



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

**TEMA:**

**“LOS MÉTODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS  
CON RELACIÓN AL MEJORAMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN DE  
JUSTICIA EN LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA CANTÓN AMBATO  
PARROQUIA PICAIHUA EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2011”.**

**Trabajo de Graduación previa a la obtención del Título de Abogado de los  
Juzgados y Tribunales de la República del Ecuador**

**AUTOR:**

Holguer Fabián Carrillo Valdez

**TUTOR:**

Dr. Patricio Poquiza

**Ambato – Ecuador**

**2012**

**TEMA:**

---

“LOS MÉTODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS CON RELACIÓN AL MEJORAMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA EN LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA CANTÓN AMBATO PARROQUIA PICAIHUA EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2011”.

---

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el tema “LOS MÉTODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS CON RELACIÓN AL MEJORAMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA EN LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA CANTÓN AMBATO PARROQUIA PICAIHUA EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2011” desarrollado por el Sr. **HOLGUER FABIÁN CARRILLO VALDEZ**, Egresado de la Carrera de Derecho de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato, considero que dicho trabajo de Graduación reúne los requisitos y meritos suficientes para ser sometidos a Evaluación del Tribunal de Grado, que el H. Consejo Directivo de la Facultad designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Ambato, 08 de Marzo de 2012

-----  
Dr. Patricio Poaquiza

TUTOR

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los Miembros del Tribunal de Grado APRUEBAN el Trabajo de Investigación sobre el tema “LOS MÉTODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS CON RELACIÓN AL MEJORAMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA EN LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA CANTÓN AMBATO PARROQUIA PICAIHUA EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2011”, presentado por el Sr. **HOLGUER FABIÁN CARRILLO VALDEZ**, de conformidad con el Reglamento de Graduación para obtener el Título Terminal de Tercer Nivel de la Universidad Técnica de Ambato

Ambato,.....

Para constancia firma:

-----  
Presidente

-----  
Miembro

-----  
Miembro

## **AUTORÍA**

Los criterios emitidos en el trabajo de investigación “LOS MÉTODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS CON RELACIÓN AL MEJORAMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA EN LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA CANTÓN AMBATO PARROQUIA PICAIHUA EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2011”, como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones, y propuestas son de responsabilidad del autor.

Ambato, 8 de Marzo de 2012

## **AUTOR**

-----  
Holguer Fabián Carrillo Valdez.

C.I.1803569290

## **DERECHOS DE AUTOR**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de esta tesis o parte de ella un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la institución.

Cedo los Derechos en línea patrimoniales de mi tesis, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta tesis, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

Ambato, 8 de Marzo de 2012

AUTOR

-----  
Holguer Fabián Carrillo Valdez.  
C.I. 1803569290

## **DEDICATORIA.**

Este trabajo investigativo es fruto unificado del sacrificio, esfuerzo de mis Padres permanentemente inspiradores de ideales de superación quienes me apoyaron tanto moral como económicamente en mi vida estudiantil; a mis Hermanos, a mi Esposa Adelaida Viera, a mi hija Adelaida Carrillo, Familiares y Amigos que de una u otra manera fueron fuerza de motivación e inspiración para terminar una más de las etapas educativas de mi vida.

*Carrillo Valdez Holguer Fabián*

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar agradezco al Todopoderoso, por darme paciencia y confianza en los momentos más difíciles que he cursado.

De igual manera dejo constancia de profunda gratitud a mis Familiares, a la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales, Carrera de Derecho, y a los Catedráticos que han sabido realizar una excelente labor de formación educativa de tercer nivel para crear entes productivos con conocimiento, conciencia, ética y moral para ser los protectores de la justicia de la sociedad.

Finalmente, agradezco de una manera especial y con profundo afecto al Tutor del Trabajo de Investigación Dr. Patricio Poaquiza que con el mayor de los gustos me ha dado lo mejor de sí, y a todos quienes colaboraron con el desarrollo del Trabajo Investigativo.

Carrillo Valdez Holguer Fabián

## ÍNDICE GENERAL

<b>A. SECCIÓN PRELIMINAR</b>	<b>pág.</b>
Portada.....	i
Tema.....	ii
Aprobación del Tutor.....	iii
Aprobación del Tribunal de Grado.....	iv
Autoría.....	v
Derechos de Autor.....	vi
Dedicatoria.....	vii
Agradecimiento.....	viii
Índice General.....	ix
Índice de Cuadros.....	xiii
Índice de Gráficos.....	xv
Resumen Ejecutivo.....	xvii

## **B. TEXTO**

Introducción.....	1
-------------------	---

### **CAPÍTULO I EL PROBLEMA**

Planteamiento del Problema.....	3
Contextualización macro.....	3
Contextualización meso.....	5
Contextualización micro.....	8
Análisis Crítico.....	17
Prognosis.....	19
Formulación del Problema.....	20
Interrogantes de la Investigación.....	20
Delimitación del Objetivo de la Investigación.....	20
Justificación.....	21
Objetivos.....	24

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

Antecedentes Investigativos.....	25
Fundamentación Filosófica.....	26
Fundamentación Legal.....	27
Fundamentación Sociológica.....	30
Categorías Fundamentales.....	31
Constelación de Ideas de la Variable Independiente.....	32
Constelación de Ideas de la Variable Dependiente.....	33
Constitución de la República del Ecuador.....	34
Tratados Internacionales.....	39
Ley de Mediación y Arbitraje.....	41
Métodos Alternativos de Solución de Conflictos.....	43
Ventajas.....	44
Desventajas.....	45
Negociación Directa.....	46
Facilitación.....	48
Conciliación.....	48
Mediación.....	59
Arbitraje.....	63
Doctrinas de la ley Orgánica de la función Judicial.....	67
Función Judicial.....	71
Procedimientos Judiciales.....	73
Congestionamiento de la Administración de Justicia.....	74
El Conflicto.....	75
Marco para la resolución de conflictos.....	80
Crisis del Sistema Judicial.....	81
Burocracia del poder Judicial.....	82
Alternativas para Solucionar los Conflictos.....	85
Hipótesis.....	85
Señalamiento de variables de la Hipótesis.....	86

### **CAPÍTULO III METODOLOGÍA**

Enfoque de la Investigación.....	87
Modalidad Básica de Investigación.....	87
Tipo de Investigación.....	88
Población y Muestra.....	89
Operalización de variables.....	97
Plan de Procesamiento de la Información.....	98

### **CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS**

Análisis de los Resultados (Encuestas, Entrevistas).....	104
Interpretación de datos (Encuestas, Entrevistas).....	104
Verificación de la Hipótesis.....	157

### **CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONE**

Conclusiones.....	162
Recomendaciones.....	164

### **CAPITULO VI PROPUESTA**

Datos Informativos.....	167
Antecedentes de la Propuesta.....	170
Justificación.....	171
Objetivos.....	172
Análisis de financiamiento.....	173
Análisis de factibilidad.....	174
Fundamentación.....	176
Formato de plan de charla educativa.....	185
Tríptico.....	187
Metodología (Modelo Operativo).....	189

Administración.....	194
Previsión de la Evaluación.....	196
Cronograma.....	201

### **C. MATERIALES DE REFERENCIAS**

Bibliografía General.....	202
Linkografía.....	204
Cuerpos Legales.....	205
Anexos.....	206
Glosario.....	220

## ÍNDICE DE CUADROS

	pág.
Cuadro 1. Distribución geográfica de los centros de mediación del Ecuador por regiones.....	11
Cuadro 2. Datos Estadísticos de los Casos de Conflictos de la Defensoría del Pueblo de Quito 2000 – 2006.....	12
Cuadro 3. Datos Estadísticos del INEC de la Población Total de Picaihua 2010.....	13
Cuadro 4. Población por grupos de edad y sexo, según Parroquias 2010.....	13
Cuadro 5. Población por grupos de edad y sexo, según Parroquias 2010.....	14
Cuadro 6. Población por grupos de sectores 2011.....	15
Cuadro 7. Población de la Parroquia Picaihua.....	89
Cuadro 8. Población de Estudio de la Parroquia Picaihua.....	90
Cuadro 9. Variable Independiente: Métodos Alternativos de Solución de Conflictos.....	91
Cuadro 10. Variable Dependiente: Congestionamiento de la Administración de Justicia.....	96
Cuadro 11. Plan de recolección de la información de la investigación.....	98
Cuadro 12. Caseríos de Picaihua.....	104
Cuadro 13. Sexo de las personas.....	106
Cuadro 14. Intervalos de edades de las personas.....	107
Cuadro 15. Presencia de peleas o enfrentamientos en la comunidad.....	109
Cuadro 16. Motivos de enfrentamiento en la comunidad.....	110
Cuadro 17. Grupos que se enfrentan en la comunidad.....	112
Cuadro 18. Tipos de agresión entre la comunidad.....	114
Cuadro 19. Frecuencia de enfrentamiento en la comunidad.....	116
Cuadro 20. Sitios donde existen los conflictos.....	118
Cuadro 21. Sitios de solución de conflictos.....	120
Cuadro 22. Quienes intervienen en la solución de conflictos.....	122
Cuadro 23. Autoridades para solución de conflictos de la comunidad.....	124
Cuadro 24. Solución de conflictos.....	126

Cuadro 25. Ha presentado un conflicto familiar.....	128
Cuadro 26. Motivos de conflictos familiares.....	129
Cuadro 27. Personas con conflictos dentro de la familia.....	131
Cuadro 28. Tipos de agresiones.....	133
Cuadro 29. Cuando se pelean los padres.....	134
Cuadro 30. Lugares donde se pelean los padres.....	135
Cuadro 31. Lugares donde se solucionan los conflictos.....	136
Cuadro 32. Quienes intervienen en la solución de los conflictos.....	138
Cuadro 33. Eligen a jueces de paz para solución de los conflictos.....	139
Cuadro 34. Como solucionan el conflicto familiar.....	140
Cuadro 35. Ha escuchado hablar sobre métodos alternativos de solución de conflictos.....	141
Cuadro 36. Capacidades sobre mediación.....	142
Cuadro 37. Mediación.....	144
Cuadro 38. Centros de solución de los conflictos.....	145
Cuadro 39. Arbitraje.....	146
Cuadro 40. Casos sobre arbitraje.....	147
Cuadro 41. Ahorro económico en los métodos alternativos de solución de conflictos.....	148
Cuadro 42. MASC contribuyen al descongestionamiento de la justicia.....	149
Cuadro 43. MASC son rápidos y económicos.....	150
Cuadro 44. Los procesos de arbitraje y mediación deben ser confidenciales e imparciales.....	151
Cuadro 45. Sistema jurídico.....	152
Cuadro 46. Satisfacción en la resolución de los jueces.....	153
Cuadro 47. Tipos de problemas.....	154
Cuadro 48. Conflictos tratados por mediación.....	156
Cuadro 49. Frecuencias Observadas.....	158
Cuadro 50. Calculo del $\chi^2$ .....	159
Cuadro 51. Grados de Libertad.....	160

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	pág.
Gráfico 1. Árbol de Problemas.....	16
Gráfico 2. Categorías Fundamentales.....	31
Gráfico 3. Constelación de ideas de la variable independiente.....	32
Gráfico 4. Constelación de ideas de la variable dependiente.....	33
Gráfico 5. Caseríos de Picaihua.....	105
Gráfico 6. Sexo de las personas.....	106
Gráfico 7. Intervalos de edades de las personas.....	107
Gráfico 8. Presencia de peleas o enfrentamientos en la comunidad.....	109
Gráfico 9. Motivos de enfrentamiento en la comunidad.....	110
Gráfico 10. Grupos que se enfrentan en la comunidad.....	112
Gráfico 11. Tipos de agresión entre la comunidad.....	114
Gráfico 12. Frecuencia de enfrentamiento en la comunidad.....	116
Gráfico 13. Sitios donde existen los conflictos.....	118
Gráfico 14. Sitios de solución de conflictos.....	120
Gráfico 15. Quienes intervienen en la solución de conflictos.....	122
Gráfico 16. Autoridades para solución de conflictos de la comunidad.....	124
Gráfico 17. Solución de conflictos.....	126
Gráfico 18. Ha presentado un conflicto familiar.....	128
Gráfico 19. Motivos de conflictos familiares.....	129
Gráfico 20. Personas con conflictos dentro de la familia.....	131
Gráfico 21. Tipos de agresiones.....	133
Gráfico 22. Cuando se pelean los padres.....	134
Gráfico 23. Lugares donde se pelean los padres.....	135
Gráfico 24. Lugares donde se solucionan los conflictos.....	136
Gráfico 25. Quienes intervienen en la solución de los conflictos.....	138
Gráfico 26. Eligen a jueces de paz para solución de los conflictos.....	139
Gráfico 27. Como solucionan el conflicto familiar.....	140
Gráfico 28. Ha escuchado hablar sobre métodos alternativos de solución de conflictos.....	141
Gráfico 29. Capacidades sobre mediación.....	142

Gráfico 30. Mediación.....	144
Gráfico 31. Centros de solución de los conflictos.....	145
Gráfico 32. Arbitraje.....	146
Gráfico 33. Casos sobre arbitraje.....	147
Gráfico 34. Ahorro económico en los métodos alternativos de solución de conflictos.....	148
Gráfico 35. MASC contribuyen al descongestionamiento de la justicia.....	149
Gráfico 36. MASC son rápidos y económicos.....	150
Gráfico 37. Los procesos de arbitraje y mediación deben ser confidenciales e imparciales.....	151
Gráfico 38. Sistema jurídico.....	152
Gráfico 39. Satisfacción en la resolución de los jueces.....	153
Gráfico 40. Tipos de problemas.....	155
Gráfico 41. Conflictos tratados por mediación.....	156

## RESUMEN EJECUTIVO

En estos últimos años, la justicia ha avanzado de una manera rápida y significativa.

Se ha expresado y cuestionado nociones e ideas generales sobre las leyes o reglamentos que elaboran para la solución de los problemas que aquejan a las personas, a la vez con la evolución de la ciencia y la tecnología, han hecho que se aumente las necesidades de la sociedad, por lo que se han descubierto nuevos métodos y técnicas para la protección física, económica y emocional, provocando así que la ley prevalezca sobre las costumbres.

Durante toda esta evolución y aplicación de los reglamentos en la sociedad y al transcurrir el tiempo estos sean convertidos más finitos y adecuados a las necesidades e intereses de cada uno de las personas, por lo que facilita la rápida atención en la asistencia jurídica.

Sin embargo, en esta investigación no solo se busca una buena atención sino la pronta resolución y calidad de la misma, por lo tanto si se emplean estas características, las personas van a estar satisfechas y agradecidas de los servicios recibidos; evaluando a la institución y a sus empleados como uno de los mejores centros que buscan la justicia por encima del rigor de la ley.

En este trabajo investigativo se evalúa dos polos diferentes que son los métodos alternativos de solución de conflictos y la congestión de la administración de justicia, sin embargo estas se vinculan por el desconocimiento de las personas; ya que, si existe calidad en la atención y una pronta solución se va a evitar que se sigan juicios parsimonioso convirtiéndose en un tormento.

A mas de ello, en ciertas ocasiones involuntariamente la familia y sus miembros se ven envueltos en una serie de problemas que son difíciles de resolver, muchas veces se generan conflictos y pleitos, que llevan a los miembros de una familia a vivir de manera sobria y con miedo y sin solución.

Dentro de los principales problemas que se enfrentan son: violencia intrafamiliar, sea física, verbal o moral; divorcio, abandono de la familia por cualquiera de sus miembros, incumplimiento en la pensión alimenticia, tanto para la madre, como para los hijos, o que la cantidad de dinero es insuficiente o injusta; alcoholismo o drogadicción, infidelidad, migración, disputa por herencias, litigio por terrenos y más.

Finalmente, el trabajo investigativo se hizo con el fin de contribuir a disminuir los preceptos generales de la Constitución, como estas y otras disposiciones de leyes secundarias, manifiestan que el Derecho Ecuatoriano, a pesar de su general rigidez, deja un campo para el arreglo voluntario de los litigios.

Este espíritu de la legislación, corroborado por la jurisprudencia, sobre todo la más reciente, prepara ulteriores reformas que permitan un más amplio recurso a los medios extrajudiciales para el arreglo de las controversias civiles, disminuyendo así las pérdidas económicas para las familias, las instituciones judiciales y el Estado.

## INTRODUCCIÓN

Un país como Ecuador, donde los conflictos que suceden a diario sobrepasan el promedio normal de cualquier tipo de sociedad, se hace necesaria la existencia de un poder judicial eficiente.

La historia ha demostrado que el sistema judicial ecuatoriano no es del todo eficiente por múltiples motivos, uno de ellos y quizás el principal, es el alto número de conflictos que llegan a los estrados judiciales generando la congestión de trabajo con la que cuentan los jueces y magistrados.

Es por lo anterior que en la década de los noventa, se han venido fortaleciendo métodos de solución de conflictos, que se conocen como MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS. Dicho fortalecimiento ha consistido en la creación de una legislación acorde y atractiva para que los particulares utilicen dichos métodos, lo cual podría decirse que ha tenido éxito, en unos casos más que en otros, pero a la larga han satisfecho en buena parte las expectativas en ellos depositadas.

Ante este auge, tanto los particulares como los legisladores no se han detenido a ver más allá de la decisión que se adopte en estos casos, es decir, que al ser estas soluciones extrajudiciales, el medio de control es muy limitado, en comparación con los que existen dentro de la justicia ordinaria.

Adicionalmente, escritos sobre estos denominados Métodos Alternos son escasos y en muchas ocasiones incompletos por lo que en este trabajo investigativo, se promueve a la utilización de los mismos para disminuir el congestionamiento de la justicia.

Este trabajo está estructurado de la siguiente manera:

Capítulo 1: Este capítulo incentiva a encontrar el contexto del problema que se lo analiza críticamente, se lo proyecta en el futuro formulando y delimitando su forma específica, para luego señalar las razones que justifican este trabajo.

Capítulo 2: Se refiere al marco teórico, conformado por: Antecedentes Investigativos, Fundamentación Teórica de las variables y su Red de Categorías; Hipótesis y señalamiento de las variables.

Capítulo 3: Describe la metodología, constituida por la modalidad de investigación, el nivel de investigación, población y muestra, operacionalización de variables, plan de recolección de información.

Capítulo 4: Presenta el análisis e interpretación de resultados y verificación de hipótesis, que comprende: Análisis e interpretación de resultados de las encuestas realizadas.

Capítulo 5: Contiene conclusiones y recomendaciones

Capítulo 6: Se refiere a la propuesta que comprende: Título, justificación, fundamentación teórica, formulación de objetivos, operacionalización, actividades y presupuesto.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **Planteamiento del Problema**

##### *Contextualización*

##### **Macro**

A nivel mundial, la situación de la crisis de la Administración de Justicia ha conducido a la búsqueda de medios alternativos a la intervención jurisdiccional en la solución de los conflictos entre los particulares.

En la búsqueda de un mejor acceso a la justicia, se ha insistido en la necesidad de impulsar estas alternativas como soporte a los mecanismos jurisdiccionales, a los fines de disminuir el número de los litigios a los que se enfrentan nuestras instituciones encargadas de administrar justicia.

En efecto, el paso más importante que se ha dado es el de la inclusión de Los Medios Alternativos de Solución de Conflictos dentro del nuevo texto constitucional de varios países a nivel mundial, reconociéndolos constitucionalmente como integrantes del Sistema de Justicia, constituyendo esto un punto de partida y fundamento para su arraigo e implementación efectiva.

En el link <http://solucionalternadeconflictos.blogspot.com> dice: en la sociedad actual, ya no le basta con que el Estado a través de sus Instituciones satisfaga ese aspecto.

El paradigma que planteaba la necesidad de una administración de justicia proveedora de seguridad y certidumbre jurídicas se ha revelado realmente insuficiente y lo que ahora se está requiriendo son estructuras sociales que participen en la construcción de una cultura de paz que rompa con el paradigma del conflicto como fenómeno necesariamente inherente a las relaciones humanas, estableciendo la exigencia de realizar cambios de fondo en el sistema judicial.

Derivado de lo anterior, que el esfuerzo que se viene realizando busque introducir y consolidar nuevos mecanismos de solución "no jurisdiccional" de controversias, que ayuden a resolver, algunas de las disputas que plantea la convivencia social; y que además, también ayuden a resolver el problema de la saturación del sistema de administración de justicia, al liberarlo de una cantidad importante de casos que bien pueden ser resueltos mediante la aplicación de otras vías.

La política tradicional de occidente es la creación de nuevos juzgados y el aumento de personal para enfrentar el crecimiento del número de procesos; sin embargo, esta medida como estrategia única tiene sus deficiencias, ya que nunca serán suficientes los órganos jurisdiccionales que se creen y no se enfrentará la causa del aumento de trabajo.

En el ámbito mundial la reforma al Poder Judicial ha buscado aligerar la carga de trabajo en los juzgados. Para conseguirlo se ha intentado, primordialmente, reformar los códigos de procedimientos, buscando instaurar el proceso oral y aumentar el número de juzgadores; sin embargo, un campo complementario que se empieza a explorar es el de los medios alternativos, principalmente la mediación y la conciliación.

En el link <http://comunidad.vlex.com> dice: Tratando de brindar un panorama general, limitado pero ilustrativo, podemos señalar las características que ha tenido este movimiento en diversos países:

En el Japón desde hace tiempo existen juntas de conciliación, integradas con dos particulares y un juez, que escuchan a las partes del litigio y les sugieren una solución razonable. En China ha tenido un gran desarrollo en cuanto a la mediación comunitaria, utilizando particulares que, después de realizar sus labores cotidianas, se dedican a atender problemas de su barrio, incluyendo desde disputas entre vecinos hasta conflictos familiares. En cuanto a las causas civiles, los tribunales intentan la mediación en la mayoría de los casos.

## **Meso**

En Latinoamérica hace varios años atrás dramáticos han sido los esfuerzos para controlar la congestión de la administración de la justicia, por lo que al estudiar a países industrializados, se identificó las propuestas y mecanismos a seguir para solucionar la ineficiencia de la justicia.

En Latinoamérica los Métodos Alternativos de Solución de Controversias (MASC) están logrando un gran impacto en aspectos legales, políticos, financieros de la región. Este fenómeno persigue desarrollar una cultura de solución de conflictos "fuera de los despachos judiciales", reduciendo la larga lista de procesos pendientes en los mismos y contribuyendo a la creación de un clima conducente a atraer la inversión privada y la armonización de la población. Un significativo aspecto a destacar es el serio trabajo que se ha venido realizando en la región para concienciar y educar a la comunidad en los muchos beneficios y ventajas que presentan estos métodos alternos.

En el link <http://comunidad.vlex.com> dice: En Latinoamérica tenemos los siguientes países pioneros en implementar los Métodos Alternativos para solucionar los conflictos:

En Argentina la Ley de Mediación de 1994 ha instaurado como obligatoria la mediación previa a la proposición de la demanda. Esto ha provocado el surgimiento de centros oficiales y particulares de mediación y conciliación.

Respecto de esta ley no se ha cuestionado la obligatoriedad de la mediación, sino el hecho de que el responsable en el ámbito nacional es un órgano del Poder.

Ejecutivo, el Ministerio de Justicia, y no del Poder Judicial.

En Estados Unidos los estados de Texas y Arizona tienen ya una relevante actividad en la mediación y conciliación. En Texas se organiza, en cada condado, la llamada "semana de la conciliación", donde se ofertan al público servicios de medios alternativos mediante una amplia difusión. En Arizona existe gran experiencia en mediación familiar y comunitaria.

Por otra parte, en el Estado de Nueva York se utiliza la conciliación ante juez en materia de asuntos de arrendamiento. Existe en toda la unión americana una tendencia de los jueces a fomentar los arreglos entre las partes, y ni que decir de la institución llamada plea bargain, mediante la cual los inculpados negocian declaraciones de culpabilidad a cambio de que los fiscales pidan condenas menores, sujetando al juez del caso al convenio entre ellos.

En México en el Estado de Quintana Roo, que mediante una reforma legal, que abarcó desde su constitución hasta la creación de nuevos cuerpos normativos, instauró en el año de 1997 centros de asistencia jurídica, donde se prestan servicios de mediación y conciliación; otra experiencia interesante es la del Centro de Mediación Municipal de San Pedro Garza García, en Nuevo León.

En Querétaro funciona el Centro de Mediación del Tribunal Superior de Justicia desde septiembre de 1999; y a principios del año en curso el Ayuntamiento de Corregidora abrió un centro de mediación municipal.

En Perú la creación de centros piloto de conciliación, con el apoyo del Banco Mundial, ha sido utilizada como una medida de acercar la justicia a los grupos marginados, principalmente indígenas.

En el link <http://solucionalternadeconflictos.blogspot.com> dice: Hasta principios de los noventa, las Américas habían sido reticentes a adoptar los diferentes mecanismos alternos de solución de conflictos, y principalmente al arbitraje de Derecho Internacional Público, debido a la percepción de que éstos eran utilizados como mecanismos de dominación por parte de los intereses foráneos.

Pero con el advenimiento de nuevos criterios de comercio y de crecimiento, el abandono de políticas proteccionistas, la creación de bloques económicos y la apertura económica de la "región", surge la necesidad de adaptar los diferentes instrumentos jurídicos a favor de los comerciantes e inversionistas.

Así adquieren especial relieve e importancia los MASC tanto en materia de comercio interno como de comercio internacional y su utilidad para fomentar la inversión extranjera.

Informe OEA en el 2001 dice: La Organización de Estados Americanos tampoco ha estado ajena a la promoción y utilización de métodos alternativos de solución de controversias en el área latinoamericana.

Miembros de la Organización, decidiendo dar seguimiento al tema de la resolución alternativa de conflictos en el marco de la OEA, a fin de seguir fomentando el intercambio de experiencias y la cooperación entre los Estados Miembros.

En los últimos diez años se han realizado importantes reformas legales en muchos países de la región con miras a fortalecer la estructura institucional y humana necesaria para que éstos métodos pasen a incorporarse integralmente al sistema jurídico, económico y social latinoamericano; y cabe señalar que en todos los países que han recibido financiamiento del Banco Interamericano de Desarrollo existen Centros de Conciliación y Arbitraje operativos.

El primer país beneficiado con esta iniciativa del Banco fue el Perú, que fue rápidamente seguido por el proyecto ejecutado en Colombia, en donde por primera vez se contó con la participación de las Cámaras de Comercio como ejecutoras.

Motivados por la experiencia colombiana, las Cámaras de Comercio de Uruguay y Ecuador realizaron también convenios de Fortalecimiento de Centros de Arbitraje y Conciliación, Ellos fueron seguidos por Panamá, Guatemala, Honduras, Brasil, Chile, Venezuela, Argentina y en esta última etapa por Bolivia y México.

## **Micro**

Los Métodos Alternativos de Solución se inician en el Ecuador mediante un proceso de consulta popular, en el cual los ecuatorianos votan favorablemente para que una Asamblea Nacional Constituyente elabore una nueva constitución política que sería puesta en consideración de la población mediante referéndum, la cual el pueblo elige su futuro.

Los métodos alternativos fueron reconocidos en la nueva Constitución de Ecuador, sancionada el 18 de junio de 1996, en el cual regula en arbitraje doméstico, arbitraje internacional y mediación.

La Asamblea Nacional Constituyente, conformada en su mayoría por asambleístas pertenecientes al partido de gobierno, redactó una nueva Constitución Política que fue aprobada por una amplia mayoría de los ecuatorianos mediante referéndum de 28 de septiembre de 2008.

El 20 de octubre de 2008 se publicó en el Registro Oficial No. 449 el texto de la nueva Constitución aprobada por la Asamblea Nacional Constituyente, y por tanto, la nueva carta política entro en vigencia en todo el territorio ecuatoriano.

Además, la Constitución contempla una normativa específica en relación con el arbitraje internacional y los tratados y convenios internacionales, de hecho; la Constitución del Estado Ecuatoriano trato de blindar de cualquier posibilidad de someterse a los denostados procesos de arbitraje internacional.

En el libro Medios Alternativos de Solución de Conflictos según Juan Merchán (Pág. 65 – 66; 2008) dice:

El Ecuador experimenta en la actualidad una abierta hospitalidad hacia el arbitraje internacional.

En el Ecuador, en virtud de lo que establece el artículo 191, inciso 3 de la actual Constitución Política de la República del Ecuador que reconoce el arbitraje, la mediación y otros procedimientos alternativos para la resolución de conflictos, con sujeción a la Ley, que someten las partes de mutuo acuerdo, sobre una materia transigible, de carácter extra judicial y definitivo, que ponga fin a un conflicto.

La Ley de Mediación y Arbitraje fue expedida a raíz del impulso general que tuvieron los programas de reforma judicial por parte de los Organismos Multilaterales de Crédito como el Banco Mundial (BIRF) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) que contemplan segmentos orientados a difundir el empleo de medios alternativos de solución de conflictos.

La Procuraduría General del Estado ha impulsado la inclusión de una cláusula contractual de solución de divergencias o controversias que se deriven entre las partes a través de los mecanismos alternativos de arbitraje y mediación, esto con el objetivo de descongestionar a la función judicial e impulsar la cultura del diálogo, y para que las entidades del sector público, de manera previa a concurrir a los juzgados y tribunales de justicia, concurran a hacer valer sus derechos a los centros de Mediación y Arbitraje para precautelar los intereses del Estado.

En este contexto, el 11 de octubre de 2002, el Gobierno del Ecuador y el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento, BIRF suscribieron el Convenio de Donación para el "Fortalecimiento Institucional de la Oficina del Procurador General del Estado", entre los objetivos planteados se propone la reapertura de los Centros de Mediación en la Procuraduría, así en el año 2005 se reabrieron los Centros de Mediación de Quito y Guayaquil y en octubre de ese año se dictó los Cursos para la Formación de Mediadores.

En cumplimiento de las recomendaciones dadas por la Consultoría mediante Resolución No. 096, el señor Procurador General del Estado creó el Centro Nacional de Mediación inscrito en el Consejo Nacional de la Judicatura con el Registro No.- 004, unidad especializada para la solución de conflictos entre personas naturales y jurídicas que tengan vínculos con el Estado, o actores del sector público.

Han transcurrido más de nueve años, pero no es posible conocer a ciencia cierta y con datos estadísticos los resultados que han tenido los medios alternativos en la resolución de conflictos, sin embargo que el artículo 7 del instructivo emitido por el Consejo Nacional de la Judicatura en cuanto al control de los Centros de Mediación, ordena que todos los Centros de Mediación debidamente inscritos y facultados para su funcionamiento deben remitir mensualmente las actas, ya sea de imposibilidad, acuerdos parciales o acuerdos llegados positivamente, a la Secretaría del Consejo Nacional de la Judicatura.

Hasta el mes de noviembre del 2006, la mayoría de los noventa y cinco centros inscritos, no han dado cumplimiento a esta disposición, razón por la cual no ha sido factible el levantamiento de una base estadística de resolución de conflictos a nivel nacional.

Los centros de mediación registrados en el Consejo Nacional de la Judicatura son, los cuales se tiene una visión de conjunto por regiones:

<b>CUADRO 1: DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LOS CENTROS DE MEDIACIÓN DEL ECUADOR POR REGIONES</b>											
<b>INSULAR</b>			<b>COSTA</b>			<b>SIERRA</b>			<b>ORIENTE</b>		
<b>Provincia</b>	<b>Ciudad</b>	<b>Centro</b>	<b>Provincia</b>	<b>Ciudad</b>	<b>Centro</b>	<b>Provincia</b>	<b>Ciudad</b>	<b>Centro</b>	<b>Provincia</b>	<b>Ciudad</b>	<b>Centro</b>
Galápagos	Pto. Baquerizo Moreno	1	Esmeraldas	Esmeraldas Atacames	1 1	Carchi	Tulcán Mira	1 1	Sucumbíos		
			Manabí	Portoviejo	1	Imbabura	Ibarra Otavalo Cotacachi	2 3 1	Orellana	Fco. Orellana	1
			Los Ríos	Palenque	1	Pichincha	Quito Sto. Domingo Cayambe	34 1 1	Napo		
			Guayas	Guayaquil Milagro	12 1	Cotopaxi			Pastaza	Puyo	1
			El Oro	Machala	2	Tungurahua	Ambato Baños	3 1	Morona Santiago	Macas	1
						Bolívar			Zamora		
						Chimborazo	Riobamba	3	Chinchiipe	Yantzaza	1
						Cañar	Azogues	2			
						Azuay	Cuenca	5			
						Loja	Loja	2			
<b>Total Regional:</b>		<b>1</b>			<b>12</b>			<b>60</b>			<b>4</b>
<b>Total Nacional:</b>											<b>84</b>

Fuente: C.N.J. Año 2006.

Elaborado por: Bertha Galindo

En el Libro de Mediación según Galo Poveda (pág. 25 - 2006) Además, la Defensoría del Pueblo cumple dos funciones primordiales defender y mediar, lo cual se traduce en la práctica en una doble condición, cumple el papel de defensor o intermediario, cuando protege los derechos del más débil frente al agresor, y es mediador cuando, como tercero imparcial, ayuda a las partes a que arriben a la solución de un conflicto.

El número de casos ingresados a la Defensoría del Pueblo de Quito en el período 2000 a noviembre del 2006 asciende a un total de 1.959 y su tipología es la siguiente:

**Cuadro N° 2 Datos Estadísticos de los Casos de Conflictos de la Defensoría del Pueblo de Quito 2000 – 2006.**

<b>CLASE DE CONFLICTO:</b>	<b>NO. DE CASOS:</b>
Familia	40
Laboral	304
Servicios Profesionales	41
Consumidores	99
Agrarios	21
Inquilinato	236
Bienes Inmuebles	238
Ambientales	14
Crediticio	218
Crediticio Comercial	285
Crediticio Financiero	40
Social	31
Conflictos con Municipio	22
Otros	370
<b>TOTAL:</b>	<b>1,959</b>

**Fuente:** Defensoría del Pueblo de Quito

**Elaborado:** Holguer F. Carrillo

Tungurahua es una provincia situada en la sierra del Ecuador, Ambato es su capital provincial, tiene una extensión de 3.334km<sup>2</sup>, se encuentra a 2.620 metros sobre el nivel del mar, su población es de 522.462hab; en la cual la población total en la área urbana es de 274.640hab y en el área rural es de 253.973hab; dentro de los cuales encontramos al género masculino con una población de 258.425hab y en el género femenino es de 270.188hab.

En la ciudad de Ambato tiene una población 337.282hab y su área es de 1,009km<sup>2</sup>, en donde encontramos en el área urbana 224.719hab y en el área rural tenemos 119.610hab.

