que para la presente investigación mediante selección discrecional se aplica únicamente a las parroquias rurales de San Fernando, Pasa, Pinllo y Quisapincha, de los cuales se ha tomado como base los siguientes habitantes.

Tabla 6: *Tamaño de Muestra*

Parroquia	**Habitantes**	**Muestra discrecional**
San Fernando	2.491 habitantes	40 encuestados
Pasa	6.499 habitantes	55 encuestados
Pinllo	9.094 habitantes	55 encuestados
Quisapincha	13.001 habitantes	80 encuestados
TOTAL	31.085 habitantes	230 encuestados

Nota: Selección de muestra a discreción según los habitantes de la parroquia.

Fuentes

En la presente investigación se emplearán tanto fuentes primarias como secundarias.

Las fuentes primarias son el contenido de información nuevo y original extraído directamente de la fuente y es el resultado de una investigación científica. Mientras que por el otro lado están las fuentes secundarias que provienen de las primarias por ende que permiten el análisis de hechos y fenómenos a partir de datos recopilados por otras personas tal como lo son la bibliografía, catálogos, investigaciones previas, etc., (López et al., 2019).

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 San Fernando Pasa, Pinllo y Quisapincha del cantón Ambato, mismas que han tenido las siguientes respuestas:

Análisis

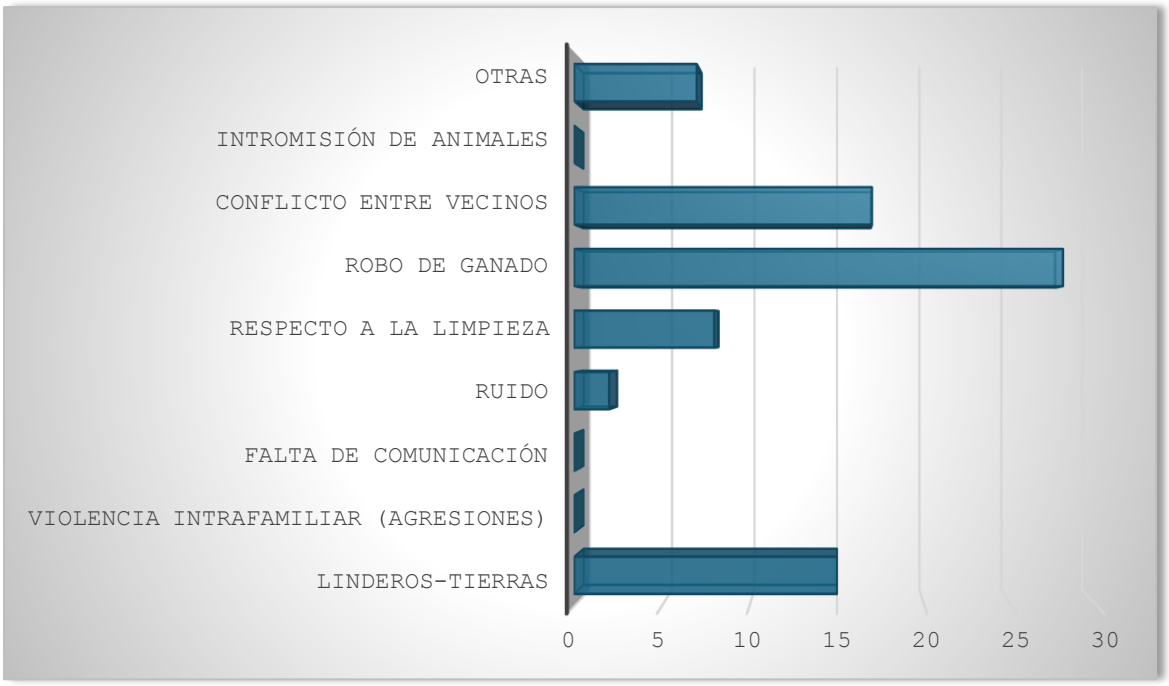
San Fernando

Tabla 7: Pregunta 1 *¿Qué tipo de conflictos usualmente se presentan en su comunidad? Señale las tres más frecuentes.*

Respuesta	**Población San Fernando**	**Porcentaje**
Linderos – tierras	15	37.5%
Violencia intrafamiliar (Agresiones)	0	0%
Falta de comunicación	0	0%
Ruido	2	5%
Respecto a la limpieza	8	20%
Robo de ganado	28	70%
Conflicto entre vecinos	17	42.5%
Intromisión de animales domésticos	0	0%
Otras	7	17.5%
Total de encuestados	40	

Nota: Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas en la parroquia San Fernando.

Figura 8: Pregunta 1 *¿Qué tipo de conflictos usualmente se presentan en su comunidad? Señale las tres más frecuentes.*



Nota: Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas en la parroquia San Fernando.

Análisis de datos

Del universo de 40 personas encuestadas en la parroquia rural de San Fernando que equivalen al 100%, el 70% señala que el conflicto más frecuente es por robo de ganado, siendo seguida por un 42.5% correspondiente a los conflictos entre vecinos; mientras que un 37.5% indica como conflicto usual a los linderos-tierras, luego con un 20% se encuentra el conflicto respecto a la limpieza, así como también un 17.5% menciona a otro tipo de conflictos, finalmente un 5% indica el tema de ruido. No existe pronunciamiento alguno sobre violencia intrafamiliar, falta de comunicación, ni instrucción de animales domésticos en otras casas.

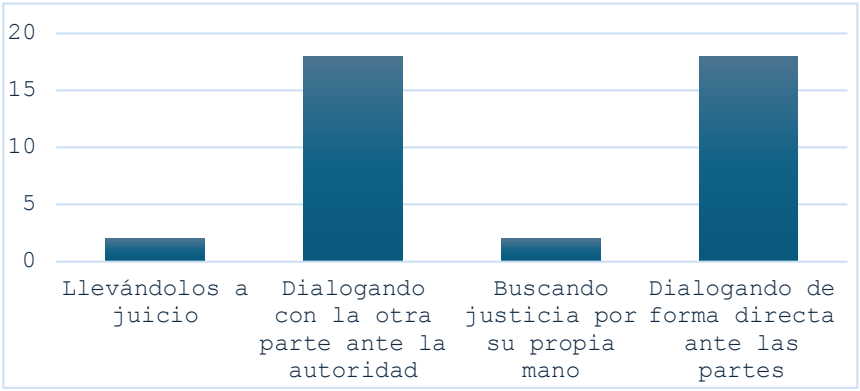
Tabla 8: Pregunta 2 *¿Cuándo usted presenta un conflicto con alguien de su comunidad, ¿Cuál es la forma en que USTED resolvería este conflicto? (forma personal).*

Respuesta	**Población San Fernando**	**Porcentaje**
Llevándolos a juicio	2	5%
Dialogando con la otra parte ante la autoridad	18	45%

Buscando justicia por su propia mano	2	5%
Dialogando de forma directa entre las partes	18	45%
Total	40	100%

Nota: Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas en la parroquia San Fernando.

Figura 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: Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas en la parroquia San Fernando.

Análisis de datos

Del universo de 40 personas encuestadas en la parroquia rural de San Fernando, El 45 % señala que soluciona sus conflictos en la comunidad dialogando directamente con los involucrados, y que el mismo porcentaje señala que lo soluciona dialogando con la otra parte ante un tercero; y el 5 % señala que lo soluciona haciendo justicia por mano propia o en uso de este mismo porcentaje, las personas han decidido llevar su conflicto a juicio.

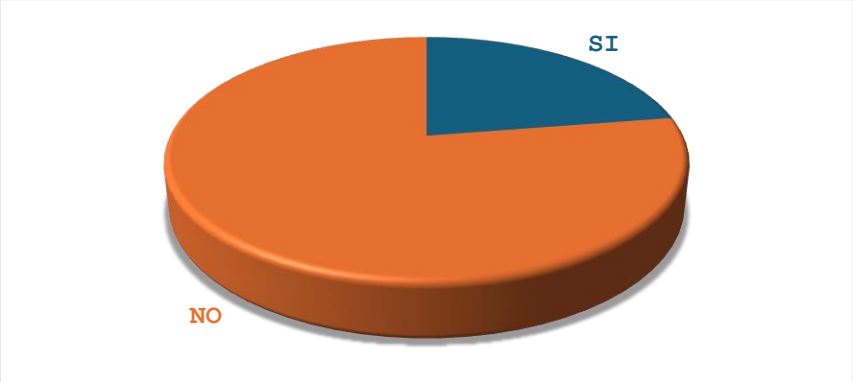
Tabla 9: Pregunta 3 *¿Sabía usted que la mediación comunitaria sirve como método de solución de conflictos dentro de los sectores rurales o urbanos, previniendo que estos conflictos ingresen a instancias judiciales?*

Respuesta	**Población San Fernando**	**Porcentaje**

SI	9	22.5%
NO	31	77.5%
Total	40	100%

Nota: Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas en la parroquia San Fernando.

Figura 10: Pregunta 3 *¿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?*



Nota: Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas en la parroquia San Fernando.

Análisis de datos

De un total de 40 personas que se han tomado como muestra para la encuesta en la parroquia rural San Fernando, un 77.5% indica no saber que la mediación comunitaria es un método para solucionar los conflictos sin la necesidad de acudir a los tribunales de justicia, por el contrario, un 22.5% menciona si conocer del concepto del tema en mención.

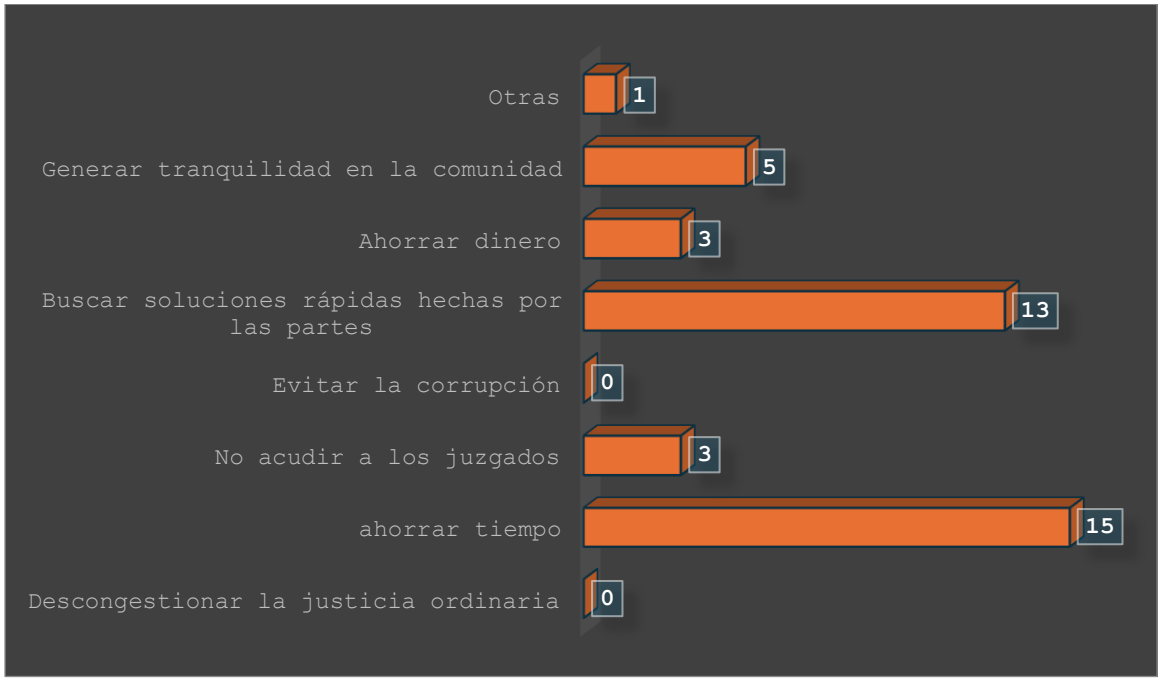
Tabla 10: Pregunta 4 *¿Considera usted que al aplicar una mediación comunitaria en su comunidad generaría?*

Repuesta	**Población San Fernando**	**Porcentaje**
Descongestionar la justicia ordinaria	0	0%
Ahorrar tiempo	15	37.5%

No acudir a los juzgados	3	7.5%
Evitar la corrupción	0	
Buscar soluciones rápidas hechas por las partes	13	32.5
Ahorrar dinero	3	7.5%
Generar tranquilidad en la comunidad	5	12.5%
Otras	1	2.5%
Total de encuestados	40	100%

Nota: Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas en la parroquia San Fernando.

Figura 11: Pregunta 4 *¿Considera usted que al aplicar una mediación comunitaria en su comunidad generaría?*



Nota: Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas en la parroquia San Fernando.

Análisis de Datos

Un total de 40 personas encuestadas en la parroquia rural de San Fernando, equivalentes al 100%, un 37.5 % consideran que al aplicar la mediación comunitaria como método

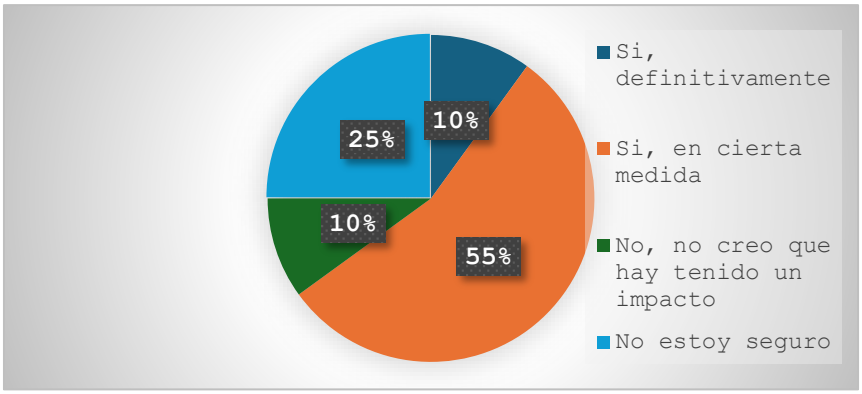
alternativo de solución de conflictos el aspecto positivo que generaría es el ahorro de tiempo, seguido por un 32.5 % que menciona buscar soluciones rápidas hechas por las partes, luego está un 12.5 % que indica la opción de tranquilidad en la comunidad; siguiendo esta línea, un 7.5 % que favorece la opción de no acercarse a los juzgados. No existe pronunciamiento alguno sobre las opciones de evitar la corrupción y descongestionar la justicia ordinaria

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

Respuesta	**Población San Fernando**	**Porcentaje**
Sí, definitivamente	4	10%
Sí, en cierta medida	22	55%
No, no creo que haya tenido un impacto	4	10%
No estoy seguro	10	25%
Total	40	100%

Nota: Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas en la parroquia San Fernando.

Figura 12: Pregunta 5 *¿Cree que la mediación comunitaria podría contribuir a resolver conflictos de manera pacífica en su localidad?*



Nota: Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas en la parroquia San Fernando.

Análisis de datos

Del total de 40 personas encuestadas en la parroquia rural de San Fernando que corresponden al 100%, un 55% menciona que la mediación comunitaria ayuda a resolver los conflictos de forma pacífica con un sí, pero en cierta medida, mientras que un 25% indica no estar seguro de su respuesta, luego un 10% señala que la mediación no ha tenido un impacto significativo en la solución de conflictos, así como un 10% también se encuentra la opción de un si definitivo en favor de la mediación comunitaria como método de solución de conflictos de forma pacífica.

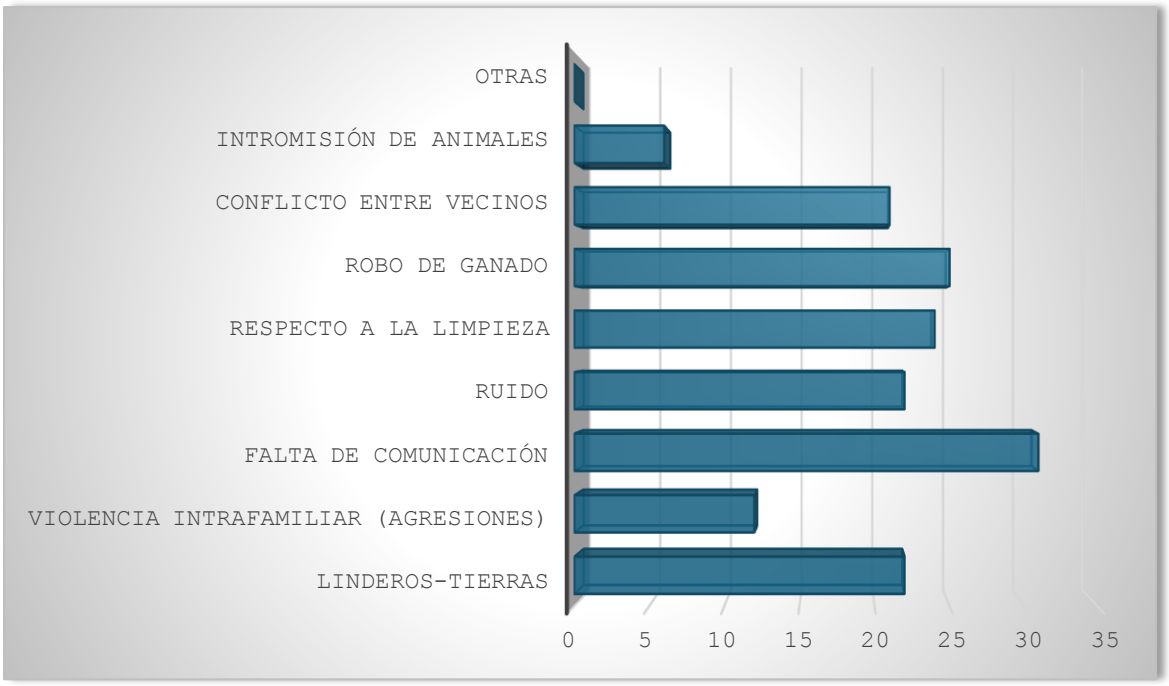
Pasa

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

Respuesta	**Población Pasa**	**Porcentaje**
Linderos – tierras	22	40%
Violencia intrafamiliar (Agresiones)	12	21.81%
Falta de comunicación	31	56.36%
Ruido	22	40%
Respecto a la limpieza	24	43.63%
Robo de ganado	25	45.45%
Conflicto entre vecinos	21	38.18%
Intromisión de animales domésticos	6	10.90%
Otras	0	0%
Total de encuestados	55	

Nota: Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas en la parroquia Pasa.

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



Nota: Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas en la parroquia Pasa.

Análisis de datos

Del total de 55 personas encuestadas en la parroquia rural de Pasa un 56.36% indica como el conflicto más usual la falta de comunicación, siendo seguido de un 45.45% que menciona al robo de ganado, luego está un 43.63% qué indica el tema de la limpieza, así también un 40% referente al tema de linderos, luego otro 40% se refiere al ruido, mientras que un 38.18% indica el conflicto entre vecinos, así como un 21.81% menciona la violencia intrafamiliar, finalmente un 10.90% refiere la instrucción de animales domésticos en otras casas. No existe mención sobre otras.

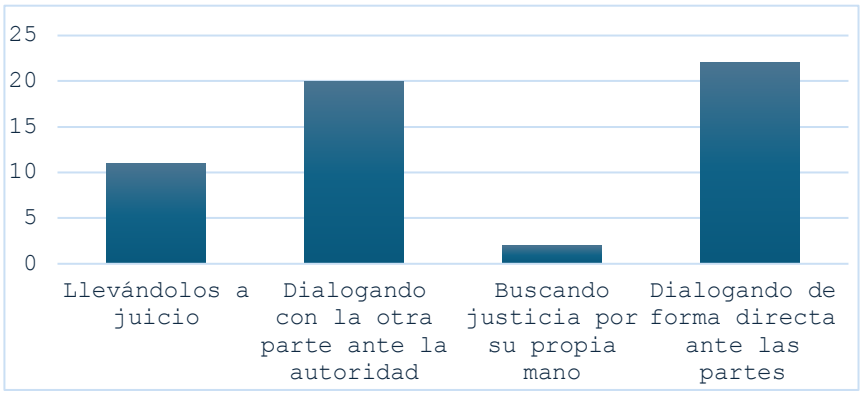
Tabla 13: Pregunta 2 *¿Cuándo usted presenta un conflicto con alguien de su comunidad, ¿Cuál es la forma en que USTED resolvería este conflicto? (forma personal).*

Respuesta	**Población Pasa**	**Porcentaje**
Llevándolos a juicio	11	20%
Dialogando con la otra parte ante la autoridad	20	36.36%
Buscando justicia por su propia	2	3.63%

mano		
Dialogando de forma directa entre las partes	22	40%
Total	55	100%

Nota: Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas en la parroquia Pasa.

Figura 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).*



Nota: Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas en la parroquia Pasa.

Análisis de datos

Del total de 55 personas encuestadas en la parroquia rural de Pasa que corresponden al 100%, un 40% indica resolver el conflicto dialogando de forma directa con las partes, mientras que un 36.36% señala dialogar con la otra persona ante un tercero, siendo seguida de un 20% que menciona llevarlo a juicio, finalmente un 3.63% refiere buscar justicia por mano propia.

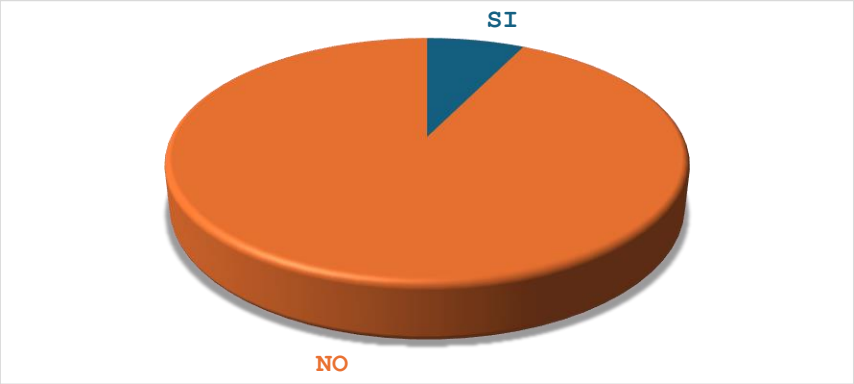
Tabla 14: Pregunta 3 *¿Sabía usted que la mediación comunitaria sirve como método de solución de conflictos dentro de los sectores rurales o urbanos, previniendo que estos conflictos ingresen a instancias judiciales?*

Respuesta	Población Pasa	Porcentaje
SI	4	7.27%
NO	51	92.72%

Total	55	100%

Nota: Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas en la parroquia Pasa.

Figura 15: Pregunta 3 *¿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?*



Nota: Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas en la parroquia Pasa.

Análisis de datos

Del universo de 55 personas encuestadas en la parroquia rural de Pasa que representan el 100%, un 92.72% indica no conocer a la mediación comunitaria como método de solución de conflictos evitando que estos ingresen a instancias judiciales, en contraposición un 7.27% señala que sí.