Según el Censo Poblacional del INEC, señala los resultados definitivos en la tabla No. 33 la población por grupos de edades y sexos según parroquias, la cual describe la Parroquia de Picaihua en estudio:

**Cuadro N° 3 Datos Estadísticos del INEC de la Población Total de Picaihua 2010**

<b>PICAIHUA</b>	<b>TOTAL:</b>	<b>HOMBRES:</b>	<b>MUJERES:</b>
Cabecera Parroquial	878hab	432hab	446hab
Resto de la Parroquia	6525hab	3145hab	3380hab
<b>TOTAL:</b>	<b>7403hab</b>	<b>3577hab</b>	<b>3826hab</b>

Fuente: INEC

Elaborado: Holguer F. Carrillo

**Cuadro N° 4 Población por grupos de edad y sexo, según Parroquias 2010**

<b>Cabecera Parroquial:</b>	<b>HOMBRES:</b>	<b>MUJERES:</b>
<b>0 – 4 años</b>	44	37
<b>5 – 9 años</b>	32	41
<b>10 – 19 años</b>	106	83
<b>20 – 39 años</b>	140	164
<b>40 – 59 años</b>	75	75
<b>60 – 79 años</b>	28	37
<b>80 y más años</b>	7	9
<b>TOTAL:</b>	<b>432</b>	<b>446</b>

Fuente: INEC

Elaborado: Holguer F. Carrillo

**Cuadro N° 5 Población por grupos de edad y sexo, según Parroquias 2010**

<b>Resto de la Parroquia:</b>	<b>HOMBRES:</b>	<b>MUJERES:</b>
<b>0 – 4 años</b>	329	330
<b>5 – 9 años</b>	351	348
<b>10 – 19 años</b>	748	758
<b>20 – 39 años</b>	941	1,034
<b>40 – 59 años</b>	495	539
<b>60 – 79 años</b>	218	292
<b>80 y más años</b>	63	79
<b>TOTAL:</b>	3145	3380

**Fuente:** INEC VI Censo de Población y V de Vivienda (2010)

**Elaborado:** Holguer F. Carrillo

Además, la migración es factor principal que afecta esta Parroquia, el cual se encuentra entre el 15 a 20 por ciento de la población total de Picaihua.

Sin embargo, en la Parroquia de Picaihua existe una gran población de diferentes estratos sociales y económicos, es decir; a nivel urbano encontramos la clase media alta con instrucción secundaria y superior completa en algunas ocasiones; la media baja con instrucción primaria y secundaria completa; con menor porcentaje la clase urbano marginal con instrucción primaria completa; a nivel rural encontramos la clase media alta con instrucción primaria y secundaria completa, la media baja con instrucción primaria completa y en menor porcentaje la clase rural marginal con personas de edad avanzada que son analfabetos.

Los cuales desconocen los métodos alternativos de solución a conflictos que pueden ser solucionados fácilmente con el dialogo entre las partes afectadas y la autoridad que en este caso es la Tenencia Política o la Junta Parroquial.

Tenencia Política de Picaihua (2011)

Dentro de la Parroquia Picaihua se encuentra los siguientes caseríos:

**Cuadro N° 6 Población por grupos de sectores 2011**

<b>No. Usuarios:</b>	<b>Sector:</b>
112	10 de Agosto
102	Calicanto
375	Centro
43	Jerusalén
145	La Atarazana
76	Mollepamba
12	Rumíchaca
62	San Cayetano
278	San Juan
87	San Luis
56	Sigsipamba
90	Simón Bolívar
380	Tangaiche

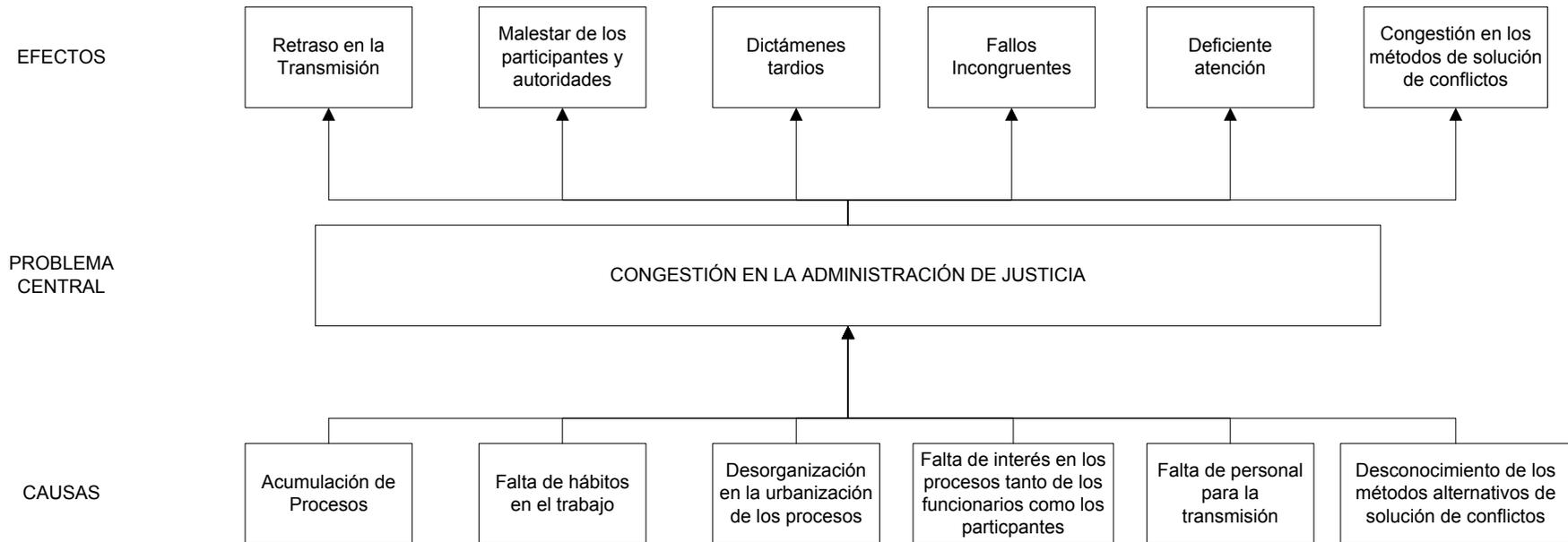
**Fuente:** Junta Administradora de Agua Potable (2011)

**Elaborado:** Holguer F. Carrillo

En la Parroquia Picaihua encontramos los siguientes conflictos que aquejan a la población:

- Conflictos Familiares
- Conflictos Agrarios
- Conflictos Laborales
- Conflictos de Bienes Inmuebles

## Árbol de Problemas



**Gráfico N°: 1.** Árbol de Problemas

**Fuente:** Investigador

**Elaborado:** Holguer F. Carrillo.

## **Análisis Crítico**

El sistema jurídico del Ecuador se caracteriza por la rigidez y formalismo, pero a la vez abre un campo para la aplicación de la equidad y flexibilidad, para suavizar el rigor de la ley y buscar por encima de ella a la justicia.

La atención cada vez más profunda a la jurisprudencia, constituye un fenómeno socio-jurídico de mucha importancia, ya que hay una serie de disposiciones en las leyes que permiten, en casos más concretos, buscar la solución de los conflictos jurídicos por otras vías distintas del juicio que termina en sentencia.

Esta forma de mediación revela el respeto a la voluntad privada y permite la conciliación en muchas situaciones insostenibles dando resguardo legal, y eliminando la restricción de la libertad y el desguarnecimiento de protección a la familia.

Durante el proceso judicial se presenta una serie de problemas o complicaciones para los participantes; ya sea por un déficit de conocimientos de las personas, el mismo que se puede manejar fácilmente con una variedad de estrategias, pero lastimosamente las actividades del personal a realizar se ven truncadas por obstáculos como es el limitado personal de trabajo, el exceso de trabajo, la mala organización de tiempo por parte del personal, los limitados recursos económicos que posee la institución ya que dificulta proporcionar información escrita sobre otras formas de solución a los conflictos.

Además se podría decir la inadecuada comunicación de parte de los funcionarios con las personas que acuden a los centros de mediación, ya que en el momento de informar no usan términos apropiados al nivel socio – económico y cultural de las personas.

De igual manera el personal dedica tiempo limitado a la explicación verbal y se enfasca en determinados temas los cuales no satisfacen las necesidades de los usuarios dejando de esta manera interrogantes.

Por otra parte el desinterés de los usuarios sobre los temas que conciernen a la mediación de conflictos es otro factor desencadenante para la formación de la congestión de la administración de justicia, ocasionando que la justicia se tarde más en resolver.

La acumulación de procesos a más de ser un problema para los funcionarios que administran justicia es una dificultad para las familias con problemas pues si no se resuelve con prontitud e imparcialidad se van a seguir dilatando estos procesos.

Todas estas causas mencionadas anteriormente son factores que desatan congestión en la justicia, las cuales influyen en la calidad de vida que lleva cada una de las personas, tanto funcionarios como usuarios.

El impacto que produce esta problemática en las personas por la ineficiencia de la justicia es el desarrollo de retraso en los tramites, los cuales originan problemas económicos, emocionales y frustraciones dando como resultados entes resentidos con el sistema de justicia.

Si no existe una adecuada información verbal y escrita, las personas desconocerán sobre los métodos alternativos para solucionar de una manera rápida los conflictos; todo esto ocasionara los dictámenes tardíos y problemas de aumento de gastos económicos para las familias involucradas.

De todos modos, la mediación y el arbitraje hacen que todo conflicto se vea como problemas humanos y no como litigios, produciendo un sentido de protección y no de aplicación rigurosa de las leyes; ya que se busca la estabilidad emocional y económica de los participantes.

Por otro lado, sabemos que no todos los problemas requieren una solución jurídica ante los tribunales, pues en muchas ocasiones los problemas pueden resolverse dialogando y tomando conciencia del daño que se causa a los otros miembros de la familia, es decir; puede buscarse el acuerdo entre las partes antes de llegar a una demanda legal.

Además, en ocasiones es necesaria la presión legal, para que se corrijan las circunstancias problemáticas, pues los fines deben ser la ayuda mutua, la solidaridad entre las personas para sobrellevar la vida con felicidad.

Tanto los preceptos generales de la Constitución, como estas y otras disposiciones de leyes secundarias, manifiestan que el Derecho Ecuatoriano, a pesar de su general rigidez, deja un campo para el arreglo voluntario de los litigios, dando a la legislación un espíritu de autonomía entre las dos partes afectadas.

Finalmente esta problemática afecta además al desarrollo de la Institución como patrocinadora de las soluciones amigables; por lo que habrá más necesidades dentro de la administración de justicia.

### **Prognosis**

En caso de que el problema de investigación no se resuelva el congestionamiento en la justicia va a seguir, por déficit de conocimientos o desinterés sobre los métodos alternativos; el cual desencadenará acumulación de los procesos convirtiendo soluciones jurídicas extensas ante los tribunales.

El equipo integral y mínimo pese al arduo trabajo desempeñado en el día a día sobre esta problemática se verá limitada por el nivel educativo, económico y cultural de las personas, llevando así a presentarse retraso en la tramitación de los procesos.

Además en la práctica de la justicia se encontrará frustraciones en el intento de resolver problemas que afectan a la mayoría de la sociedad provocando malestar entre la población y las autoridades.

### **Formulación del Problema**

¿Cómo los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos influyen en la relación al mejoramiento de la administración de justicia en la Provincia de Tungurahua Cantón Ambato Parroquia Picaihua en el primer semestre del año 2011?

### **Interrogantes de la Investigación**

- ¿En los sistemas de justicia el personal brinda educación sobre los métodos alternativos de solución a personas con conflictos que se pueda conciliar?
- ¿Qué factores influyen en el congestionamiento de la administración de justicia?
- ¿Cuál es la solución a la problemática planteada?

### **Delimitación del Objeto de Investigación**

#### **Delimitación Del Contenido**

**CAMPO:** Jurídico Social

**ÁREA:** Solución de Conflictos

**ASPECTO:** Métodos Alternativos de Solución de Conflictos

#### **Delimitación Espacial**

Esta Investigación se realizara en la Parroquia Picaihua contemplando los caseríos del mismo.

## **Delimitación Temporal**

Esta Investigación se llevará a cabo durante el primer semestre del año 2011

## **Delimitación por Captación**

Objeto de Estudio: Habitantes de la parroquia Picaihua

Unidades de Observación: Teniente Político, Presidente de la Junta Parroquial, Población de Picaihua

## **Justificación**

El sistema jurídico tiene como objetivo abstracto el descubrir la verdad; sin embargo no siempre se soluciona el problema, menos aún en forma rápida y económica, como requiere el hombre o el ciudadano común; para poder continuar con el rumbo de la vida se debe terminar el litigio amigablemente para evitar que se origine el rencor hacia la otra parte o al sistema de justicia.

Los tribunales necesariamente utilizan un método adversarial de adjudicación, de modo tal que una vez que el pleito se ha desarrollado entre las partes, debe solucionarse la controversia por medio del Juez, este a su vez debe tomar su decisión después de que se han ventilado los hechos, lo que demanda tiempo, dinero, angustias y nuevas fricciones entre los contendientes.

Lamentablemente, el sistema de resolución de conflictos en Ecuador es ineficaz ya que entran a los tribunales de justicia más causas de las que salen; la duración de los procesos excede el tiempo razonable, a los que debe sumarse otro tanto para lograr la ejecución de las sentencias; y el costo de litigar es alto no solo en términos económicos sino de energías, ansiedades, esperas e incertidumbre.

Un somero análisis del sistema de resolución de conflictos muestra que en la actualidad la sociedad tiene disponible una cantidad considerable de conflictos que deben ser decididos en los tribunales de justicia, algunos pocos son resueltos por las partes entre sí o con ayuda de un tercero llamado Juez, lográndose satisfacer sus necesidades e intereses, otros se resuelven por el triunfo del más poderoso y finalmente una gran cantidad de conflictos queda sin resolver pues el acceso a la justicia es muy costoso y complicado.

Aparece, en consecuencia, la grave y real necesidad de encontrar otros métodos especialmente si no son adversariales de solución de controversias, con ventajas para el sistema judicial sobrecargado y para los ciudadanos comunes que no tienen acceso al mismo, o que por distintos motivos, no pueden sobrellevar la pesada carga que impone un juicio.

En razón de lo cual, los métodos alternativos de solución son la base fundamental dentro de la sociedad para establecer como sustento legal a la mediación y al arbitraje; si bien la mediación garantiza su éxito o fracaso en la voluntad de las partes, es importante la vinculación que tiene con las otras normas legales del país.

El impacto que produce esta problemática en la población, es el congestionamiento del sistema judicial ya que se encuentra atosigado por la falsa creencia de los operadores de justicia, especialmente los abogados, de que todo conflicto debe ser judicializado, existiendo de esta manera un cúmulo de problemas en el sector de justicia.

Por otro lado la necesidad de resolver esta problemática es para mejorar el estilo de vida de las personas, su familia, la comunidad, la sociedad en general, y el Estado, ya que demanda de gastos económicos y de tiempo dejando a un lado el desarrollo del País.

El problema se solucionará cuando toda la población Ecuatoriana tome conciencia sobre la importancia que tiene la Congestión Judicial entre la sociedad ya que de esta manera se facilitará la erradicación de esta problemática.

Es decir, que un sistema de resolución de conflictos es eficiente cuando cuenta con numerosas instituciones y procedimientos que permiten prevenir las controversias y resolverlas, en su mayor parte con el menor costo posible, partiendo de las necesidades e intereses de las partes, y así se puedan solucionar los conflictos entre las partes.

Los problemas deben ser tratados al más bajo nivel en la mayor medida posible, en forma descentralizada mientras que al más alto nivel se trataran los conflictos en los cuales sea absolutamente necesario.

Los Tribunales de Justicia no deben ser el lugar donde la resolución de disputas comienza, al contrario este debe recibir los conflictos después de que se haya intentado otros métodos de resolución y no se haya logrado superarlos.

Sin embargo, el aporte de esta investigación es un paso para aumentar la utilización de los métodos alternativos de solución de conflictos, por lo que es necesario buscar mecanismos adecuados para resolver los conflictos.

Sin recurrir a los tribunales, cambiar la cultura de litigio que se encuentra enraizada en la cultura ecuatoriana, pues la calificación de cultura litigiosa no se basa en el número de litigios que se producen sino en la forma efectiva o no de resolverlos sin tener que recurrir a los tribunales de justicia.

La presente investigación se justifica porque hay facilidad para adquirir información, se cuenta con fuentes bibliográficas que se refieren al problema seleccionado.

El estudio investigativo será documento como medio de consulta para los estudiantes de la Universidad Técnica de Ambato.

Además se encontrará al alcance de todo el personal del Centro de Mediación y de Arbitraje para que sirva como proyecto en programas de justicia tendientes a mejorar el Sistema Judicial y por ende la solución de los litigios.

Este trabajo investigativo tiene novedad por cuanto es la primera vez que se trata de estudiar e investigar la problemática antes mencionada en la Universidad Técnica de Ambato, por lo que será útil para la sociedad.

## **Objetivos**

### **General**

Evaluar el conocimiento sobre los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos y su influencia en el Congestionamiento de la Administración de Justicia en la población de la Parroquia de Picaihua.

### **Específicos:**

- Determinar el nivel de conocimientos del personal que labora en la Tenencia Política y la Junta Parroquial, en relación a los métodos alternativos de solución.
- Identificar las técnicas que emplean el Personal de la Tenencia Política y la Junta Parroquial para la educación de la población referente a los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos.
- Diseñar un programa de mejoramiento de asistencia jurídica de los métodos alternativos de solución de conflictos con el fin de contribuir al descongestionamiento de la administración de justicia.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **Antecedentes Investigativos**

La Dra. Angélica María Osorio Villegas en el 2002 en Bogotá ha realizado un estudio prospectivo, transversal y analítico sobre Conciliación de Mecanismos de Solución de Conflictos por Excelencia, realizado por la Facultad de Ciencias Jurídicas de la “Pontificia Universidad Javeriana”; por lo cual ha llegado a las siguientes conclusiones:

- Con el sistema de conciliación de conflictos se trata de dar celeridad, o sea oportunidad en la solución de soluciones de discrepancia y economía de costos, ya que la ayuda de un tercero hace que la celeridad del proceso culmine.
- Estos procesos de mediación tiene gran eficacia porque en la práctica conduce a arreglos satisfactorios, con ventajas colaterales como de la reserva y la garantía de la mutua satisfacción.

El Dr. Tomas Rolando Peralta Quintanilla en el 2009 en Ecuador han realizado un estudio prospectivo, transversal y analítico sobre La Mediación Comunitaria como medio alternativo solución de conflictos en la Legislación Ecuatoriana, realizado por la Facultad de Ciencias Jurídicas de la “Universidad Técnica Particular de Loja”; por lo cual ha llegado a las siguientes conclusiones:

- Con la negociación conocida como mediación es la herramienta indispensable de la sociedad para desterrar disputas que son una amenaza, es un proceso que busca estabilizar la contienda, es decir es el recurso pacifico de las contradicciones.

- Evita los extensos juicios, disminuyendo las riñas entre las partes.

La Dra. Cynthia Samayoa López en el 2007 en Guatemala han realizado un estudio sobre La Ejecutabilidad de los acuerdos suscritos en el Centro de Mediación del organismo judicial de la Ciudad de Guatemala, en Materia de Familia, realizado la “ Universidad Mariano Gálvez de Guatemala”; por lo cual ha llegado a las siguientes conclusiones:

- Son procedimientos que permiten resolver litigios sin que haya que utilizar la fuerza o recurrir a órganos jurisdiccionales a través de la voluntad concertada de las partes de un conflicto
- Con la intervención de un tercero imparcial llamado Mediador, las personas sobre todo aquellas de escasos recursos, pueden tener un fácil acceso a la justicia.

## **Fundamentación**

### **Filosófica**

La elaboración del presente estudio Filosóficamente sostiene que no existe verdad absoluta, el conocimiento es relativo, la realidad está en constante cambio.

Este estudio está enfocado al Paradigma Critico Propositivo, ya que una vez problematizada la realidad, se ha delimitado el objeto a estudiarse, luego se construye teóricamente el objeto de estudio, se interpreta la realidad encontrada y a través de una propuesta se desea transformar la realidad; de esta manera se buscará la descongestión de la justicia Ecuatoriana.

Además está enfocada Axiológicamente, cuando se pregunta ¿Qué se debe hacer?, la ética cobra vigencia en las deliberaciones, por lo tanto la práctica de los valores es consustancial a los comportamientos del día a día de los individuos.

Los administradores de justicia trabajan con la filosofía humanística en la atención integral a la colectividad sin distinción de raza, género, religión, cultura ya que el ser humano es un ser bio-psico-social.

Finalmente se podrá decir que los seres humanos para desarrollar un concepto histórico – determinado, siente la necesidad de construir un mundo material y espiritual; el resultado de este proceso son la formación de hombres con ética y moral, dejando a un lado el pesimismo y el desinterés hacia el crecimiento interno aislado.

Según Pérez, R y Gallegos, R (1999): “La Adopción Del Constructivismo Socio – Critico Por Parte De Los Educadores, Contribuye Significativamente, A La Construcción De Una Sociedad Pluralista, Tolerante Y Fundada En Reconocimiento Del Otro, De Las Ideas Alternativas Y De La Aceptación De Las Diferencias De Pensamiento”.

## **Legal**

En la actual Constitución Política del Estado señalan los siguientes artículos en referencia a la mediación y arbitraje de la población:

En la Sección Medios Alternativos de Solución de Conflictos existe: **Art. 190.** Se reconoce el arbitraje, la mediación y otros procedimientos alternativos para la solución de conflictos.

Estos procedimientos se aplicaran con sujeción a la ley, en materias en las que por naturaleza se pueda transigir.

En la contratación pública procederá el arbitraje en derecho, previo pronunciamiento favorable de la Procuraduría General del Estado conforme a las condiciones establecidas en la ley.

La institución jurídica más próxima a la figura de la mediación -bajo los preceptos de la actual Ley de Arbitraje y Mediación se encuentra en el Título XXXVIII del Libro Cuarto del Código Civil: "De la Transacción", cuyo **artículo 2348**, primer inciso reza:

"Transacción es un contrato en que las partes terminan extrajudicialmente un litigio pendiente, o precaven un litigio eventual"

En la ley de Arbitraje y Mediación

**Art.1** dice: es un mecanismo alternativo de solución de conflictos al cual las partes pueden someterse en mutuo acuerdo, las controversias susceptibles de transacción, existentes o futuras para que sean resueltas por los tribunales de arbitraje administrado dichas controversias.

**Art.3** dice: Las partes indicaran si los árbitros deben decidir en equidad o en derecho, a falta de convenio, el fallo será en equidad. Si el laudo debe expedirse fundado en la equidad, los árbitros actuaran conforme a su leal saber y entender y atendiendo a los principios de la sana critica. En este caso, los árbitros no tienen que ser necesariamente abogados. Si el laudo debe expedirse fundado en derecho, los árbitros deberán atenderse a la ley, a los principios universales del derecho, a la jurisprudencia y a la doctrina. En este caso, los árbitros deberán ser abogados.

**Art. 43** dice: La mediación es un proceso de solución de conflictos por el cual las partes, asistidas por un tercero neutral llamado mediador, procuran un acuerdo voluntario, que verse sobre materia transigible, de carácter extrajudicial y definitivo, que ponga fin al conflicto.

**Art. 44** dice: La mediación podrá solicitarse a los centros de mediación o a mediadores independientes debidamente autorizados.

Podrán someterse al procedimiento de mediación que establece la presente ley, sin restricción alguna, las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, legalmente capaces para transigir.

**Art. 46** dice: La mediación podrá proceder:

- a. Cuando exista convenio escrito entre las partes para someter sus conflictos a mediación. Los jueces ordinarios no podrán conocer demandas que verse sobre el conflicto materia del convenio, a menos que exista acta de imposibilidad de acuerdo o renuncia escrita de las partes al convenio de mediación.
- b. A solicitud de las partes o de una de ellas.
- c. Cuando el juez ordinario disponga en cualquier estado de la causa, de oficio o a petición de parte, que se realice una audiencia de mediación ante un centro de mediación, siempre que las partes lo acepten.

**Art.47** dice: El procedimiento de mediación concluye con la firma de un acta en la que conste el acuerdo total o parcial, o en su defecto, la imposibilidad de lograrlo.

En caso de lograrse el acuerdo, el acta respectiva contendrá por lo menos una relación de los hechos que originaron el conflicto, una descripción clara de las obligaciones a cargo de cada una de las partes y contendrán las firmas o huellas digitales de las partes y la firma del mediador.

**Art.50** dice: la mediación tiene carácter confidencial. Los que en ella participen deberán mantener la debida reserva.

Las fórmulas de acuerdo que se propongan o ventilen no incidirán en el proceso arbitral o judicial subsecuente, si tuviera lugar.

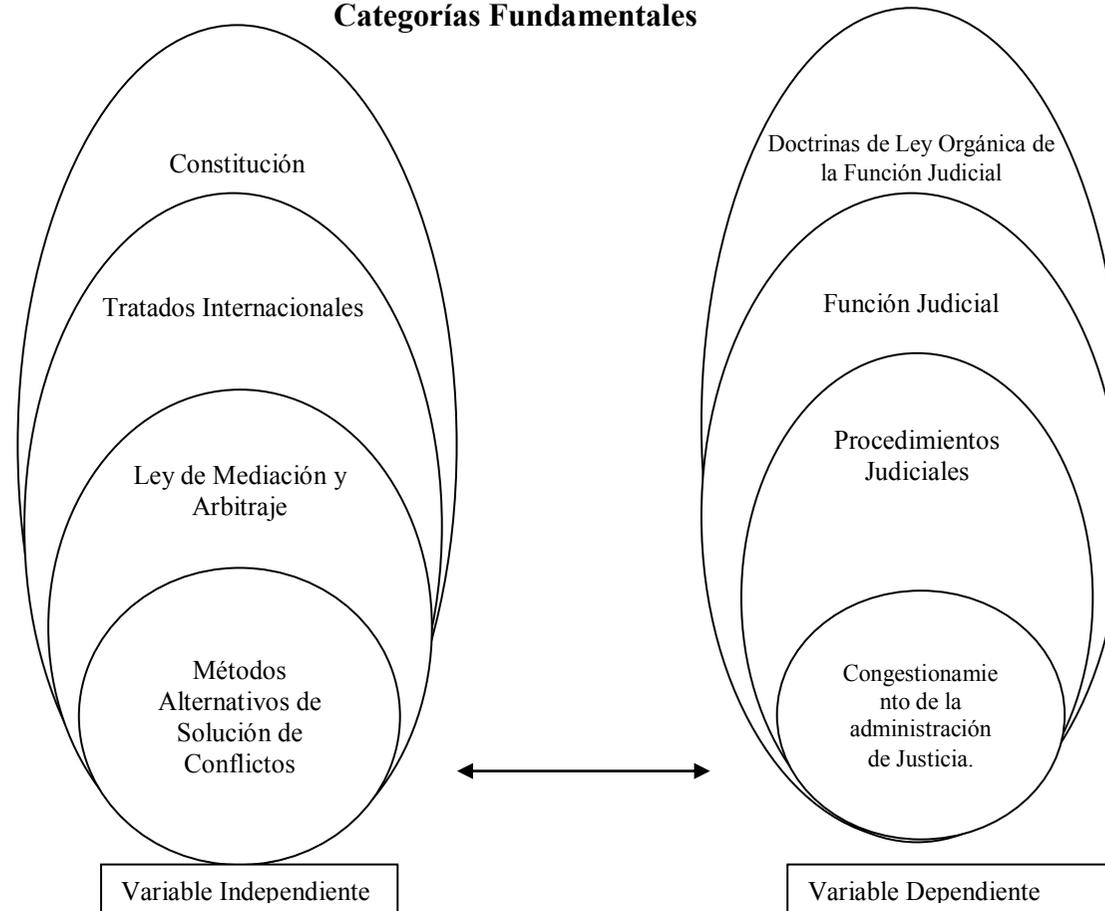
Las partes pueden, de común acuerdo, renunciar a la confidencialidad.

## **Sociológica**

El arbitraje y la mediación, entre otros métodos alternos de justicia, constituyen instrumentos eficaces y cónsonos consagrados constitucionalmente y legislativamente en el ordenamiento positivo ecuatoriano, para superar los graves inconvenientes de un sistema de administración de justicia deficiente, fundamentados en la búsqueda de un acceso a la justicia de forma rápida, eficiente, imparcial, idónea y conveniente.

Así, pues, el arbitraje por medio de un tercero imparcial llamado árbitro, cuya sentencia tiene el carácter de cosa juzgada y la mediación, gracias a un tercero neutral que trata que las partes lleguen a un acuerdo propuesto por ellas mismas, que no tiene carácter vinculante, permitiendo alcanzar soluciones a los conflictos surgidos en la vida social, que sean consideradas por las partes interesadas no solo como conformes con el derecho positivo vigente, sino que también sean vividas como decisiones que satisfagan el sentimiento colectivo de justicia, es decir, que sean experimentadas como “razonables”.

### Categorías Fundamentales



**Gráfico N°: 2.** Categorías Fundamentales  
**Fuente:** N° 1  
**Elaborado:** Holguer F. Carrillo

### Constelación de Ideas de la Variable Independiente

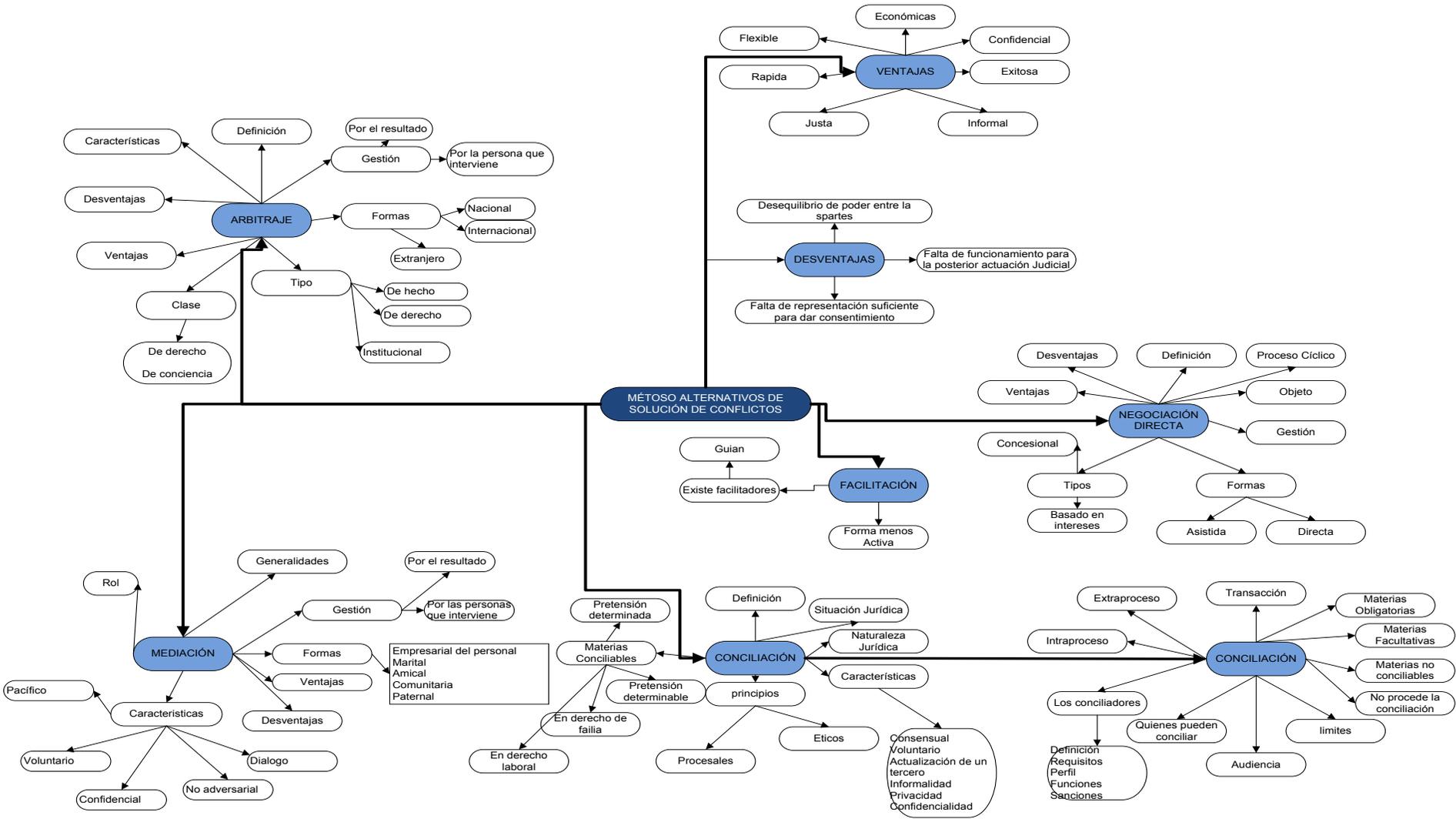


Gráfico N°: 3. Constelación de ideas de la variable independiente  
 Fuente: Libros de métodos alternativos de solución  
 Elaborado: Holguer F. Carrillo.

### Constelación de Ideas de la Variable Dependiente

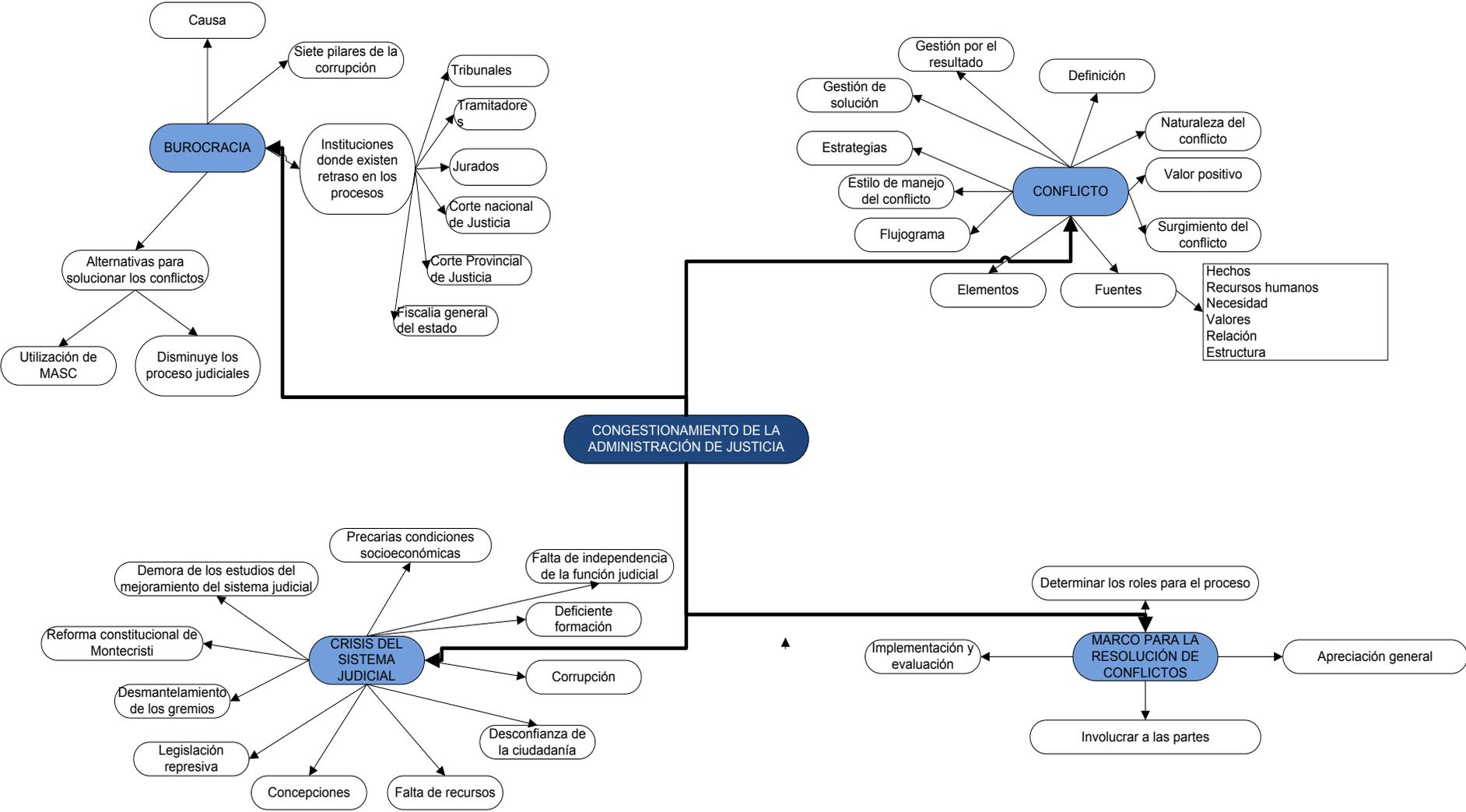


Gráfico N°: 4. Constelación de ideas de la variable independiente  
 Fuente: Libros de métodos alternativos de solución  
 Elaborado: Holguer F. Carrillo.

## **CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR.**

En la Constitución de la República vigente desde el 2008 establece diversos métodos alternativos de solución de conflictos (MASC).

El Art. 97 de la Constitución establece que “Todas las organizaciones podrán desarrollar formas alternativas de mediación y solución de conflictos, en los casos que permita la ley”; este artículo manifiesta que las organizaciones de la sociedad se les autoriza para desarrollar formas alternativas de mediación y solución de conflictos, es decir en la Constitución es que toda organización colectiva para que resuelva un conflicto social que englobe a todo el grupo organizado, debe utilizar la mediación, es decir, interponer el conflicto ante un tercero para que este sea quien preste las facilidades para dar solución al problema.

Con respecto a desarrollar otras formas alternativas de solución de conflictos, vamos a entender que se autoriza para que la organización desarrolle, cree, invente y produzca nuevas formas alternativas de solucionar ese conflicto, formas que tendrían como límite las buenas costumbres y la ley.

La Ley de Arbitraje y Mediación establece que la mediación en sí misma es un método alternativo de solución de controversias o conflictos, y se puede emplear en toda oportunidad en que se abra la posibilidad de hacerlo.

La mediación es el más importante método de solución alternativa de controversias o conflictos.

Es un método judicial alternativo, esto es, no sujeto ni sometido a la justicia ordinaria, o a la Función Judicial.

Por su parte el Art. 189 en la sección séptima que trata sobre los Jueces de Paz, establece que:

Las juezas y jueces de paz resolverán en equidad y tendrán competencia exclusiva y obligatoria para conocer aquellos conflictos individuales, comunitarios, vecinales y contravenciones, que sean sometidos a su jurisdicción, de conformidad con la ley. En ningún caso podrá disponer la privación de la libertad ni prevalecerá sobre la justicia indígena.

Las juezas y jueces de paz utilizarán mecanismos de conciliación, diálogo, acuerdo amistoso y otros practicados por la comunidad para adoptar sus resoluciones, que garantizarán y respetarán los derechos reconocidos por la Constitución. No será necesario el patrocinio de abogada o abogado.

Las juezas y jueces de paz deberán tener su domicilio permanente en el lugar donde ejerzan su competencia y contar con el respeto, consideración y apoyo de la comunidad. Serán elegidos por su comunidad, mediante un proceso cuya responsabilidad corresponde al Consejo de la Judicatura y permanecerán en funciones hasta que la propia comunidad decida su remoción, de acuerdo con la ley. Para ser jueza o juez de paz no se requerirá ser profesional en Derecho.

El inciso segundo del Art. 189 los jueces de paz están obligados a utilizar mecanismos de conciliación, diálogo, acuerdo amistoso, etc., como medio para adoptar sus resoluciones. Comúnmente entre los métodos alternativos de solución de conflictos tenemos el diálogo, la negociación, la conciliación, la mediación y el arbitraje, estos son considerados como métodos independientes pero al mismo tiempo complementarios. Nuestra Ley de Arbitraje y Mediación establece a la conciliación y a la mediación como sinónimos, y se emplean estos dos vocablos indistintamente.

Del mismo modo en la Constitución en su Art. 190 establece en forma particularizada los medios alternativos de solución de conflictos, al decir que:

Se reconoce el arbitraje, la mediación y otros procedimientos alternativos para la solución de conflictos.

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

En la contratación pública procederá el arbitraje en derecho, previo pronunciamiento favorable de la Procuraduría General del Estado, conforme a las condiciones establecidas en la ley. La Constitución de la República y el art. 1062 del Código de Procedimiento Civil, abren un campo para la aplicación de la equidad, para suavizar el rigor de la Ley y buscar por encima de ella a la justicia. Otras disposiciones, principalmente del Código del Trabajo y del de Menores, corroboran este principio general de flexibilidad y equidad.

En el Código Civil:

- La transacción está regulada como un contrato para terminar los litigios o precaver eventuales litis (art. 2372). Este medio de arreglo privado, se permite aún para lo relativo a la acción civil que nace de delito (art. 2375). Ciertamente tiene algunos límites: no cabe sobre el estado de las personas (art. 2376): ni sobre alimentos futuros (art. 2377), pero sí sobre los ya devengados; ni sobre derechos ajenos o inexistentes. La transacción es nula: si se basa en títulos falsificados o si hubo violencia o dolo que indujeron a celebrarla (3379), lo mismo que en los casos de error en la identidad de la persona o de los objetos (arts. 2382 y 2383).
- La consulta a los parientes, para actos de jurisdicción voluntaria, revela también este respeto a la voluntad privada. El art. 27 se refiere a quienes son estos parientes, y en numerosos artículos del Código se ordena, por diversos motivos, la respectiva consulta: Para confiar el cuidado de los hijos (art. 285); para suspender la patria potestad (art. 322); para agregar un curador al que ya existe (art. 397); para prohibir la administración al curador (art. 398); para dividir las funciones de los guardadores (art. 407); para elegir el guardador legítimo (art. 411); para nombrar el curador dativo (415); para remitir la obligación de hacer inventario solemne (art. 423).

- También en el Código de Procedimiento Civil se señalan algunos casos más, entre los que destacan: para proceder a la interdicción de una persona (art. 759) y para la remoción del guardador (arts. 580 y 777 CPC).
- Reglas de conciliación sobre la situación de los hijos en caso de divorcio y de separación conyugal. Ahora está suprimida la separación conyugal judicialmente autorizada, por desafortunada disposición de la Ley 88 del año 1991 y así, tenemos que muchas situaciones insostenibles, quedarán sin resguardo legal.
- En esto hemos retrocedido: se ha restringido, sin motivo, la libertad y se ha desguarnecido de protección a la familia.

De todos modos, el art. 107 de normas para el caso de divorcio (aplicables también para la separación judicialmente autorizada, antes de su derogatoria). Se debe atender primeramente a lo que convengan entre sí los padres, y a falta de ese común acuerdo, el Juez aplica las normas, buscando lo más conveniente para el menor.

En el Código de Menores.

El art. 7 declara que los casos de menores serán tratados "como problemas humanos y no como litigios"; esta norma descubre todo el espíritu del Código de Menores.

Dentro del Título II, De los Organismos de Protección, se incluye el Capítulo III: Servicio Judicial de Menores. Luego, esta labor judicial, tiene un sentido de protección y no de aplicación rigurosa de las leyes penales.

El art. 131 destaca la importancia de la Junta de Conciliación y dispone que el caso pase al Servicio Social para informe.

En el Código de Procedimiento Civil.

El art. 1065 dispone que en todo juicio contencioso, en la primera o segunda instancia se tenga la Junta de Conciliación. Esta regla general, expresa el deseo de evitar los litigios, y se insiste a propósito de varios tipos de juicios en dicha audiencia con diversos nombres, y a veces, con modalidades específicas.

El art. 409 trata de la Junta de conciliación en el juicio ordinario, que es el modelo de todos los trámites.

El art. 410 ordena que el Juez intervenga en la junta, cosa que, desgraciadamente, a veces no se cumple.

Si hay acuerdo en la junta, termina el juicio (art. 411). Para el caso de Concurso de acreedores, la Junta de acreedores, prevista en el art. 520 tiene enorme trascendencia, lo mismo que para el caso de quiebra (art. 556).

El convenio con el insolvente, es un caso específico de transacción, previsto en los arts. 560 a 563.

Un carácter especial tiene la junta prevista para la apertura del testamento (art. 633).

La Junta de conciliación en el juicio de inventarios, está regulada en el art. 647. Para la partición, se prevé la junta en el art. 655.

Particular trascendencia tiene la junta, en el juicio de deslinde, pues con anuencia de los interesados se puede terminar allí el juicio, o se plantean los términos de la litis (art. 678).

El art. 688 dispone una "reunión", para acordar lo que convenga, sobre la administración de bienes comunes hereditarios.

El art. 827, hoy tácitamente derogado por desgracia, disponía que por vía de conciliación podía pasarse de la demanda de divorcio a un juicio de separación conyugal, de modo que el Juez, tutelando la estabilidad de la familia, debía procurar que no se llegara hasta el extremo de romper el vínculo civil de matrimonio.

Los arts. 845 a 848 regulan la audiencia de conciliación en el juicio verbal sumario; en ella se hace la contestación a la demanda.

Esto puede dificultar la conciliación: sería preferible que la contestación sea previa, de modo que ambas partes se hallen en situación de igualdad - conozcan la posición del contendor-, antes de la junta.

El mismo Código de Procedimiento trata ampliamente del juicio de arbitraje, a través del cual se evita el recurso a la justicia ordinaria (arts. 956 a 992).

### **TRATADOS INTERNACIONALES.**

La promoción y utilización de métodos alternativos de resolución de conflictos ha sido un tema que se ha tratado en las tres primeras reuniones de Ministros o Procuradores Generales de las Américas. La III REMJA, entre las conclusiones y recomendaciones que adoptó para ser elevadas a la Asamblea General de la OEA durante su XXX Período Ordinario de Sesiones celebrado en Windsor, Canadá, reiteró su "compromiso con el mejoramiento del acceso a la justicia de los habitantes de los Estados Miembros de la Organización a través de la promoción y el uso de métodos alternativos de solución de conflictos", decidiendo "dar seguimiento al tema de la resolución alternativa de conflictos en el marco de la OEA, a fin de seguir fomentando el intercambio de experiencias y la cooperación entre los Estados Miembros de la OEA".

En atención al interés así expresado en continuar tratando la materia relativa a la incorporación en los ordenamientos jurídicos nacionales y la consecuente utilización de Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos (MARC), la Secretaría General, a través de su Subsecretaría de Asuntos Jurídicos, en su condición de área técnica responsable de la preparación y celebración de las Reuniones de Ministros de Justicia de las Américas, consideró oportuno elaborar un trabajo técnico que reflejara una visión general sobre la utilización de estos medios y procedimientos alternativos en los diferentes países americanos.

Para tal efecto, la Subsecretaría de Asuntos Jurídicos solicitó la elaboración de este trabajo al abogado Especialista, doctor Sebastián Cox Urrejola.

La Secretaría General espera que este estudio sobre esta materia sea de utilidad a los Estados Miembros de la OEA y a la IV Reunión de Ministros de Justicia o de Ministros o Procuradores Generales de las Américas.

A nivel mundial, la situación de crisis de la Administración de Justicia ha conducido a la búsqueda de medios alternativos a la intervención jurisdiccional en la solución de los conflictos entre los particulares.

En la búsqueda de un mejor acceso a la justicia, se ha insistido en la necesidad de impulsar estas alternativas como soporte a los mecanismos jurisdiccionales, a los fines disminuir el número de los litigios a los que se enfrentan las instituciones encargadas de administrar justicia.

A nivel mundial ha vuelto su mirada hacia la "Solución Alternativa de Conflictos" en un intento por mejorar el acceso a la justicia y controlar los costos de administración del sistema judicial, insertándose de esta manera dentro de la tendencia evidenciada de los procesos de reforma judicial que vienen desarrollándose en América Latina en las últimas décadas.

En efecto, el paso más importante que se ha dado es el de la inclusión de "Los Medios Alternativos de Solución de Conflictos" (MASC), reconociéndolos constitucionalmente como integrantes del Sistema de Justicia, constituyendo esto un punto de partida y fundamento para su arraigo e implementación efectiva en los países.

El paradigma que planteaba la necesidad de una administración de justicia proveedora de seguridad y certidumbre jurídicas se ha revelado realmente insuficiente y lo que ahora se está requiriendo son estructuras sociales que participen en la construcción de una cultura de paz que rompa con el paradigma del conflicto como fenómeno necesariamente inherente a las relaciones humanas, estableciendo la exigencia de realizar cambios de fondo en el sistema judicial.

### **LEY DE MEDIACIÓN Y ARBITRAJE**

Una nueva y moderna Ley de Arbitraje y Mediación rige en el Ecuador desde el 4 de Septiembre de 1997. Reemplaza a una ley especial que estuvo vigente desde el 28 de Octubre de 1963. La nueva Ley deroga la sección XXX del título II del libro II del Código de Procedimiento Civil, la sección XV del título I de la ley orgánica de la Función Judicial, el Artículo 21 de la Ley orgánica del Ministerio Público y la parte final del Artículo 1505 del Código Civil. La nueva Ley está en plena vigencia.

En el texto legal Ecuador ha incorporado instituciones muy importantes del Arbitraje y la Mediación, el país se ha colocado al nivel de leyes similares, modernas que responden a la necesidad mundial de encontrar sistemas alternos para una más ágil e independiente administración de justicia.

El Ecuador también acusa el mismo problema de todos los países del continente: una justicia lenta con jueces producto de entendimientos entre políticos. Los juicios pueden durar, un promedio, de cuatro años bajo la justicia ordinaria.

La Corte Suprema que despacha exclusivamente los recursos de casación ha informado tener más de siete mil juicios para estudiar. Entonces el Arbitraje y la Mediación se presentan como alternativas válidas para dirimir las controversias puestas en su consideración. Abogados, inversionistas nacionales y extranjeros, organismos internacionales y empresarios han saludado esta Ley que agiliza la solución de los casos analizados a través de este sistema.

La corta experiencia vivida hasta el momento establece un promedio de seis meses para terminar un caso de mediación y arbitraje. En menos de un mes los casos resueltos en la instancia de mediación solamente.

La Ley tiene 64 artículos divididos en tres títulos. El título primero establece que el sistema arbitral es un mecanismo alternativo de solución de conflictos al cual las partes pueden someter de mutuo acuerdo, las controversias susceptibles de transacción, existentes o futuras para que sean resueltas por los Tribunales de Arbitraje administrado o por árbitros independientes que se conformaren para conocer dichas controversias.

La diferencia anterior se explica en la misma Ley que establece que el arbitraje es administrado cuando se desarrolla con sujeción a esta Ley y a las normas y procedimientos expedidos por un Centro de Arbitraje.

El arbitraje es independiente cuando se realiza conforme a lo que las partes pacten, con arreglo a esta Ley de Arbitraje.

Al iniciarse un procedimiento de arbitraje las partes podrán señalar si los árbitros deben decidir en equidad o en derecho. Esta diferenciación, inclusive, permite actuar analizando los hechos más que la norma jurídica cuando se trata de un arbitraje por equidad pues los árbitros actuaran conforme a su leal saber y entender atendiendo los principios universales de la sana crítica. En este caso los árbitros no tienen que ser necesariamente abogados.

Para el caso de arbitraje fundado en derecho los árbitros deberán atenerse a la Ley, a los principios universales del derecho, a la jurisprudencia y a la doctrina.

Para los arbitrajes en derecho los árbitros deberán ser obligatoriamente abogados. Cuando no hubiese convenio el laudo será dictado en equidad.

## **MÉTODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

La importancia de los métodos alternativos de solución de conflictos es proporcionar respuestas rápidas y accesibles a los conflictos sociales que se presentan en el día a día de los ciudadanos que conviven dentro de un estado democrático, puesto que, la existencia de instituciones capaces de regular y facilitar la resolución de conflictos debe ser un punto fundamental existente y además, normal dentro de toda sociedad que adopte dicha teoría política.

En toda sociedad democrática, existe una pluralidad de sujetos, los cuales actúan libremente y por ende, de manera distinta unos de otros, se presentarán conflictos con cierta frecuencia, el meollo del asunto, se encuentra en conseguir formas eficaces de resolver los mismos.

Esto es lo que se ha intentado hacer desde antaño, cuando se creó por primera vez el sistema judicial, con valores de justicia y equidad, sin embargo, en una sociedad como la nuestra, en la cual esos conflictos comunes y corrientes, tales como, falta de presupuesto y falta de tiempo, se entrelazan con una situación social deplorable, es altamente complicado por no decir imposible para un ciudadano común recurrir a un litigio, activando así el aparato jurisdiccional.

Todo lo anterior manifestado es que surgen los llamados Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos, como una respuesta fácil y eficaz, pero por encima de todo accesible a la ciudadanía, al momento en que se vean envueltos en algún problema que pudiera tener una solución más sencilla y rápida que la de un juicio.

## **Ventajas:**

- a. **Económica.-** Si los litigios suelen caracterizarse por la desproporción entre el valor económico del litigio y los costes que acarrea la reclamación, las MASCS presentan el beneficio económico de la disminución de los costes de los procedimientos.
- b. **Confidencial.-** Aumentan la confianza de los involucrados en la justicia, al ver que cuando existen problemas y sus derechos han sido vulnerados, pueden encontrar, a través de un procedimiento ágil y barato, y una respuesta eficaz.
- c. **Exitosa.-** Si la ausencia de trámites complejos desincentiva el uso de la vía judicial, y eso se traduce en una desprotección del consumidor, los métodos alternativos se caracterizan por una simplicidad de trámites que hacen más atractiva la posibilidad de reclamación, y conlleva una adecuada protección de los derechos.
- d. **Informal.-** Fomentan la «cultura del diálogo», para la resolución de conflictos. Permiten a las partes entablar un diálogo para encontrar una solución mediante la negociación, en lugar de la confrontación, por lo que sirven como instrumento de armonía social.
- e. **Justa.-** Descongestión del sistema judicial, con el consiguiente acortamiento en los plazos de resolución de los asuntos tramitados a través del cauce procesal.
- f. **Rápida.-** Las reclamaciones tienden a tramitarse y resolverse en un corto espacio de tiempo, con lo que se reduce el tiempo de solución de los litigios.

- g. **Flexible.-** Posibilidad de alcanzar un acuerdo que cumplirán voluntariamente, y que puede contribuir a conservar una relación amistosa entre las partes.

**Desventajas:**

- a. **Desequilibrio de poder entre las partes.-** Entienden que la resolución alternativa se inspira en la noción de un litigio judicial como controversia entre dos vecinos con similar poder y en situación de igualdad, quienes llegaran a un acuerdo que no es más que el anticipo de los que las partes predicen que hubiera resultado el juez en la sentencia: pero, en realidad, la mayoría de los juicios no involucra una cuestión de propiedad entre los vecinos iguales, sino a personas con posición económica diferente, a miembros de minorías.
- b. **Falta de fundamento para la posterior actuación judicial.-** Los que creen en la resolución alternativa minimizan la dimensión de juicio como remedio y erróneamente suponen que la sentencia pone fin al proceso, con lo cual piensan que el acuerdo será sustituido. Sin contar la ejecución, hay muchos casos en que la decisión judicial no es más que el principio de una continua actuación del tribunal, la que se torna necesaria justamente porque las condiciones que motivan el pedido de asistencia del juez no cambian.
- c. **Falta de representación suficiente para dar consentimiento.-** Aun cuando se elimina en la vía extrajudicial la necesidad de comparecer por medio de representación, pudiendo actuar las partes por sí solas, ello no impide la representación o asistencia técnica facultativa. La efectividad de la protección del derecho de defensa puede hacer aconsejable la utilización de un apoyo técnico, por lo que tal principio permite que las partes puedan hacerse representar o acompañar por un tercero en todas las etapas del procedimiento.

## **Negociación Directa:**

- a. **Definición.-** La palabra Negociación proviene del latín "negotiatio" que significa acción y efecto de negociar.

Es un proceso encaminado a resolver problemas en la cual dos o más personas examinan voluntariamente sus discrepancias e intentan alcanzar una decisión conjunta sobre los que les afecta a ambos. Puede dar por resultado una transacción sin la ayuda de un tercero; es la concertación de voluntades de las partes.

Es aquel medio de resolución de conflictos, mediante el cual las partes se sientan a conversar acerca del problema y lo resuelven otorgándose mutuas concesiones, sin necesidad de la intervención de un tercero.

- b. **Proceso Cíclico.-** Implica el cambio repetitivo de información entre las partes, su evaluación y los resultantes ajustes de expectativas y preferencias.

- c. **Objeto.-** La negociación es una institución que persigue establecer una relación más deseable para ambas partes a través del intercambio, trueque y compromiso de derechos, sean éstos legales, económicos o psicológicos; siendo sus objetivos más importantes:

- Lograr un orden de relaciones donde antes no existían.
- Modificar un conjunto de relaciones existentes por otras más convenientes para una de las partes o para ambas.

- d. **Gestión.-**

- Por el resultado; es colaboradora, porque "ambas partes ganan".
- Por las personas que intervienen; es auto compositivo, porque la solución "depende de las partes".

**e. Formas.-**

**e.1. Directa:** La solución depende de las partes sin facilitación de un tercero.

- Conciliador > Propone formas de solución
- Mediador > No propone formas de solución.

**e.2. Asistida:** Facilitado por un tercero.

**f. Tipos.-**

**f.1. Concesional:** Relacionado a la confrontación, ya que vence el que tiene más poder. La parte que no logra satisfacer sus intereses tiene que elegir entre la aceptación de las condiciones impuestas por el "vencedor" o correr el riesgo de ser totalmente "eliminado".

**f.2. Basado en intereses:** Que tiene la ventaja de llegar a resultados de mutuo beneficio y eventualmente mejora la relación entre las partes.

**f.3. Basado en posiciones:** Tiende a obtener resultados que desperdician recursos y beneficios mutuos para las partes.

**g. Ventajas.-** Durante un proceso de negociación las partes aprenden a dominar sus sentimientos, de manera tal que el objetivo ya no sea imponerse sobre el otro, sino lograr un mutuo acuerdo que resulte en una mutua satisfacción de intereses.

La negociación bien hecha conlleva consigo un resultado justo para ambas partes de modo tal que, se logre un bien común. Ayuda a establecer prioridades, puesto que generalmente las partes deben renunciar a parte de sus intereses en la búsqueda de una satisfacción común a todos.

- h. **Desventajas.-** La principal desventaja de dicho método de negociación, es que ambas partes tienen que estar dispuestas a discutir y a sacrificar parte de sus intereses, si alguna de ellas no lo está, o pretende imponerse sin escuchar los argumentos del contrario, la negociación no será efectiva. En tal sentido, se recomiendan este método sólo a aquellas partes que estén conscientes de que la negociación no es fácil y que deben ceder un poco para lograr finalmente, un acuerdo que resulte satisfactorio para todas las partes.

### **Facilitación:**

**a. Constituye una forma menos activa de mediación.-**

- b. Facilitadores.-** Los facilitadores pueden actuar como moderadores en grandes encuentros, garantizando que todos sean capaces de expresarse y ser escuchados. No se espera de ellos que ofrezcan sus propias ideas o que participen activamente conduciendo a las partes hacia un acuerdo. La facilitación puede también aplicarse uno – por – uno, para guiar a un individuo a través de procesos estratégicos, tales como solucionar, priorizar y planear el problema.

**b.1. Facilitadores Guían.-** Los facilitadores guían los procesos

### **Conciliación:**

**a. Definición.-**

Es un medio alternativo y extrajudicial que evita que las partes tengan como única opción el proceso judicial, brindándoles la ventaja de encontrar una solución en forma rápida, eficaz y económica. Es un proceso de negociación asistida por un tercero denominado Conciliador, que ayuda a que las partes encuentren una solución consensual que satisfaga sus intereses; teniéndose en cuenta que la solución final siempre será de las mismas partes.

Es un acto jurídico por medio del cual las partes buscan solucionar sus conflictos, con la ayuda de un tercero que da fórmulas o propuestas conciliatorias, dentro de una audiencia de conciliación, cuyos acuerdos será reflejado en un acta de conciliación.

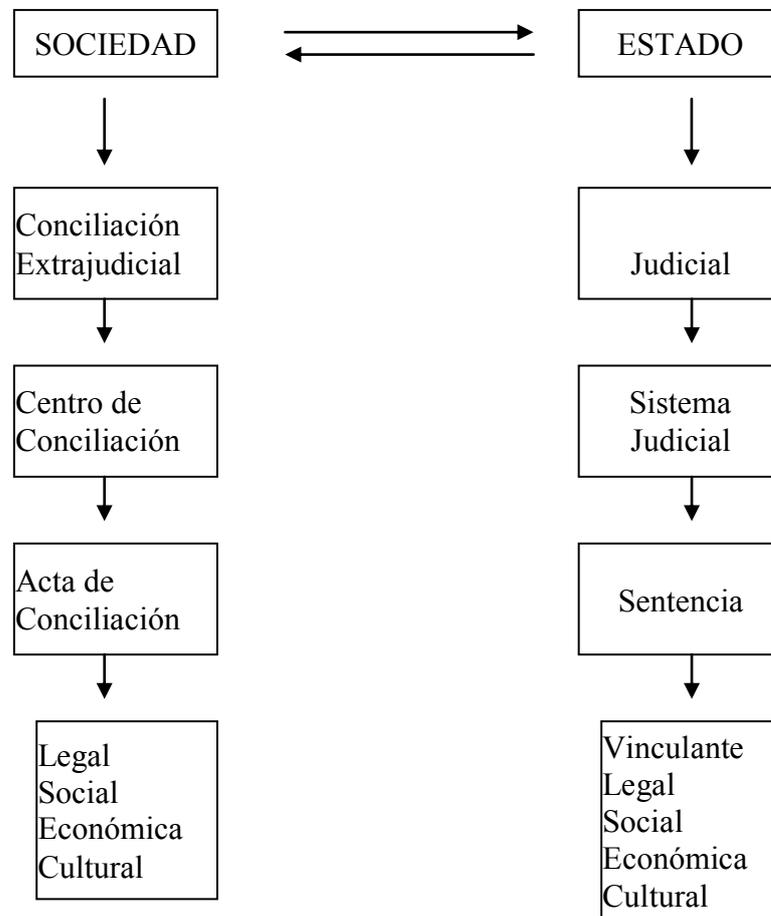
**b. Situación Jurídica.-**

Es una institución que se encuentra vigente facultativamente, hasta que el Ministerio de Justicia lo haga obligatorio progresivamente considerando el número de Centros de Conciliación y conciliadores acreditados, a partir del cual será una etapa previa obligatoria antes de iniciar un proceso judicial.

**c. Naturaleza Jurídica.-**

Es una institución jurídica con legalidad más no con legitimidad (no reconocido por todos) y no es una institución jurídica social (no conocido por todos).

## Canalización de los derechos Ius Imperium



### d. Características.-

**d.1. Consensual:** Las partes adoptan libre y voluntariamente sus acuerdos bajo el principio de la autonomía de la voluntad.

**d.2. Voluntario:** Las partes deben participar libremente en la audiencia de conciliación.

**d.3. Actuación de un tercero:** La partes tienen la facultad de elegir el Centro de Conciliación o Juzgado de Paz en donde acudirán a resolver su conflicto, el cual a su vez designará al conciliador capacitado en la materia a conciliar.

**d.4. Informalidad:** La conciliación es un procedimiento flexible e informal, lo cual hace que se desarrolle en forma ágil y en un clima de confianza; respetando ciertas normas de conductas establecidas por el conciliador, todo ello dentro de los principios establecidos en la ley.

**d.5. Privacidad:** Supone "que sólo las partes" directamente involucradas en el conflicto, además del conciliador, podrán participar en la audiencia de conciliación, sin embargo, existe la posibilidad de que las partes concurren acompañadas por personas de su confianza, sean letradas o no, quedando en facultad del conciliador y de las partes aceptar la presencia de éstos últimos.

**d.6. Confidencialidad:** Supone que toda "información" expuesta ante el conciliador y las mismas partes se mantendrá en absoluta reserva.

**e. Principios.-**

- Equidad: Supone que el acuerdo conciliatorio debe ser "sentido como justo" por las partes.
- Neutralidad: Supone la no existencia de vínculo alguno entre el conciliador y una de las partes que solicita sus servicios.
- Imparcialidad: Exige que el conciliador debe mantener una postura libre sin perjuicios o favoritismos a través de acciones o palabras.
- Confidencialidad: Supone que el conciliador y las partes deberán guardar absoluta reserva de lo sostenido en la audiencia de conciliación, salvo conocimiento de la realización de un delito, en cuyo caso se deberá poner en conocimiento de la autoridad competente.
- Empoderamiento o simetría de poder: A pesar de no estar contemplado en la Ley ni en el Reglamento, es importante tomar en consideración el principio de la simetría de poder. Uno de los temas más críticos en la conciliación, es la situación en la cual una de las partes tiene más poder que la otra y ambas saben de esta situación.
- Esto exige que el conciliador ante el evidente desequilibrio de condiciones,

crea mecanismos para que las partes en conflicto sientan que participan en iguales términos en la discusión, expresen sus intereses y necesidades que influyen en la toma de decisiones, presenten alternativas, evalúen las consecuencias de las posibles soluciones y participen en el logro de la solución.

#### **e.1. P. Éticos:**

- Veracidad: El acuerdo debe reflejar la voluntad real de las partes.
- Buena fe: Supone el proceder honesto y leal de las partes de querer solucionar el conflicto.
- Legalidad: Entendido como el respeto y conformidad del acuerdo conciliatorio con nuestro ordenamiento jurídico, la moral y las buenas costumbres.
- Celeridad: Supone su desarrollo en forma rápida, teniendo como límite 30 días calendario.
- Economía: Entendido como el ahorro de tiempo y dinero de las partes, evitando un proceso judicial largo y tedioso.

#### **e.2. P. Procesales**

- Participación y mayor control de las partes sobre el procedimiento.
- Preservación de las relaciones; porque además de solucionar un conflicto, proporciona una cultura de paz entre las partes.
- Rápido y económico.
- Soluciones creativas y efectivas.

#### **f. Materias Conciliables.-**

Son materia de conciliación, las pretensiones determinadas o determinables, que versen sobre derechos disponibles.

Es decir sobre contenido patrimonial: Desalojos; otorgamiento de escrituras; interdictos; pago de deudas; resolución de contrato; incumplimiento de contrato; rectificación de áreas; obligación de dar, hacer y no hacer; desalojo anticipado; acuerdos a futuro cuando una de las partes incumpla sus obligaciones.

**f.1. Pretensión determinada:** Lo que desea el solicitante, pero está plasmado en la solicitud de conciliación.

**f.2. Pretensión determinable:** Pretensión que pueda definirse por cualquiera de las partes, con posterioridad a la presentación de la solicitud.

**f.3. En Derecho de Familia:** Alimentos, régimen de visitas, tercerías, liquidación de sociedad de gananciales y otras que derive de la relación familiar.

En alimentos no hay cosa juzgada; por ende al haber sentencia por alimentos es viable conciliar; esta acta de conciliación se oficializa al juzgado para que dicte una nueva resolución de fijación de alimentos "homologación"; si no hay sentencia y el demandante no cumple con el acta, ésta debe ser ejecutada en vía judicial.

**f.4. En Derecho Laboral:** Pago de beneficios sociales, reposición, pago de remuneraciones, etc.; respetando los derechos irrenunciables.

**g. Materias Obligatorias.-**

- Cuando las partes han convenido vía arbitral.
- En asuntos en que el Estado es parte.
- En controversias relativas a cuantías de la reparación civil derivada de la comisión de delitos o faltas, cuando ella no hubiera sido fijado por resolución firme.

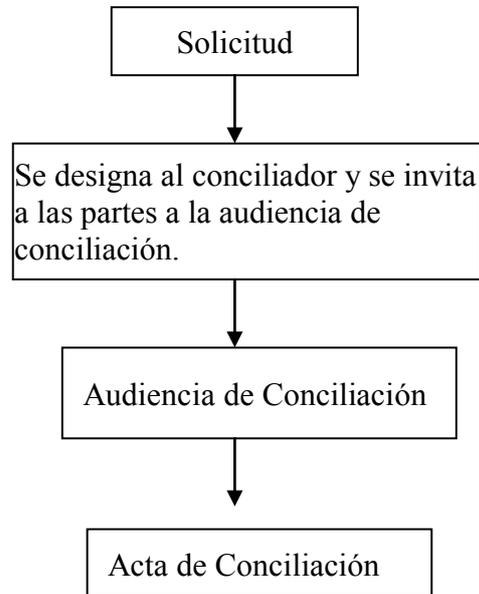
#### **h. No procede la conciliación**

- La parte emplazada domiciliada en el extranjero.
- En Procesos Contenciosos Administrativos.
- En Procesos Cautelares.
- De Ejecución.
- De Garantías Constitucionales.
- Tercerías.
- Casos de violencia familiar.
- Cuando se trate de derechos y bienes de incapaces.
- Antes por excepción se conciliaba en conflictos por violencia familiar, teniéndose en cuenta que el fin de la conciliación en este tipo de materia es el cese definitivo de los actos de violencia. Por tanto recae en nulidad los acuerdos que impliquen renuncia de derechos o legitimen los actos de violencia.

#### **i. Límites a que se somete la conciliación**

- Las normas de derecho imperativo.
- La moral (valoración de nuestros propios actos).
- La ética (exigencias de comportamientos que proviene del exterior).
- Las buenas costumbres (comportamiento exigible en un ámbito territorial).
- Los intereses superior del niño, en casos de familia).

**j. Audiencia de conciliación.-**



**k. Quienes pueden conciliar.-**

- Los Jueces de Paz No Letrados.
- Conciliadores extrajudiciales.
- Las Defensorías del Niño y Adolescentes.
- Los Jueces de Paz Letrados.
- Juzgados de Familia.

**l. Los conciliadores**

**n.1. Definición.-** Es una persona capacitada acreditada por el Ministerio de Justicia, cuya función es restablecer la comunicación entre las partes, determinar el problema, aportar sugerencias y fórmulas conciliatorias no obligatorias que conllevan a la solución del mismo.

## **n.2. Requisitos.-**

- Mayoría de edad.
- Haber sido capacitado en técnicas de conciliación, negociación y MARCS. Para lo cual, después de haber llevado un curso de 60 horas lectivas como mínimo, deberá aprobar una evaluación teórica y tres evaluaciones prácticas (audiencias simuladas de conciliación) en el Ministerio Público o en una institución acreditada para capacitar; además 08 hrs. adicionales sobre estructura del Estado, principios generales del derecho y sistema judicial peruano, para las personas que no tengan formación legal superior.
- Estar acreditado como conciliador extrajudicial por el Ministerio de Justicia; para lo cual se extenderá una resolución por la Secretaría Técnica de Conciliación (STC) y posteriormente se extenderá un diploma que reconoce como tal, firmado por el Ministro o Viceministro de Justicia.
- Probada trayectoria ética y moral; suplida por los antecedentes penales y judiciales.
- Para acreditarse como conciliador en materia de familia o laboral, deberá aprobarse un curso de especialización autorizado por la STC, con un mínimo de 40hrs. lectivas y una fase de afianzamiento práctico.

## **n.3. Perfil del conciliador.-**

- Neutral.
- Motivador.
- Comunicador.
- Creativo.
- Negociador.
- Estratégico.

- Tolerante.

#### **n.4. Funciones.-**

- Facilitar la comunicación entre las partes.
- Eventualmente proponer fórmulas conciliatorias no obligatorias.

#### **n.5. Sanciones.-**

- Amonestación escrita.
- Multa.
- Suspensión de 01 a 06 meses.
- Inhabilitación permanente.