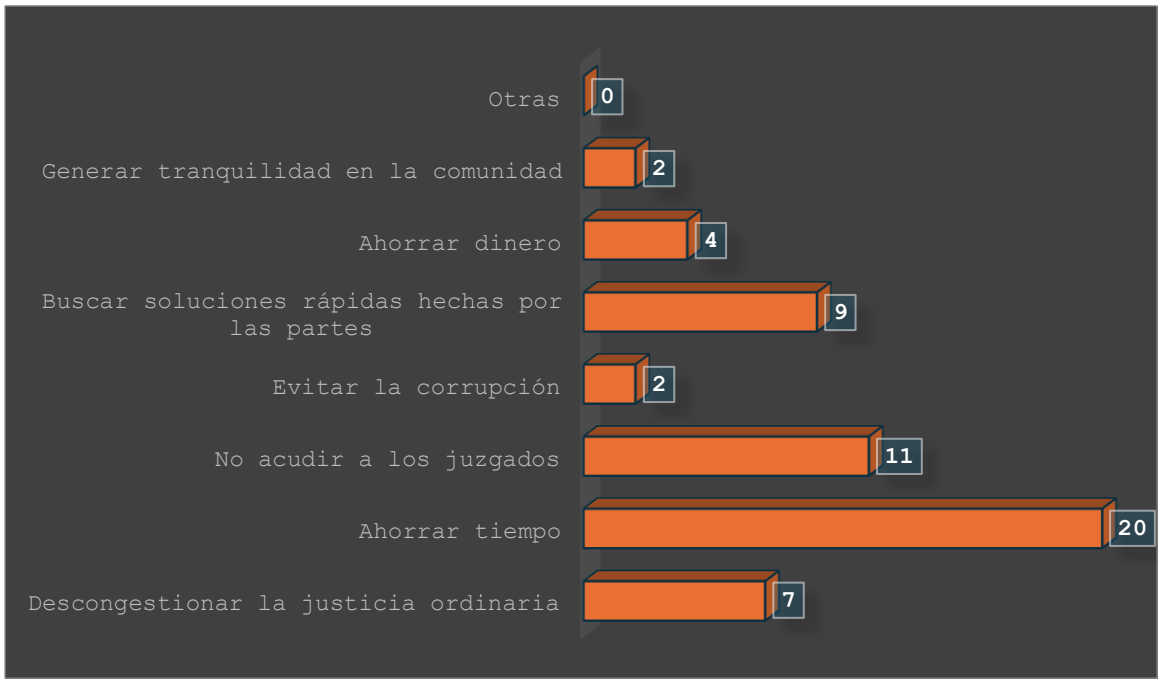
Tabla 15: Pregunta 4 *¿Considera usted que al aplicar una mediación comunitaria en su comunidad generaría?*

Repuesta	**Población Pasa**	**Porcentaje**
Descongestionar la justicia ordinaria	7	12.72%
Ahorrar tiempo	20	36.36%
No acudir a los juzgados	11	20%
Evitar la corrupción	2	3.63%
Buscar soluciones rápidas hechas por las	9	16.36%

partes		
Ahorrar dinero	4	7.27%
Generar tranquilidad en la comunidad	2	3.63%
Otras	0	0%
Total de encuestados	55	100%

Nota: Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas en la parroquia Pasa.

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



Nota: Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas en la parroquia Pasa.

Análisis de Datos

Del universo de 55 personas encuestadas en la parroquia rural de Pasa que representan el 100%, un 36.36% indica que la mediación comunitaria generaría ahorro de tiempo, mientras que un 20% señala no acudir a los juzgados, luego está un 16.36% que comenta buscar soluciones rápidas hechas por las partes, siendo seguida de un 12.72% que refiere descongestionar la justicia ordinaria, así también está un 7.27% indica el ahorro de dinero, finalmente un 3.63% menciona evitar la corrupción, así como este mismo porcentaje de

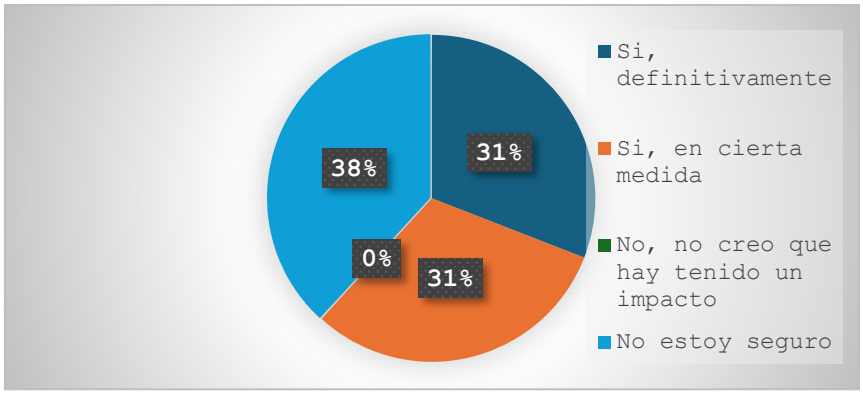
3.63% referente a generar tranquilidad en la comunidad. No existiendo pronunciamiento alguno sobre la opción otras.

Tabla 16: Pregunta 5 *¿Cree que la mediación comunitaria podría contribuir a resolver conflictos de manera pacífica en su localidad?*

Respuesta	**Población Pasa**	**Porcentaje**
Sí, definitivamente	17	30.90%
Sí, en cierta medida	17	30.90%
No, no creo que haya tenido un impacto	0	0%
No estoy seguro	21	38.18%
Total	55	100%

Nota: Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas en la parroquia Pasa.

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



Nota: Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas en la parroquia Pasa.

Análisis de datos

Del universo de 55 personas encuestadas en la parroquia rural de Pasa que representan el 100%, hoy un 38.18% indica hoy no estar seguro de si la mediación puede contribuir a resolver los conflictos de manera pacífica mientras que un 30.90% señala un sí definitivo, hoy a la vez hoy este mismo porcentaje de 30.90% refiere un sí definitivo. No existe

pronunciamiento alguno para la opción que no cree que la mediación haya tenido impacto alguno.

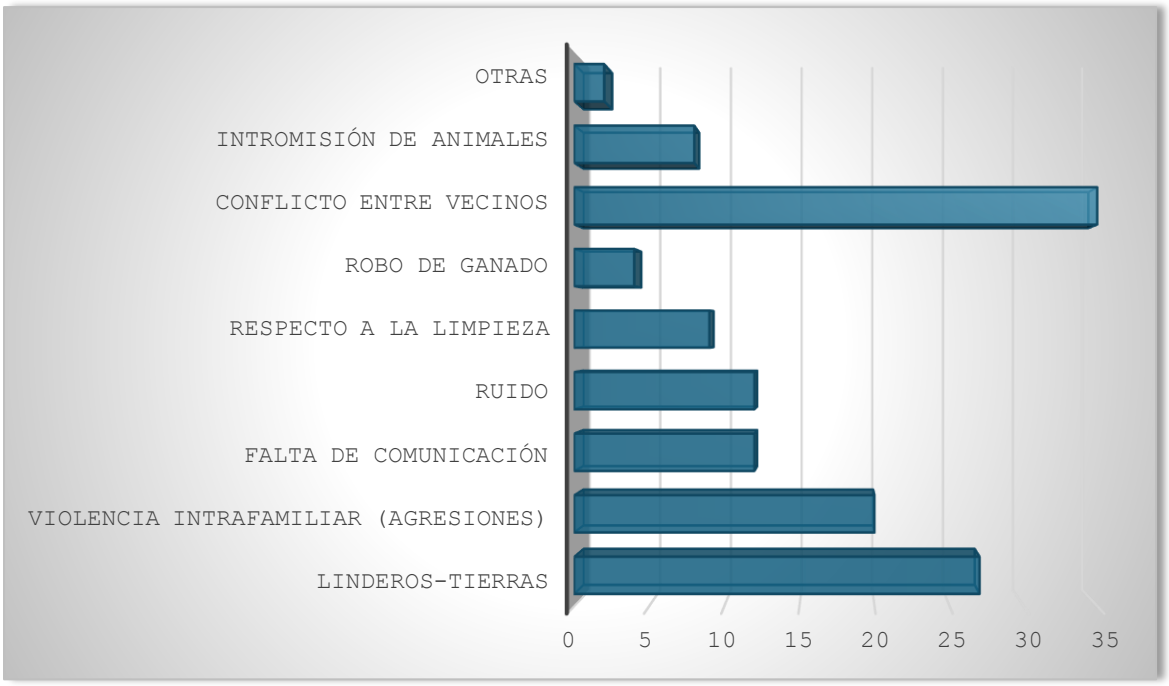
Pinllo

Tabla 17: Pregunta 1 *¿Qué tipo de conflictos usualmente se presentan en su comunidad? Señale las tres más frecuentes.*

Respuesta	**Población Pinllo**	**Porcentaje**
Linderos – tierras	27	49.09%
Violencia intrafamiliar (Agresiones)	20	36.36%
Falta de comunicación	12	21.81%
Ruido	12	21.81%
Respecto a la limpieza	9	16.36%
Robo de ganado	4	7.27%
Conflicto entre vecinos	35	63.63%
Intromisión de animales domésticos	8	14.54%
Otras	2	3.63%
Total de encuestados	55	

Nota: Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas en la parroquia Pinllo.

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



Nota: Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas en la parroquia Pinllo.

Análisis de Datos

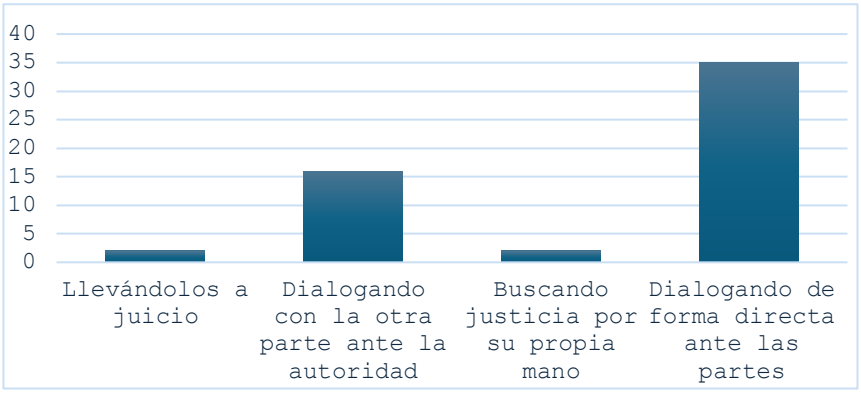
Del universo de 55 personas encuestadas en la parroquia rural de Pinllo, un 63.63% considera que el conflicto más común dentro de su comunidad es entre vecinos, mientras que un 49.09% refiere el tema de linderos-tierras, luego un 36.36% menciona el tema de violencia intrafamiliar, siendo seguida de un 21.81% que señala la falta de comunicación, así como también un 21.81% refiere el ruido, mientras que un 16.36% indica el tema de la limpieza, consecuentemente con un 14.54% se representa la instrucción de animales domésticos en otras casas, seguido de un 7.27% que representa el robo de ganado y finalmente un 3.63% refiere otro tipo de conflictos.

Tabla 18: 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 Pinllo	Porcentaje
Llevándolos a juicio	2	3.63%
Dialogando con la otra parte ante la autoridad	16	29.09%
Buscando justicia por su propia mano	2	3.63%
Dialogando de forma directa entre las partes	35	63.63%
Total	55	100%

Nota: Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas en la parroquia Pinllo.

Figura 19: 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: Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas en la parroquia Pinllo.

Análisis de datos

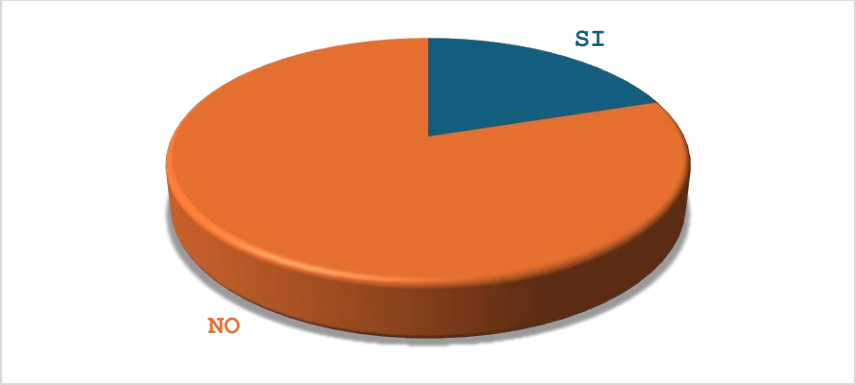
Del total de 55 personas encuestadas en la parroquia rural de Pinllo, que representa el 100%, un 63.63% indica resolver el conflicto inicialmente dialogando de forma directa con los involucrados, mientras que un 29.09% menciona dialogar con la otra parte ante una autoridad, siendo seguida de un 3.63% qué indica llevar el conflicto a juicio, así como también un 3.63% busca hacer justicia por mano propia.

Tabla 19: Pregunta 3 *¿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?*

Respuesta	**Población Pinllo**	**Porcentaje**
SI	11	20%
NO	44	80%
Total	55	100%

Nota: Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas en la parroquia Pinllo.

Figura 20: Pregunta 3 *¿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?*



Nota: Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas en la parroquia Pinllo.

Análisis de datos

Del universo de 55 personas encuestadas en la parroquia rural de Pinllo, que representa el 100%, un 80% señala no conocer que la mediación comunitaria es un método de solución de conflictos mientras que un 20% indica sí conocer del tema.

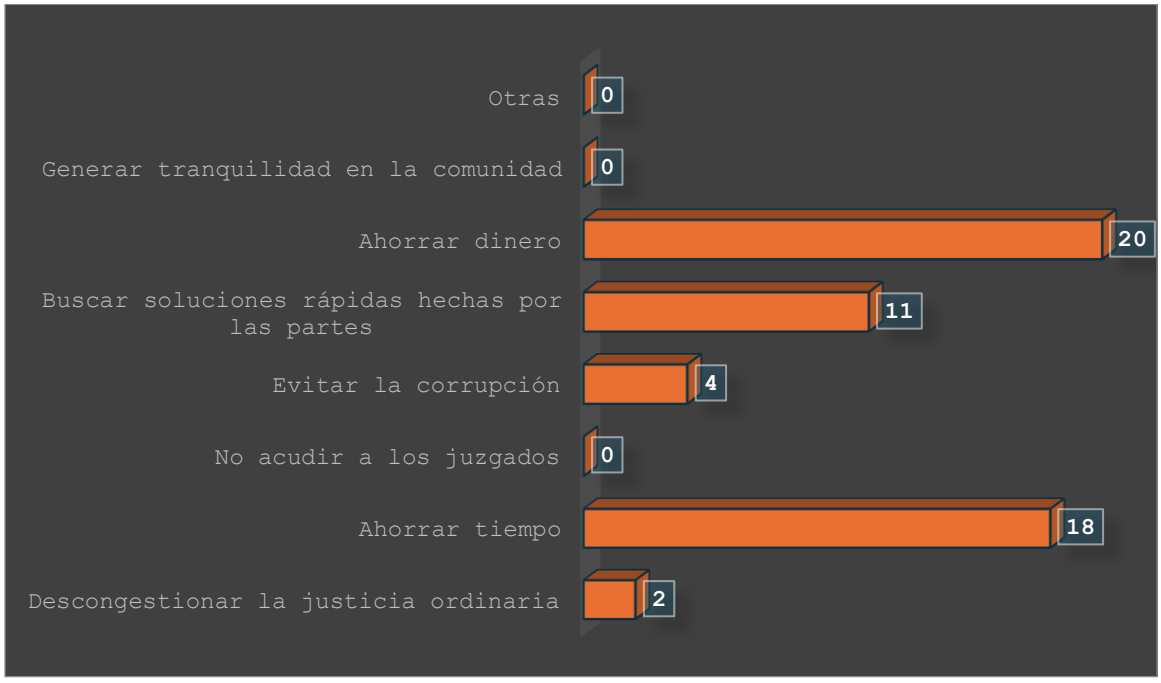
Tabla 20: Pregunta 4 *¿Considera usted que al aplicar una mediación comunitaria en su comunidad generaría?*

Repuesta	**Población Pinllo**	**Porcentaje**

Descongestionar la justicia ordinaria	2	3.63%
Ahorrar tiempo	18	32.72%
No acudir a los juzgados	0	0%
Evitar la corrupción	4	7.7%
Buscar soluciones rápidas hechas por las partes	11	20%
Ahorrar dinero	20	36.36%
Generar tranquilidad en la comunidad	0	0%
Otras	0	0%
Total de encuestados	55	100%

Nota: Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas en la parroquia Pinllo.

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



Nota: Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas en la parroquia Pinllo.

Análisis de Datos

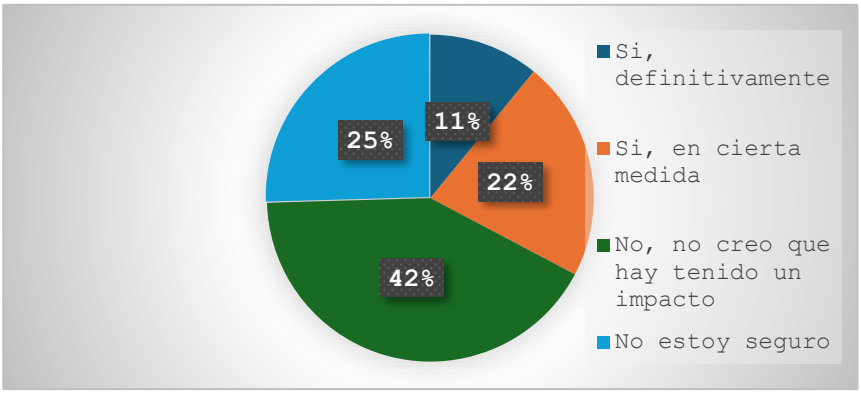
Del universo de 55 personas encuestadas en la parroquia rural de Pinllo, que representa el 100%, un 36.36% indica que la mediación comunitaria generaría como aspecto positivo el ahorro de dinero, siendo seguida de un 32.72% qué indica el ahorro de tiempo, luego está un 20% a favor de buscar soluciones rápidas hechas por las partes, consecuentemente un 7.7% estar a favor de evitar la corrupción y finalmente un 3.63% refiere descongestionar la justicia ordinaria. No existe pronunciamiento alguno sobre las opciones de generar tranquilidad en la comunidad, no acudir a los juzgados y otras.

Tabla 21: Pregunta 5 *¿Cree que la mediación comunitaria podría contribuir a resolver conflictos de manera pacífica en su localidad?*

Respuesta	**Población Pinllo**	**Porcentaje**
Sí, definitivamente	6	10.90%
Sí, en cierta medida	12	21.81%
No, no creo que haya tenido un impacto	23	41.81%
No estoy seguro	14	25.45%
Total	55	100%

Nota: Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas en la parroquia Pinllo.

Figura 22: Pregunta 5 *¿Cree que la mediación comunitaria podría contribuir a resolver conflictos de manera pacífica en su localidad?*



Nota: Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas en la parroquia Pinllo.

Análisis de datos

Del universo de 55 personas encuestadas en la parroquia rural de Pinllo, que representa el 100%, un 41.81 % consideran que la mediación comunitaria no ha tenido impacto en la resolución pacífica de conflictos, mientras que un 25.45 % indica no estar seguro, seguido por un 21.81 % que señala un sí, pero un 10.90 % que indica un sí definitivo.

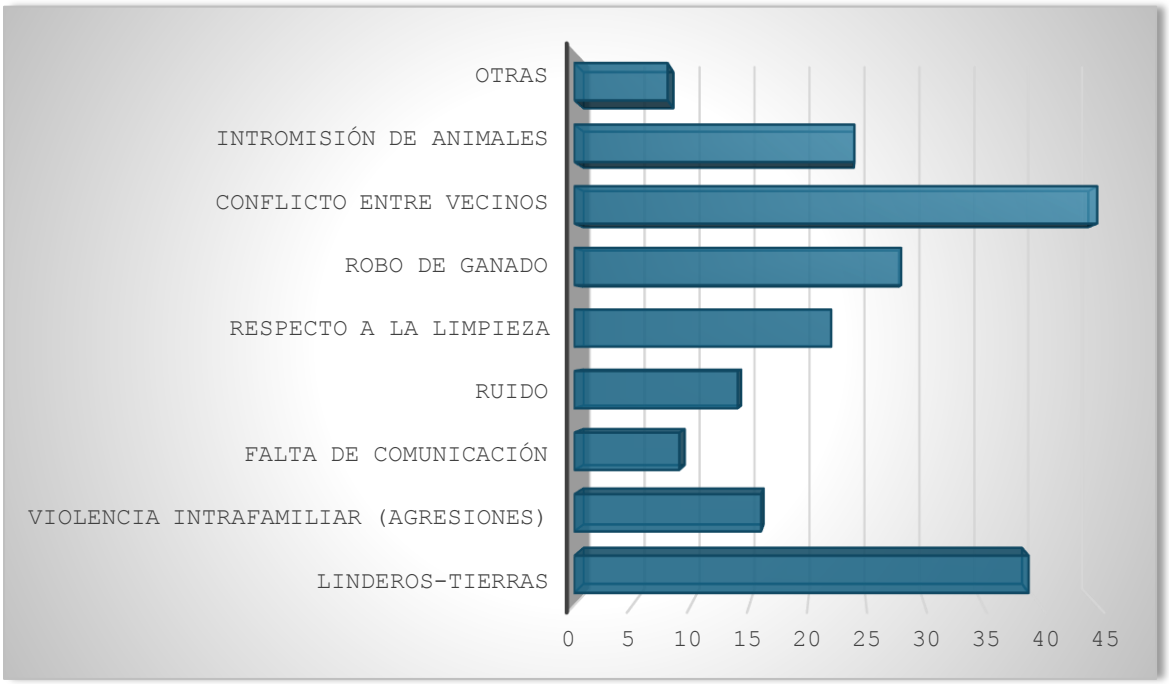
Quisapincha

Tabla 22: Pregunta 1 *¿Qué tipo de conflictos usualmente se presentan en su comunidad? Señale las tres más frecuentes.*

Respuesta	**Población Quisapincha**	**Porcentaje**
Linderos – tierras	39	48.75%
Violencia intrafamiliar (Agresiones)	16	20%
Falta de comunicación	9	11.25%
Ruido	14	17.5%
Respecto a la limpieza	22	27.5%
Robo de ganado	28	35%
Conflicto entre vecinos	45	56.25%
Intromisión de animales domésticos	24	30%
Otras	8	10%
Total de encuestados	80	

Nota: Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas en la parroquia Quisapincha.

Figura 23: Pregunta 1 *¿Qué tipo de conflictos usualmente se presentan en su comunidad? Señale las tres más frecuentes.*



Nota: Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas en la parroquia Quisapincha.

Análisis de resultados

Del total de 80 personas encuestadas en la parroquia rural de Quisapincha, un 56.25% indica que el conflicto más usual en su comunidad es el suscitado entre vecinos, siendo seguido de un 48.75% que menciona el tema de linderos de tierras, luego está un 35% que hace mención del robo de ganado, mientras que un 30% señala a la instrucción de animales domésticos en las casa vecinas, así también con un 27.5% se señala el tema de la limpieza, luego esta con un 20% la violencia intrafamiliar (agresiones), así como con un 17.5% se encuentra lo concerniente al ruido, siendo seguido de un 11.25% que indica lo referente a la falta de comunicación, y finalmente un 10% que señala otras causas.

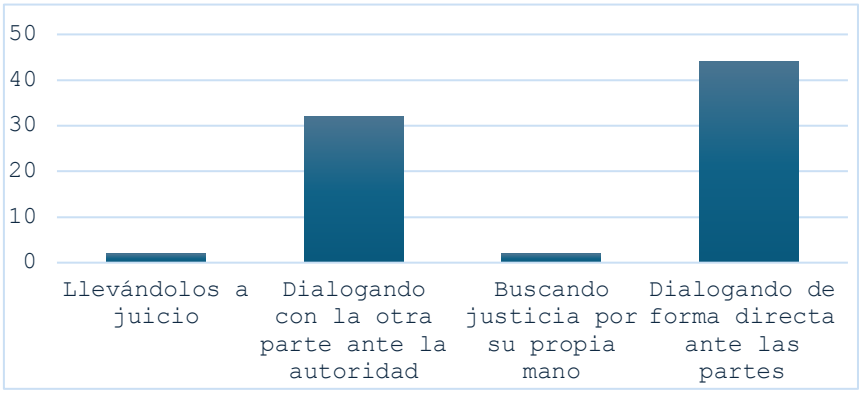
Tabla 23: Pregunta 2 *¿Cuándo usted presenta un conflicto con alguien de su comunidad, ¿Cuál es la forma en que USTED resolvería este conflicto? (forma personal).*

Respuesta	**Población Quisapincha**	**Porcentaje**
Llevándolos a juicio	2	2.5%

Dialogando con la otra parte ante la autoridad	32	40%
Buscando justicia por su propia mano	2	2.5%
Dialogando de forma directa entre las partes	44	55%
Total	80	100%

Nota: Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas en la parroquia Quisapincha.