Dentro de la Conciliación se encuentra subdividida:

**m. La Conciliación Intra-proceso.-** Es la facultad que tienen el juez y las partes de resolver el conflicto aviniendo los intereses contrapuestos de las partes en cualquier etapa del proceso judicial de primera instancia.

La conciliación es un acto trilateral o sea las partes, sus representantes y el juez, sin embargo es una acto de las partes y el juez, excluyendo a sus representantes, toda vez que desnaturalizaría el verdadero sentido de la conciliación.

Las partes pueden rechazar la decisión o fórmula conciliatoria (pero si la fórmula establece derechos iguales o mayores a los de una sentencia previa, se impone una multa pecuniaria por rechazarla). Tiene efectos de cosa juzgada.

**n. La Conciliación Extra-proceso.-** Es un camino previo al proceso judicial y también implica la participación de un conciliador, las partes y sus representantes. Los conciliadores pueden ser funcionarios de la administración pública, abogados, otros profesionales o cualquier persona con ciertas habilidades. El conciliador es escogido por las partes, y el objetivo es evitar un proceso judicial. Las materias conciliables por lo general son Derechos disponibles de las partes; alimentos, régimen de visitas y violencia familiar; y cuantía de la reparación civil derivada de la comisión de delitos.

El acto de conciliación, implica una intensa persuasión por parte del conciliador, esto es manejar todas las herramientas conciliadoras y permitidas por la ley.

El resultado de la conciliación es meramente privado, esto es inter pares, confidencial. Las partes pueden rechazar la decisión o fórmula conciliatoria. En algunos países de Latinoamérica la conciliación extra-proceso es un requisito previo a ciertos procesos judiciales.

**o. Transacción.-** Es un contrato por el cual las partes, mediante recíprocas concesiones, terminan un litigio pendiente o precaven un litigio eventual. Existen por tanto, dos tipos de transacción, a saber: la extrajudicial mediante la cual las partes se ponen de acuerdo con el fin de evitar un litigio, y la judicial en la cual las partes manifiestan su mutuo consenso para poner fin a un juicio ya iniciado.

Con relación a la naturaleza jurídica de la transacción, RENGEL-ROMBERG señala que la transacción constituye "una especie del negocio de declaración de certeza, que es una convención celebrada por las partes con el objeto de establecer la certeza de sus propias relaciones jurídicas, o regular relaciones precedentes, eliminando ciertas faltas de certeza, al amparo del principio general de la autonomía de la voluntad privada, en aquellas zonas del derecho en que las partes pueden disponer del objeto que desean regular".

Así, cuando ese negocio jurídico tiene por objeto poner fin a un litigio ya existente, mediante la recíproca voluntad de las partes, se está en presencia de la transacción.

### **Mediación:**

Es aquel método en el cual una persona imparcial que es llamado “mediador”, ayuda a las partes a conseguir una resolución pacífica del conflicto que sea aceptada por todas ellas. Todo esto lo logra sin intervenir demasiado, es decir, sin necesidad de decir a las partes que es lo que deben o no hacer, sino que simplemente se limita a escucharlas, aconsejarlas y en lenguaje coloquial “calmar los ánimos” para ayudar a lograr la respuesta al problema.

El mediador no decide, ni resuelve el asunto, no es necesario porque el mismo es resuelto por las partes en conjunto, éste se dedica a servir de “facilitador” durante el proceso.

**a. Generalidades.-** Mecanismo en el cual interviene un tercero que ayuda a las partes para arribar a una solución pero sin proponer fórmulas de solución. El papel del tercero, es mejorar la comunicación entre las partes para que estas precisen con claridad el conflicto, descubran sus intereses y generen opciones para hacer realizable un acuerdo satisfactorio. El mediador es una personal neutral que no tiene interés personal en el resultado por lo que la suspicacia y la desconfianza se reducen al mínimo.

#### **b. Gestión.-**

**b.1. Por el resultado;** es colaboradora, porque "ambas partes ganan".

**b.2. Por las personas que intervienen;** es auto compositivo, porque la solución "depende de las partes".

**c. Formas.-**

**c.1. Empresarial:** Se utiliza para solucionar problemas de productividad y de cooperación entre los empleados.

**c.2. Del personal:** Por un especialista en personal, que naturalmente está adscrito al departamento de relaciones industriales.

**c.3. Marital:** Forma separada de la mediación, ya que para intervenir en un caso como estos se necesita de una capacitación especializada.

**c.4. Amical:** El mediador es un amigo de dos o más personas que tienen un conflicto.

**c.5. Comunitaria:** Miembros de una comunidad sirven de mediadores entre otros miembros.

**c.6. Paternal:** Cuando existe un conflicto entre los padres o progenitores y el hijo(s).

**d. Ventajas.-** Es particularmente útil, cuando las partes quieren conservar su relación entre sí, puesto que, al resolver las partes en consenso el conflicto y por lo tanto, quedar todas satisfechas, la relación entre ellas no se ve tan perjudicada. Por otra parte, es una excelente manera para resolver las disputas de manera rápida y económica, porque las partes sólo necesitarán de un poco de tiempo para sentarse a discutir son conflicto entre sí y con su mediador. Por último, puede resultar beneficiosa cuando se quiera apartar las emociones de la resolución del conflicto, para lo cual la ayuda del mediador puede convertirse en una gran herramienta.

**e. Desventajas.-** Es estrictamente necesario que todas las partes involucradas estén dispuestas a cooperar, de no ser así, todo resultaría en una gran pérdida de tiempo. Suele ser poco eficaz cuando una parte tiene cierto poder o

influencia sobre la otra. Por último, es un método que no debe ser aplicado a cualquier conflicto, sino que se deben estudiar las condiciones del mismo y de las partes. Sin embargo, esto se puede resolver con un simple análisis detenido de la situación, luego del cual se determinará cuál es el método que más se adecue al caso en concreto y se sugerirá a las partes la aplicación del mismo.

f. **Características.-** El sistema de mediación se caracteriza por crear un contexto más flexible para la conducción de disputas.

Lo característico del sistema de mediación es la inclusión de una tercera parte, “el mediador”, que actúa para ayudar a las otras dos partes “disputantes” a alcanzar un acuerdo, pero cuyas intervenciones no tienen la obligatoriedad de ser aceptadas por los disputantes.

**f.1. Pacífico.-** Se ofrece a las personas que tienen conflictos entre sí la opción de arreglo pacífico, efectivo, rápido y de bajo costo.

**f.2. Dialogo.-** Es mecanismo donde reina la palabra para evitar el resentimiento social.

**f.3. No Adversarial**

**f.4. Confidencial.-** Todas las determinaciones que se tomen dentro de la mediación y las fórmulas que sean propuestas, tienen carácter reservado, e incluso impiden que posteriormente sean utilizadas para el proceso judicial.

**f.5. Voluntario.-** Este puede conducir o no al logro de acuerdos, lo cual resulta claramente facultativo de las partes; en este sentido, en el evento de no alcanzar una solución negociada, las partes pueden acudir libremente a los otros mecanismos alternativos o a la administración de justicia.

#### **g. Rol del Mediador.-**

- Establecer los contextos y reglas del proceso.
- Proveer de información a las partes.
- Facilitar la comunicación y confianza entre las partes a través de modelos de comunicación que permitan a las partes formular a sus respectivas posiciones e intereses y que ofrezcan la posibilidad de que las partes realmente se escuchen y reflexionen sobre las diferentes opciones para poder arribar por si misma a la solución más satisfactoria para ellas.
- Regular el balance o equilibrio de poder
- Legitimar el proceso.

El mediador debe lograr establecer una relación entre las partes para facilitar el proceso de negociación, teniendo en cuenta que el conflicto tiene un ciclo de evolución.

Además debe contar con ciertos conocimientos y habilidades como por ejemplo conocimientos en psicología, sociología, derecho, ciencias naturales, etc.

El mediador siempre debe crear un lugar, una forma y un tiempo para que las partes se identifiquen y reconozcan, debe permitir la comunicación entre las partes. Desarrollar habilidades como: observar y percibir los diferentes tipos de lenguajes, cuestionar, motivar, crear opciones y promover la negociación ayudando a las partes a encontrar su propia solución.

Sus actitudes debe procurar ser siempre flexible, objetivo, respetuoso, paciente creativo y empático.

Debe controlar sus emociones y su lenguaje no verbal. Debe saber ganarse cierto grado de confianza de las partes.

Las estrategias que el mediador debe utilizar figuran las siguientes:

- Establecer una relación que facilite el proceso de mediación, controlando su desarrollo y tratando de encauzar adecuadamente la tensión.
- Buscar que las partes se escuchen.
- No permitir el despliegue de agresividad entre las partes.
- Describir el conflicto para objetivarlo, reformulando las demandas de las partes de modo de acortar diferencias y facilitando la elaboración de opciones de mutuo beneficio.
- Conocer y ponderar las diferencias culturales.
- No recomendar ninguna de las posibles alternativas, ni coaccionar para que las partes lleguen a un acuerdo sobre los puntos objeto de la mediación.
- Mantener la igualdad en la comunicación, de tal manera que la facilidad de palabra de una parte no sofoque la opinión de la menos locuaz.

Antes de cerrar un acuerdo, el mediador tiene la obligación de verificar:

- Que las partes hayan considerado los diversos aspectos que el acuerdo representa y las posibles consecuencias que de él pudieran derivarse.
- Que las partes hayan considerado también los intereses de otras personas o grupo que puedan resultar afectadas por el acuerdo.
- Que las partes hayan accedido al acuerdo en forma voluntaria
- Supervisar que las partes se encuentren debidamente asesoradas e informadas, con carácter previo a la firma del acuerdo.

## **Arbitraje:**

### **a. Definición.-**

Método de resolver extrajudicialmente controversias en virtud del cual las partes acuerdan (convenio arbitral) someter la solución de determinados conflictos que hayan surgido o puedan surgir entre ellos respecto de una determinada relación jurídica, a la decisión (laudo arbitral) de uno o varios terceros (árbitros)

ajeno(s) a las partes y no integrado en un órgano judicial estatal. El arbitraje puede ser voluntario (las partes acuerdan libremente someterse al arbitraje) u obligatorio (las partes están obligadas por el imperio de las normas legales en determinadas circunstancias).

Sistema de solución de conflictos en que la voluntad de las partes, se somete a la voluntad de un tercero.

Con este mecanismo, un tercero denominado árbitro, tiene facultades propias de un juzgador; en tal sentido, puede actuar y valorar las pruebas que les permita arribar a una decisión final.

**b. Gestión.-**

**b.1. Por el resultado;** es confrontativa, porque "hay un ganador y un perdedor".

**b.2. Por las personas que intervienen;** es heterocompositiva, porque la solución "depende de un tercero".

**c. Formas.-** de arbitraje según el ámbito a desarrollarse:

**c.1. Nacional:** La partes domicilian en el Ecuador; sede en Ecuador y cumplimiento en el Ecuador.

**c.2. Internacional:** Una o ambas partes pueden domiciliar en el Ecuador; sede en el Ecuador y su cumplimiento dentro o fuera del Ecuador.

**c.3. Extranjero:** Pueden o no vivir en el Ecuador; sede fuera del Ecuador y su cumplimiento dentro o fuera del Ecuador.

**Institucional:** Cuando las partes se someten a los estatutos y reglamentos de un centro de arbitraje privado.

**d. Clases de árbitros.-**

**e.1. De Derecho:** Cuando los árbitros son abogados, quienes resolverán la cuestión controvertida con arreglo al derecho aplicable.

**e.2. De Conciencia:** Los árbitros no son abogados; son personas naturales mayores de edad, que no tiene incompatibilidad para actuar como árbitros, encontrándose en pleno ejercicio de sus derechos civiles; resolviendo conforme a sus conocimientos y leal saber y entender.

e. **Ventajas.-** Es ideal cuando las partes quieren someter su conflicto a la decisión de un tercero, distinto al órgano jurisdiccional. Es mucho más simple y económico que un proceso judicial.

f. **Desventajas.-** Al igual que en todos los otros métodos, las partes deben estar dispuestas a aceptar el resultado, más aún si se trata de un arbitraje “no vinculante”, en el cual las partes no renuncian a su derecho a una acción judicial.

**g. Características.-**

- Alternativa menos formal
- Emite una sentencia menos o dictamen
- Existe un jurado neutro
- Oye versiones de cada lado

## CUADRO 2 | Modalidades de Resolución Negociada

<b>NEGOCIACIÓN DIRECTA</b>	Es un proceso a través del cual las partes en disputa se encuentran en disposición de llegar a una resolución mutuamente aceptable. Cada parte representa sus propios intereses.
<b>CONCILIACIÓN</b>	Es un proceso a través del cual un ente ajeno al conflicto se une a las partes en disputa para discutir entre sí. Al contrario de la mediación, la conciliación normalmente connota apenas un involucramiento preliminar de la parte ajena al conflicto. Los conciliadores usualmente no asumen un rol activo para solucionar la contienda, pero pueden ayudar a establecer una agenda, manteniendo un registro (grabación) y administración, pudiendo actuar como “mediadores” cuando las partes no se encuentran directamente, o como un “moderador” durante encuentros discretos.
<b>FACILITACIÓN</b>	Es similar a la conciliación, constituyendo una forma menos activa de mediación. Los facilitadores pueden actuar como moderadores en grandes encuentros, garantizando que todos sean capaces de expresarse y ser escuchados. No se espera de ellos que ofrezcan sus propias ideas o que participen activamente conduciendo a las partes hacia un acuerdo. La facilitación puede también aplicarse a nivel one-to-one, para guiar a un individuo a través de procesos estratégicos, tales como solucionar, priorizar y planear el problema.
<b>MEDIACIÓN</b>	Es un proceso durante el cual las partes en disputa dialogan (conjuntamente y también reservadamente) con una tercera parte ajena al conflicto en quien confían, parte neutra e independiente (el mediador), para explorar y decidir cómo el conflicto entre ellas se debe solucionar. El mediador ayuda a las partes a llegar a un acuerdo, sin embargo él no tiene ningún poder para imponerles un resultado. La mediación se define frecuentemente como el proceso de ajuste de conflictos en el cual una parte ajena al conflicto supervisa la negociación entre dos partes en disputa. El mediador es una parte neutra que, aunque no tenga capacidad de expresar un juicio, actúa de cierta forma como un facilitador del proceso de búsqueda de un acuerdo. La cualidad medular del mediador se ha descrito como “su capacidad de reorientar a las partes, la una hacia la otra, no a través de la imposición de reglas, sino auxiliándolas para que alcancen una percepción nueva y compartida en sus relaciones, percepción que reorientará las actitudes y disposiciones de la una a la otra”.
<b>ARBITRAJE</b>	Se utiliza generalmente como una alternativa menos formal a la de ir al tribunal. Este es un proceso en el cual un ente o jurado neutro, y no involucrado en el conflicto, se encuentra con las partes en disputa, oye las versiones de cada lado y emite una sentencia o decisión. Tal decisión puede aplicarse a las partes si ellas estuvieren de acuerdo previamente con la misma. Al contrario del tribunal, las partes en disputa pueden participar escogiendo al árbitro (que con frecuencia es un experto sobre el asunto en disputa) y determinando las reglas que rigen el proceso. Audiencias de arbitraje se celebran generalmente de forma privada. Algunas veces las partes en disputa utilizan un proceso combinado conocido por “med-arb”, con la finalidad de mantener las ventajas tanto de la mediación como del arbitraje. Si el mediador no logra tener éxito en la solución de la disputa a través del acuerdo entre las partes, se convierte en un árbitro que tiene poder para emitir una decisión.

FUENTE SUSTAINABLE DEVELOPMENT DEPARTMENT DE LA FAO (EN VIÉGAS, 2007).

## DOCTRINAS DE LA LEY ORGÁNICA DE LA FUNCIÓN JUDICIAL

La Ley Orgánica de la Función Judicial fue promulgada en el Ecuador en 1974, durante el gobierno de facto del Gral. Guillermo Rodríguez Lara.

Este cuerpo normativo no tuvo consideración, por lo cual, los fines que tenía se deducen de su contenido y del contexto. El fin de esta Ley fue organizar la administración de justicia, estableciendo las autoridades judiciales, niveles de la judicatura, competencia, jurisdicción y requisitos, pero sin regular aspectos sustanciales, tales como la carrera judicial o el régimen disciplinario. Esta ley se limitó a describir la estructura organizativa, sin determinar jurisdicción ni las competencias de los órganos de la Función Judicial. Además, la regulación sólo operó respecto de las juezas y jueces y los funcionarios administrativos y auxiliares.

El entorno político en el cual se promulgó este cuerpo normativo era el de la transición hacia la democracia bajo la regencia de los militares, en medio de un intento tardío de aplicar las políticas de sustitución de importaciones del cepalismo y el auge del nacionalismo en el control de los sectores estratégicos de la economía. Esto supuso, al mismo tiempo, una inflación de la actividad gremial al interior del Estado, por lo cual no es una novedad que esta Ley regulara sólo la organización, respetando, implícitamente, las estructuras formales de la organización judicial, donde se resolverían todos los problemas de la administración de justicia. Por otro lado, estos sectores se encontraban fuertemente vinculados a los abogados y las facultades tradicionales de derecho.

En otras palabras, esta normativa nos presentaba una justicia de espaldas al proceso histórico del Ecuador y sin que tuviera ninguna incidencia social en el diseño del Estado. Sólo basta ver la Constitución que estaba vigente para aquella época para darse cuenta el poco peso político y social que tenían los jueces –por aquel tiempo, sólo jueces, lo que Zaffaroni llama magistraturas empírico-primitivas.

Tampoco en esta Ley se incluyeron los principios de la administración de justicia y el desarrollo de los derechos de los instrumentos internacionales y constitucionales respecto de la justicia y las garantías. No fue muy clara en cuanto a los mecanismos de selección, permanencia y remoción de jueces, y no consideró mecanismos de participación social. Apenas en el Título VII, el último, se consideran disposiciones comunes, las cuales, hacían referencia a inhabilidades y prohibiciones, formalidades y otras normas sobre temas diversos.

Desde su promulgación, este cuerpo legal ha tenido, relativamente, pocas reformas, de alta, media y baja intensidad hasta abril de 2008: 78 reformas.

En su mayoría, estas reformas hacían referencia a la inclusión de nuevos jueces (de niños, niñas y adolescentes, por ejemplo) o a beneficios gremiales. Las reformas más importantes se dieron en 1997: a) se desagrega a los árbitros de la regulación judicial e incluye –sólo formalmente a los jueces de familia; se modifica la competencia de los tribunales de lo contencioso administrativo y fiscal; y se cambian las reglas y requisitos para la selección y sustitución de los jueces, y se fortalece las facultades de control judicial en favor de la Corte Suprema de Justicia.

Estas reformas fueron el resultado posterior a las reformas constitucionales de 1992 y 1996. Luego, la Constitución de 1998 crea el Consejo Nacional de la Judicatura con el fin de que sea el organismo de administración y gobierno de la Función Judicial, y se posibiliten las condiciones político-jurídicas para la modernización de la justicia y la racionalización de la actividad judicial.

La Constitución de 1998 fue la primera en darle cierto contenido sustancial no sólo la descripción de la organización jerárquica de la judicatura de las anteriores constituciones a la regulación de la Función Judicial, pues introdujo por primera vez algunos principios de la justicia; elevó a rango constitucional los mecanismos alternativos de administración de justicia (como el arbitraje y la mediación) y reconoció la justicia indígena.

De la mano de las fuerzas progresistas de la constituyente de 1997, la justicia pasó a ser un tema importante de la reforma política. La Constitución de 1998 consolidó las conquistas respecto de la administración de justicia, las garantías, estatuto de derechos, y control constitucional logradas en las reformas constitucionales de 1992 y 1996.

Los principios de publicidad y oralidad y el mejoramiento de las denominadas garantías del debido proceso, incorporados en la Constitución de 1998 incidieron sobre la legislación. Por ejemplo, se adoptó un nuevo Código de Procedimiento Penal que intentó instaurar la oralidad y las garantías del debido proceso en los procesos penales sobre la base de un sistema acusatorio atenuado (inquisitivo con elementos acusatorios).

Caso parecido ocurrió respecto de reformas al Código de Trabajo. No obstante, el cambio constitucional no propició una reforma directa en la Ley Orgánica de la Función Judicial, sino de manera indirecta. Por ejemplo, el cambio introducido en el proceso penal por el nuevo Código de Procedimiento Penal, según el cual los jueces dejan de conocer la etapa de instrucción, función que pasa a ser de los fiscales, reformó tácitamente los artículos del 63 al 67 de la Ley Orgánica de la Función Judicial que contenía las competencias de los jueces penales.

También fue importante lo referente la focalización de la gratuidad de la administración de justicia para los casos penales, laborales, de alimentos y de menores del artículo 207 de la Constitución, lo cual permitió el diseño de un sistema de tasas judiciales, mediante la Ley de Creación de Tasas Judiciales y Orgánica reformatoria a la Ley Orgánica del Consejo Nacional de la Judicatura y el Reglamento de Tasas Judiciales.

Adicionalmente, el Tribunal Constitucional declaró la inconstitucionalidad del cobro de tasas judiciales en los casos de acciones constitucionales, con lo cual se amplió la exención de tasas establecido en el texto constitucional.

Por último, el tema central de estas reformas giró alrededor de la independencia judicial externa, por lo cual se mantuvo la cooptación para la integración de la Corte Suprema de Justicia, se elevaron a rango constitucional la carrera judicial y el principio de independencia judicial, y se incorporaron algunas inhabilidades para ser juez. No obstante, estas disposiciones no fueron desarrolladas en la legislación infraconstitucional, especialmente en las leyes orgánicas de la Función Judicial y del Consejo Nacional de la Judicatura. Se mantuvo la Corte Suprema de Justicia en funciones para aquella época y se inició un conflicto político entre ésta y el recién creado Consejo Nacional de la Judicatura.

La normativa no ayudaba para solucionarlo, puesto que, tanto la Ley Orgánica de la Función Judicial como la Ley Orgánica del Consejo Nacional de la Judicatura duplicaba las competencias de gobierno judicial, lo cual propició que la Corte Suprema y el Consejo emitieran un sinnúmero de resoluciones para afirmar sus competencias o para mantener las ya existentes antes de la reforma constitucional y que pugnaban con sus preceptos. En este conflicto, siempre salió ganando la Corte, pues era una institución con mayor tradición en nuestro país.

No obstante, la Corte Suprema, en diciembre de 2004, fue cesada por parte de una mayoría de diputados afín al entonces Presidente de la República, Lucio Gutiérrez. En mayo del 2005 se promulgó, luego de la destitución del Presidente, una Ley Reformatoria a la Ley Orgánica de la Función Judicial que introducía requisitos más rigurosos con el fin de reintegrar una vez más a la Corte que había sido cesada luego de la sustitución presidencial operada en favor del vicepresidente, Alfredo Palacios. Esta reforma buscó legitimar la integración de la Corte a partir de un proceso de selección público.

Finalmente, la última reforma a la Ley Orgánica de la Función Judicial se propuso compatibilizar las normas procesales del Código de Procedimiento Penal y los casos de fuero que conoce la Corte Suprema de Justicia, y se flexibilizaron las reglas para la elección del Presidente de la Corte Suprema.

Así, llegamos a la Constituyente de 2007. Se profundizaron los cambios y se desarrolló más contenido sustancial, constitucionalizando el acceso a la justicia y el ya comentado Estado constitucional de derechos y justicia.

En este contexto, se aprueba el Código Orgánico de la Función Judicial como un imperativo de la constitucionalización de la Administración de Justicia propuesto por la Constitución de 2008.

## **FUNCIÓN JUDICIAL**

Los conflictos sociales que tienen relevancia jurídica no están siendo resueltos de manera oportuna, eficaz y eficiente por la Función Judicial. Los juicios tardan, los abogados y abogadas no cumplen adecuadamente su rol como litigantes, el juez o jueza no siempre es imparcial, el despacho de las causas es escrito, rutinario, burocrático, los actores no coordinan. Por todas estas razones y seguramente muchas más, la ciudadanía no confía en la justicia. Aunque las generalizaciones son siempre injustas, no cabe duda que la administración de justicia tiene que cambiar.

El Art. 167 de la Constitución de la República del Ecuador vigente manifiesta que la potestad de administrar justicia emana y se ejerce por los órganos de la Función Judicial y por los demás órganos y funciones establecidas en la Constitución.

Como nunca antes, la Constitución del 2008 ha establecido algunos cambios importantes que guían la transformación de la justicia. Por mencionar algunas, se trata a la justicia como un sector o sistema, en el que todos tienen un fin común, se reconocen principios relacionados con el accionar de los servidores de justicia. Todos los procedimientos y los derechos están encaminados a que la palabra justicia tenga sentido para el común de las personas. También, como nunca antes, el gobierno se ha tomado en serio la Constitución y ha adecuado el contenido de la ley a sus mandatos.

La nueva Constitución ha impuesto un giro radical en lo que concierne a la organización de la administración de justicia, precisamente respondiendo a ese anhelo y sinsabor que ha provocado el que el órgano legislativo no haya dado paso a iniciativas serias que ya fueron formuladas con mucha anterioridad. Al haber sido aprobada por una enorme mayoría de ecuatorianos, se impone el aporte –que fuera de la condescendencia o no que se pueda tener con la ideología de la nueva Carta Fundamental – de abogados, académicos y funcionarios públicos del Sector Justicia, quienes puedan aportar, desde ópticas distintas, con sus opiniones y perspectivas sobre la aplicación del Código.

El Código ha sido elaborado con ese anhelo fundamental pero, además, contiene una serie de mecanismos que, de ponerse Sector Justicia. Ningún cambio es posible si no se cuenta con un instrumento legislativo que, en primer lugar, desarrolle los preceptos constitucionales y, en segundo lugar, responda a las necesidades que tanta atención reclaman.

La congestión de las causas sin resolver en los tribunales y juzgados, impide que, los jueces puedan actuar con mayor celeridad y eficacia en la resolución de los litigios, situación que obliga a diseñar nuevos mecanismos que permitan a la sociedad llegar a una satisfactoria solución de sus controversias por otros medios.

Los métodos alternativos de solución pueden utilizarse como un medio de solución de conflictos sin que se entable un proceso judicial o como una etapa dentro de un juicio arbitral. Las partes no están obligadas a llegar a un acuerdo. Una vez iniciada la mediación, sin considerar que las alternativas de solución no convienen a sus intereses no firmarán acuerdo alguno, evento en el cual se firmará un acta de imposibilidad, quedando expedita la vía judicial. En el evento de que las partes firmen el acuerdo se obligan a acatarlo. Caso contrario su cumplimiento puede ser conminado con la intervención del juez ordinario, sin necesidad de que se discuta nuevamente el derecho y sin que el acuerdo alcanzado por las partes pueda ser impugnado por ellas.

## PROCEDIMIENTOS JUDICIALES

Que, una normativa judicial integral, que tenga a las personas y colectividades como sujetos centrales de la actuación de las juezas, jueces, fiscales, defensoras y defensores públicos y demás servidores y servidoras judiciales, y que además incorpore los estándares internacionales de derechos humanos y de Administración de Justicia, es una necesidad impostergable en el Ecuador para la construcción de una sociedad profundamente democrática;

Que, el artículo 1 de esta Constitución vigente establece que el Ecuador es un Estado constitucional de derechos y justicia, por lo que la actuación de servidoras y servidores de la justicia debe responder a los principios y disposiciones constitucionales como una garantía de los derechos, limitación del poder estatal y la realización de la justicia;

Que, es, además, indispensable que este nuevo diseño transformador permita romper las barreras económicas, sociales, culturales, generacionales, de género, geográficas y de todo tipo que hacen imposible el acceso a una justicia, efectiva, imparcial y expedita para la defensa de los derechos de toda persona o colectividad, de acuerdo a lo que establecen los artículos 75 y 76 de la Constitución de 2008; y, al mismo tiempo, garantice un régimen eficiente de carreras para las servidoras y servidores judiciales fundamentado en los principios de igualdad y no discriminación, y el ingreso, promoción y evaluación objetiva y permanente sobre la base de sus méritos, con el fin de ejercer la potestad de administrar justicia al servicio y en nombre del pueblo;

Que, es un deber primordial del Estado garantizar el goce efectivo de los derechos constitucionales y desarrollar progresivamente el contenido de los derechos a través de las normas, la jurisprudencia y las políticas públicas, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 3.1, 11.8, 84 y 85;

Que, las normas constitucionales mencionadas, a su vez, incorporan los estándares internacionales de derechos humanos y Administración de Justicia, determinados especialmente en Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, la Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial, la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la Mujer, la Convención sobre los Derechos del Niño, la Convención sobre el Estatuto de los Refugiados, los Principios Rectores de los Desplazamientos Internos, la Convención sobre la Protección de los Derechos de Todos los Trabajadores Migratorios y sus Familiares, el Convenio 169 sobre Pueblos Indígenas y Tribales en Países Independientes, la Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, la Declaración Americana sobre los Derechos del Hombre, la Convención Interamericana sobre Derechos Humanos o "Pacto de San José", el Protocolo adicional a la convención americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales o "Protocolo de San Salvador", la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y erradicar la Violencia contra la Mujer o "Convención de Belem Do Para", la Convención Interamericana para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad; las declaraciones, resoluciones, sentencias observaciones e informes de los comités, cortes comisiones de los sistemas de protección internacional de derechos humanos; y las legislaciones comparadas;

## **CONGESTIONAMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA**

### **Conflicto:**

- a. **Definición.-** Proviene de la voz latina "conflictus" que deriva del verbo "confluyere" (combatir, luchar, pelear, etc.).

Circunstancia en la cual dos o más personas perciben tener intereses mutuamente incompatibles, ya sea total o parcial contrapuestos y excluyentes, generando un contexto confrontativo de permanente oposición.

#### b. Naturaleza del conflicto.-

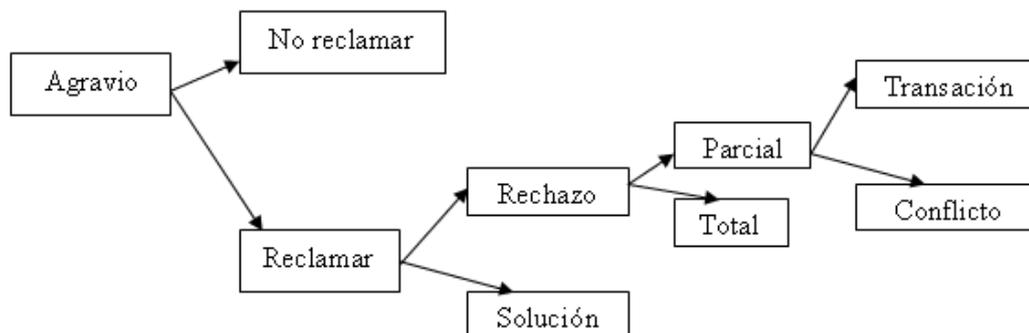
Es de naturaleza humana, cuyos puntos en controversia para cada persona son distintos, ya que el ser humano es conflictivo.

#### c. Valor positivo del conflicto.-

El conflicto debe ser visto como un desafío, como un proceso en la cual se alcanza nuevas posiciones para lograr las necesidades y objetivos.

Permite hacer las cosas de una manera diferente en el futuro, superar nuestras relaciones personales y con los demás, debiendo considerarse desde un punto de vista constructivo como el resultado de diversidad de perspectivas.

#### d. Surgimiento del conflicto.-



#### El conflicto.

Partes primarias o secundarias.

- Terceros o intermediarios.
- Objetivos que se manifiestan generalmente en posiciones

- Asuntos conflictivos.
- Intereses, necesidades y valores.

Se compone por:

- Caminos alternativos de solución al problema: cada una de las partes a menudo tendrán sugerencias dentro de un marco formal de formulación política para resolver el conflicto. En los conflictos interpersonales las alternativas pueden ser cambios de comportamientos sugerida por o para las partes. Es importante identificar también alternativas de solución posibles como hayan surgido en el conflicto.
- Factores limitativos internos: Como valores e intereses que tienen en común las partes en conflicto o los valores intrínsecos de una relación entre ellos que ninguno desea destruir o presiones mutuas debido a compromisos múltiples de las partes que limitan el conflicto.
- Factores limitativos externos: Como una autoridad mayor que pueda intervenir y forzar un arreglo entre las partes.
- Terceros neutrales o interesados: Terceros de confianza de las partes en conflicto que pueden facilitar la comunicación entre las partes, mediar la disputa o localizar recursos financieros para aliviar el problema de escasez.
- Técnicas de mapeo de conflictos: Como la mediación y la conciliación, que puede llegar a fraccionar los asuntos en conflicto y extender el tiempo para favorecer un arreglo.
- Potencial para regular el conflicto: Para cada situación conflictiva se encuentran recursos para limitar y quizás resolver el conflicto, como son:
- Utilidad de la técnica de mapeo: Permite un juicio sistematizado sobre si la intervención del tercero debería continuar; permite llevar a las partes hacia posiciones más cercanas y objetivizar un proceso que tiene mucho más sentido; permite al conciliador convertir una disputa en un fenómeno mucho más fácil de resolver.

Las partes generalmente experimentan miedo, enojo, desconfianza, envidia, deseos de venganza, etc.

Las emociones deben ser manejadas primero antes que cualquier otro asunto, la prioridad ante sentimientos muy fuertes no recae en buscar soluciones a los problemas sino a ser escuchados.

Las técnicas más conocidas para manejar las emociones son: Paráfrasis, reunión por separado o "cuptus"

- Emociones: Son una variable constante en una situación de conflicto. Las partes vienen con una carga emotiva o afectiva producto de una historia conflictiva intrincada.

Cada una de las partes a menudo piensa.

- Que tiene la razón (reforzamiento)
- Que la otra parte es su enemigo (imagen de enemigo)
- Que sus actos son razonables (racionalización)
- Que está siendo víctima de la otra parte (victimización)
- Que la otra parte no vale nada (deshumanización)
- Que la otra parte es siempre así (generalizaciones)

- Percepciones: Los estudios en psicología social demuestran que cada persona aprecia la realidad de modos distintos, distorsiona la imagen de su contraparte, lo cual genera situaciones conflictivas.

- Competir: "Satisfago mis intereses".
- Acceder: "Satisfago los intereses del otro".
- Inacción: "No satisfago ningún interés".
- Huída: "Ya que el costo del problema es alto".
- Resolver: "Satisfago mis intereses y los del otro".

- Transigir: "Medianamente satisfago mis intereses y los del otro".

**e. Estilos de manejo del conflicto.-**

- Se conduce a una estrategia de apartamiento, postergación, retraso, supresión de emociones, etc.
- Negar/ evitar (perder/perder): Desconocimiento a la existencia del conflicto, pero el conflicto no desaparece y generalmente suele crecer hasta el punto de convertirse en inmanejable. Este estilo puede hacer terminar a las partes en la mediocridad.
- Este estilo consiste en acceder, consentir, apoyar a la otra parte descuidando su propio interés.
- Complacer o suavizar (perder/ganar): No se reconoce el aspecto positivo de enfrentar el conflicto abiertamente, dejándose de lado las diferencias usando expresiones como: "no tiene importancia", "la buena gente no pelea", etc.
- La estrategia consiste en ser firme, persuadir, imponer consecuencias, citar políticas y normas, ser inaccesible. Su abuso puede hacer perder la cooperación, reprimir las iniciativas, etc.
- Competir o dominar (ganar/perder): Se intenta la solución recurriendo al poder como autoridad.
- Este estilo busca el punto medio, compartir las diferencias, hacer concesiones, lograr situaciones aceptadas mutuamente, etc. El abuso de este estilo puede motivar a no cumplir lo pactado o regateado (soluciona el síntoma mas no la enfermedad).
- Comprometerse o compartir (ganar algo/perder algo): Es un estilo intermedio respecto a los intereses de las partes. "Tú cedes un poco, yo también", conllevando a "transar".
- Integrar o colaborar (ganar/ganar): Se analiza de forma realista las diferencias en busca de solución. "Este es mi punto de vista, me interesa saber el tuyo", resolviendo el conflicto de intereses al 100%.

#### **f. Estrategias para enfrentar el conflicto.-**

- Separar a las personas del conflicto: Lo esencial es tratar a las personas como tales y al problema según su mérito. Se separa la relación de las personas, de lo sustancial, enfrentando directamente el problema.
- Concentrarse en intereses y no en posiciones:
  - Intereses: Constituye la esencia del conflicto (deseos, inquietudes, emociones, etc.). Es lo que quieren las partes. Responde a la pregunta ¿por qué lo dice?
  - Posiciones: Constituye los requerimientos, exigencias, demandas. Responde a la pregunta ¿qué dice?
- Idear soluciones de mutuo beneficio (que todos ganen): Es idear las soluciones que satisfagan las necesidades y ambiciones de las partes involucradas; para ello debe ampliar las opciones en vez de buscar una sola respuesta, buscar beneficios mutuos.
- Insistir que los criterios sean objetivos: Buscar acuerdos que además de satisfacer a las partes, deben ser viables; ayudar a las partes a la búsqueda de la mejor solución; explorar el MAAN (mejor alternativa de acuerdo negociado).

#### **g. Gestiones de solución de conflicto.-**

- Confrontativa: "hay un ganador y un perdedor"
- Colaboradora: "Ambos ganan"
- Evasiva: "Renuncia(n) a resolver el conflicto"

#### **h. Gestión por el resultado.-**

- Autotutela: "Por legítima defensa" (no útil en la Conciliación)
- Autocompositiva: "La solución depende de las partes"
- Heterocompositiva: "La solución depende de un tercero"

## **i. Gestión por las personas que intervienen**

### **Marco para la resolución de conflictos:**

Existen algunos elementos para crear un marco de resolución de conflictos.

#### **a. Determinar los proceso de resolución de conflictos roles al empezar el proceso**

- Abogado: representa y aboga por un interés particular
- Árbitro: toma una decisión a pedido de los interesados
- Componedor: el que convoca, inicia y diseña el proceso de resolución de conflictos junto a los interesados
- Experto: provee información que puede ser útil para resolver el conflicto
- El que toma las decisiones: tiene autoridad para decidir, puede o no ser una autoridad
- Mediador: Sirve como parte neutral para asistir a los interesados a resolver el caso.
- Negociador: participa como un representante de un interés particular en discusiones con otros interesados para resolver el conflicto.
- Interesados: los individuos o grupos que están directamente involucrados en el conflicto o quienes están afectados por la forma en la que el conflicto será resuelto.

b. **Apreciación general:** es un intento estructurado de evaluar la naturaleza del conflicto. Se debe determinar quiénes están involucrados y obtener otra información que podría ser útil en diseñar un proceso de resolución de conflicto efectivo.

c. **Involucrar a las partes interesadas afectadas.** Esta es la fase de comunicación y negociación en la que se hace el intento de encontrar una solución que responda a los intereses reales de los interesados.

- d. **Implementación y evaluación.**- En esta etapa las soluciones son implementadas y evaluadas. Luego, suele ocurrir que el proceso se repite a medida que se identifican más temas y ocurren más conflictos.

#### **Crisis del Sistema Judicial:**

La crisis que, según numerosos analistas, ha tocado fondo, se remonta a varias décadas atrás y tiene por lo menos las siguientes causas:

- a. **Las precarias condiciones socio económicas** de sectores amplios de la población los cuales no tienen acceso a la administración.
- b. **La falta de independencia de la función judicial**, cuyos integrantes han sido escogidos tradicionalmente como cuotas partidarias, con lo cual se ha logrado una real influencia y manipulación (recordemos la declaración de un ex Presidente de la Corte Suprema de Justicia que reconocía que fue escogido por el Presidente de la República de ese entonces);
- c. **La deficiente formación y la casi inexistente carrera judicial** de los integrantes de las judicaturas en los diferentes niveles;
- d. **La corrupción** manifiesta y extendida;
- e. **La desconfianza de la ciudadanía**;
- f. **La falta de recursos**, la escasa infraestructura y la carencia alarmante de judicaturas especializadas, en las cuales se acumulan los expedientes, se confunden y retardan su despacho, en perjuicio de los usuarios;
- g. **Varias concepciones** que dejan a un lado la legitimidad para dar paso a la arbitrariedad y discrecionalidad en las decisiones judiciales, todo lo cual contribuye al abuso y a la inseguridad jurídica;

- h. **La legislación represiva** en contra de los profesionales del Derecho;
- i. **El desmantelamiento de los gremios** profesionales de abogados y las limitaciones a los tribunales de honor; entre otros.
- j. **Los deficientes correctivos** a la politización del sistema judicial.- pese a los resultados de consultas populares en la década de los noventa respecto de la no injerencia de la Legislatura en la designación de los miembros de la Corte Suprema de Justicia, en una ocasión, bajo el argumento que se lo hacía por última vez, fueron escogidos los magistrados conforme a las cuotas partidistas; en otra ocasión por el simple afán de reestructurarla por la existencia de una nueva correlación de fuerzas políticas en el Congreso:
  - j.1.** La reforma constitucional de Montecristi.- la Constitución vigente (2008) determina que los órganos de la Función Judicial son los encargados de ejercer la administración de justicia, cuya potestad emana del pueblo, en base a los principios de independencia interna y externa, de autonomía administrativa, económica y financiera; garantiza que autoridad alguna de las demás funciones podrá administrar justicia ordinaria.
  - j.2.** Demora en los estudios de las propuestas para el mejoramiento del sistema judicial.- debe buscarse el protagonismo de la propia comunidad, de la ciudadanía tan manoseada y postergada, preferiblemente de aquellos sectores organizados, si aún se les permite, pues, la sociedad civil juega un papel fundamental para mejorar el sistema de administración de justicia, que debe convertirse en la institución más respetada y prestigiosa.

#### **Burocracia del poder judicial:**

La burocracia carcome hasta los más recónditos sectores del alma nacional de los países subdesarrollados; no obstante en Ecuador alcanza modalidad y densidad que configuran una cultivación alarmante desconocidas en otras latitudes.

**a. Las causas modalidades y dimensión las señalamos en tres aspectos.-**

- La corrupción es tanto más intensa y generalizada cuando se genera en el seno de una sociedad parásita con una economía improductiva
- La corrupción es el fiel reflejo del carácter irracional de la planificación
- La corrupción es la manifestación concreta de un estado frágil el cual para protegerse y mantenerse necesita desarrollar nuevas formas de corrupción como instrumento de poder.

**b. Los siete pilares de la corrupción:**

1. La dificultad y demora de los trámites administrativos "palada"
2. La complejidad de las normas fiscales
3. Proliferación de alcaldes corruptos de funcionarios y gerentes incompetentes
4. Las demoras prolongadas en la cancelación de cuentas aprobación de proyectos
5. Reajustes exigidos por los contratistas
6. Errores técnicos o administrativos
7. Ineficiente defensa adelantada por los abogados del estado.

**c. Instituciones donde existe retraso en los procesos.-**

**c.1. Tribunales.-** El tribunal de justicia es un órgano público cuya finalidad principal es ejercer la jurisdicción, o sea, resolver litigios con eficacia de cosa juzgada. Sin perjuicio de cumplir actos de otra índole que las leyes que los organizan les puedan atribuir; estos asuntos son denominados no contenciosos; en el cual estos tribunales alargan los procesos dando a los individuos una insatisfacción.

**c.2. Tramitadores.-** Por medio de los tramitadores se dificulta la factibilidad de los procesos por cuanto aquellas personas trabas para alargar los procesos.

**c.3. Jurados.-** es una figura procesal clásica del sistema inglés, a través de la cual los ciudadanos participan en la administración de justicia. Cabe destacar que, si bien el jurado decide con su veredicto, es la ley la que impone las penas, el juez quien realiza la observancia de los cauces del proceso y quien determina si se admite a trámite la demanda, y la fiscalía quien determina el contenido de la misma.

Es una de las opciones que un sistema jurídico puede tomar para resolver las causas. La otra opción clásica es la de un juez profesional o un tribunal que dé solución a los casos planteados.

**c.4. Corte Nacional de Justicia.-** estará integrada por Juezas y Jueces en el número de veinte y uno, quienes se organizarán en salas especializadas, y serán designados para un período de nueve años; no podrán ser reelectos y se renovararán por tercios cada tres años. La Corte Nacional de Justicia tendrá jurisdicción en todo el territorio nacional y su sede estará en Quito.

Le corresponde conocer los recursos de casación, de revisión y los demás que establezca la ley; desarrollar el sistema de precedentes jurisprudenciales fundamentado en los fallos de triple reiteración.

Conocer las causas que se inicien contra las servidoras y servidores públicos que gocen de fuero. Presentar proyectos de ley relacionados con el sistema de administración de justicia.

**c.5. Corte Provincial de Justicia.-** En cada provincia funcionará una corte provincial de justicia integrada por el número de juezas y jueces necesarios para atender las causas, que provendrán de la carrera judicial, el libre ejercicio profesional y la docencia universitaria. Las juezas y jueces se organizarán en salas especializadas en las materias que correspondan con las de la corte Nacional de Justicia.

**c.6. Fiscalía General del Estado.-** es un órgano autónomo de la Función Judicial, único e indivisible, funcionará de forma desconcentrada y tendrá autonomía administrativa, económica y financiera. La Fiscal o el fiscal General es su máxima autoridad y representante legal y actuará con sujeción a los principios constitucionales, derechos y garantías del debido proceso.

**d. Alternativas para Solucionar los Conflictos.-**

**d.1. Disminuye los procesos judiciales**

Los MASC ayudan a la solución de conflictos ya que son procedimientos alternativos, los mismos que están reconocidos en la misma Constitución, los cuales son gratuitos en sus servicios orientados en asistencia y asesoría.

**d.2. Utilización**

- Métodos Alternativos de Solución de Conflictos
- Acuerdos Voluntarios
- Paz entre individuos
- Confidencial
- Dialogo
- Sin tramitadores.

**Hipótesis**

**H1** Los métodos Alternativos de solución de conflictos utilizados en la Parroquia Picaihua provoca el congestionamiento de la administración de justicia.

**H0** Los métodos Alternativos de solución de conflictos utilizados en la Parroquia Picaihua no provoca el congestionamiento de la administración de justicia.

## **Señalamiento de variables de la hipótesis**

### **Variable Independiente**

Métodos alternativos de solución de conflictos

### **Variable Dependiente**

Congestionamiento de la administración de justicia

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **Enfoque de la Investigación**

La propuesta básica del objeto es una investigación de tipo cualitativo ya que se analizará y observará la calidad de atención que brinda el Personal de Tenencia Política y Junta Parroquial a la población de Picaihua sobre el tema de métodos alternativos de solución de conflictos.

Además es una investigación cuantitativa ya que se trabajará con todo el Personal de Tenencia Política y Junta Parroquial y un grupo determinado de la población de Picaihua por lo que se buscará las causas del porqué se da la congestión de la administración de justicia; mediante los datos obtenidos en la revisión de archivos de datos estadísticos de la Tenencia Política de Picaihua y las encuestas; los mismos que proyectaran los resultados que se orientarán a la comprobación de la hipótesis de esta investigación.

#### **Modalidad básica de la Investigación**

Esta investigación es eminentemente aplicada ya que se va a tomar referencias de otros aportes investigativos, para así desarrollar técnicas que se puedan emplear en nuevos escenarios como en este caso es el congestionamiento de justicia, por lo que se obtendrá resultados beneficiosos en el desarrollo de esta investigación.

La modalidad que se ha seguido en esta investigación por el lugar; es de campo ya que se realizará un estudio sistematizado de los hechos del porque se ocasiona el congestionamiento de la administración de justicia, por lo cual los datos se pueden encontrar en la Parroquia de Picaihua ya que es el lugar donde se producen los acontecimientos.

Finalmente es documental – bibliográfico, porque se ha requerido de datos estadísticos de cinco años atrás para un cotejo con el año actual; y, también se ha necesitado ampliar y profundizar teorías y criterios de otros autores sobre los métodos alternativos de solución de conflictos, la mediación y arbitraje y el congestionamiento de la administración de justicia, los mismos que se encuentran como respaldo teórico de esta investigación.

### **Nivel o tipo de Investigación**

Esta investigación es de tipo descriptiva ya que el desconocimiento de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos incide en el congestionamiento de la Administración de Justicia, es una investigación novedosa que no se ha realizado antes en la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales, en el cual el investigador se familiariza y se identifica con el fenómeno a tratarse para así obtener soluciones a esta problemática social.

Además, es una investigación exploratoria ya que se deja abierto nuevos campos de trabajos pues la información que arroja contribuirá a desarrollar diferentes mecanismos alternativos para favorecer a la descongestión de la justicia a nivel de todo el País.

Por ende esta investigación asocia las variables correlacionándolas y analizándolas dando origen a la evaluación de las variaciones de comportamiento de una variable en función de variaciones de otra variable; es decir cómo influye el desconocimiento de los métodos alternativos de solución de conflictos en el congestionamiento de la administración de justicia.

## Población y Muestra

### Población

La población está constituida por el siguiente universo 7403 habitantes en la Parroquia de Picaihua, dentro de esta investigación se clasifica a la población según la edad.

Por lo que se aplica un muestreo probabilístico el cual va a permitir al investigador seleccionar según su criterio, realizando inferencias sobre la base de procedimientos estadístico-matemático y no solamente intuitivo. Se aplica un nivel de confianza del 98%,  $\alpha = 0.02$ .

### ❖ Muestra

Esta investigación tiene un muestreo estratificado aleatorio simple siguiendo un procedimiento previamente establecido.

**Cuadro N° 7 Población de la Parroquia Picaihua**

Ítem	Edad	Numero habitantes
1	0 – 4 años	740
2	5 – 9 años	772
3	10 – 19 años	1695
4	20 – 39 años	2279
5	40 – 59 años	1184
6	60 – 79 años	575
7	80 y más años	158
	<b>TOTAL:</b>	7403

Fuente: INEC

Elaborado: Holguer F. Carrillo

**Cuadro N° 8 Población de Estudio de la Parroquia Picaihua**

Ítem	Edad	Numero habitantes
1	10 – 19 años	1695
2	20 – 39 años	2279
3	40 – 59 años	1184
4	60 – 79 años	575
5	80 y más años	158
	<b>TOTAL:</b>	5891

**Fuente:** INEC

**Elaborado:** Holguer F. Carrillo

Determinar la muestra aplicando la siguiente fórmula:

n = tamaño de la muestra

N = población

P = probabilidad de éxito – 50%

Q = probabilidad de fracaso – 50%

e = error admitido (0.05 = 5%)

Z = variable de distribución 95%

$$n = \frac{NPQZ^2X^2}{Ne^2 + PQZ^2X^2}$$

$$n = \frac{5891 \times 0.05 \times 0.05 \times 1.96^2}{5891 \times 0.05^2 + 0.05 \times 0.05 \times 1.96^2}$$

$$n = \frac{5891 \times 0.0025 \times 3.8416}{5891 \times 0.0025 \times 0.25 \times 3.8416}$$

$$n = \frac{5657.7164}{14.7275 + 0.9604}$$

$$n = \frac{5657.7164}{15.6879}$$

$$n = 360.64 \Rightarrow 361$$

## Operacionalización de Variables

**Cuadro N° 9 VARIABLE INDEPENDIENTE: Métodos Alternativos de Solución de Conflictos**

DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS:	TÉCNICA:	INSTRUMENTO
<p>Métodos Alternativos de Solución de Conflictos.- Son aquellas atribuciones, alternativas al sistema judicial oficial, que permite la solución privada de los conflictos. Es decir; son aquellos procedimientos que buscan la solución a los conflictos entre las partes, ya sea de manera directa entre ellas o mediante la intervención de un tercero imparcial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conflictos Sociales</li> <li>• Tercero Neutral</li> <li>• Solución al conflicto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento de los pobladores sobre MASC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cree usted que MASC son rápidos y económicos?               <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Si            ( )</li> <li>b. No           ( )</li> </ul> </li> <li>• ¿Conoce usted sobre MASC?               <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Si            ( )</li> <li>b. No           ( )</li> </ul> </li> <li>Y cuáles cree que son:               <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Negociación Directa ( )</li> <li>b. Conciliación       ( )</li> <li>c. Facilitación       ( )</li> <li>d. Mediación         ( )</li> <li>e. Arbitraje           ( )</li> </ul> </li> <li>• ¿Cree usted que los MASC contribuyen con el descongestionamiento de la administración de justicia y así los juzgados y cortes de justicia desahoguen de muchos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta dirigida a los pobladores de la Parroquia de Picaihua.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario estructurado</li> </ul>

			<p>procesos?</p> <p>a. Si <input type="checkbox"/></p> <p>b. No <input type="checkbox"/></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cree usted que el arbitraje y mediación son de una manera simplificada de ejercer justicia acudiendo a los Centros de mediación y arbitraje para la solución de conflictos? <p>a. Si <input type="checkbox"/></p> <p>b. No <input type="checkbox"/></p> </li> <li>• ¿Usted acudiría a centros de arbitraje y mediación? <p>a. Si <input type="checkbox"/></p> <p>b. No <input type="checkbox"/></p> </li> <li>• ¿Si usted ha ido a los centros de arbitraje y mediación los problemas han sido tramitados con celeridad y por personas especializadas? <p>a. Si <input type="checkbox"/></p> <p>b. No <input type="checkbox"/></p> </li> </ul>		
--	--	--	---	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo del Proceso de los MASC</li> <li>• Organización de las actividades educativas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cree usted que en los centros de arbitraje y mediación actúan con imparcialidad? a. Si <input type="checkbox"/> b. No <input type="checkbox"/></li> <li>• ¿Cree usted que en los centros de arbitraje y mediación deben ser confidenciales e imparciales? a. Si <input type="checkbox"/> b. No <input type="checkbox"/></li> <li>• ¿El personal de la Tenencia Política y Junta Parroquial les ha impartido charlas educativas de los MASC?  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Siempre</th> <th>A veces</th> <th>Nunca</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table> Y sobre qué aspectos: a. Ventajas <input type="checkbox"/> b. Desventajas <input type="checkbox"/></li> </ul>	Siempre	A veces	Nunca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Siempre	A veces	Nunca									
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Métodos y lenguajes entendibles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Usted entiende todo lo que dice el personal cuando le está dando la charla educativa?</li> </ul> <table border="1"> <tr> <td>Siempre</td> <td>A veces</td> <td>Nunca</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Siempre	A veces	Nunca					
Siempre	A veces	Nunca									
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instrumentos Visibles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Que utilizan en la charla: carteles, folletos, fotografías, entre otros?</li> </ul> <table border="1"> <tr> <td>Siempre</td> <td>A veces</td> <td>Nunca</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Siempre	A veces	Nunca					
Siempre	A veces	Nunca									
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instrumentos Escritos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué documentos o material sobre MASC entrega el personal?</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Hojas volantes           ()</li> <li>b. Trípticos                    ()</li> <li>c. Folletos                    ()</li> <li>d. Afiches                     ()</li> <li>e. Nada                         ()</li> </ul>								
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué aspectos le gustaría que el personal le informara en forma verbal y escrita?</li> </ul>								

			a. Cuáles son los MASC () b. Ventajas y Desventajas de los MASC () c. Detalles de la realización de los MASC () d. Ubicación de los centros de arbitraje y mediación () e. Todas las anteriores ()		
--	--	--	--	--	--

**Fuente:** Libros de Métodos Alternativos de Solución e Investigador

**Elaborado:** Holguer F. Carrillo

**Cuadro N° 10 VARIABLE DEPENDIENTE:** Congestionamiento de la Administración de Justicia.

DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS:	TÉCNICA:	INSTRUMENTO:
<p>La administración de justicia consiste en juzgar y hacer ejecutar lo juzgado, es decir, en la resolución de los conflictos que se plantean entre distintos sujetos, así como el castigo de las conductas realizadas por una persona consideradas como delito; se ve limitada por ineficiencia del personal de los tribunales y juzgados, y aumento de los juicios o procesos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rigidez</li> <li>• Formalismo</li> <li>• Estructuras Judiciales</li> <li>• Funcionamiento Social</li> <li>• Poder Hegemónico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Juzgados</li> <li>• Tribunales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cree usted que el sistema jurídico hay demora en los procesos? a. Si                    ()</li> <li>   b. No                 ()</li> <li>• ¿Hay inconformidad al momento de tratar la agilidad judicial? a. Si                    ()</li> <li>   b. No                 ()</li> <li>• ¿Existe ineficiencia judicial? a. Si                    ()</li> <li>   b. No                 ()</li> <li>• ¿Cree usted que si el usuario de una pequeña coima al funcionario, el agiliza el proceso?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta dirigida a los pobladores de la Parroquia de Picaihua</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario Estructurado</li> </ul>

			<p>a. Si            ()</p> <p>b. No            ()</p>		
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Considera electivas las resoluciones tomadas por los jueces?</li> </ul> <p>a. Si            ()</p> <p>b. No            ()</p>		
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Las decisiones de los jueces satisfacen los requerimientos?</li> </ul> <p>a. Si            ()</p> <p>b. No            ()</p>		

**Fuente:** Libros de Métodos Alternativos de Solución e Investigador

**Elaborado:** Holguer F. Carrillo

## Plan de Recolección de Información

**Cuadro N° 11 Plan de recolección de la información de la investigación**

<b>Ítem</b>	<b>Que</b>	<b>Como</b>	<b>Cuando</b>	<b>Donde</b>	<b>Por que</b>	<b>Quien</b>
<b>1. Preparación de marco población</b>	Es un conjunto de sujetos o individuos con determinadas características demográficas, de la que se obtiene la muestra o participantes en estudio epidemiológico a la que se quiere extrapolar los resultados de dicho estudio (inferencia estadística)	Recopilación de la información. Elaboración del proyecto. Análisis informativo	Septiembre tercera semana	UTA	Conocimiento de la población y analizar	Investigador
<b>2. Selección de tipo de muestra</b>	Las muestras se obtienen con la intención de inferir propiedades de la totalidad de la población, para lo cual debe ser representativa de la misma. Para cumplir esta característica la inclusión de sujetos en la muestra debe seguir una técnica de muestreo.	Selección de la Parroquia Picaihua con sus caseríos para el análisis del proyecto de investigación social.	Septiembre Cuarta semana Hasta Octubre segunda semana	Parroquia Picaihua	Analizar las problemáticas en cuanto a solución de conflictos	Investigador
<b>3. Elaboración de los</b>	La naturaleza del fenómeno al estudiar, el objetivo de la	Se planteara las preguntas basadas a	Septiembre cuarta	Redacción de la	Por medio de las encuestas podemos	Investigador

<b>instrumentos</b>	investigación, los recursos financieros disponibles, el equipo humano que realizara la investigación, y la cooperación que se espera obtener del público.	una entrevista, para plantear una encuesta a pobladores de la Parroquia Picaihua	semana hasta Octubre segunda semana	encuestas	recolectar la información y analizar las necesidades de los pobladores en relación con la forma de solución de conflictos	
<b>4. Prueba de los instrumentos</b>	Los métodos y técnicas a utilizar “armas metodológicas” como se le ha llamado depende de cada caso concreto de una serie de factores.	Se analizara si las preguntas planteadas permiten alcanzar el objetivo de investigación	Octubre cuarta semana hasta primera semana Noviembre	Parroquia Picaihua y sus caseríos	Si existiera algún inconveniente en el planteamiento de las preguntas se puede hacer correctivos	Investigador
<b>5. Recolección de información</b>	En sentido general, la información es un conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje	Visitas domiciliarias en cada una de los caseríos y visita de la tenencia política y junta parroquial	Noviembre primera semana hasta segunda semana	Parroquia Picaihua y sus caseríos	Permite conocer el criterio de las personas que nos llevara a una conclusión	Investigador
<b>6. Revisión de la información</b>	En sentido general, la información es un conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje	Una vez obtenidos las respuestas se analizaran las mismas.	Noviembre segunda semana	UTA y Parroquia Picaihua	De la manera que interpreten los encuestados nos llevara a una conclusión	Investigador

<b>7. Codificación de la información</b>	La codificación de los caracteres es el método que permite convertir un carácter de un lenguaje natural en un símbolo en otro sistema de representación, como un número o una secuencia de pulsos eléctricos en un sistema electrónico, aplicando normas o reglas de codificación.	Analizar el objetivo y las representaciones numéricas de las estadísticas	Noviembre tercera semana	UTA y domicilio del investigador	Para definir el códex de manejo de la base de datos recolectados, que orientara futuros análisis de datos.	Investigador
<b>8. Ordenamiento de tabulación de información</b>	La codificación de los caracteres es el método que permite convertir un carácter de un lenguaje natural en un símbolo en otro sistema de representación, como un número o una secuencia de pulsos eléctricos en un sistema electrónico, aplicando normas o reglas de codificación.	Analizar el objetivo y las representaciones numéricas de las estadísticas	Noviembre cuarta semana	UTA y domicilio del investigador	Para definir el códex de manejo de la base de datos recolectados, que orientara futuros análisis de datos.	Investigador

<b>9. Análisis de la información</b> <b>Determinación del modelo de análisis estadístico</b>	Conceptualmente, un paquete estadístico es un conjunto de programas informáticos especialmente diseñados para el análisis estadístico de datos con el objetivo de resolver problemas de estadística descriptiva, inferencial o ambas.	Analizar los resultados por medio de una clasificación descriptiva.	Noviembre cuarta semana	UTA y domicilio del investigador	Se especifica los resultados por medio de encuestas	Investigador
<b>10. Determinación del modelos de análisis estadístico</b>	Conceptualmente, un paquete estadístico es un conjunto de programas informáticos especialmente diseñados para el análisis estadístico de datos con el objetivo de resolver problemas de estadística descriptiva, inferencial o ambas.	Analizar los resultados por medio de una clasificación descriptiva.	Noviembre cuarta semana	UTA y domicilio del investigador	Se especifica los resultados por medio de encuestas	Investigador
<b>11. Preparación de la estructura del informe</b>	Un informe es el documento caracterizado por contener información u otra materia reflejando el resultado de	Se analizara introducción, capítulos, secciones. Preparación de la	Diciembre primera semana	UTA y domicilio del investigador	Se obtendrá un documento de investigación con resultados relativos.	Investigador

	una investigación adaptado al contexto de una situación y de una audiencia dadas.	bibliográfica pertinente y de la utilizada en el estudio.				
<b>12. Análisis e interpretación de resultados</b>	Comprobación de la investigación.	Por medio de la lectura de los cuadros de los valores obtenidos en el procesamiento estadístico de la información.	Diciembre primera semana	UTA y domicilio del investigador	Una vez obtenido los resultados se puede concluir con la investigación comunicativa.	Investigador
<b>13. Primera redacción del informe</b>	Breve síntesis de la investigación, introducción, marco de antecedentes, el problema de investigación, metodología utilizada, presentación de los comentarios, limitaciones del estudio, conclusiones y bibliografía.	Elaboración del informe en base a parámetros de redacción técnica.	Diciembre segunda semana	UTA y domicilio del investigador	Para garantizar la validez científica de la investigación.	Investigador

**Fuente:** Libro de Investigación e Investigador

**Elaborado por:** Holguer F. Carrillo

## **Procesamiento y Análisis**

Luego de la recopilación de datos a través de encuestas y observación directa se realizará una revisión crítica de la información recogida para pulir la información defectuosa, contradictoria y no pertinente.

Una vez que se codifiquen los datos obtenidos en el estudio, se procederá al análisis por medio de Excel y Word e interpretación de resultados. El análisis se efectuará en forma literal, sobre la base de los porcentajes de cada ítem.

La presentación de los resultados se realizará mediante cuadros y gráficos estadísticos. En base a ello se establece las conclusiones y recomendaciones.

## Capítulo IV.

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

#### Análisis de las Encuestas

#### Interpretación de datos

#### Pregunta 1

¿Comunidad a la que pertenece?

**Cuadro No 12 caseríos de Picaihua**

No	OPCIONES	FRECUENCIA	%
1	Picaihua Centro	100	27.7
2	10 de Agosto	30	8.3
3	Calicanto	25	6.9
4	Jerusalén	19	5.3
5	La Tarazana	25	6.9
6	Mollepamba	20	5.5
7	Rumíchaca	15	4.2
8	San Cayetano	20	5.5
9	San Juan	20	5.5
10	San Luis	22	6.1
11	Sigsipamba	15	4.2
12	Simón Bolívar	20	5.5
13	Tangaiche	30	8.3
	<b>Total</b>	<b>361</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de Campo por medio de Encuestas

**Elaborado por:** Holguer F. Carrillo



**Gráfico 5.**  
**Fuente:** Cuadro N 12  
**Elaborado por:** Holguer F. Carrillo

**Interpretación:** Según la encuesta realizada, la gráfica demuestra que del 100% de las personas que pertenecen a la Parroquia de Picaihua, son de los siguientes caseríos el 27.7% es de Picaihua Centro, el 8.3% es del 10 de Agosto, 6.9% son de Calicanto, 4.2% son de Jerusalén, el 6.9% es de la Tarazana, 5.5% pertenecen a Mollepamba, 5.4% son de Rumíchaca, el 5.5% son de San Cayetano, el 5.5% es de San Juan, el 6.1% pertenecen a San Luis, 4.2% es de Sigsipamba, 5.5% pertenece a Simón Bolívar y finalmente el 8.3% de la personas pertenecen al caserío de Tangaiche.

**Análisis:** En la Parroquia de Picaihua existe una gran población de diferentes estratos sociales y económicos, dando lugar a varios conflictos tanto en los ámbitos agrario, familiar, laboral y de bienes inmuebles que lamentablemente no se puede solucionar por medio de la comunicación y la paz, produciendo una crisis en el estilo de vida y una destrucción en la amistad de las personas involucradas en el conflicto.

Las familias campesinas suelen atender a los animales y dedicarse a la agricultura dejando a un lado el conflicto y permitiendo que el mismo se acreciente, la atención de estas actividades requiere de gran tiempo y esfuerzo, por lo que las personas no pueden acudir a los juzgados para solucionar los conflictos.

No quiere decir que las personas que viven en el centro de Picaihua, no tienen ningún tipo de problema, sino que en algunos casos las actividades cotidianas dificultan que acudan a la administración de justicia para poder solucionar el conflicto y además la despreocupación hace que el conflicto se haga más grande al paso del tiempo.

**Pregunta 2** ¿Sexo de la persona encuestada?

**Cuadro No 13 sexos de las personas**

No	OPCIONES	FRECUENCIA	%
1	Mujer	194	53.7
2	Hombre	167	46.3
	<b>Total</b>	<b>361</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de Campo por medio de Encuestas  
**Elaborado por:** Holguer F. Carrillo



**Gráfico 6**  
**Fuente:** Cuadro N 13  
**Elaborado por:** Holguer F. Carrillo

**Interpretación:** Según la encuesta realizada, la gráfica demuestra que del 100% de las personas, el 53.7% pertenecen al sexo femenino y el 46.3% pertenecen al sexo masculino.

**Análisis:** En la actualidad son pocas las mujeres que cuentan con el apoyo de sus esposos en lo económico por lo que tienen más tiempo de compartir y cuidar a los hijos, atender su imagen corporal y realizar diligencias administrativas; pero lastimosamente no todas corren con esta suerte por lo que muchas mujeres se ven obligadas a buscar trabajos para llevar el pan de cada día para sus hijos, dejando a un lado el conflicto que la aqueja más y más y olvidando la solución del mismo.

Mientras que los hombres trabajan todo los días de sol a sol sin parar para dar un futuro mejor a sus hijos, tener una vida holgada y poder sobrevivir en este País, por lo que en varias ocasiones prefieren perder pedazos de tierras, animales, acequias con agua de regadío, entre otros; por la falta de dinero para poder pugar por lo que es suyo y la falta de información de la existencia de formas más fáciles de solucionar los conflictos hacen que el conflicto lleve años.

**Pregunta 3** ¿Edad de la persona encuestada?

**Cuadro No 14 intervalos de edades de las personas**

No	OPCIONES	FRECUENCIA	%
1	Mayor de 11a 19 años de edad	47	13
2	Mayor de 19 a 34 años de edad	60	16.6
3	Mayor de 34 a 49 años de edad	94	26
4	Mayor de 49 a 64 años de edad	75	21
5	Mayor de 64 años de edad	85	23.4
	<b>Total</b>	<b>361</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de Campo por medio de Encuestas

**Elaborado por:** Holguer F. Carrillo



**Gráfico 7.**

**Fuente:** Cuadro N 14

**Elaborado por:** Holguer F. Carrillo

**Interpretación:** Según la encuesta realizada, la gráfica demuestra que del 100% el 13% se encuentran en la etapa de adolescencia y comprenden las edades de 11 a 19 años, el 16.6% corresponde a la etapa de mujeres adultas jóvenes y se encuentran en las edades de 19 a 34 años; el 26% de las mujeres adultas pertenecen a las edades de 34 a 49 años; el 21% de las mujeres adultas mayores pertenecen a las edades de 49 a 64 años y finalmente el 23.4% de las mujeres ancianas se encuentran sobrepasando los 64 años de edad.

**Análisis:** Se puede observar que hoy en día los conflictos no son solo de los adultos, también se originan durante la adolescencia y es aquí donde se debe formar el carácter y asumir la responsabilidad de los actos realizados por cada individuo. Además se debe aprender que cada conflicto tiene una solución y la más viable debe ser el dialogo.

Pero lastimosamente las autoridades no informan a tiempo sobre la existencia de los métodos alternativos de solución de conflictos, para que cuando sean adultos las partes involucradas en problemas sepan dónde acudir para poder mediar el conflicto en forma pacífica.

**Pregunta 4** ¿Ha presenciado una pelea o enfrentamiento en la comunidad?

**Cuadro No 15** presencia de pelea o enfrentamiento en la comunidad

No	OPCIONES	FRECUENCIA	%
1	Si	281	77.84
2	No	63	17.45
3	NSC	17	4.71
	<b>Total</b>	<b>361</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de Campo por medio de Encuestas

**Elaborado por:** Holguer F. Carrillo



**Gráfico 8.**

**Fuente:** Cuadro N 15

**Elaborado por:** Holguer F. Carrillo

**Interpretación:** Según la encuesta realizada, la gráfica demuestra que del 100% el 77.84% responde con un si ya que ha presenciado enfrentamientos entre habitantes de la comunidad de Picaihua, mientras que el 17.45% nunca han observado una discrepancia entre individuos y finalmente el 4.71 responde que no sabe si existe discusiones en la comunidad.

**Análisis:** En la actualidad existen varias dificultades en la vida cotidiana de las personas que agobian y estresan al individuo. Sin embargo los problemas hacen que se originen enfrentamientos entre personas e inclusive se involucran familias, produciendo secuelas de violencia y desconfianza, por no conocer la mejor forma de solución al conflicto.

### Pregunta 5

¿Cuáles son los motivos por los que se producen peleas o enfrentamientos en la comunidad?