Figura 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).*



Nota: Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas en la parroquia Quisapincha.

Análisis de datos

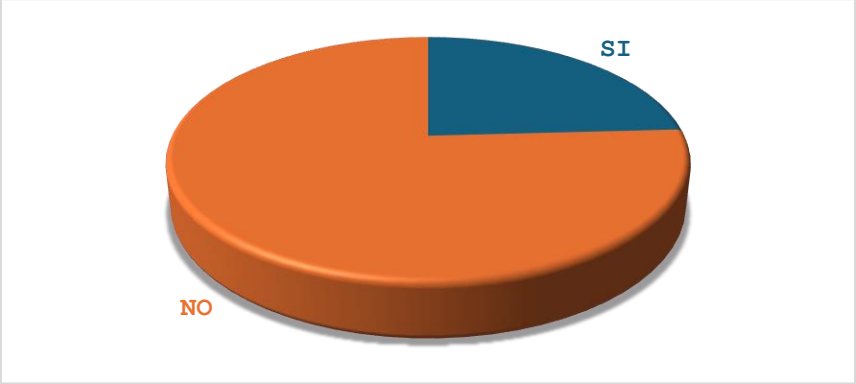
Del total de 80 personas encuestadas en la parroquia rural de Quisapincha que representa el 100%, un 55% indica resolver su conflicto dialogando de forma directa con los involucrados, luego un 40% menciona solucionarlos mediante el dialogo con la otra parte ante un tercero, siendo seguido de un 2.5% que señala llevar su problema a juicio y otro 2.5% que busca hacer justicia por mano propia.

Tabla 24: Pregunta 3 *¿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?*

Respuesta	Población Quisapincha	Porcentaje
SI	14	17.5%
NO	66	82.5%
Total	80	100%

Nota: Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas en la parroquia Quisapincha.

Figura 25: Pregunta 3 *¿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?*



Nota: Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas en la parroquia Quisapincha.

Análisis de datos

Del universo de 55 personas encuestadas en la parroquia rural de Pinllo, que representa el 100%, un 80% señala no conocer que la mediación comunitaria es un método de solución de conflictos mientras que un 20% indica sí conocer del tema.

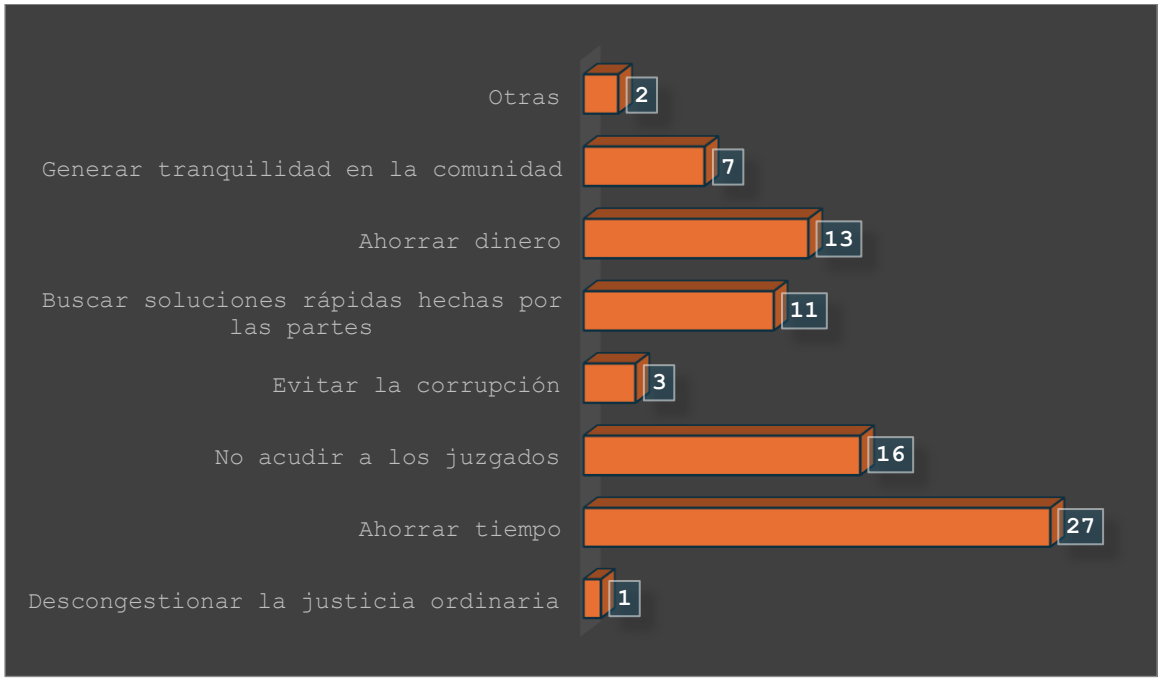
Tabla 25: Pregunta 4 *¿Considera usted que al aplicar una mediación comunitaria en su comunidad generaría?*

Respuesta	Población Quisapincha	Porcentaje
Descongestionar la justicia ordinaria	1	1.25%
Ahorrar tiempo	27	33.75%

No acudir a los juzgados	16	20%
Evitar la corrupción	3	3.75%
Buscar soluciones rápidas hechas por las partes	11	13.75%
Ahorrar dinero	13	16.25%
Generar tranquilidad en la comunidad	7	8.75%
Otras	2	2.5%
Total de encuestados	80	100%

Nota: Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas en la parroquia Quisapincha.

Figura 26: Pregunta 4 *¿Considera usted que al aplicar una mediación comunitaria en su comunidad generaría?*



Nota: Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas en la parroquia Quisapincha.

Análisis de Datos

Del universo de 80 personas encuestadas en la parroquia rural de Quisapincha que representa el 100%, un 33.75% indica que la mediación comunitaria genera ahorro de tiempo, mientras

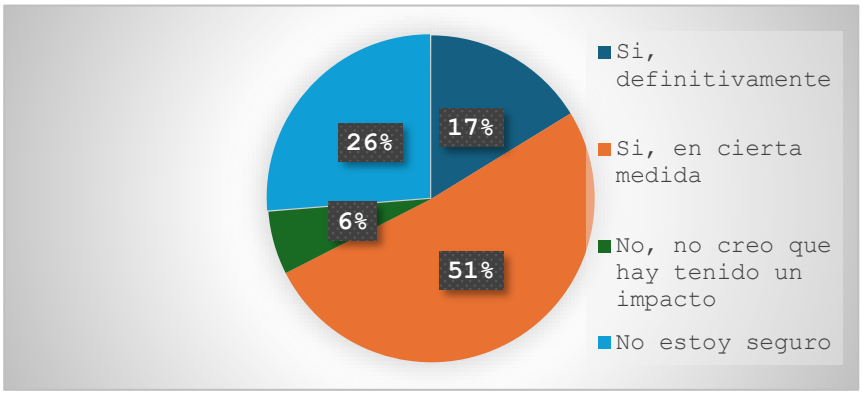
que un 20% señala como aspecto positivo de la mediación comunitaria el no acudir a los juzgados, siendo seguido de un 16.25% que menciona el tema de ahorro de dinero, luego está un 13.75% que menciona que las fomenta soluciones hechas por las partes, mientras que un 8.75% comenta que genera tranquilidad en la comunidad, luego está un 3.75% que indica que se evita la corrupción, luego un 2.5% que indica otros aspectos y finalmente un 1.25% que menciona que la mediación comunitaria descongestiona la justicia ordinaria.

Tabla 26: Pregunta 5 *¿Cree que la mediación comunitaria podría contribuir a resolver conflictos de manera pacífica en su localidad?*

Respuesta	**Población Quisapincha**	**Porcentaje**
Sí, definitivamente	13	16.25%
Sí, en cierta medida	41	51.25%
No, no creo que haya tenido un impacto	5	6.25%
No estoy seguro	21	26.25%
Total	80	100%

Nota: Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas en la parroquia Quisapincha.

Figura 27: Pregunta 5 *¿Cree que la mediación comunitaria podría contribuir a resolver conflictos de manera pacífica en su localidad?*



Nota: Datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas en la parroquia Quisapincha.

Análisis de datos

Del universo de 80 personas encuestadas en la parroquia rural de Quisapincha que representa el 100%, un 51.25% indica que la mediación comunitaria si contribuye a resolver conflictos de manera pacífica, pero en cierta medida, mientras que un 26.25% menciona no estar seguro de cómo la mediación comunitaria contribuye en la solución de problemas, siendo seguido de un 16.25% señala un sí definitivo, finalmente un 6.25% refiere no creer que la mediación haya tenido impacto alguno.

Discusión de resultados

Mediante la aplicación de las encuestas en las parroquias rurales de San Fernando, Pasa, Pinllo y Quisapincha del cantón Ambato se ha podido diagnosticar cuáles son los conflictos más frecuentes dentro de cada una de las comunidades, tomando en cuenta que se indicaron los tres habituales por cada una de las ellas. Entonces, con la primera pregunta de la encuesta se ha logrado identificar como conflictos reiterativos en estas cuatro parroquias esencialmente el tema de conflicto entre vecinos, siendo seguido por conflictos relacionados a linderos y tierras, finalmente está el robo de ganado. Los pobladores también han señalado el resto de los conflictos, pero menos que los anteriores.

En este caso, es pertinente referir que todos los conflictos mencionados por los ciudadanos son transigibles, son susceptibles de transar o acordar una solución voluntaria entre los involucrados, donde no es indispensable acudir al sistema de justicia ordinaria para que un juez dictamine una sentencia en favor de uno u otro, por el contrario se pueden resolver mediante métodos alternativos de solución de conflictos como la mediación comunitaria con la que se logra mantener y fortalecer las relaciones de amistad con una solución equivalente a un ganar-ganar para los involucrados.

En cuanto al conflicto entre vecinos, el más frecuente en las 4 parroquias, los encuestados han señalado que parte de los malentendidos y la falta de comunicación entre estos, se debe fomentar el diálogo y la empatía como estrategias para resolver conflictos comunitarios donde se presentan diferencias y contraposiciones para buscar una solución favorable a los implicados en vez de confrontaciones indirectas o someterse a la justicia tradicional.

El segundo conflicto más frecuente en estas parroquias es el tema de linderos-tierras, donde se hace referencia al derecho de propiedad que los pobladores poseen, pero lamentablemente en épocas pasadas no se llevaban registros ni documentación exacta sobre la demarcación de linderos ni extensión territorial puntual de las tierras que poseían, por ello que actualmente es

uno de los conflictos en auge por así decirlo, ya que en la legalización de escrituras surgen inconformidades en cuanto al metraje de terreno del que se creen dueños, consecuentemente los procesos de juicio en el sistema ordinario no se hacen esperar, pero he ahí la oportunidad de aplicar la mediación comunitaria para obtener un solución beneficiosa a ambas partes, donde los implicados son los protagonistas y creadores de sus propias soluciones en un tiempo sumamente corto.

El tercer conflicto diagnosticado en estas parroquias es el robo de ganado que afecta al derecho a la propiedad, mismo que se encuentra tipificado en el Código Orgánico Integral Penal como abigeato, por el cual se impone una pena privativa de libertad, pero a su vez se faculta la aplicación de un MASC como lo es la conciliación para su solución, siempre y cuando no supere los 30 SBU del trabajador. Es así como se puede dar fin a este conflicto de forma extrajudicial con la aplicación de la mediación comunitaria, que faculta un proceso rápido y de reparación o resarcimiento del daño causado a través de la justicia restaurativa.

Así, con la segunda pregunta de la encuesta se pretendió conocer cómo la persona resolvería un conflicto en su comunidad, siendo la opción más asentida por los ciudadanos la del diálogo directo entre las partes y las demás como la de acudir a juicio o hacer justicia por mano propia. Es evidente entonces los deseos ciudadanos de empoderarse de sus problemas y darle una solución pronta, dejando de lado el ser conflicto del ser humano para sustituirlo por la cultura de paz y justicia restaurativa, objetivo que puede ser cumplido con la implementación de la mediación comunitaria dentro de estas comunidades.