**Cuadro No 16 Motivos de Enfrentamientos en la comunidad**

No	OPCIONES	FRECUENCIA	%
1	Robo	41	11.36
2	Violencia Intrafamiliar	26	7.2
3	Embriagues	133	36.85
4	Futboleros	127	35.18
5	Otros	11	3.05
6	Colonos	6	1.66
00	NSC	17	4.7
	<b>Total</b>	<b>361</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Campo por medio de Encuestas

Elaborado por: Holguer F. Carrillo

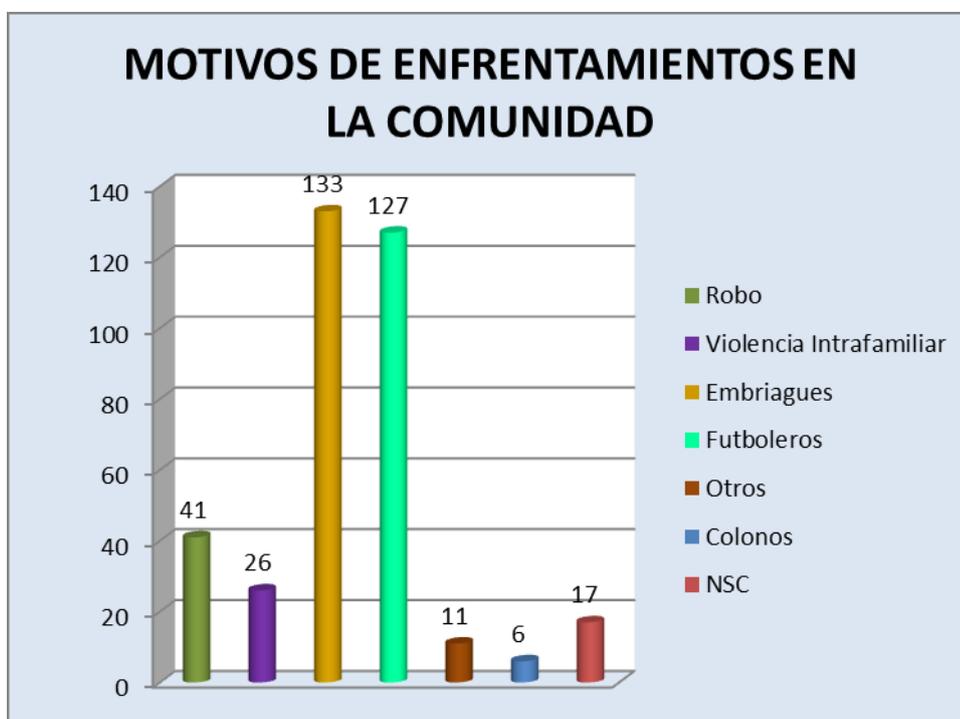


Grafico 9.

Fuente: Cuadro N 16

Elaborado por: Holguer F. Carrillo

**Interpretación:** Se observa en la gráfica anterior que del 100% de las personas encuestadas responden, que los enfrentamientos se originan por las siguientes causas: en primer lugar la embriaguez con un 36.85%, en el segundo lugar los problemas futboleros con el 35.18%, además demuestra que el 11.36% corresponde a los robos, el 7.2% le corresponde a la violencia intrafamiliar, con el 4.7% no sabe por qué se producen los enfrentamientos y el 3.05% nos da a conocer otras causas y por último con 1.66% problemas con lo referente a tierras.

**Análisis:** En relación a la encuesta aplicada a las personas de Picaihua y sus caseríos se determinó que las dos quintas partes de la población refieren que los problemas se originan por el alcoholismo y las otras dos quintas partes están relacionadas con los deportes, produciendo así los otros conflictos sociales como son la violencia intrafamiliar. Además los problemas de tierras y de aguas son también inconvenientes que se encuentran en la comunidad; esta información concuerda con estudios realizados en países desarrollados que los problemas sociales tienden a producirse por los conflictos antes mencionados.

Además, el consumo de bebidas alcohólicas y cigarrillo se ha venido convirtiendo en otro de los problemas de la sociedad de verdadero impacto, ya que no solo produce el desintegro de la familia que es el núcleo de la sociedad.

Finalmente, estos problemas hacen que causen crisis emocionales entre la familia y gastos económicos innecesarios por no existir programas que fomenten la información sobre cuáles son los métodos alternativos de solución de conflictos que se pueden aplicar oportunamente para combatir este terrible mal.

## Pregunta 6

¿Quiénes son las personas o grupos que se pelean o enfrentan en la comunidad?

**Cuadro No 17 Grupos que se enfrentan en la comunidad**

No	OPCIONES	FRECUENCIA	%
1	Vecinales	154	42.66
2	Barrió	120	33.24
3	Familia	69	19.12
4	Colonos	6	1.66
00	NSC	12	3.32
	<b>Total</b>	<b>361</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de Campo por medio de Encuestas

**Elaborado por:** Holguer F. Carrillo



**Gráfico 10.**

**Fuente:** Cuadro N 17

**Elaborado por:** Holguer F. Carrillo

**Interpretación:** Según la encuesta realizada, la gráfica demuestra que del 100% el 42.66% las personas que tienen problemas son entre vecinos, el 33.24% le corresponde a los grupos que tienen enfrentamiento es entre barrios, el 19.12% manifiestan que los problemas se presentan en la familia, el 3.32% en cambio manifiestan que no saben quiénes se enfrentan y por último el 1.66% dicen que los enfrentamientos son producidos por los colonos ósea las personas que se quieren apropiar de un bien inmueble.

**Análisis:** Es alarmante la realidad que está viendo la población de estudio ya que casi la mitad de los encuestados en una estimación previa podrían pasar a problemas mayores en los próximos años debido a los conflictos que se lleva entre vecinos o barrios, sin embargo este es un factor modificable, por eso, hay que tomar medidas de urgencia para poder combatir esta terrible situación que se está convirtiendo en un serio problema para la sociedad, si bien es cierto los conflictos se puede combatir al inicio de su desarrollo con solo educar a los habitantes, es la única manera de alertar a la población a tomar conciencia con respecto a mejorar su estilo de vida y a terminar los conflictos entre individuos.

### Pregunta 7

¿Cómo se pelean o enfrentan las personas o grupos en la comunidad?

**Cuadro No 18 Tipos de agresiones entre la comunidad**

No	OPCIONES	FRECUENCIA	%
1	Agresión física	114	31.58
2	Agresión verbal	187	51.80
3	Agresión Psicológica	60	16.62
00	NSC	0	00.00
	<b>Total</b>	<b>361</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Campo por medio de Encuestas  
Elaborado por: Holguer F. Carrillo



**Gráfico 11.**  
Fuente: Cuadro N 18  
Elaborado por: Holguer F. Carrillo

**Interpretación:** Según la encuesta realizada, la gráfica demuestra que del 100% toma el primer lugar la agresión o enfrentamiento verbal con un 51.80% y en segundo lugar las agresiones físicas con 31.58% y el 16.62% manifiestan que los enfrentamientos son por medio de agresión psicológica

**Análisis:** Mas de la mitad de las personas encuestadas tienen conflictos los cuales son resueltos con agresiones ya sea verbal, física o psicológica, produciendo enemistades entre individuos, se puede decir que esta situación es verdaderamente lamentable, el pobre nivel de conocimientos, influye de forma negativa, ya que por ignorancia, puede poner en peligro su vida y el de los demás, estos individuos no tienen toda la culpa, porque la responsabilidad es de las autoridades que no

incluyen dentro de la educación primaria, secundaria y superior la enseñanza de valores, moral, respeto y sobre todo como puede solucionar los conflictos de forma pacífica y responsable, sin causar daño al semejante; ya que, es ahí donde se debe actuar para así concienciar y lograr un mejor estilo de vida, pues si la persona dispone de conocimientos sobre métodos alternativos de solución de conflictos, podrá conservar la calma, mantenerla o recuperarla.

**Pregunta 8** ¿Con que frecuencia se pelean o enfrentan estas personas o grupos en la comunidad?

**Cuadro No 19 Frecuencia de enfrentamiento entre la comunidad**

No	OPCIONES	FRECUENCIA	%
1	Siempre	207	57.34
2	Ocasionalmente	123	34.07
3	Nunca	21	5.82
00	NSC	10	2.77
	<b>Total</b>	<b>361</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de Campo por medio de Encuestas  
**Elaborado por:** Holguer F. Carrillo



**Gráfico 12.**  
**Fuente:** Cuadro N 19  
**Elaborado por:** Holguer F. Carrillo

**Interpretación:** Según la encuesta realizada, la gráfica demuestra que del 100% el 57.34% manifiestan que siempre se dan problemas y enfrentamientos en la comunidad, el 34.07% manifiesta que ocasionalmente se producen enfrentamientos, el 5.82% indica que casi nunca se produce enfrentamientos y el 2.77% no lo sabe.

**Análisis:** Hoy en día con el avance de la ciencia y de la tecnología, facilita tener un mejor estilo de vida, pero al igual que existe comodidades aumentan los conflictos entre individuos por la inconformidad y en ocasiones por injusticias.

Sin embargo ahora es muy frecuente observar discusiones entre amigos por deportes, entre vecinos o familias por tierras y alcohol, entre conyugues por problemas intrafamiliares, entre otros; a pesar de todo la utilización de métodos alternativos de solución de conflictos hace que se crea un vínculo afectivo en donde se establece confianza mutua y de esa manera se lograría satisfacer todas las necesidades de las personas con mayor facilidad.

**Pregunta 9** ¿Dónde se pelean o enfrentan estas personas o grupos en la comunidad?

**Cuadro No 20 Sitios donde existen los conflictos**

No	OPCIONES	FRECUENCIA	%
1	En la casa	123	34.07
2	En sitios públicos	238	65.93
3	NSC	0	00.00
	<b>Total</b>	<b>361</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de Campo por medio de Encuestas

**Elaborado por:** Holguer F. Carrillo



**Gráfico 13.**

**Fuente:** Cuadro N 20

**Elaborado por:** Holguer F. Carrillo

**Interpretación:** Según la encuesta realizada, la gráfica demuestra que del 100% el 65.93% corresponde a que las peleas o enfrentamientos se produce en su mayoría en los sitios públicos como son en los estadios de fútbol, parques, caminos y carreteras públicas y con el 34.07% le corresponde a los problemas que se produce en la casa.

**Análisis:** Los conflictos se originan fácilmente ya que lastimosamente las personas no respetan las opiniones emitidas por otro individuo, lo cual todo ser humano debe comprender y respetar las opiniones sea o no valederas para el criterio de la otra persona; lamentablemente en lo encuestado se visualiza que las tres quintas partes de las personas ocasionan peleas en sitios públicos; dando una imagen deplorable a la niñez y adolescencia.

Sin embargo, existe una minoría que indica que los conflictos se producen en los hogares, ya que al conocer al familiar y al haber confianza, el respeto se pierde fácilmente, pues los familiares deben tener en claro que respetar y discrepar son dos cosas muy diferentes, y en el momento que se dialoga estas se pueden confundir.

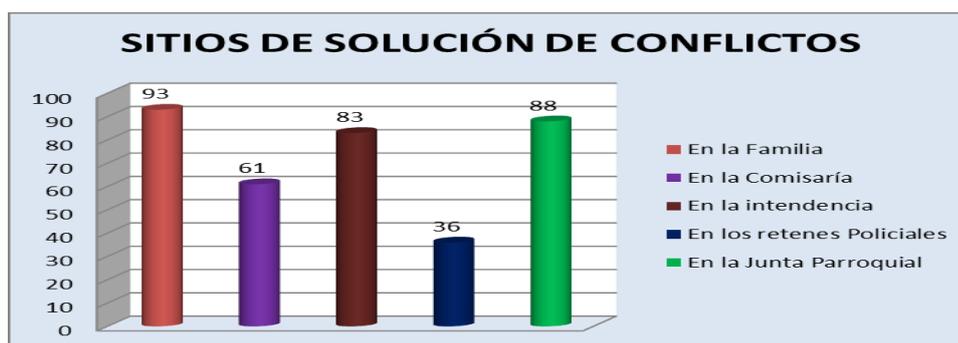
**Pregunta 10** ¿En qué lugar solucionan la pelea o enfrentamiento de personas o grupos en la comunidad?

**Cuadro No 21 Sitios de solución de conflictos**

No	OPCIONES	FRECUENCIA	%
1	En la Familia	93	25.8
2	En la Comisaría	61	16.9
3	En la intendencia	83	22.9
4	En los retenes Policiales	36	10
5	En la Junta Parroquial	88	24.4
	<b>Total</b>	<b>361</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de Campo por medio de Encuestas

**Elaborado por:** Holguer F. Carrillo



**Gráfico 14.**

**Fuente:** Cuadro N 21

**Elaborado por:** Holguer F. Carrillo

**Interpretación:** Según la encuesta realizada, la gráfica demuestra que del 100% el 25.8% le corresponde a que los enfrentamientos son solucionados entre familias, el 16.9% en la comisaría, el 22.9% en la intendencia, el 10% en los retenes policiales y el 24.4% en la junta parroquial

**Análisis:** De lo que se infiere los habitantes de Picaihua y sus caseríos, señalan que al existir problemas familiares tratan de resolverlos en lo íntimo del hogar, tratando de fomentar el dialogo y promover el perdón.

En otras ocasiones los conflictos se dilatan llegando a instancias mayores que involucran a un tercero para poder solucionarlos, y en ocasiones la solución del conflicto lleva tiempo, pérdidas económicas, y enemistades produciendo estrés, ansiedad y tristezas; ya que por lo general acuden a los juicios por los abogados, que no facilitan el proceso de solución con otras alternativas.

**Pregunta 11** ¿Quién o quienes intervienen para solucionar la pelea o enfrentamiento de personas o grupos en la comunidad?

**Cuadro No 22 Quienes intervienen en la solución de conflictos**

No	OPCIONES	FRECUENCIA	%
1	Familiares	77	21.32
2	Vecinos	68	18.83
3	Policías	92	25.5
4	Nadie	51	14.13
5	Presidente del Barrio	39	10.80
00	NSC	34	9.42
	<b>Total</b>	<b>361</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de Campo por medio de Encuestas

**Elaborado por:** Holguer F. Carrillo



**Grafico 15.**

**Fuente:** Cuadro N 22

**Elaborado por:** Holguer F. Carrillo

**Interpretación:** Según la encuesta realizada a las personas de Picaihua y sus caseríos sobre quienes intervienen en la solución del conflicto respondieron el 21.32% que se involucra la familia, el 18.83% que intervienen los vecinos, el 25.5% se acude a la policía, el 14.13% no piden ayuda a nadie, el 10.80% se involucra el Presidente del Barrio y finalmente el 9.42% respondieron que no conocen.

**Análisis:** El éxito de disminuir los problemas es la educación sobre los métodos alternativos que solucionan los conflictos, sea esta impartida por cualquier miembro de la Junta Parroquial o de la Tenencia Política anteriormente capacitados; ya que, en ocasiones los familiares y los vecinos tienden a beneficiar a uno de los dos involucrados en el conflicto caldeando más los ánimos entre las dos partes.

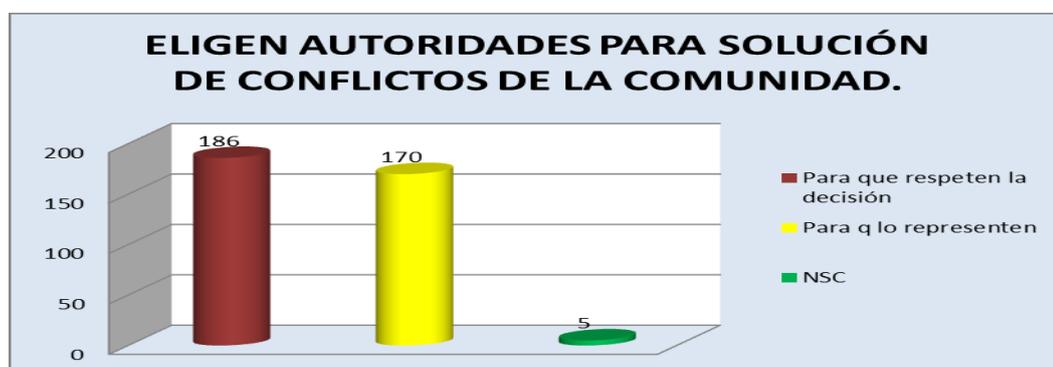
Si bien es cierto, los policías y el presidente de barrio también acuden a ayuda en la solución del conflicto como se demuestra en la gráfica anterior pero estos a su vez no cumple a cabalidad el trabajo de la promoción de la existencia de métodos alternativos que es primordial para evitar complicaciones a futuro y haya un ahondamiento más del problema.

**Pregunta 12:** ¿Por qué se eligen a las autoridades de la Comunidad para solucionar peleas o enfrentamientos de personas o grupos que se dan en su interior?

**Cuadro No 23 Autoridades para solución de conflictos de la comunidad.**

No	OPCIONES	FRECUENCIA	%
1	Para que respeten la decisión	186	51.52
2	Para q lo representen	170	47.09
00	NSC	5	1.39
	<b>Total</b>	<b>361</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de Campo por medio de Encuestas  
**Elaborado por:** Holguer F. Carrillo



**Gráfico 16.**  
**Fuente:** Cuadro N 23  
**Elaborado por:** Holguer F. Carrillo

**Interpretación:** Las personas encuestadas indican que se eligen a las autoridades que representan a la comunidad por las siguientes razones: en un 51.52% optan a los mandos para que se respeten las decisiones y leyes ya establecidas para el orden de la comunidad, en un 47.09% para que los representen, y finalmente el 1.39% no conocen a quien se debiera acudir.

**Análisis:** En los niveles de justicia es fundamental la existencia de material educativo sobre métodos alternativos de solución de conflictos, para que las personas que acuden a estas instancias se informen y pongan en práctica lo observado; es así que es de suma importancia la implementación de asesoría jurídica antes que los involucrados ingresen a tediosos juicios.

Es por eso que se debe capacitar a las autoridades y a todo el personal que labora en pro de la comunidad, para promocionar la existencia de métodos alternativos y así lograr que no se produzca malos entendidos y rencores entre los habitantes de la comunidad, asimismo poder respaldar al individuo que tiene la verdad, la justicia y la honestidad.

**Pregunta 13** ¿Cómo solucionan la pelea o enfrentamiento de estas personas o grupos en la comunidad?

**Cuadro No 24 Solución del conflicto**

No	OPCIONES	FRECUENCIA	%
1	Dialogo	133	36.84
2	Mediación	35	9.7
3	Justicia Ordinaria	176	48.76
00	NSC	17	4.70
	<b>Total</b>	<b>361</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de Campo por medio de Encuestas  
**Elaborado por:** Holguer F. Carrillo



**Grafico 17.**  
**Fuente:** Cuadro N 24  
**Elaborado por:** Holguer F. Carrillo

**Interpretación:** Del total de personas encuestadas sobre como solucionan los conflictos, indican que el 36.84% utilizan el dialogo como vía de solución de los problemas, el 9.7% utilizan la mediación entre las partes para poder solucionar los inconvenientes entre los involucrados, el 48.76% siendo la mayoría opina que acude a la Justicia Ordinaria ya que no se han puesto de acuerdo y necesitan que tomen el control y decidan sobre el conflicto que afecta a la vida cotidiana de los involucrados, y finalmente el 4.70% no acude a ningún lugar por falta de conocimiento, de tiempo o por lo económico.

**Análisis:** Los procesos judiciales son tensos, tediosos y tardíos, particularmente aquellos que se han involucrado conocen cuan dificultoso es la solución de un conflicto ya que dura tiempos prolongados para obtener el resultado de la demanda, dando como consecuencia perdidas de la amistad, económicas, de tiempo y molestias en la salud.

Mientras que si se utiliza la mediación es más fácil mantener una relación emisor-receptor; es decir, que se mantiene una comunicación en la que el profesional de justicia comparte sus conocimientos y los receptores pasan de una actitud pasiva a otra activa y responsable para buscar con calma la solución del conflicto.

Estas acciones proporcionan una oportunidad de mantener la integridad del ser humano dentro de los conflictos y de esta forma trascender en la vida comunal y promover un enfoque más activo pero menos agresivo durante la reacción frente a un conflicto.

**Pregunta 14** ¿Ha presenciado una pelea o enfrentamiento familiar?

**Cuadro No 25 Ha presentado un conflicto familiar**

No	OPCIONES	FRECUENCIA	%
1	Si	236	65.37
2	No	88	24.38
00	NSC	37	10.25
	<b>Total</b>	<b>361</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de Campo por medio de Encuestas

**Elaborado por:** Holguer F. Carrillo



**Gráfico 18.**

**Fuente:** Cuadro N 25

**Elaborado por:** Holguer F. Carrillo

**Interpretación:** Según la encuesta realizada, las tres quintas partes manifiestan que si han observado discusiones familiares, la una quinta parte señalan que no han observado diferencias familiares y el 10.25% no conocen si existen o no conflictos familiares.

**Análisis:** .- Los conflictos familiares, se da por muchos factores, pero lo importante es que algunos de estos factores son reversibles, es decir, se pueden modificar, por ende los conflictos se pueden prevenir cuando se actúa con métodos alternativos y negociables entre las familias.

**Pregunta 15** ¿Cuáles son los motivos por los que se producen peleas o enfrentamientos en las familias?

**Cuadro No 26 Motivos de conflictos familiares**

No	OPCIONES	FRECUENCIA	%
1	Incomprensión	137	37.95
2	Machismo	113	31.30
3	La falta de dinero	65	18.01
00	NSC	46	12.74
	<b>Total</b>	<b>361</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de Campo por medio de Encuestas  
**Elaborado por:** Holguer F. Carrillo



**Grafico 19.**  
**Fuente:** Cuadro N 26  
**Elaborado por:** Holguer F. Carrillo

**Interpretación:** Las personas encuestadas indican que del 100%, el 37.95% siempre ocurre por la incomprensión n entre la familia, el 31.30% ocurre por el machismo entre los conyugues, el 18.01% se originan los conflictos por falta de dinero y el 12.74% desconocen cuáles son los motivos de los conflictos.

**Análisis:** .- En la comunidad de Picaihua y sus caseríos han corroborado que los conflictos familiares se originan por la incomprensión, el machismo y la falta de dinero, que en ocasiones no suelen pedir ayuda para poderlo tratar.

Es aquí, por este motivo que hacen que sean un obstáculo en la solución de los conflictos y que se limite la correcta atención integral de los afectados; sin embargo esto no es excusa para disminuir la calidad de prestación de los servicios a los usuarios, por lo tanto el personal debe recurrir a una adecuada organización, monitorización y planificación sobre problemas clandestinos, ya que el éxito en el desempeño profesional es involucrarse con la comunidad para que de esta manera las personas se sientan satisfechas, conformes y agradecidos con la labor realizada.

**Pregunta 16** ¿Quiénes son las personas que tienen conflictos dentro de la familia?

**Cuadro No 27 Personas con conflictos dentro de la familia**

No	OPCIONES	FRECUENCIA	%
1	Jefe de familia	214	59.28
2	Adolescentes	126	34.90
00	NSC	21	5.82
	<b>Total</b>	<b>361</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de Campo por medio de Encuestas

**Elaborado por:** Holguer F. Carrillo



**Gráfico 20.**

**Fuente:** Cuadro N 27

**Elaborado por:** Holguer F. Carrillo

**Interpretación:** Según la encuesta realizada, la gráfica demuestra que del 100%, el 59.28% se involucra al jefe del hogar, el 34.90% los conflictos se originan por los adolescentes y el 5.82% desconocen.

**Análisis:** La familia es el pilar fundamental de la sociedad, es la base de la personalidad de cada individuo, pero los seres humanos de esta época han olvidado el significado del amor, la comprensión y la dedicación del hogar, por eso; los conflictos y las agresiones intrafamiliares han aumentado cada día más dando como resultado entes resentidos con la familia y de hecho con la sociedad

Además, hoy en día estadísticamente las personas más conflictivas son los jefes de hogar ya que el estrés de llevar dinero diario a la casa para cubrir las necesidades básicas les agobia, otra de las causas son los vicios como el alcohol, el tabaco, hogares extramaritales, entre otros, hacen reaccionar mal dejando expuestos a los más vulnerables.

Sin embargo la adolescencia es otro factor que desencadena a los conflictos, por lo que la falta de comunicación, comprensión, afecto y conocimientos, sobre como los padres deben manejar y entender a los adolescentes hacen que conlleven a producirse los conflictos intrafamiliares.

**Pregunta 17** ¿Cómo se pelean o enfrentan estas personas en la familia?

**Cuadro No 28 Tipos de agresiones**

No	OPCIONES	FRECUENCIA	%
1	Físicamente	60	16.62
2	Agresión verbal	180	49.86
3	Agresión Psicológica	112	31.02
00	NSC	9	2.5
	<b>Total</b>	<b>361</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de Campo por medio de Encuestas

**Elaborado por:** Holguer F. Carrillo



**Gráfico 21.**

**Fuente:** Cuadro N 28

**Elaborado por:** Holguer F. Carrillo

**Interpretación:** Según la encuesta realizada, la gráfica demuestra que del 100%, el 16.62% la agresión física, el 49.86% se da por agresión verbal, el 31.02% siendo el mayor porcentaje opina que se produce una agresión psicológica y el 2.5% desconoce cuál es la forma de agresión.

**Análisis:** Es preocupante la realidad que se está observando en los habitantes de Picaihua y sus caseríos, ya que los enfrentamientos desencadenan agresiones físicas, verbales o psicológicas, destruyendo de esta manera la confraternidad entre personas.

Por eso al ver estos porcentajes las autoridades deben poner en marcha la planificación de educación informativa sobre los métodos alternativos de solución de conflictos, ya que es la única manera de dar a conocer a la población y facilitar el descongestionamiento de la justicia.

**Pregunta 18** ¿Por lo general cuando se pelean los padres?

**Cuadro No 29 Cuando se pelean los padres**

No	OPCIONES	FRECUENCIA	%
1	Incomprensión	294	81.44
2	Falta de dinero	50	13.85
3	NSC	17	4.71
	<b>Total</b>	<b>361</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de Campo por medio de Encuestas

**Elaborado por:** Holguer F. Carrillo



**Gráfico 22.**

**Fuente:** Cuadro N 29

**Elaborado por:** Holguer F. Carrillo

**Interpretación:** De las personas encuestadas, señalan que los conflictos se originan por la incomprensión en un 81.44%, por falta de dinero se produce en un 13.85% y en un 4.71% no se conoce cuando se pelean los padres.

**Análisis:** En este ítem se aprecia que la incomprensión es el desencadenante de los conflictos de la vida conyugal, por lo que conlleva a la desintegración de la familia.

A más de ello, la falta de dinero frente a la existencia de las necesidades del hogar hace que también se originen conflictos.

**Pregunta 19** ¿Por lo general dónde se pelean los padres?

**Cuadro No 30 Lugares donde se pelean los padres**

No	OPCIONES	FRECUENCIA	%
1	En la casa	347	96.12
2	En sitios públicos	0	00.00
3	En la calle	14	3.88
00	NSC	0	00.00
	<b>Total</b>		<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de Campo por medio de Encuestas  
**Elaborado por:** Holguer F. Carrillo



**Gráfico 23.**

**Fuente:** Cuadro N 30

**Elaborado por:** Holguer F. Carrillo

**Interpretación:** Según la encuesta realizada, la gráfica demuestra que del 100%, el 96.12% las peleas se producen en la casa, y el 3.88% las peleas se producen en la calle.

**Análisis:** Es alarmante la realidad que se está viendo la población de estudio ya que la mayoría de los encuestados en una estimación previa manifiesta que los problemas y peleas se origina o se dan en la casa, en el cual esto produce una cadena entre familia ya que los hijos observan el proceder de los padres y van actuar de la misma forma, el mismo que tiene una estrecha relación con la enseñanza de los padres, este es un factor modificable, por eso, hay que tomar medidas de urgencia para poder combatir esta terrible situación que se está convirtiendo en un serio problema para la sociedad.

**Pregunta 20** ¿Por lo general en qué lugar se solucionan los problemas o enfrentamientos entre familiares?

**Cuadro No 31 Lugares donde se solucionan los conflictos**

No	OPCIONES	FRECUENCIA	%
1	En el hogar	172	47.65
2	En la Comisaría	18	4.98
3	En la Intendencia	0	0.00
4	En los Retenes Policiales	8	2.22
5	En la Junta Parroquial	0	0.00
6	En los Juzgados	163	45.15
00	NSC	0	0.00
	<b>Total</b>	<b>361</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de Campo por medio de Encuestas  
**Elaborado por:** Holguer F. Carrillo



**Gráfico 24.**  
**Fuente:** Cuadro N 31  
**Elaborado por:** Holguer F. Carrillo

**Interpretación:** Según la encuesta realizada, la gráfica demuestra que del 100%, el 47.65% los conflictos se solucionan en el hogar, el 4.98% en las comisarías, el 2.22% se solucionan en los Retenes Policiales, y finalmente el 45.15% en los Juzgados.

**Análisis:** Sería ideal que el personal de los Centros de Mediación y Arbitraje eduquen sobre los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, cuáles son las facilidades y alternativas para solucionar los problemas mediante dialogo y conciliación mutua.

Sin embargo es preocupante la realidad que se está viendo, por que el 45.15% de la población acuden a los Juzgados a tratar de solucionar los problemas y así extendiendo el conflicto y llegando a causas mayores, es por eso que el personal de los Centros de Mediación deben informar en forma escrita y verbal para así orientar a la población a acudir a los Centros de Mediación para una solución rápida y efectiva.

**Pregunta 21** ¿Quién o quienes intervienen para solucionar la pelea o enfrentamiento familiar?

**Cuadro No 32 Quienes intervienen en la solución de los conflictos**

No	OPCIONES	FRECUENCIA	%
1	Miembros de la familia	121	33.52
2	Jefe de familia	150	41.55
3	Autoridades	15	4.16
4	Líderes espirituales	44	12.19
00	NSC	31	8.58
	<b>Total</b>	<b>361</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de Campo por medio de Encuestas

**Elaborado por:** Holguer F. Carrillo



**Gráfico 25.**

**Fuente:** Cuadro N 32

**Elaborado por:** Holguer F. Carrillo

**Interpretación:** Del 100% de los encuestados señalan que las personas que intervienen en la solución del conflicto son: en un 33.52% son miembros de la familia, el 41.55% el jefe del hogar, el 4.16% son las autoridades, el 12.19% son líderes espirituales y el 8.58% no saben.

**Análisis:** Las riñas pueden presentarse en cualquier momento de la vida, es la historia natural de las familias, por ello es muy importante que en estos casos intervenga el jefe y miembros que conforma la familia para solucionar los problemas y que no llegue a casos graves.

**Pregunta 22** ¿Por qué se eligen a los jueces de paz para solucionar peleas o enfrentamientos familiares?

**Cuadro No 33 Eligen a jueces de paz para solución de conflictos**

No	OPCIONES	FRECUENCIA	%
1	Por economizar	107	29.64
2	Por afinidad	46	12.74
3	Por rapidez	177	49.03
00	NSC	31	8.59
	<b>Total</b>	<b>361</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de Campo por medio de Encuestas  
**Elaborado por:** Holguer F. Carrillo



**Gráfico 26.**  
**Fuente:** Cuadro N 33  
**Elaborado por:** Holguer F. Carrillo

**Interpretación:** Según la encuesta realizada, la gráfica demuestra que del 100%, el 29.64% eligen a jueces de paz para solucionar los conflictos es por economizar, el 12.74% es por afinidad, el 49.03% es por la rapidez de la solución y el 8.59% no conoce.

**Análisis:** Realizando una encuesta adecuada se determinó que por rapidez y economizar eligen jueces de paz para solucionar las controversias familiares para detectar en forma temprana y cortar de raíz los malos entendidos.

**Pregunta 23** ¿Cómo solucionan la pelea o enfrentamiento familiar?

**Cuadro No 34 Como solucionan el conflicto familiar**

No	OPCIONES	FRECUENCIA	%
1	Dialogo	219	60.66
2	Mediación	26	7.20
3	Justicia Ordinaria	104	28.81
00	NSC	12	3.33
	<b>Total</b>	<b>361</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de Campo por medio de Encuestas  
**Elaborado por:** Holguer F. Carrillo



**Gráfico 27.**

**Fuente:** Cuadro N 34

**Elaborado por:** Holguer F. Carrillo.

**Interpretación:** De las 100% de las personas encuestadas, las tres quintas partes utilizan el dialogo, el 7.20% utiliza la mediación, el 28.81% acude a la justicia ordinaria y el 3.33% desconoce.

**Análisis:** Mediante un dialogo eficaz y oportuno se puede dar solución inmediata a determinados conflictos esto nos brinda la Mediación siempre y cuando se tenga una visión clara de que se trata por eso es muy importante educar a la población y así no acudir a la justicia ordinaria la cual se encuentra congestionada de procesaos

Mientras que si se utiliza la mediación es más fácil mantener una relación emisor-receptor; es decir, que se mantiene una comunicación en la que el profesional de justicia comparte sus conocimientos y los receptores pasan de una actitud pasiva a otra activa y responsable para buscar con calma la solución del conflicto.

**Pregunta 24** ¿Ha escuchado hablar sobre métodos alternativos de solución de conflictos o de mediación?

**Cuadro No 35 Ha escuchado hablar sobre métodos alternativos de solución de conflictos**

No	OPCIONES	FRECUENCIA	%
1	Si	18	4.99
2	No	283	78.39
3	NSC	60	16.62
	<b>Total</b>	<b>361</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Campo por medio de Encuestas

Elaborado por: Holguer F. Carrillo



**Gráfico 28.**

Fuente: Cuadro N 35

Elaborado por: Holguer F. Carrillo

**Interpretación:** Según la encuesta realizada, la gráfica demuestra que del 100%, más de la mitad de los encuestados no han escuchado hablar sobre la existencia de los métodos alternativos de solución de conflictos, el 4.99% si conocen sobre cuáles son los métodos alternativos y el 16.62 no saben de lo que se trata.

**Análisis:** Hoy en día existen numerosos centros de Mediación con resultados comprobados y por ende positivos, la cual llegan a resultados más rápidos porque el tercero neutral, sea árbitro, conciliador o mediador, puede ayudar a formular un resultado antes de que el proceso avance, la cual es sorprendente que ya en el siglo 21 hayan pocas personas que han escuchado hablar sobre métodos alternativos de solución de conflictos la cual son accesibles en costo, por lo que las personas pueden utilizar estos métodos que son los únicos para solucionar los problemas por medio del diálogo, negociación y confidenciales, la cual no acuden a un Centro de Mediación ya sea por temor, desconocimiento o bajo nivel económico; y estas situaciones desencadenan dificultades.

**Pregunta 25** ¿Estaría dispuesto a recibir capacitación sobre mediación?

**Cuadro No 36 Capacitaciones sobre mediación**

No	OPCIONES	FRECUENCIA	%
1	Si	361	100
2	No	0	0.0
3	NSC	0	0.0
	<b>Total</b>	<b>361</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de Campo por medio de Encuestas

**Elaborado por:** Holguer F. Carrillo



**Gráfico 29.**

**Fuente:** Cuadro N 36

**Elaborado por:** Holguer F. Carrillo

**Interpretación:** El 100% de las personas encuestadas señalan que estarían dispuestos a recibir capacitaciones sobre métodos alternativos de solución de conflictos.

**Análisis: .-** La humanidad ha generado a lo largo y a lo ancho de su vida, diferentes formas de conducción de conflictos y frecuentemente es utilizada dentro del discurso de la psicología para referirse a una realidad intrapsíquica.

La Mediación es un proceso voluntario en la cual nadie puede obligar a otra a elegir esta vía de conducción, las dos partes deben acordar. En nuestro país se acaba de legislar con la nueva Constitución, aunque en los países en los cuales se establece la mediación como proceso obligatorio previo al juicio.

La ayuda de una tercera persona imparcial, neutra o mediador no tiene poder para obligar a cumplir sus apreciaciones sobre la situación, o sea, que las partes no tienen por qué acatar lo que el mediador piense. Este es una de las diferencias fundamentales con el arbitraje, en el cual las partes eligen a un tercero para que actuara de árbitro con el compromiso de acatar sus decisiones.

**Pregunta 26** ¿Conoce usted en qué consiste la mediación?

**Cuadro No 37 Mediación**

No	OPCIONES	FRECUENCIA	%
1	Si	19	5.26
2	No	217	60.11
3	NSC	125	34.63
	<b>Total</b>	<b>361</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de Campo por medio de Encuestas

**Elaborado por:** Holguer F. Carrillo



**Gráfico 30.**

**Fuente:** Cuadro N 37

**Elaborado por:** Holguer F. Carrillo

**Interpretación:** Según la encuesta realizada, la gráfica demuestra que del 100%, el 5.26% conoce en qué consiste la mediación, mientras que más de la mitad de las personas no conoce en qué consiste la mediación y finalmente el 34.63% no saben de qué se trata.

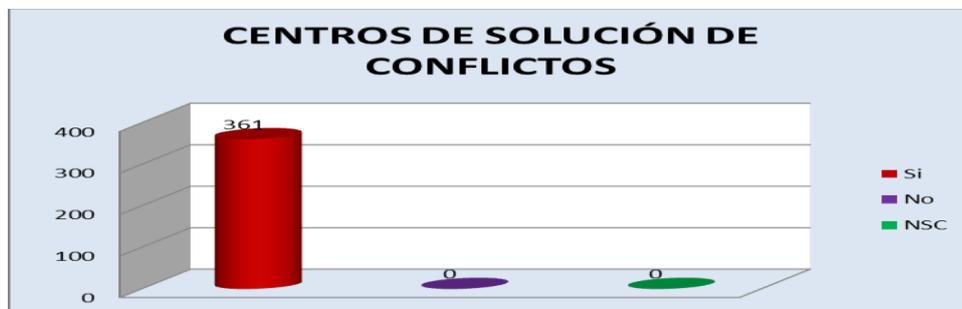
**Análisis:** La Mediación es un procedimiento voluntario, confidencial y flexible, para ayudar a que dos o más personas o instituciones, encuentren una solución satisfactoria a un conflicto, en forma no adversarial, regido por principios de equidad y honestidad, en el que interviene un tercero imparcial llamado mediador el cual les ayuda a facilitar su comunicación a través de un procedimiento metodológico tomando en cuenta sus emociones y sentimientos, centrándose en las necesidades e intereses de los mediadores para que pongan fin a su controversia en forma pacífica, satisfactoria y duradera.

**Pregunta 27** ¿Estaría de acuerdo que en la parroquia exista un centro para solucionar las peleas o enfrentamientos comunitarios y familiares?

**Cuadro No 38 Centros de solución de conflictos**

No	OPCIONES	FRECUENCIA	%
1	Si	361	100
2	No	0	0.0
3	NSC	0	0.0
	<b>Total</b>	<b>361</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de Campo por medio de Encuestas  
**Elaborado por:** Holguer F. Carrillo



**Gráfico 31.**  
**Fuente:** Cuadro N 38  
**Elaborado por:** Holguer F. Carrillo

**Interpretación:** El 100% de las personas encuestadas refieren que si necesitan dentro de la comunidad algún centro jurídico que solucionen conflictos de la comunidad y familiar.

**Análisis:** Hoy en día existen los centros de arbitraje y mediación de conflictos los cuales son accesibles en costo, por lo que las personas pueden considerar en utilizar estos métodos por ser rápidos como solución de conflictos.

En lo anteriormente analizado la comunidad reconoce que deben existir centros que ayuden en esos momentos apaciguar los ánimos y facilitar la búsqueda de la pronta solución, ya que la tardanza hace que se produzca el resquebrajamiento del estilo de vida y la salud de los involucrados.

**Pregunta 28** ¿Sabe lo que es el arbitraje?

**Cuadro No 39 Arbitraje**

No	OPCIONES	FRECUENCIA	%
1	Si	19	5.26
2	No	217	60.11
3	NSC	125	34.63
	<b>Total</b>	<b>361</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de Campo por medio de Encuestas

**Elaborado por:** Holguer F. Carrillo



**Gráfico 32.**

**Fuente:** Cuadro N 39

**Elaborado por:** Holguer F. Carrillo

**Interpretación:** Según la encuesta realizada, la gráfica demuestra que del 100% el 5.26% responde que si sabe mientras que el 60.11% indica que no sabe de lo que se trata y por último el 34.63% dice que desconoce de lo que se trata.

**Análisis:** De igual manera el arbitraje es muy distinto a la mediación tiene una característica fundamental, en el cual las partes eligen a un tercero para que actúe de árbitro con el compromiso de acatar sus decisiones.

**Pregunta 29** ¿Conoce usted sobre casos que se han solucionado mediante arbitraje?

**Cuadro No 40 Casos sobre arbitraje**

No	OPCIONES	FRECUENCIA	%
1	Si	18	4.99
2	No	183	50.69
3	NSC	160	44.32
	<b>Total</b>	<b>361</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de Campo por medio de Encuestas

**Elaborado por:** Holguer F. Carrillo



**Gráfico 33.**

**Fuente:** Cuadro N 40

**Elaborado por:** Holguer F. Carrillo

**Interpretación:** Según la encuesta realizada, la gráfica demuestra que del 100% el 4.99% dice que si ha escuchado que han solucionado mediante arbitraje en cambio el 50.69% manifiesta que no ha escuchado ni sabe que alguna persona procedido a este tipo de solución y el 44.32% dice que desconoce.

**Análisis:** Lamentablemente la población de picaihua desconoce sobre algún caso que acido solucionado mediante el arbitraje en cual es necesario hacer conocer a los pobladores mediante charlas y programas educativos sobre arbitraje y mediación, siendo la mediación y arbitraje el centro ideal para establecer programas de capacitación; brindar educación a estos habitantes y así poder cambiar sus hábitos diarios, sin duda la educación pretende que las personas estén predispuestas a solucionar cualquier inconveniente y estar mejor preparadas para pensar por sí mismas, tomar sus propias decisiones, ya que está claro que la mediación y arbitraje es el pan de cada día.

**Pregunta 30** ¿Conoce si los métodos alternativos de solución de conflictos producen ahorro económico en la solución de una pelea?

**Cuadro No 41 Ahorro económico en los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos**

No	OPCIONES	FRECUENCIA	%
1	Si	66	18.28
2	No	214	59.28
3	NSC	81	22.44
	<b>Total</b>	<b>361</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de Campo por medio de Encuestas

**Elaborado por:** Holguer F. Carrillo



**Gráfico 34.**

**Fuente:** Cuadro N 41

**Elaborado por:** Holguer F. Carrillo

**Interpretación:** Según la encuesta realizada, la gráfica demuestra que del 100%, el 18.28% cree que resulta económico aplicar los métodos alternativos de solución de conflictos, el 59.28% refiere que no resulta ningún ahorro económico, y el 22.44% no conoce de que se trata.

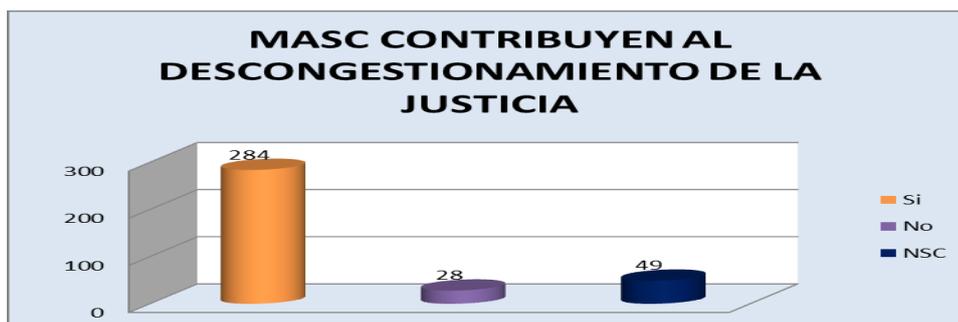
**Análisis:** Sería ideal que el personal jurídico eduque sobre cuáles son los métodos alternativos de solución de conflictos, ya que de esta manera se disminuiría los procesos judiciales innecesarios ayudando de esta forma al descongestionamiento de las vías de administración de justicia, sin embargo es preocupante la realidad que se está viviendo y viendo, porque más de la mitad de las personas encuestadas al preguntar si los MASC producen un ahorro económico responde de una manera herrada, es decir; que estos individuos desconocen que tienen posibilidad de solucionar los conflictos de una manera rápida y sobretodo económica, es por eso que el personal de justicia debe informar en forma escrita y verbal para así orientar a los habitantes a acudir a utilizar estos métodos .

**Pregunta 31** ¿Cree usted que los MASC contribuyen con el descongestionamiento de la administración de justicia y así los juzgados y cortes de justicia desahoguen de muchos procesos?

**Cuadro No 42 MASC contribuyen al descongestionamiento de la justicia**

No	OPCIONES	FRECUENCIA	%
1	Si	284	78.67
2	No	28	7.76
3	NSC	49	13.57
	<b>Total</b>	<b>361</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de Campo por medio de Encuestas  
**Elaborado por:** Holguer F. Carrillo



**Gráfico 35.**  
**Fuente:** Cuadro N 42  
**Elaborado por:** Holguer F. Carrillo

**Interpretación:** Según la encuesta realizada, la gráfica demuestra que del 100%, el 78,67% refiere que los métodos alternativos de solución de conflictos hacen que disminuya el congestionamiento de los procesos jurídico, el 7.76% señala que no y el 13.57% desconoce de lo que se trata.

**Análisis:** Los métodos alternativos de solución de conflictos, son la manera más rápida, eficiente y económica para solucionar un conflicto, ya que los litigantes tienen derecho a expresar sus ideas y así el mediador les hace comprender en donde está su error, y por ende se busca una solución al conflicto en consenso con los implicados, llegando a un acuerdo amistoso.

**Pregunta 32** ¿Cree usted que MASC son rápidos y económicos?

**Cuadro No 43 MASC son rápidos y económicos**

No	OPCIONES	FRECUENCIA	%
1	Si	335	92.8
2	No	26	7.2
3	NSC	00	0.0
	<b>Total</b>	<b>361</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de Campo por medio de Encuestas

**Elaborado por:** Holguer F. Carrillo



**Gráfico 36.**

**Fuente:** Cuadro N 43

**Elaborado por:** Holguer F. Carrillo

**Interpretación:** Según la encuesta realizada, la gráfica demuestra que del 100%, el 92.8% señalan que los MASC son más económicos y rápidos y en una minoría del 7.2% creen que no.

**Análisis:** La mayoría del personal encuestado aun sin haber utilizado este mecanismo de solución de conflictos, cree y piensan que la solución es más rápida y económica; ya que se da en la misma comunidad y las autoridades buscan el progreso y desarrollo de la parroquia de Picaihua; dando como resultado un pueblo amigo.

**Pregunta 33** ¿Cree usted que los procesos de arbitraje y mediación deben ser confidenciales e imparciales?

**Cuadro No 44 Los proceso de arbitraje y mediación deben ser confidenciales e imparciales**

No	OPCIONES	FRECUENCIA	%
1	Si	361	100
2	No	0	0
3	NSC	0	0
	<b>Total</b>	<b>361</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de Campo por medio de Encuestas

**Elaborado por:** Holguer F. Carrillo



**Gráfico 37.**

**Fuente:** Cuadro N 44

**Elaborado por:** Holguer F. Carrillo

**Interpretación:** De las personas encuestadas el 100% está de acuerdo que los procesos de arbitraje y mediación deben ser confidenciales e imparciales.

**Análisis:** El éxito de mantener una armonía entre los litigantes es de que el mediador asegure que este proceso será confidencial y sobre todo imparcial, desarrollando un ambiente lleno de confianza y respeto mutuo.

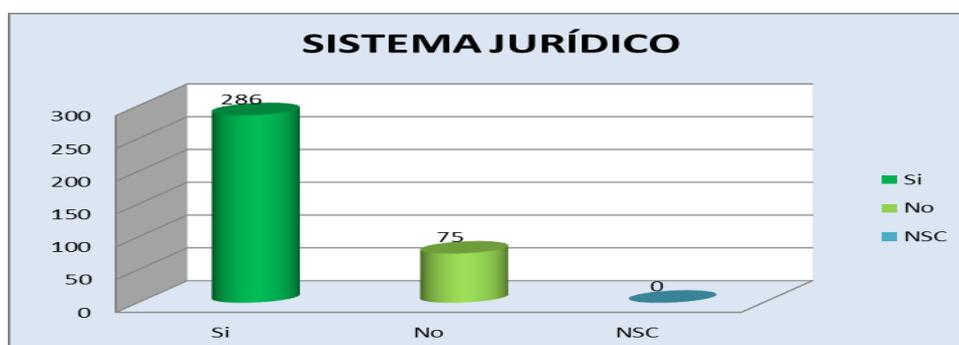
**Pregunta 34** ¿Cree usted que en el sistema jurídico tradicional existe demora a la tramitación de los procesos?

**Cuadro No 45 Sistema jurídico**

No	OPCIONES	FRECUENCIA	%
1	Si	286	79.22
2	No	75	20.78
3	NSC	0	0.00
	<b>Total</b>	<b>361</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de Campo por medio de Encuestas

**Elaborado por:** Holguer F. Carrillo



**Gráfico 38.**

**Fuente:** Cuadro N 45

**Elaborado por:** Holguer F. Carrillo

**Interpretación:** Según la encuesta realizada, la gráfica demuestra que del 100%, el 79,22% asegura que en el sistema jurídico tradicional existe demora, y el 20.78% señala que no hay ningún problema con el sistema jurídico.

**Análisis:** Lamentablemente hoy en día el sistema judicial es corrupto, aun si se encuentra empapelado que todo trámite es gratuito, es doliente ver que las personas empadriadas o que caimán a los funcionarios son atendidos rápidamente y con calidez; mientras que las personas con recursos económicos limitados u honestos son atendidos con demora y de manera fría.

**Pregunta 35** ¿Considera efectivas y satisfactorias las resoluciones tomadas por los jueces?

**Cuadro No 46 Satisfacción en las resoluciones de los jueces**

No	OPCIONES	FRECUENCIA	%
1	Si	169	46.81
2	No	192	53.19
3	NSC	0	0.00
	<b>Total</b>	<b>361</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de Campo por medio de Encuestas  
**Elaborado por:** Holguer F. Carrillo



**Gráfico 39.**  
**Fuente:** Cuadro N 46  
**Elaborado por:** Holguer F. Carrillo

**Interpretación:** Según la encuesta realizada, la gráfica demuestra que del 100%, el 46.81% considera efectivas y satisfactorias las resoluciones tomadas por los jueces y el 53.19% no se encuentran enteramente complacidos con las resoluciones emitidas por los jueces.

**Análisis:** En ocasiones los jueces son indolentes e indiferentes en el conflicto de los involucrados, ya que no solamente es un problema de los dos sino que arrastran a la familia, al mismo tiempo que los jueces quieren hacer un bien perjudican a los litigantes ya que el da su veredicto sin importar contribuir a una mediación entre las partes.

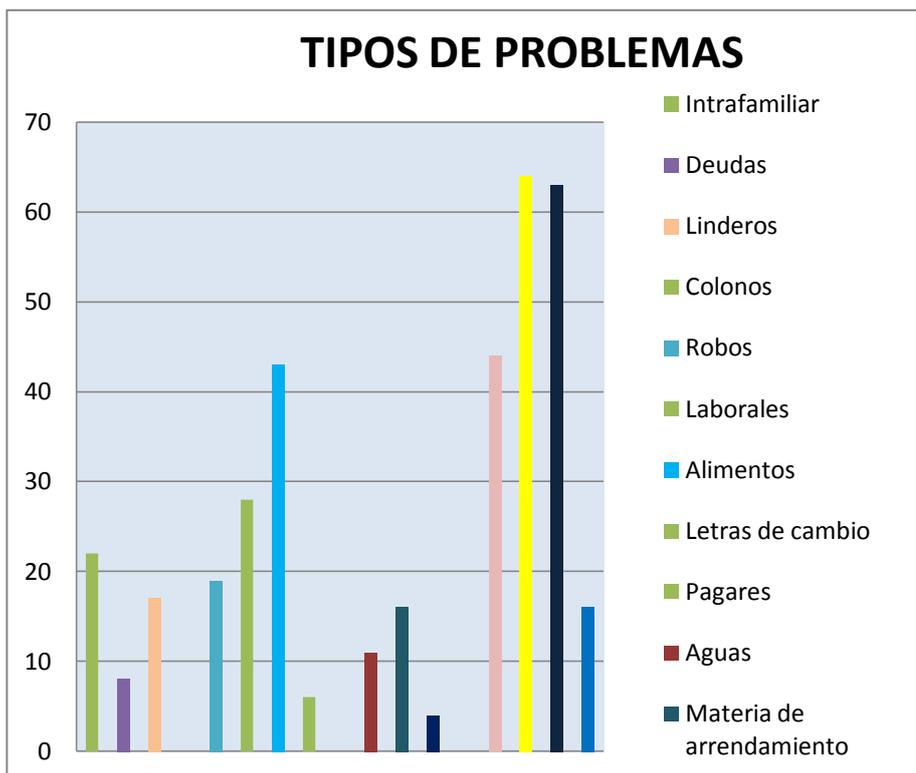
**Pregunta 36** ¿En qué tipo de problema se ha encontrado inmerso usted?

**Cuadro No 47 Tipos de problemas**

<b>No</b>	<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>%</b>
1	Intrafamiliar	22	6.09
2	Deudas	8	2.22
3	Linderos	17	4.71
4	Colonos	0	0.00
5	Robos	19	5.26
6	Laborales	28	7.76
7	Alimentos	43	45.15
8	Letras de cambio	6	1.66
9	Pagares	0	0.00
10	Aguas	11	3.05
11	Materia de arrendamiento	16	4.43
12	Referente a compra y venta	4	1.11
13	Agrícolas	0	0.00
14	Embriagues	44	12.19
15	Futboleros	64	34.90
16	Civiles	63	17.45
00	NSC	16	4.43
	<b>Total</b>	<b>361</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de Campo por medio de Encuestas

**Elaborado por:** Holguer F. Carrillo



**Grafico 40.**  
**Fuente:** Cuadro N 47  
**Elaborado por:** Holguer F. Carrillo

**Interpretación:** Según la encuesta realizada, la gráfica demuestra que del 100%, el 6.09% en problemas intrafamiliares, 2.22% por deudas, 4.71% por linderos, 5.26% por robos, 7.76% en los laboral, 45.15% y siendo el mayo en los alimentos, 1.66% por letras de cambio, 3.05% por las aguas, 4.43% por materia de arrendamiento, el 1.11% referente a compra y venta, 12.19% por estado de embriaguez, 34.90% dentro de los equipos deportivos, 17.45% por problemas civiles, y finalmente 4.43% no han tenido ningún conflicto.

**Análisis:** En la comunidad existen diferentes conflictos diariamente ya sea entre familia, vecinos, amigos, entre otros; siendo el mayor problema de la parroquia de Picaihua los alimentos de los menores de edad.

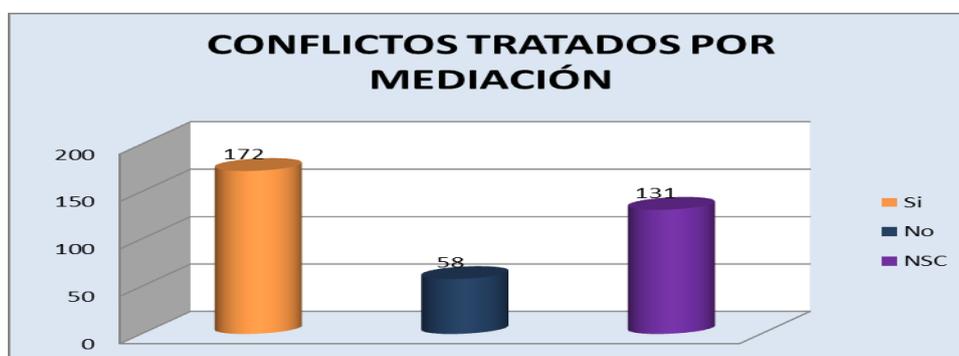
Sin embargo, no se puede dejar a un lado el resto de conflictos, que resquebrajan la unidad comunal de Picaihua, por lo que sería importante tener asesoría jurídica o centros de mediación especializados para poder solucionar problemas cotidianos, y así fomentar la alianza entre las personas que habitan Picaihua.

**Pregunta 37** ¿Cree usted que obtendrá beneficios en sus conflictos al tramitarlos por Mediación?

**Cuadro No 48 Conflictos tratados por mediación**

No	OPCIONES	FRECUENCIA	%
1	Si	172	47.65
2	No	58	16.07
00	NSC	131	36.28
	<b>Total</b>	<b>361</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de Campo por medio de Encuestas  
**Elaborado por:** Holguer F. Carrillo



**Gráfico 41.**  
**Fuente:** Cuadro N 48  
**Elaborado por:** Holguer F. Carrillo

**Interpretación:** Según la encuesta realizada, la gráfica demuestra que del 100%, el 47.65% refieren que serían beneficiarios al solucionar los conflictos por mediación, el 16.07% dicen que no existen beneficios, y el 36.28% no les importa si es o no beneficioso.

**Análisis:** Los MASC son beneficiosos para los conflictos que no sean penales, pero la comunidad sabrá esto cuando inicien programas de educación y difusión sobre la importancia de solucionar los conflictos pasivamente.

## **Verificación de la Hipótesis**

**H1** Los métodos Alternativos de solución de conflictos utilizados en la Parroquia Picaihua provoca el congestionamiento de la administración de justicia.

**H0** Los métodos Alternativos de solución de conflictos utilizados en la Parroquia Picaihua no provoca el congestionamiento de la administración de justicia.

Son validadas por las siguientes preguntas:

✓ **Pregunta N° 32.**

¿Cree usted que MASC son rápidos y económicos?

- Si
- No
- NSC

✓ **Pregunta N° 33.**

¿Cree usted que los procesos de arbitraje y mediación deben ser confidenciales e imparciales?

- Si
- No
- NSC

✓ **Pregunta N° 34.**

¿Cree usted que en el sistema jurídico tradicional existe demora a la tramitación de los procesos?

- Si
- No

- NSC

✓ **Pregunta N° 35.**

¿Considera efectivas y satisfactorias las resoluciones tomadas por los jueces?

- Si
- No
- NSC

Para el análisis de la validación de la hipótesis se ha realizado la Prueba de Bondad de Ajuste o también conocido como el test estadístico CHI CUADRADO ( $X^2$ ) considerando las variables de los métodos alternativos de solución de conflictos sobre el congestionamiento de la administración de justicia.

**Cuadro No 49 Frecuencia Observada**

<b>PREGUNTAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SUMA</b>
Cree usted que MASC son rápidos y económicos	335	26	361
Cree usted que en los centros de arbitraje y mediación deben ser confidenciales e imparciales	361	0	361
Cree usted que el sistema jurídico hay demora en los procesos	286	75	361
Considera efectivas y satisfactorias las resoluciones tomadas por los jueces	169	192	361
<b>TOTAL</b>	<b>1143</b>	<b>293</b>	<b>1444</b>
<b>Calculo Esperado</b>	<b>285.75</b>	<b>73.25</b>	

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Holguer F. Carrillo

### Frecuencia Esperada

Calculo Esperado en SI = **285.75**

Calculo Esperado en NO = **73.25**

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Holguer F. Carrillo

### CÁLCULO DE CHI CUADRADO ( $X^2$ )

**O** = Frecuencia Observada

**E** = Frecuencia Esperada

**(O – E)** = Observado menos lo Esperado

**(O – E)<sup>2</sup>** = La respuesta anterior elevado al cuadrado

**(O – E)<sup>2</sup>/E** = La respuesta anterior se divide por la frecuencia esperada

**X<sup>2</sup>** = La sumatoria de la última columna corresponde al X<sup>2</sup>

**Cuadro No 50 Cálculo del Xi2**

PREGUNTA	O	E	O-E	(O-E) <sup>2</sup>	(O – E) <sup>2</sup> /E
<b>SI</b>	335	285.75	49.25	2,425.56	8.49
	361	285.75	75.25	5,662.56	19.82
	286	285.75	0.25	0.06	0.00
	169	285.75	-124.75	15,562.56	54.46
<b>NO</b>	26	73.25	-47.25	2,232.56	30.48
	0	73.25	-73.25	5,365.56	73.25
	75	73.25	1.75	3.06	0.04
	192	73.25	118.75	14,101.56	192.51
				<b>Xi =</b>	<b>379.05</b>

**Fuente:** Cuadro No 49

**Elaborado por:** Holguer F. Carrillo

$$X^2 = 379.05$$

$$\text{GRADOS DE LIBERTAD} = (\text{NC} - 1) (\text{NF} - 1)$$

NC = Número de columnas

NF = Número de filas

GL = Se obtiene multiplicando el número de columnas por el número de filas.

**Cuadro No 51**

<b>GRADOS DE LIBERTAD</b>
<b>GL = (# de filas -1) (#de columnas -1)</b>
<b>GL = (4 - 1) (2 - 1)</b>
<b>GL = (3) (1)</b>
<b>GL = 3</b>

**Fuente:** Cuadro No 49

**Elaborado por:** Holguer F. Carrillo

### **VALOR TABULAR CRÍTICO PARA 3 GL**

$$95\% \text{ confianza} = 7.8147$$

El valor de  $X^2$  calculado es mayor a los valores críticos para 95% de confianza, por ende la hipótesis se valida enunciando que existe asociación estadísticamente significativa entre las variables estudiadas, que en este caso es los métodos alternativos de solución de conflictos sobre el congestionamiento de la administración de justicia; por lo tanto se valida la hipótesis que los métodos alternativos de solución de conflictos si ayuda en el influye en la congestionamiento de la administración de justicia

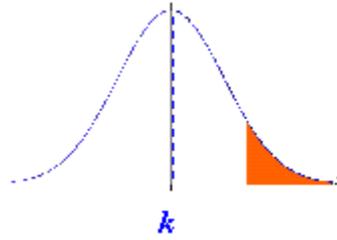
Ubicación del valor que debería tener según  $\chi^2$  con 3 grados de libertad y 5 de error con 379.05

$$X_i = 379.05$$

$$gl = 3$$

$$X_{i2} = 7.8147$$

Contraste de la Hipótesis



$$H_0 : \theta \leq k$$

$$H_1 : \theta > k$$

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES.

#### Conclusiones

Tomando en consideraciones los objetivos planteados para el trabajo de investigación y el análisis de los resultados obtenidos, se tienen las siguientes conclusiones generales:

- Se evaluó los conocimientos que tienen los pobladores de Picaihua y sus caseríos llegando a la conclusión de que la calidad de educación en los sistemas educativos y la atención integral prestada a los habitantes por parte de las autoridades de Picaihua en la información sobre los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos es buena pero no excelente; por lo que, las personas involucradas se sienten defraudados, insatisfechos, inconformes y poco agradecidos con el sistema judicial ecuatoriano.
- Las Autoridades de Picaihua y sus caseríos incide en los resultados de la congestión de la administración de justicia y la calidad de vida que lleva los involucrados, ya que durante la investigación se evaluó los conocimientos y la educación brindada a la población, por lo que se identificó que no cuentan con una estrategia bien estructurada sobre procesos pedagógicos que posean eficacia, efectividad y eficiencia para garantizar que los habitantes de Picaihua y sus caseríos conozcan cuales son los métodos alternativos y rápidos para solucionar los conflictos al momento de adquirirlos.

- Se determinó que los conocimientos del personal de la Tenencia Política y la Junta Parroquial son escasos ya que al momento no se encuentran actualizados en conocimientos para realizar educación sobre métodos alternativos de solución de conflictos, debido a la carencia de capacitaciones permanentes sobre este aspecto, a más de ello las autoridades deben contar con programas o centros de mediación y arbitraje gratuitos para solucionar conflictos, promocionar los métodos alternativos y evitar el desarrollo de congestión de justicia en los juzgados.
- Se determinó que un factor que incide en la aparición del congestionamiento de los procesos judiciales es la desactualización de las autoridades de Picaihua y sus caseríos; ya que, las inquietudes de los pobladores no han sido contestadas satisfactoriamente originando a que se desarrolle esta problemática.
- Se determinó que el trabajo a nivel educacional realizado por el personal de la Tenencia Política y la Junta Parroquial es insuficiente y no es el correcto, ya que; se informa en poca cantidad en forma verbal más no en forma práctica, ni escrita, por lo que dificulta el aprendizaje de los pobladores.
- El personal de la Tenencia Política y la Junta Parroquial utilizan para la promoción de justicia un solo método didáctico, que es la palabra la misma que se aplica en algunas ocasiones sin organización; por lo que, no tiene suficiente impacto técnico ni social para difundir la importancia de la utilización de los métodos alternativos de solución de conflictos y concienciar a los pobladores sobre la manera rápida y amistosa de solución de conflictos y así evitar el congestionamiento de la justicia.
- Se comprobó que el personal de la Tenencia Política y la Junta Parroquial no es el absoluto responsable del congestionamiento de la justicia, ya que el desinterés y la despreocupación de los pobladores de Picaihua y sus caseríos sobre el tema tratado, también ocasiona a que se desarrolle esta problemática.

Así mismo se determinó que es necesario proponer un modelo educativo sobre métodos alternativos de solución de conflicto, en el campo de la promoción y difusión de la justicia dirigida a los pobladores de Picaihua y sus caseríos como propuesta de solución.

- Picaihua y sus caseríos no cuentan con Centros de Mediación y Arbitraje por lo que dificulta al personal de la Tenencia Política y la Junta Parroquial su desempeño, ya que el Gobierno debe designar a personas especializadas para brindar asesoría jurídica y así solucionar procesos que no necesiten de instancias mayores.

### **Recomendaciones**

Por lo expuesto anteriormente se recomienda:

- Es necesario que en la Tenencia Política y Junta Parroquia de Picaihua dispongan de un manual referente a como se debe educar y difundir sobre métodos alternativos de solución de conflictos para satisfacer las necesidades de los pobladores.
- Evaluar y capacitar periódicamente al personal de la Tenencia Política y Junta Parroquia para pulir aspectos relacionados con los métodos alternativos de solución de conflictos para que de esta manera brinden una atención de calidad a la población de Picaihua.
- Es necesario que el personal de la Tenencia Política y Junta Parroquia realicen la planificación y organización de las actividades laborales incluyendo la capacitación a los pobladores de Picaihua sobre los métodos alternativos de solución de conflictos en forma verbal, escrita y visual.

- Es importante que la capacitación contengan inmersos todos los aspectos que sean necesarios y que llenen las expectativas de los pobladores referentes a los temas de cómo se produce los conflictos, como solucionar rápido, económico y sin resentimientos los problemas y como evitar el congestionamiento de la justicia, las mismas que deben ser empleadas de forma explicativa y práctica para que la información se procese y se grabe en las mentes de los habitantes de una mejor manera.
- El personal de la Tenencia Política y Junta Parroquia para difundir la información sobre los métodos alternativos de solución de conflictos y cómo prevenir el congestionamiento de la justicia, a más de dar la charla educativa esta se debe reforzar con la entrega de documentos escritos que sean útiles en el domicilio.
- Se sugiere al personal de la Tenencia Política y Junta Parroquia de Picaihua que realicen trabajos de investigación para mantenerse actualizados ya que de esta manera se mejorará la calidad de atención de los usuarios.
- Se recomienda establecer programas de asesoría jurídica, educación, prevención, detección temprana de conflictos; en el sitio de investigación respecto a la utilización de los métodos alternativos de solución de conflictos, ya que no se cuenta con estos programas, siendo de gran utilidad ya que se logrará reducir el congestionamiento de la justicia.
- Se recomienda realizar programas prácticos a nivel nacional que sean accesibles a la mayoría de la población, los programas de la existencia y utilización de los métodos alternativos de solución de conflictos son esenciales para prevenir el desarrollo del congestionamiento de la justicia, siendo clave en dicho problema, para ello se necesita actuar sobre factores modificables.

- Hay que tener presente que los conflictos ya sean intrafamiliares, por bienes inmuebles o muebles, agrícolas, deportivos, entre otros; se pueden solucionar de una manera rápida y económica.; dando como resultados la satisfacción de los usuarios y empleados de la justicia, ganando así la Justicia Ecuatoriana.
  
- Se sugiere que se realicen trabajos posteriores a esta investigación, con el objeto de estudiar variables que no se han considerado en este estudio y que se tomen en consideración las recomendaciones para el bienestar de la población de Picaihua.

## **CAPÍTULO VI.**

### **PROPUESTA.**

#### **DATOS INFORMATIVOS**

▪ **Título:**

“Programa educativo sobre Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, en el campo de la promoción de alternativas de solución de conflictos y prevención del congestionamiento de la justicia dirigido a miembros de la Tenencia Política y la Junta Parroquial de Picaihua de la Provincia de Tungurahua”

▪ **Institución Ejecutora:**

Universidad Técnica de Ambato, la propuesta se aplicará en la Parroquia de Picaihua y sus caseríos, específicamente en la Junta Parroquial y la Tenencia Política de dicha parroquia.

▪ **Beneficios:**

- **Directos:** Pobladores de Picaihua y caseríos.
- **Indirectos:** Personas involucradas en conflictos.

▪ **Ubicación:** Parroquia Picaihua.

▪ **Tiempo estimado para la ejecución:** Tiempo de ejecución será de 19 meses.

▪ **Inicio:**

**Fin:**

▪ **Equipo Técnico - Responsable:**

- Administración de Justicia de Tungurahua
- Personal de la Junta Parroquial y la Tenencia Política de la Parroquia de Picaihua.
- Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales
- Investigador.