Para que se logre dar la solución pacífica a los conflictos se debe tener conocimiento pleno de las estrategias de mediación comunitaria en la resolución de problemas, donde la base de la comunicación y productor de acuerdos es el diálogo, que trae consigo la escucha activa y la inteligencia emocional para el control de los sentimiento y emociones que afectan el pensar del ser humano cuando se enfrenta a situaciones de ira. Se agrega también el espíritu de colaboración, cooperación y empatía que debe nacer en cada persona para establecer puntos en común que serán a posterior los acuerdos y soluciones del conflicto al que se enfrentan.

Por añadidura a estas estrategias se suma el respeto y diálogo neutro donde no se propendan improperios ni ofensas entre los involucrados, buscando que estos entren en confianza y expresen cuales han sido sus inconvenientes y origen del conflicto, que se logra a través del humor positivo para la descarga emocional. No puede faltar el espacio físico donde se desarrolle la mediación comunitaria que debe contar con tres aspectos esenciales como la

comodidad, comunicación y conexión, espacio que se encuentra dentro de la misma parroquia para darle sentido de pertenencia a la persona y fortalecer su identidad cultural.

Con respecto a la tercera pregunta, con la que se buscó medir el conocimiento de los habitantes de estas cuatro parroquias sobre la mediación comunitaria como método alternativo de solución de conflictos, de forma que previne que estos ingresen a instancias judiciales se obtuvo una mayoría de respuesta No, por lo cual es evidente que existe desconocimiento por parte la ciudadanía respecto a este tema. En consecuencia, es indispensable que se promuevan charlas y capacitaciones con el apoyo de los GADS parroquiales, inicialmente mediante reuniones con sus presidentes donde se socializará la aplicación, beneficioso, técnicas de manejo del conflicto y todo lo relativo a este MASC.

Con la cuarta pregunta sobre los aspectos positivos o beneficios que aportaría la mediación comunitaria dentro de su parroquia, la población ha señalado como beneficio esencial el ahorro de tiempo que se tendría en la resolución de conflictos, esto por la forma en que se aplica este MASC, ya que su proceso es bastante rápido y eficiente, puesto que el requisito indispensable para su sometimiento es la voluntariedad de las partes, luego mediante el diálogo como técnica principal se llega a acuerdos para concluir con la firma de un acta de mediación en la que ambos se comprometen a cumplir con lo acordado.

Resaltando que dicha acta de medición tiene la característica de ser cosa juzgada y en caso de incumplimiento de esta solo se acudirá a los juzgados para que el acta propuesta se ejecute en su totalidad, así como ya no se sigue un proceso legal en la vía ordinaria desde un inicio.

A través de la quinta y última pregunta en la que se considera la opinión ciudadana en cuanto a si la mediación comunitaria podría contribuir a resolver conflictos de manera pacífica en su localidad la respuesta ha sido un Si, pero en cierta medida. Entonces pese a que estas personas no poseen un conocimiento pleno de este MASC le dan un voto de confianza a la mediación comunitaria para que se dé un nuevo rumbo al sistema de justicia ecuatoriano no en base al enfrentamiento, que en varios de los casos ni siquiera genera una solución justa.

Por este asentimiento positivo por parte de la ciudadanía se evidencia el deseo de una justicia distinta a la que ya se aplica día con día, donde uno de los principales problemas es el tiempo que toma para llegar a un conclusión o finalización del conflicto, teniendo también gastos económicos que en varios de las ocasiones las personas no cuentan con los recursos necesarios para solventarlos. Resulta entonces conveniente la implementación de la mediación comunitaria como método alternativo de solución de conflictos transables dentro

de las parroquias rurales de San Fernando, Pasa, Pinllo y Quisapincha del cantón Ambato, misma que cuenta con reconocimiento constitucional y más que nada los habitantes de estas parroquias están interesados en conocer cómo funciona y aplica en los problemas.

3.2 Pregunta de Investigación

¿Cómo la implementación de la mediación comunitaria mejoraría la resolución de conflictos de las parroquias rurales del cantón Ambato?

A través de la implementación de la mediación comunitaria se dará un cambio positivo a la aplicación de la justica en conflictos transigibles en las parroquias rurales de San Fernando, Pasa, Pinllo y Quisapincha, en el sentido que dé para su misma implementación se cuenta con el apoyo de los GADS parroquiales representados por medio de su presidente/a, con quienes ya se ha mantenido reuniones presenciales, inicialmente con el proyecto de socialización de este MASC, del que se ha tenido un serio interés por su creación y puesta en práctica.

De la información aportada por los habitantes de estas parroquias rurales a través de las encuestas aplicadas se evidencia que prefieren crear su propia solución mediante el diálogo de forma directa entre las partes, deseo ciudadano que se logra con la mediación comunitaria más no con el sistema tradicional de justicia. Entonces, se mejora la resolución de conflictos con este MASC en temas de ahorro de tiempo y dinero frente a la justicia ordinaria, empoderamiento del conflicto por las soluciones creadas por los mediados y evitar acudir a los juzgados para descongestionar y minimizar la carga procesal de las diferentes unidades judiciales.

Entonces, con la mediación comunitaria en estas parroquias mejoraría la forma de solucionar los conflictos desde la perspectiva de sus habitantes y también sería un beneficio para el resto de la ciudadanía, pues temas transigibles ya no se someterán a los tribunales de justicia, sino que se resolverán en su parroquia facultando la agilización de trámites en los complejos judiciales.

CAPITULO IV.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

1. Los conflictos más frecuentes que se han identificado a través de las encuestas en las parroquias rurales de San Fernando, Pasa, Pinllo y Quisapincha son: conflictos entre vecinos mismos que nacen de la falta de comunicación y los malentendidos; siendo seguido por los conflictos de linderos-tierras donde se ve afectado el derecho a la propiedad por confusiones

en cuanto a los límites y demarcaciones territoriales no definidas claramente; otro de los conflictos frecuentes es el robo de ganado que a pesar de estar tipificado como delito también es susceptible de ser resuelto con la aplicación de un MASC. Así también los conflictos mencionados en menor medida como la violencia intrafamiliar en tema de agresiones, ruido, limpieza, e intromisión de animales se pueden resolver con la mediación comunitaria.

2. Las estrategias aplicables a la mediación comunitaria en la resolución de conflictos permiten cumplir con el fin de este MASC como es llegar a un acuerdo para dale terminación al problema, entonces son directrices que facilitan este proceso. La estrategia central de este proceso es el diálogo, en conjunto con el lenguaje neutral, que actúan como facilitadores de la comunicación; luego se menciona la escucha activa que permite la identificación del problema entre los involucrados; otra estrategia importante es la inteligencia emocional con la que se busca controlar de las emociones de la persona frente a un conflicto, permitiendo a descarga emocional a través del humor positivo para reducir las tensiones dentro del conflicto.

El espacio físico donde se desarrolle este proceso que debe cumplir con las condiciones de comodidad, comunicación y conexión facultando la participación y empoderamiento del hombre en la resolución del conflicto, pues es el mismo quien crea la solución; entonces se considera el tema de la responsabilidad, empatía y cooperación dentro de este MASC para aceptar que se ha cometido un error, comprender la perspectiva del conflicto de la otra persona y la ayuda mutua de mediados en la estructuración de soluciones. Al resolver su conflicto en su parroquia con la ayuda de un mediador perteneciente a su propia localidad, fortalece la identidad cultural y el sentido de la persona.

3. La aplicación de las estrategias de mediación comunitaria antes señaladas, inicialmente se han dado a través de una capacitación en la parroquia San Fernando donde se ha socializado a la ciudadanía sobre la mediación comunitaria como método alternativo de solución de conflictos aplicables a problemas transigibles tales como desacuerdos en tema de linderos, inconvenientes por ruido o limpieza, robo de ganado, entre otros. Así se les explicó cuáles son las técnicas de este MASC que permiten resolver problemas distintos a la tradicional sin necesidad de fuerza y el diálogo. La convocatoria ciudadana y su participación en la capacitación sobre las estrategias aplicables a la resolución de conflictos contó con el apoyo de la presidenta del GAD de esta parroquia.

Al final se evidenció el interés de los participantes del taller por la culturización de paz recibida, y el tema de la implementación de la mediación comunitaria y las estrategias para la solución pacífica contempladas por este MASC, ya que se aplicó un pre y post test para conocer la opinión inicial y luego la final después de la charla impartida. Se continuará con la socialización de estas estrategias y la mediación comunitaria a medida que se cuente con espacio disponible en las agendas de los GADS de Pasa, Pinllo, y Quisapincha.

4.2 Recomendaciones

1. Explicar a los habitantes de estas parroquias desde tempranas edades sobre los conflictos que poseen la característica de ser transigibles, es decir son susceptibles de acordar una solución mutua entre los intervinientes para que ya no tengan que acudir al sistema de justicia tradicional y se beneficien de la rapidez y ahorro que aporta esta forma pacífica de solución de conflictos. En consecuencia, que se fomente la cultura de paz en la ciudadanía antes que el ser conflictivo de la persona.

2. Difundir las estrategias de medición comunitaria desde las escuelas con los más pequeños para fortalecer su capacidad creadora de soluciones e implantar en su ser la cultura de paz antes que el ser conflicto para que a posterior sepan cómo manejarse y controlar sus emociones que en mucho de los caos son los detonantes de conflictos actualmente. Hay que recordar que las bases de este proceso es el diálogo neutras entre unos y otros con la ayuda de un tercero neutras quien les ayude a manejar el proceso dentro del orden hasta su conclusión con el acuerdo y a su ver con el acta de imposibilidad de acuerdo.

3. Se recomienda la implementación la mediación comunitaria a través de centros de mediación en las parroquias rurales de San Fernando, Pasa, Pinllo y Quisapincha del cantón Ambato, así como la aplicación dentro de este proceso de las estrategias que este MASC sostiene para la resolución de los conflictos, contando con el apoyo de los diferentes presidentes /as de los GADS parroquiales, ya que se cuenta con la acepción de sus habitantes y su predisposición por conocer de este proceso y sus beneficios aportado en otros países.

C. MATERIALES DE REFERENCIA

Referencias Bibliográficas

Adamo, O., y Calabró, M. (1998). Fases y Dinámicas de los conflictos. *Psicología Política*(26), 7-25. https://www.uv.es/garzon/psicologia%20politica/N16-1.pdf

Aguilar, L. (2008). La Materia Transigible en la Mediación del Sector Público 2008. Universidad Andina Simón Bolivar. https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/516/1/T-577-MDE-Aguilar-La%20materia%20transigible%20en%20la%20mediaci%c3%b3n%20del%20sector%20p%c3%bablico.pdf

Alcover, C. (s.f.). La Mediación como estrategia para la resolución de conflictos: Un perspectiva psicosocial. *Fromación Continua*, 1-14. https://formacioncontinuaedomex.wordpress.com/wp-content/uploads/2012/12/1-alcover-de-la-hera.pdf

Álvarez, M., Gil, B., y Morcillo, J. (2013). *Mediación Civil y Mercantil.* Dynkinson. https://elibro.net/es/ereader/uta/57016

Amaya, C., y Juanes, B. (2020). Descongestión del Sistema Judicial en Ecuador. Método Alternativo de Solución de Conflictos en la Mediación en Primera Instancia en Materia Laboral. *Revista Universidad y Sociedad, 12*(5), 518-524. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000500518

Araujo, D., y Santamaría, J. (2023). Mediación y arbitraje en conflictos de linderos en tierras rurales del cantón Quinindé. *Código Científico Revista de Investigación, 4*(E2), 363-386. https://revistacodigocientifico.itslosandes.net/index.php/1/article/view/166/327

Arguedas, O. (2009). La Búsqueda Bibliográfica. *Acta Médica Costarricense, 51*(3), 155-157. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0001-60022009000300006#:~:text=La%20b%C3%BAsqueda%20bibliogr%C3%A1fica%20consiste%20en,de%20diferentes%20fuentes%20de%20informaci%C3%B3n.

Arguello, É. (2020). La Mediacion Penal: Un Análisis desde la Regulación del Código Orgánico Integral Penal. *Revista Derecho Penal y Criminología, 40*(108), 13-36. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7726667

Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología cinetífica* . Episteme .

Baena, G. (2014). *Metodología de la Investigación.* Grupo Editorial Patria . https://elibro.net/es/ereader/uta/40362?page=54

Barajas, E., y Gómez, J. (2020). La necesidad de la mediación comunitaria en las sociedades actuales. *Inciso, 22*(2), 182-202.

Bernal, C. (2019). *Metodología de la Investigación.* Person. https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf

Boyer, P. (2022). Disputas vecinales y métodos alternativos de solción de conflictos durante el primer estado de alarma por COVIRD-19 en el Área Metropolitana de Barcelona. *Revista de Internet, Derecho y Política*(35), 1-15.

Cárdenas, M. (27 de Septiembre de 2017). *Qué casos no se aplican en el sistema de mediación*. Metro : https://www.metroecuador.com.ec/ec/noticias/2017/09/27/casos-no-se-aplican-sistema-mediacion.html

Carrillo, T. (2012). La Mediación Comunitaria en la solución de conflictos intracomunitarios en la comunidad de Salaca del cantón Pelileo provincia de Tungurahua en el año 2009-2010. https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/5401/1/POSG-2012.-010-Carrillo%20Tamara.pdf

Castro, F. (2018). Conflicto como motor de cambio y su impacto en la cultura de paz. *Eirene Estudios de Paz y Conflictos*(1), 1-17. http://portal.amelica.org/ameli/journal/183/183765006/html/

Cherres, P. (2015). La aplicación de la Mediación Familiar en los conflictos de tenencia de los niños, niñas y adolescentes en los juzgados de la Niñez y Adolescencia del cantón Riobamba. https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/9405/1/FJCS-POSG-055.pdf

Contreras, E. (2013). El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica. *Pensamiento y Gestión*(35), 152-181. http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n35/n35a07.pdf

Cruz, C., y Olivares, S. (2014). *Metodología de la Investigación* . Grupo Editorial Patria. https://elibro.net/es/ereader/uta/39410?page=84

Cuadrado, C. (2015). La mediación: ¿una alternativa real al proceso penal? *Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología, 17*(01), 25. La mediación: ¿una alternativa real al proceso penal?

De Armas, M. (2003). La mediación en la resolución de conflictos. *Educar, 32*, 125-136.

Diez, F. (2014). Acerca del espacio y la mediación. *Revista de Mediación, 7*(2), 26-35. https://www.imotiva.es/revista-de-mediacion-original/2014/12/Revista-Mediacion-14-3.pdf

Dirección Nacional de Promoción y Fortalecimiento para el Acceso a la Justicia. (2018). *Guía de información: mediación comunitaria un camino para resolver nuestros problemas a través del diálogo.* Ediciones SAIJ. https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/guiadeinformacion_mediacion.pdf

Domínguez, A. (2016). Vivir juntos, vivir con otros: proximidad sonora y conflicto social. *Dialnet, 8*(15), 129-145.

Donmínguez, J. (2017). Educación Emocional para la resolución de conflictos en la escuela: Una aproximación desde la educacion social. *IPSE, 10*, 11-22.

Durán, C., Égüez, E., Arandi, A., y Mercy, Y. (2020). Catálogo de Materias y Asuntos Transigibles en Mediación en la República del Ecuador. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas, 3*(3), 72-81. https://remca.umet.edu.ec/index.php/REMCA/article/view/312/336

Espino, B. (2013). Los Modelos de Mediación. *Revista Ex Lege, 3*(17). https://www.lasallebajio.edu.mx/delasalle/contenidos/revistas/derecho2013/numero_17/m_losmodelos.php#:~:text=MODELO%20TRANSFORMATIVO%20DE%20BUSH%20Y%20FOLGER.&text=Este%20modelo%20se%20enfoca%20a,a%20corto%20y%20largo%20plazo.

Fernández, F. (2005). Teoría de juegos: análisis matemático de conflictos. *Sociedad,Ciencia, Tecnología y Matemáticas*, 1-17. https://imarrero.webs.ull.es/sctm05/modulo1lp/5/ffernandez.pdf

Fuquen, M. (2003). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. *Tabula Rasa, 1*, 265-278. https://www.redalyc.org/pdf/396/39600114.pdf

Galiano, G., Claudis, M., y Ecobar, V. (2022). La violencia intrafamiliar en el Ecuador como resultado de la emergencia sanitaria derivada del COVID-19. *Uniandes Episteme, 9*(3), 427-443.

Galindo, Á. (2016). Origen y desarrollo de la Solución Alternativa de Conflictos en Ecuador. *Iuris Dictio, 2*(4), 123-129. https://doi.org/https://doi.org/10.18272/iu.v2i4.561

García, L. (2010). La Mediación a través de sus Principios. *Revista General de Legislación y Jurisprudencia, 3*, 717-756. https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-41342/Anteproyectoleymediaci%C3%B3n.pdf

Gómez, L. (s.f.). Sobre conflictos y negociación: una perspectiva diferente sobre el caso colombiano. *Ratio Juris*, 89-94.

Gómez, M. (2005). *Mediación comunitaria: bases para implementar un centro municipal de mediación comunitaria y de resolución de conflictos.* Espacio . https://elibro.net/es/ereader/uta/66971?page=52

Gorjón, G., y Sauceda, B. (2015). *Los Elementos de la Mediación Comunitaria.* https://prodialogo.org.pe/sites/default/files/material/files/gorjon_sauceda.pdf

Guerrero, G., y Guerrero, C. (2015). *Metodología de la Investigación* . Histórico Sociales . https://elibro.net/es/ereader/uta/40363?page=117

Hernández-Sampieri, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación.* Mc Graw Hill Education.

Huerta, A. (2018). El sentido de pertenencia y la identidad como determinante de la conducta, una perspectiva desde el pensamiento complejo. *Revista de Investigación Educativa de la REDIECH, 9*(16), 83-97. https://www.redalyc.org/journal/5216/521654339005/html/

Jordán, J., Jiménez, Á., y López, M. (2021). Violencia y mediación escolar en adolescentes ecuatorianos. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*(3), 1-20. https://www.scielo.org.mx/pdf/dilemas/v8n3/2007-7890-dilemas-8-03-00033.pdf

Jordán, J., y Mayorga, N. (2019). *La Mediación una forma diferente de pensar en la justicia.* EDITORIAL PIO XII.

Jordán, J., y Poaquiza, P. (2019). La mediación pública y la conciliación intraprocesal en la provincia de Tungurahua-Ecuador. *DIXI, 21*(29), 1-15. https://doi.org/https://doi.org/10.16925/2357-5891.2019.01.06

Landa, S. (2022). Conflictos Vicinales: Fomento de una Cultura de Paz en las parroquias rurales del cantón Ambato. https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/36366/1/BJCS-DE-1201.pdf

Lannitelli, S., y Llobet, M. (2012). Conflicto, mediación comunitaria y creatividad social. *Sociales UNIZAR, 2*, 1-16. https://sociales.unizar.es/sites/sociales/files/users/sociales/AIS/EX_AIS/iannitelli.pdf

Lescano, R. (2022). Los procedimientos para la solución de los conflictos vecinales en las parroquias rurales del cantón Ambato. https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/36379/1/BJCS-DE-1210.pdf

López, F. (2023 de Noviembre de 2023). *El Arte de Preguntar en Mediación*. Linkedin: https://www.linkedin.com/pulse/el-arte-de-preguntar-en-mediaci%C3%B3n-francisco-jos%C3%A9-l%C3%B3pez-d%C3%ADez-53xuf/

López, M. (2012). La Mediaciín como Método Alternativo de Solución de Conflictos Familiares. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 1-19. https://www.eumed.net/rev/rccs/octubre/conflictos_familiares.pdf

López, R., Avello, R., Palmero, D., y Quintana, M. (2019). Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas. *Revista Cubana de Medicina Militar, 48*(2), 441-450. https://revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/390/331

Lorenzo, J., y Gonzáles, M. (2018). *Qué es la Mediación.* Tébar Flores . https://doi.org/https://www.digitaliapublishing.com/viewepub/?id=59472

Luna, C. (2022). Mediación Comunitaria como Medida Preventiva en los conflictos vecinales del cantón Ambato. https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/36369/1/BJCS-DE-1202.pdf

Macho, C. (2014). Origen y evolución de la mediación: el nacimiento del movimiento ADR en Estados Unidos y su expansión a Europa. *ADC, 67*(3), 930-996. https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/27170/OrigenEvoluci%c3%b3nMediaci%c3%b3n.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Macuer, T., y Arias, P. (2009). La Mediación Comunitaria en Chile. *Programa Seguridad y Ciudadanía*(4), 1-8. https://www.flacsochile.org/wp-content/uploads/2015/05/La-mediacion-comunitaria-en-Chile.pdf

Martín, L., y Bautista, J. (2015). *Análisis, prevención y resolución de conflcitos por el agua en América Latina y el Caribe.* Naciones Unidas. https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/analisis_prevencion_y_resolucion_de_conflictos_por_el_agua_en_america_latina_y_el_caribe_se_ruega_no_circular.pdf

Martínez, H. (2012). *Metodología de la Investigación* . Cengage Learning. https://elibro.net/es/ereader/uta/39957?page=31

Mendoza, P., Zerpa, S., Subía, A., y Guevara, S. (2019). *Los Procesos de Mediación Comunitaria desde un Enfoque de Género en Ecuador* . https://doi.org/https://doi.org/10.47463/clder.2021.02.11

Montañés, A. (2017). *La mediación en el ámbito familiar.* Universitat Jaume-I. https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/170744/TFG_2017_Andres_Monta%C3%B1es_Ana.pdf?sequence=1

Monter, R. (12 de mayo de 2017). *Animales domésticos y relaciones de vecindad*. Abogacía Española: https://www.abogacia.es/publicaciones/blogs/blog-de-derecho-de-los-animales/animales-domesticos-y-relaciones-de-vecindad/

Montoya, M. (2013). *Los Conflictos de Familia: ¿Conflictos de Autoestima?*

Munera, P. (2007). Modelo Circular Narrativo de Sara Cobb y sus Técnicas . *Portularia, 7*(2), 85-109.

Muntanyola, D., y Fernández, M. (2019). El lugar de la mediación religiosa: una aproximación por métodos mixtos. *Revsitas Española de Investigaciones Sociológicas, 165*, 101-120. https://doi.org/doi:10.5477/cis/reis.165.101

Naciones Unidas. (1998). *¿Qué es la cultura de paz?* https://unescopaz.uprrp.edu/documentos/culturapaz.pdf

Naranjo, J. (2022). Antecedentes históricos de los Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos (MASC): Aportes desde el derecho Romano. *UNA Derecho en Línea, 7*(1), 154-208. https://repositorio.uniandes.edu.co/server/api/core/bitstreams/c00183be-d5a1-4f3c-8edb-4c68a6e5fa35/content

Navarro, E. (2018). *Manual Formativo para la transformación de los conflcitos comunitarios.* Unidad Seguridad Ciudadana y Gobernabilidad del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo. https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/migration/latinamerica/UNDP-RBLAC-ManualFormativoConflictosComunitariosHN.pdf

Neira, E. (2021). *El nuevo Reglamento a la Ley de Arbitraje y Mediación*. Gallegos Valarezo y Neira: https://gvn.com.ec/2021/10/12/reglamento-a-la-ley-de-arbitraje-y-mediacion/

Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito. (2003). *Manual sobre Programas de Justicia Restaurativa.* Naciones Unidas . https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/Manual_sobre_programas_de_justicia_restaurativa.pdf

Olave, R., Strozenberg, P., Mosciatti, E., Cardoso, A., Alcantara, C., y Frei, G. (2020). *Guía de Mediación Comunitaria.* https://derecho.uahurtado.cl/web2021/wp-content/uploads/2016/03/GuiaMediacion_vFinal.pdf

Ortego, M., López, S., y Álvarez, M. (2015). Los Conflictos. *Ciencias Psicosociales I*, 1-18. https://ocw.unican.es/pluginfile.php/424/course/section/214/tema_09.pdf

Parra, E., Rojas, L., y Arapé, E. (2008). Comunicación y Conflicto: El arte de la negociación. *Revista Cientifica Electrónica Ciecnias Gerenciales , 10*(4), 17-35.

Piedra, J. (2017). Aproximación a la mediación comunitaria retos y desafíos. *Revista de Mediación.com, 10*(1), 7. https://www.imotiva.es/revista-de-mediacion-original/2017/06/Revista19-e3.pdf

Pinto, W. (20 de abril de 2022). Comuneros y agricultores de Ambato se organizan contra el abigeato. *El Universo*. https://www.eluniverso.com/noticias/ecuador/comuneros-y-agricultores-de-ambato-se-organizan-contra-el-abigeato-nota/

Pizarro, M. (2020). Conflictos vecinales y mediación comunitaria: la construcción moral de la vecindad en situaciones conflictivas . *Pilquen Ciencias Sociales , 23*(3), 13-25.

Poveda, G. (2006). Medios Alternativos de Solución de Conflictos en Ecuador: La Mediación. https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/824/1/T458-MDE-Poveda-Medios%20alternativos%20de%20soluci%c3%b3n%20de%20conflictos%20en%20Ecuador.pdf

Prawda, A. (2011). *Mediación escolar sin mediadores: Técnicas y estrategias para convivir en el aula.* Bonum. https://elibro.net/es/ereader/uta/212776

Quintana, A. (2021). El tercero neutral en mediación o la búsqueda del grial. La Ley Mediación y Arbitraje. *8*, 1-7.

Quinteros, C. (2016). La Mediación Comunitaria en escenarios de conflictividad territorial: Una mirada a la Institucionalidad Chilena. *Revista de Mediación, 9*(1), 1-6. https://www.imotiva.es/revista-de-mediacion-original/2016/06/Revista17-e4.pdf

Raimundi, M., Molina, M., Gimenez, M., y Minichiello, C. (2014). ¿Qués es un desafió? Estudio cualitativo de su significado subjetivo en adolescentes de Buenos Aires. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud, 12*(2), 521-534. https://www.researchgate.net/publication/307654644_Que_es_un_desafio_Estudio_cualitativo_de_su_significado_subjetivo_en_adolescentes_de_Buenos_Aires

Ramírez, P. (21 de Octubre de 2020). *9 consejos para mantener la calma en momentos difíciles*. rtve: https://www.rtve.es/television/20201021/9-consejos-patricia-ramirez-mantener-calma-momentos-dificiles/2047480.shtml

Ramos, E. (2016). Métodos y técnicas de investigación. *GestioPolis*, 1-37. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/48130436/Metodos_y_tecnicas_de_investigacion__GestioPolis-libre.pdf?1471477727=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DMetodos_y_tecnicas_de_investigacion.pdf&Expires=1714785334&Signature=ZEsmfuePoihQ1RqqT6

Ramos, M., y Muñoz, Y. (2010). *Los Conflictos: Claves para su comprensión.* Gizateka. https://www.fundaciongizagune.net/wp-content/uploads/Conflictos.pdf

Ramos, P. (2012). *Mediación Comunitaria: Prevención de Conflictos* . ICB Editores . https://elibro.net/es/ereader/uta/113219?page=84

Rodríguez, S., Álvarez, H., y Vallejo, G. (2022). *La Mediación en el ámbito Jurídico-Laboral.* Bosch. https://elibro.net/es/ereader/uta/222029

Rojas, E. (2018). La cultura de paz y su importancia en el proceso de fromación ciudadana en el contexto educativo colombiano. *Revista Científico-Metodológica Varona, 66*, 1-4. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1992-82382018000300021

Souto, E. (2012). *Mediación Familiar.* Dykinsin. https://elibro.net/es/ereader/uta/56901

Torrijos, v., y Pérez, A. (2013). De los conflictos complejos: Naturaleza, Estructura y Morfología de los conflictos intratables e imperecederos. *Revista de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad, 8*(2), 119-142. https://www.researchgate.net/publication/316000175_De_los_conflictos_complejos_naturaleza_estructura_y_morfologia_de_los_conflictos_intratables_e_imperecederos

Valiño, A. (2014). Aguas y Conflictividad en el mundo antiguo: A propósito de la génesis del Tribunal de las Aguas. En A. Armengot, R. Bellido, J. Bonet, J. Cámara, F. Casinos, V. Cervelló, . . . A. Valiño, *El Tribunal de las Aguas de Valencia* (págs. 25-69). https://core.ac.uk/download/pdf/75989375.pdf

Valle, A. (2022). *La Investigación Descriptiva con Enfoque Cualitativo en Educación.* https://files.pucp.education/facultad/educacion/wp-content/uploads/2022/04/28145648/GUIA-INVESTIGACION-DESCRIPTIVA-20221.pdf

Vargas, P. (2022). Mediación Comunitaria: Análisis de aplicabilidad como Medida Preventiva en conflictos de Violencia Intrafamiliar. https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/36378/1/BJCS-DE-1209.pdf

Vásquez, C. (15 de agosto de 2016). *El origen del conflicto* . TeleSURtv.net: https://www.telesurtv.net/bloggers/El-origen-del-conflicto-20160815-0002.html

Vayas, G., Jeanette, J., Vayas, S., y Fausto, T. (2022). La eficacia de la mediación pública en el Ecuador, de la normativa a la realidad Ecuatoriana. *Polo del Conocimiento, 7*(12), 941-963. https://doi.org/10.23857/pc.v7i8

Villanueva, A. (2019). La constitucionalización de la mediación: el caso de Ecuador. *Drecho y Ciencias Sociales , 20*, 88-97.

Vintimilla, J. (2020). *La Mediación Comunitaria en el Ecuador.* https://cejamericas.org/wp-content/uploads/2020/09/39LaMediacionComunitariaenelEcuador.pdf

Zapata, E. (2023). Técnicas e instrumentos de investigación en la actividad investigativa. *Revista Educación, 21*(21), 8-9.

Zendesk. (15 de Enero de 2024). *Manejo de conflictos: estrategias prácticas de resolución*. Blog de Zendesk: https://www.zendesk.com.mx/blog/manejo-de-conflictos-estrategias-practicas-de-resolucion/

Referencias Legales

Constitución Política de la República del Ecuador de 1998

Constitución de la República del Ecuador. Registro Oficial N° 449. (2008).

Ley de Arbitraje y Mediación.

Reglamento del Servicio de Mediación Comunitaria. (2017). Resolución N° 72/SSJUS/17
Reglamento para la creación de los Centros de Mediación

Anexos

1. Oficios enviados a los GADS parroquiales de San Fernando, Pasa, Pinllo y Quisapincha

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

Oficio Nro. UTA-FJCS-CD-2023-14 -I

Ambato, 26 de octubre 2023

Licenciada

Gissela Moscoso Lara
PRESIDENTE DEL GAD PARROQUIAL DE SAN FERNANDO

Presente,

De mi consideración:

Luego de brindarle un saludo cordial y éxitos en sus funciones, y en virtud de la conversación verbal mantenida con usted en calidad de la presidente de la parroquia PINLLO solicito de la manera más comedida se sirva autorizar la aplicación de encuestas a los estudiantes de la Carrera de Derecho, de la Universidad técnica de Ambato, las mismas que servirán para establecer el diagnóstico de los conflictos más frecuentes que se dan en su parroquia, así como también, grado de conocimiento de la mediación comunitaria, información que aportara a nuestro proyecto de investigación "LA MEDIACIÓN COMUNITARIA COMO CULTURA DE PAZ EN LAS PARROQUIAS RURALES DEL CANTÓN AMBATO".

Por la atención que se sirva dar a la presente, reitero mi agradecimiento.

Atentamente,

JEANETTE ELIZABETH JORDAN BUENAÑO

Ab. Jeanette Jordán Buenaño
COORDINADORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

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

Oficio Nro. UTA-FJCS-CD-2023-14 -I

Ambato, 26 de octubre 2023

Licenciada

Sr. Alonso Paredes
PRESIDENTE DEL GAD PARROQUIAL DE PASA

Presente,

De mi consideración:

Luego de brindarle un saludo cordial y éxitos en sus funciones, y en virtud de la conversación verbal mantenida con usted en calidad de la presidente de la parroquia PINLLO solicito de la manera más comedida se sirva autorizar la aplicación de encuestas a los estudiantes de la Carrera de Derecho, de la Universidad técnica de Ambato, las mismas que servirán para establecer el diagnóstico de los conflictos más frecuentes que se dan en su parroquia, así como también, grado de conocimiento de la mediación comunitaria, información que aportara a nuestro proyecto de investigación "LA MEDIACIÓN COMUNITARIA COMO CULTURA DE PAZ EN LAS PARROQUIAS RURALES DEL CANTÓN AMBATO".

Por la atención que se sirva dar a la presente, reitero mi agradecimiento.

Atentamente,

Firmado electrónicamente por:
JEANETTE ELISABETH
JORDAN BUENAÑO

Ab. Jeanette Jordán Buenaño
COORDINADORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

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

Oficio Nro. UTA-FJCS-CD-2023-14 -I

Ambato, 26 de octubre 2023

Licenciado

Oswaldo Santamaría

PRESIDENTE DEL GAD PARROQUIAL PINLLO

Presente,

De mi consideración:

Luego de brindarle un saludo cordial y éxitos en sus funciones, y en virtud de la conversación verbal mantenida con usted en calidad de la presidente de la parroquia PINLLO solicito de la manera más comedida se sirva autorizar la aplicación de encuestas a los estudiantes de la Carrera de Derecho, de la Universidad técnica de Ambato, las mismas que servirán para establecer el diagnóstico de los conflictos más frecuentes que se dan en su parroquia, así como también, grado de conocimiento de la mediación comunitaria, información que aportara a nuestro proyecto de investigación "LA MEDIACIÓN COMUNITARIA COMO CULTURA DE PAZ EN LAS PARROQUIAS RURALES DEL CANTÓN AMBATO".

Por la atención que se sirva dar a la presente, reitero mi agradecimiento.

Atentamente,

Firmado electrónicamente por:
JEANETTE ELIZABETH
JORDAN BUENAÑO

Ab. Jeanette Jordán Buenaño
COORDINADORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

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

Oficio Nro. UTA-FJCS-CD-2023-13 -I

Ambato, 26 de octubre 2023

Licenciado

Cayetano Toala

PRESIDENTE DEL GAD PARROQUIAL QUISAPINCHA

Presente,

De mi consideración:

Luego de brindarle un saludo cordial y éxitos en sus funciones, y en virtud de la conversación verbal mantenida con usted en calidad de la presidente de la parroquia QUISAPINCHA solicito de la manera más comedida se sirva autorizar la aplicación de encuestas a los estudiantes de la Carrera de Derecho, de la Universidad técnica de Ambato, las mismas que servirán para establecer el diagnóstico de los conflictos más frecuentes que se dan en su parroquia, así como también, grado de conocimiento de la mediación comunitaria, información que aportara a nuestro proyecto de investigación "LA MEDIACIÓN COMUNITARIA COMO CULTURA DE PAZ EN LAS PARROQUIAS RURALES DEL CANTÓN AMBATO".

Por la atención que se sirva dar a la presente, reitero mi agradecimiento.

Atentamente,

Firmado electrónicamente por:
JEANETTE ELIZABETH
JORDAN BUENAÑO

Ab. Jeanette Jordán Buenaño
COORDINADORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

2. Encuesta aplicada a los habitantes de las parroquias San Fernando, Pasa, Pinllo y Quisapincha

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
f) Juez
g) Ante nadie

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

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
g) Generar tranquilidad en la comunidad
h) Otra, …….

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

3. Aplicación de encuestas