**Costo Total de la Propuesta**

<b>RUBRO</b>	<b>COSTO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>RECURSOS HUMANOS (ejecución)</b>		
1.1 Mediadores		
1.2 Personal de la Junta Parroquial de Picaihua		
1.3 Personal de la Tenencia Política de Picaihua		
1.4 Investigador		
<b>RECURSOS MATERIALES (manual)</b>		
1.1 Impresoras	\$ 100. <sup>00</sup>	\$ 100. <sup>00</sup>
1.2 Hojas		
1.3 Folletos	\$ 100. <sup>00</sup>	\$ 100. <sup>00</sup>
<b>3. RECURSOS TECNOLÓGICOS (manual)</b>		
1.1 Computadores	\$ 112.50. <sup>00</sup>	\$112.50 <sup>00</sup>
1.2 Impresora		
1.3 Internet	\$ 70. <sup>00</sup>	\$ 70. <sup>00</sup>
<b>4. COSTO OPERATIVO (manual)</b>		
1.1 Viáticos	\$ 50. <sup>00</sup>	\$ 50. <sup>00</sup>
1.2 Investigación	\$ 50. <sup>00</sup>	\$ 50. <sup>00</sup>
1.3 Validación	\$100. <sup>00</sup>	\$100. <sup>00</sup>
	\$ 500. <sup>00</sup>	\$ 500. <sup>00</sup>
	\$ 500. <sup>00</sup>	\$ 500. <sup>00</sup>
<b>TOTAL</b>	<b>\$1582.50.<sup>00</sup></b>	<b>\$1582.50.<sup>00</sup></b>

**COSTO DISEÑO DEL PROGRAMA:**

<b>DETALLE</b>	<b>VALOR</b>	<b>TOTAL</b>
Gastos Personales	\$230. <sup>00</sup>	\$230. <sup>00</sup>
Material de escritorio:	\$200. <sup>00</sup>	\$200. <sup>00</sup>
Material Bibliográfico	\$190. <sup>00</sup>	\$190. <sup>00</sup>
Transcripciones	\$200. <sup>00</sup>	\$200. <sup>00</sup>
Trasporte	\$130. <sup>00</sup>	\$130. <sup>00</sup>
Encuadernación	\$50. <sup>00</sup>	\$50. <sup>00</sup>
<b>TOTAL</b>	<b>\$1000.<sup>00</sup></b>	<b>\$1000.<sup>00</sup></b>

**COSTO UNITARIO FOLLETOS EDUCATIVOS PARA EL PERSONAL DE LA TENENCIA POLITICA Y JUNTA PARROQUIAL DE PICAIHUA**

<b>CANTIDAD</b>	<b>DETALLE</b>	<b>VALOR UNITARIO</b>	<b>TOTAL</b>
12 Hojas	Papel Impresión	\$0.11 <sup>00</sup>	\$1.40. <sup>00</sup>
12 Hojas	Impresiones	\$1.20 <sup>00</sup>	\$14.40. <sup>00</sup>
1	Diseño	\$50.00 <sup>00</sup>	\$55. <sup>00</sup>
<b>TOTAL</b>			<b>\$70.80.<sup>00</sup></b>

**COSTO DISEÑO DE MATERIAL EDUCATIVO PARA LOS POBLADORES**

<b>CANTIDAD</b>	<b>DETALLE</b>	<b>VALOR UNITARIO</b>	<b>TOTAL</b>
1 Hoja	Papel Impresión	\$0.05 <sup>00</sup>	\$0.50. <sup>00</sup>
1 Hoja	Impresiones	\$1.20 <sup>00</sup>	\$1.20. <sup>00</sup>
1	Diseño	\$40.00 <sup>00</sup>	\$40. <sup>00</sup>
<b>TOTAL</b>			<b>\$41.70.<sup>00</sup></b>

## **ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA**

En la investigación realizada se establece la necesidad de proponer un programa educativo sobre Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, en el campo de la promoción de alternativas de solución de conflictos y prevención del congestionamiento de la justicia dirigido a miembros de la Tenencia Política y la Junta Parroquial de Picaihua incluyendo a las personas con conflictos y a la comunidad como propuesta de solución.

Actualmente la sociedad moderna e imperativa hace que el Personal de Justicia sea mucho más eficiente, demandando mayor preparación profesional, esto se ha considerado como un factor clave para brindar asesoría de calidad durante los procesos jurídicos dentro de los juzgados y mejorar el sistema judicial, evitando así el congestionamiento de la justicia.

Un análisis de la situación actual del Personal de Justicia, si influye en el congestionamiento de la justicia; vista desde la perspectiva de los pobladores de Picaihua y sus caseríos, han permitido determinar que la calidad de la educación, promoción y asesoría recibidos no solo depende del personal, de su capacidad de transmitir los conocimientos y de su forma de evaluar; sino que depende de la calidad de los contenidos de las explicaciones, de las prácticas y de la información escrita.

Se ha determinado durante la investigación, que los métodos didácticos utilizados por el personal de la Tenencia Política y de la Junta Parroquial de Picaihua para la educación a la población no es el mejor; ya que, la aparición y solución de conflictos se debe a la falta de educación impartida e inadecuada, desactualización y desorganización del personal, recurso humano y material limitado, y finalmente infraestructura impropia para proporcionar correctamente y adecuadamente la información sobre cuales métodos alternativos se tiene para solucionar el conflicto de una manera rápida, no frustrante y económica .

Estos factores producen que a más de la deficiente promoción de justicia disminuya la calidad de prestación de los servicios de atención integral de los pobladores, originando que ellos queden insatisfechos con la asesoría y solución de conflictos prestados por el personal de Picaihua.

A más de ello, el desinterés y la despreocupación de la población de Picaihua hacen que sea un factor importante en la aparición del congestionamiento de la justicia, ya que si no se concientiza a los habitantes no existiera colaboración alguna para erradicar este mal.

Por tal motivo, se notó la necesidad de proponer la creación de un programa educativo sobre Métodos Alternativos de Solución de Conflictos que tenga como base la eficacia para que sirva como guía pedagógica en la realización correcta de promoción de alternativas de solución de conflictos y prevención del congestionamiento de la justicia, por consiguiente los resultados de esta propuesta es de forma positiva especialmente para mejorar el sistema judicial de Tungurahua, el estilo de vida de la población de Picaihua y evitar que los Juzgados sigan afectados por esta problemática.

## **JUSTIFICACIÓN**

Basándose en las diferentes respuestas de los pobladores de Picaihua y sus caseríos en la investigación que la antecede, se ha podido detectar que la tercera parte de la población de la Parroquia de Picaihua de la Provincia de Tungurahua, han tenido algún tipo de conflicto y poseen un cierto nivel de insatisfacción sobre la promoción, asesoría, educación y atención recibida; a más de ello, se determinó que el personal de la Tenencia Política y Junta Parroquial no es muy comprometido con la educación, la desactualización y falta de pedagogía son factores que influyen en la aparición del congestionamiento de la justicia.

Todos estos argumentos emitidos anteriormente justifican la elaboración y creación urgente de un programa educativo sobre Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, lo que permitirá precisar las actividades a cumplir con la promoción de alternativas de solución de conflictos y prevención del congestionamiento de la justicia.

Para esto es necesario trabajar en equipo multidisciplinario para así alcanzar el objetivo propuesto; ya que, en grupo se produce más que los caóticos esfuerzos individuales.

## **OBJETIVOS**

### **GENERAL**

Mejorar los Métodos de Conciliación que practica el personal de la Tenencia Política y Junta Parroquial de la Parroquia de Picaihua en la prevención de la congestión de la justicia.

### **ESPECÍFICOS**

- Actualizar al personal de la Tenencia Política y Junta Parroquial de la Parroquia de Picaihua sobre de los métodos alternativos de solución de conflictos y en la utilización, difusión y educación de la comunidad.
- Preparar una guía de información sobre cuáles son los métodos alternativos de solución de conflictos y la prevención del congestionamiento de la justicia.
- Comprometer al personal de la Tenencia Política y Junta Parroquial a la contribución de la solución de esta problemática.
- Modificar los factores que conllevan a los conflictos asociados al estilo de vida de la comunidad.
- Concienciar a los pobladores para que adopten la utilización de los métodos alternativos de solución de conflictos.

- Promover la detección precoz de los conflictos clandestinos para evitar el desarrollo del congestionamiento de la justicia.
- Evaluar permanentemente el desarrollo del programa educativo.

## **ANÁLISIS DE FINANCIAMIENTO**

La realización de la propuesta de la tesis sobre los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos se estructura a largo plazo, por lo que no se debe ver como una mala inversión; si no, como un instrumento de inversión muy confiable, debido a la gran seguridad de recuperación en forma útil para la sociedad y a los rendimientos que generan, es decir; a la disminución de gastos económicos y erradicación al entorpecimiento a nivel de justicia.

Además, la caracterización de la realización de la propuesta, se hace tomando como punto de referencia sus dos aspectos básicos: lo funcional (contenido y finalidad) y el estructural (forma). Es decir, para financiar la propuesta de la Tesis, se puede utilizar esencialmente tres medios:

- Asociación entre instituciones
- Recursos ordinarios
- Creación de dinero, mediante un proceso de expansión monetaria.

La asociación entre instituciones, es el compromiso y prestaciones que asumirán cada una de las partes involucradas en el desarrollo de la propuesta, en este caso es la Universidad Técnica de Ambato con la Tenencia Política y la Junta Parroquial de Picaihua.

Los recursos ordinarios, se realizan con los presupuestos de gastos e ingresos que se harán durante la realización de la propuesta, es decir; gastos económicos y del personal; por ejemplo trípticos, manuales, folletos, carteles, alimentación, entre otros.

La creación de dinero, se realizará con un proceso de expansión monetaria y legal para obtener fondos comunes de inversión, es decir; crear las maneras de conseguir dinero para solventar los gastos de la realización de la propuesta, como por ejemplo: hacer cursos a la población de Picaihua para dar a conocer la existencia de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos y cobrar un valor accesible, hacer bailes de solidaridad, rifas, pedir colaboración a los negocios del sector de Picaihua, entre otros.

## **ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD**

Es factible por las siguientes razones:

**Política:** Es factible por cuanto las normativas de la institución apoyan al estudiante a la elaboración de programas que mejoren la calidad de prestación de la atención y educación durante la promoción y difusión de la justicia.

**Socio cultural:** Es viable la ejecución del programa en el aspecto socio-cultural, ya que la sociedad es la que demanda de una mejor calidad en la promoción, atención y educación que brinda el personal de justicia, pues el “USUARIO” es quien hace uso o se beneficia de los servicios que presta la justicia, por lo que las personas juegan un papel muy importante que es el de evaluar a los integrantes y servicios de justicia para mejorar la calidad de los mismos.

**Tecnológico.** Es favorable, a nivel tecnológico y técnico ya que la Junta Parroquial y la Tenencia Política de Picaihua cuenta con el equipo y personal capacitado para el manejo de dispositivos como las computadoras, copadoras, internet, retroproyector y proyector que facilita la promoción, difusión de la información sobre esta problemática y la erradicación de la misma.

**Organizacional.-** La propuesta no afecta a estas organizaciones en la que se va a aplicar, ya que favorecerá a que el Personal de la Tenencia Política y de la Junta Parroquial de Picaihua aprenda a brindar la educación desde otra perspectiva que es la calidad, por lo cual facilitará a disminuir los casos de conflictos y la congestión de la justicia.

**Equidad de género.-** Este modelo a tomar es aplicable tanto para hombres como mujeres; es decir, no excluyen, raza, género, nivel cultural.

**Ambiental.-** Esta propuesta no compromete con los recursos naturales no perjudica al medio ambiente.

**Económico.-** Es factible porque según la constitución de la República del Ecuador, el Estado garantizará a toda persona que tenga conflictos pequeños o catastróficos, el derecho a la atención especializada y gratuita en centros de mediación y arbitraje, de manera oportuna, eficaz y rápida.

**Legal.-** En la ley de Arbitraje y Mediación

**Art.1** dice: es un mecanismo alternativo de solución de conflictos al cual las partes pueden someterse en mutuo acuerdo, las controversias susceptibles de transacción, existentes o futuras para que sean resueltas por los tribunales de arbitraje administrado dichas controversias.

**Art. 43** dice: La mediación es un proceso de solución de conflictos por el cual las partes, asistidas por un tercero neutral llamado mediador, procuran un acuerdo voluntario, que verse sobre materia transigible, de carácter extrajudicial y definitivo, que ponga fin al conflicto.

## **FUNDAMENTACIÓN.**

### **MÉTODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

La importancia de los métodos alternativos de solución de conflictos es proporcionar respuestas rápidas y accesibles a los conflictos sociales que se presentan en el día a día de los ciudadanos que conviven dentro de un estado democrático, puesto que, la existencia de instituciones capaces de regular y facilitar la resolución de conflictos debe ser un punto fundamental existente y además, normal dentro de toda sociedad que adopte dicha teoría política.

#### **Ventajas:**

- Económica
- Confidencial
- Exitosa
- Informal
- Justa
- Rápida
- Flexible

#### **Desventajas:**

- Desequilibrio de poder entre las partes
- Falta de fundamento para la posterior actuación
- Falta de representación suficiente para dar consentimiento

## **Negociación Directa:**

Es un proceso encaminado a resolver problemas en la cual dos o más personas examinan voluntariamente sus discrepancias e intentan alcanzar una decisión conjunta sobre los que les afecta a ambos. Puede dar por resultado una transacción sin la ayuda de un tercero; es la concertación de voluntades de las partes.

**Objeto.-** La negociación es una institución que persigue establecer una relación más deseable para ambas partes a través del intercambio, trueque y compromiso de derechos, sean éstos legales, económicos o psicológicos; siendo sus objetivos más importantes:

- Lograr un orden de relaciones donde antes no existían.
- Modificar un conjunto de relaciones existentes por otras más convenientes para una de las partes o para ambas.

### **Formas.-**

Directa: La solución depende de las partes sin facilitamiento de un tercero.

- Conciliador > Propone formas de solución
- Mediador > No propone formas de solución.

Asistida: Facilitado por un tercero.

### **Tipos.-**

Concesional: Relacionado a la confrontación, ya que vence el que tiene más poder. La parte que no logra satisfacer sus intereses tiene que elegir entre la aceptación de las condiciones impuestas por el "vencedor" o correr el riesgo de ser totalmente "eliminado".

Basado en intereses: Que tiene la ventaja de llegar a resultados de mutuo beneficio y eventualmente mejora la relación entre las partes.

Basado en posiciones: Tiende a obtener resultados que desperdician recursos y beneficios mutuos para las partes.

**Ventajas.-** Durante un proceso de negociación las partes aprenden a dominar sus sentimientos, de manera tal que el objetivo ya no sea imponerse sobre el otro, sino lograr un mutuo acuerdo que resulte en una mutua satisfacción de intereses. La negociación bien hecha conlleva consigo un resultado justo para ambas partes de modo tal que, se logre un bien común. Ayuda a establecer prioridades, puesto que generalmente las partes deben renunciar a parte de sus intereses en la búsqueda de una satisfacción común a todos.

**Desventajas.-** La principal desventaja de dicho método de negociación, es que ambas partes tienen que estar dispuestas a discutir y a sacrificar parte de sus intereses, si alguna de ellas no lo está, o pretende imponerse sin escuchar los argumentos del contrario, la negociación no será efectiva.

#### **Facilitación:**

**Facilitadores.-** Los facilitadores pueden actuar como moderadores en grandes encuentros, garantizando que todos sean capaces de expresarse y ser escuchados. No se espera de ellos que ofrezcan sus propias ideas o que participen activamente conduciendo a las partes hacia a un acuerdo.

La facilitación pueda también aplicarse uno – por – uno, para guiar a un individuo a través de procesos estratégicos, tales como solucionar, priorizar y planear el problema.

#### **Conciliación:**

Es un medio alternativo y extrajudicial que evita que las partes tengan como única opción el proceso judicial, brindándoles la ventaja de encontrar una solución en forma rápida, eficaz y económica.

### **Características.-**

- Consensual
- Voluntario
- Actuación de un tercero
- Informalidad
- Privacidad
- Confidencialidad

### **Materias Obligatorias.-**

- Cuando las partes han convenido vía arbitral.
- En asuntos en que el Estado es parte.
- En controversias relativas a cuantías de la reparación civil derivada de la comisión de delitos o faltas, cuando ella no hubiera sido fijado por resolución firme.

### **No procede la conciliación**

- La parte emplazada domiciliada en el extranjero.
- En Procesos Contenciosos Administrativos.
- En Procesos Cautelares.
- De Ejecución.
- De Garantías Constitucionales.
- Tercerías.
- Casos de violencia familiar.
- Cuando se trate de derechos y bienes de incapaces.
- Antes por excepción se conciliaba en conflictos por violencia familiar, teniéndose en cuenta que el fin de la conciliación en este tipo de materia es el cese definitivo de los actos de violencia. Por tanto recae en nulidad los acuerdos que impliquen renuncia de derechos o legitimen los actos de violencia.

### **Quienes pueden conciliar.-**

- Los Jueces de Paz No Letrados.
- Conciliadores extrajudiciales.
- Las Defensorías del Niño y Adolescentes.
- Los Jueces de Paz Letrados.
- Juzgados de Familia.

### **Mediación:**

Es aquel método en el cual una persona imparcial que es llamado “mediador”, ayuda a las partes a conseguir una resolución pacífica del conflicto que sea aceptada por todas ellas. Todo esto lo logra sin intervenir demasiado, es decir, sin necesidad de decir a las partes que es lo que deben o no hacer, sino que simplemente se limita a escucharlas, aconsejarlas y en lenguaje coloquial “calmar los ánimos” para ayudar a lograr la respuesta al problema.

El mediador no decide, ni resuelve el asunto, no es necesario porque el mismo es resuelto por las partes en conjunto, éste se dedica a servir de “facilitador” durante el proceso.

**Ventajas.-** Es particularmente útil, cuando las partes quieren conservar su relación entre sí, puesto que, al resolver las partes en consenso el conflicto y por lo tanto, quedar todas satisfechas, la relación entre ellas no se ve tan perjudicada. Por otra parte, es una excelente manera para resolver las disputas de manera rápida y económica, porque las partes sólo necesitarán de un poco de tiempo para sentarse a discutir son conflicto entre sí y con su mediador.

Por último, puede resultar beneficiosa cuando se quiera apartar las emociones de la resolución del conflicto, para lo cual la ayuda del mediador puede convertirse en una gran herramienta.

**Desventajas.-** Es estrictamente necesario que todas las partes involucradas estén dispuestas a cooperar, de no ser así, todo resultaría en una gran pérdida de tiempo. Suele ser poco eficaz cuando una parte tiene cierto poder o influencia sobre la otra. Por último, es un método que no debe ser aplicado a cualquier conflicto, sino que se deben estudiar las condiciones del mismo y de las partes. Sin embargo, esto se puede resolver con un simple análisis detenido de la situación, luego del cual se determinará cuál es el método que más se adecue al caso en concreto y se sugerirá a las partes la aplicación del mismo.

### **Rol del Mediador.-**

- Establecer los contextos y reglas del proceso.
- Proveer de información a las partes.
- Facilitar la comunicación y confianza entre las partes a través de modelos de comunicación que permitan a las partes formular a sus respectivas posiciones e intereses y que ofrezcan la posibilidad de que las partes realmente se escuchen y reflexionen sobre las diferentes opciones para poder arribar por sí misma a la solución más satisfactoria para ellas.
- Regular el balance o equilibrio de poder
- Legitimar el proceso.

### **Clases de árbitros.-**

**De Derecho:** Cuando los árbitros son abogados, quienes resolverán la cuestión controvertida con arreglo al derecho aplicable.

**De Conciencia:** Los árbitros no son abogados; son personas naturales mayores de edad, que no tiene incompatibilidad para actuar como árbitros, encontrándose en pleno ejercicio de sus derechos civiles; resolviendo conforme a sus conocimientos y leal saber y entender.

## **PEDAGOGÍA EN LA EDUCACIÓN.**

**Definición:** La pedagogía es un conjunto de normas, leyes o principios que tienen por objeto el planteo, estudio y regulación del proceso educativo.

Mientras que la educación en el ser humano es voluntaria o involuntariamente el proceso de educación, que se va desarrollando a lo largo de nuestras vidas desde el momento de la concepción y hasta la muerte.

Al nacer el individuo es como un cuaderno vacío que se va llenando conforme a las experiencias que vive, este es el proceso de aprendizaje, el que se da en todos los aspectos de nuestras vidas, abarcando la cotidianidad, los establecimientos escolares, así como el ambiente y las personas que nos rodean.

### **Métodos y Técnicas de Enseñanza.**

Los métodos y técnicas tienen por objeto hacer más eficiente la dirección del aprendizaje, además constituyen recursos necesarios de la enseñanza; los cuales son los vehículos de realización ordenada, metódica y adecuada de la misma.

- Método es el planeamiento general de la acción de acuerdo con un criterio determinado y teniendo en vista determinadas metas.
- Técnica de enseñanza se refiere a la manera de utilizar los recursos didácticos para una efectivización del aprendizaje en el educando. Conviene al modo de actuar, objetivamente, para alcanzar una meta.
- Método de enseñanza es el conjunto de técnicas lógicamente coordinadas para dirigir el aprendizaje hacia determinados objetivos. El método es quien da sentido de unidad a todos los pasos de la enseñanza y del aprendizaje y como principal concierne a la presentación de la materia y a la elaboración de la misma.

- Método didáctico es el conjunto lógico y unitario de los procedimientos didácticos que tienden a dirigir el aprendizaje, incluyendo en él desde la presentación y elaboración de la materia hasta la verificación y competente rectificación del aprendizaje.

Los métodos más utilizados que sirven para mejorar la educación de los métodos alternativos de solución de conflictos son los siguientes:

### **Según la naturaleza**

- Métodos de Investigación: Son métodos que buscan acrecentar o profundizar nuestros conocimientos.
- Métodos de Organización: Trabajan sobre hechos conocidos y procuran ordenar y disciplinar esfuerzos para que hay eficiencia en lo que se desea realizar.
- Métodos de Transmisión: Destinados a transmitir conocimientos, actitudes o ideales también reciben el nombre de métodos de enseñanza

### **Según la coordinación de la materia**

- Método Lógico: Es cuando los datos o los hechos son presentados en orden de antecedente y consecuente, obedeciendo a una estructuración de hechos que van desde lo menos hasta lo más complejo.
- Método Psicológico: Es cuando la presentación de los métodos no sigue tanto un orden lógico como un orden más cercano a los intereses, necesidades y experiencias del educando.

### **Según la enseñanza individualizada y de enseñanza socializada**

- Método Individual: Tiene como objetivo ofrecer oportunidades de un desenvolvimiento individual a un completo desarrollo de sus posibilidades personales.

- Método Socializado: Consiste en proporcionar trabajos en grupos e individuales procurando, también, atender a las preferencias de los educandos.

### **Métodos Sensoperceptuales**

Métodos visuales:

Directo: Demostración del profesor, películas, videos, secuencias, monitor, entre otros.

Indirecto: Diagrama, láminas, esquemas, gráficos.

Métodos auditivos: Son aquellos que utilizan como vías de información el oído (mediante la palabra).

Métodos propioceptivos: Son aquellos que aseguran la representación del movimiento a través de los músculos.

### **Métodos verbales**

Este método se caracteriza por el empleo del segundo sistema de señales que es la palabra.

Método de explicación: Consiste en informar todo lo concerniente a la característica de la acción motriz a través de la estimulación.

Método de Orden: Es aquel método que va orientando la ejecución de la acción motriz de los oyentes mediante el mandato del educador.

Método de descripción: Este método consiste en una breve descripción de la acción motriz a estudiar por los oyentes.

Método práctico: Podemos afirmar categóricamente que todo ejercicio físico se llega a prender cuando se ejecuta en la práctica. Para poder aprender a realizar un ejercicio existen métodos específicos que permiten lograr una adecuada fijación, siendo decisivo en este caso los métodos prácticos.

## **FORMATO DE LA CHARLA EDUCATIVA A LOS POBLADORES DE PICAHUA Y SUS CASERIOS.**

### **FORMATO DE PLAN DE CHARLA EDUCATIVA**



#### **DATOS GENERALES:**

**TEMA:** Métodos Alternativos de Solución de Conflictos y Congestionamiento de la Administración de Justicia.

#### **SUBTEMAS:**

- ▣ ¿Qué es la justicia?
- ▣ ¿Tipos de justicia?
- ▣ ¿Cómo se origina el conflicto?
- ▣ ¿Cómo puede actuar la persona frente al conflicto?
- ▣ Nombrar la solución más rápida y eficiente de los conflictos.
- ▣ ¿Qué son los métodos alternativos de solución de conflictos?
- ▣ Importancia de la utilización de los métodos alternativos de solución de conflictos.
- ▣ Clasificación de los métodos alternativos de solución de conflictos
- ▣ En qué consiste cada uno de los métodos alternativos de solución de conflictos.
- ▣ Como se puede poner en práctica los métodos alternativos de solución de conflictos.
- ▣ ¿Cómo concienciar a la población a colaborar con la disminución del congestionamiento de la justicia?

 Dar a conocer la propuesta.

**DIRIGIDO A:** Personal de la Tenencia Política y Junta Parroquial de Picaihua.  
Pobladores de Picaihua

**LUGAR:** Parroquia Picaihua y diferentes caseríos.

**TIEMPO:**

**FECHA:**

**OBJETIVO:** Actualizar los conocimientos del Personal de la Tenencia Política y Junta Parroquial de Picaihua con respecto a cómo educar y difundir la información de los métodos alternativos de solución de conflictos.

**TECNICA DE ENSEÑANZA:** Expositiva, participativa.

**AUXILIARES DE ENSEÑANZA:** Carteles, folletos, portafolios.

## MÉTODOS ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.



CONSEJOS SOBRE COMO APROVECHAR LOS MÉTODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y COMO PREVENIR LA CONGESTIÓN DE LA JUSTICIA.

## IMPORTANCIA DE LOS MÉTODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

Es proporcionar respuestas rápidas y accesibles a los conflictos sociales que se presentan en el día a día de los ciudadanos que conviven dentro de una comunidad.

### Ventajas:

- ✚ Económica
- ✚ Confidencial
- ✚ Exitosa
- ✚ Justa
- ✚ Rápida
- ✚ Flexible
- ✚ Informal



## ❖ LA MEDIACION Y EL ARBITRAJE

Es aquel método en el cual una persona imparcial que es llamado “mediador” o un “arbitro”, ayuda a las partes a conseguir una resolución pacífica del conflicto que sea aceptada por todas ellas.

### Ventajas:

- ✚ Es útil, para mantener la relación y amistad entre las partes.
- ✚ El problema se resuelve conjuntamente, para que los afectados queden satisfechos con la solución del conflicto.
- ✚ Resuelve las disputas de una manera rápida y económica.



### Quien puede solicitar la Mediación:

- ✚ Cualquier persona que tenga un conflicto
- ✚ La persona que le guste el dialogo y la paz.
- ✚ La persona que no tenga dinero.

## ❖ CÓMO SE PRODUCE EL CONFLICTO



Es decir el conflicto se encuentra presente, y se manifiesta por una mala actitud de las personas, reaccionando de una manera agresiva, y luego se trata de negociar para terminar el conflicto.



## ❖ COMO SE PRODUCE EL CONGESTIONAMIENTO DE LA JUSTICIA.

- ✚ Inicia con la crisis en la justicia.
- ✚ La corrupción de los funcionarios de la justicia ya que aceptan coimas para agilizar los procesos.
- ✚ Las demoras prolongadas de soluciones de los procesos.
- ✚ Existencia de tramitadores y padrinos en los juzgados.
- ✚ Los jueces se vuelven ciegos ante la verdad.
- ✚ Nosotros ayudamos a mantener la corrupción.

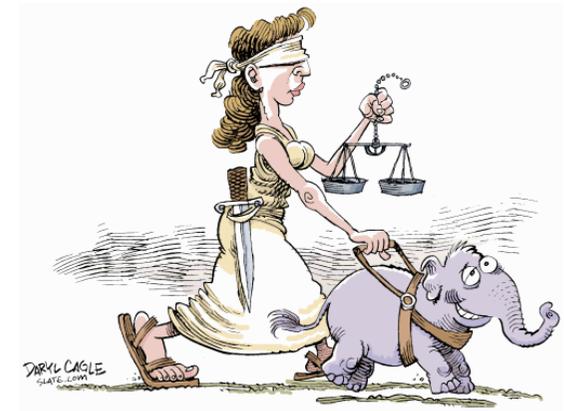


## ❖ ALTERNATIVAS PARA SOLUCIONAR LOS CONFLICTOS

Los MASC ayudan a la solución de conflictos ya que son procedimientos alternativos, los mismos que están reconocidos en la misma Constitución, los cuales son gratuitos en sus servicios orientados en asistencia y asesoría.

Si utiliza los métodos alternativos de solución de conflictos, todos ganamos.

- ✚ Acuerdos Voluntarios
- ✚ Paz entre individuos
- ✚ Confidencialidad
- ✚ Dialogo
- ✚ Sin tramitadores.



## METODOLOGÍA O MODELO OPERATIVO

Tiempo: Se va a realizar la ejecución del programa de educación en 19 meses.

### Etapa I.- Socialización de los Resultados de la Investigación.....1 mes

<b>Actividades:</b>	<b>Tiempo:</b>	<b>Responsable:</b>	<b>Presupuesto:</b>
Solicitar a las autoridades el permiso.	5 días	▪ Investigadora.	\$5.°°
Determinar los recursos necesarios para socializar los resultados ante los involucrados.	8 días	▪ Mediadores. ▪ Investigadora.	\$200.°°
Citar a los involucrados para la conferencia sobre el tema de la investigación.	10 días	▪ Mediadores. ▪ Personal jurídico de mediación y arbitraje. ▪ Investigadora.	\$20.°°
Ejecución de las conferencias.	2 días	▪ Investigadora.	\$70.°°
Evaluación de la socialización.	5 días	▪ Mediadores. ▪ Investigadora	\$70.°°
<b>TOTAL:</b>	<b>30 días</b>		<b>\$365.°°</b>

**Etapa II.-** Implementación del programa educativo al personal de la Tenencia Política y la Junta Parroquial. ....3 meses y 16 días.

<b>Actividades:</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsable:</b>	<b>Presupuesto:</b>
Organizar y planificar las estrategias para dar a conocer la propuesta al personal de la Tenencia Política y la Junta Parroquial.	20 días	▪ Mediadores. ▪ Investigadora.	\$70.°°

Determinar los recursos necesarios para socializar la propuesta al personal de la Tenencia Política y la Junta Parroquial.	20 días	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mediadores.</li> <li>▪ Investigadora.</li> </ul>	\$920.ºº
Citar a todo el personal de la Tenencia Política y la Junta Parroquial a recibir el coloquio sobre la propuesta.	5 días	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mediadores.</li> <li>▪ Investigadora.</li> </ul>	\$20.ºº
Ejecución de las conferencias.	5 días	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Investigadora.</li> <li>▪ Analista en sistemas.</li> </ul>	\$120.ºº
Elaborar los cuestionarios de las evaluaciones y entregar a los evaluadores.	10 días	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mediadores.</li> <li>▪ Investigadora</li> </ul>	\$60.ºº
Evaluación escrita y práctica sobre cómo dar las charlas educativas a la comunidad de Picaihua sobre los métodos alternativos de solución de conflictos y la congestiónamiento de la justicia.	20 días	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Evaluadores</li> </ul>	\$100.ºº
Tabular las encuestas realizadas al personal de la Tenencia Política y la Junta Parroquial.	5 días	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Investigadora.</li> <li>▪ Analista.</li> </ul>	\$40.ºº
Realizar un informe detallado sobre cómo va el desarrollo de la propuesta y lo aprendido por el personal de la Tenencia Política y la Junta Parroquial.	21 días	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mediadores.</li> <li>▪ Investigadora</li> </ul>	\$120.ºº
<b>TOTAL:</b>	<b>106</b>		<b>\$1450.ºº</b>

**Etapa III.-** Ejecución el programa educativo sobre Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, en el campo de la promoción de alternativas de solución de conflictos y prevención del congestionamiento de la justicia....13meses con 25 días.

<b>Actividades:</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsable:</b>	<b>Presupuesto:</b>
Organizar y planificar las estrategias para dar a conocer la propuesta a la comunidad de Picaihua.	20 días	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Personal de la Tenencia Política</li> <li>▪ Personal de la Junta Parroquial.</li> <li>▪ Investigadora.</li> </ul>	\$40.°°
Determinar los recursos necesarios para socializar la charla educativa a la comunidad de Picaihua.	20 días	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Personal de la Tenencia Política</li> <li>▪ Personal de la Junta Parroquial.</li> <li>▪ Investigadora.</li> </ul>	\$100.°°
Citar a todo el personal de la Tenencia Política y Junta Parroquial a que implementen las charlas educativas dirigidas a la comunidad de Picaihua.	5 días	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Personal de la Tenencia Política</li> <li>▪ Personal de la Junta Parroquial</li> <li>▪ Investigadora.</li> </ul>	\$10.°°
Ejecución de las charlas educativas previamente planificada y organizada utilizando los métodos didácticos aprendidos.	90 días	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Personal de la Tenencia Política</li> <li>▪ Personal de la Junta Parroquial</li> </ul>	\$30.°°

Entrega de documento escrito a la comunidad de Picaihua sobre los métodos alternativos de solución de conflictos y congestiónamiento de la justicia para la utilización en el domicilio	90 días	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Personal de la Tenencia Política</li> <li>▪ Personal de la Junta Parroquial</li> </ul>	\$240.ºº
Evaluar de forma práctica a la comunidad de Picaihua luego de terminada la charla, ya que mejorará la técnica de enseñanza aplicada por cada individuo que conforma el personal de enfermería.	90 días	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Personal de enfermería</li> </ul>	\$20.ºº
Encuestar a las madres sobre como dan las charlas educativas el personal de la Tenencia Política y Junta Parroquial.	90 días	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Evaluadores</li> </ul>	\$200.ºº
Tabular la información receptada por los evaluadores.	5 días	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Investigadora</li> <li>▪ Analista de sistema</li> </ul>	\$30.ºº
Realizar un informe detallado sobre cómo va el desarrollo de la propuesta y lo aprendido por la comunidad.	5 días	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mediadores.</li> <li>▪ Investigadora</li> </ul>	\$100.ºº
<b>TOTAL:</b>	<b>415</b>		<b>\$770.ºº</b>

**Etapa IV.-** Evaluación del Programa educativo sobre Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, en el campo de la promoción de alternativas de solución de conflictos y prevención del congestionamiento de la justicia....1mes y 15 días.

<b>Actividades:</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsable:</b>	<b>Presupuesto:</b>
Realizar una solicitud informando que se necesita evaluar la propuesta	5 días	▪ Investigadora.	\$30.°°
Citar a los responsables para realizar la evaluación del programa, mediante la tabulación e informes realizados en el transcurso del desarrollo de la propuesta.	20 días	▪ Mediadores. ▪ Personal jurídico de mediación y arbitraje. ▪ Analista de sistema ▪ Investigadora.	\$70.°°
Realizar un informe detallado sobre la implementación de la propuesta para dar a conocer a la Administración de Justicia de Tungurahua.	20 días	▪ Mediadores.	\$800.°°
<b>TOTAL:</b>	<b>45 días</b>		<b>\$900.°°</b>

## ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA



### RECURSOS:

#### Humanos

- Administrativo.... Junta Parroquial, Tenencia Política y la Liga Deportiva
- Ejecutivo..... Presidentes, Secretarios y Ayudantes de cada entidad.
- Operativo..... Presidente de cada barrio, Investigadora, Evaluadores y Analista en sistemas

#### Institucionales

- Administración de Justicia de Tungurahua
- Centros de la Mediación y Arbitraje
- Universidad Técnica de Ambato

### FUNCIONES:

#### Responsable a Nivel Administrativo

- Analizar el contenido de la propuesta.
- Autorizar la implementación de la propuesta en la Parroquia Picaihua
- Requerir informes sobre el desarrollo y evaluación de la propuesta por parte de las Autoridades.

- Evaluar si la propuesta es útil para mejorar el congestionamiento de la justicia en Tungurahua y solucionar oportunamente los conflictos locales.

#### Responsable a Nivel Ejecutivo

- Dictar instrucciones para la organización, planificación y desarrollo del Programa educativo sobre Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, en el campo de la promoción de alternativas de solución de conflictos y prevención del congestionamiento de la justicia dirigido a miembros de la Tenencia Política y la Junta Parroquial de Picaihua de la Provincia de Tungurahua
- Convocar a una reunión en la que presentará al investigador e informará sobre la propuesta a las autoridades de la Junta Parroquial y Tenencia Política.
- Velar por el cumplimiento del desarrollo del programa y asesorar en aquellos aspectos que le soliciten los operantes.
- Proporcionar los recursos para que se realice el desarrollo de la propuesta.
- Analizar la información proporcionada por los evaluadores.
- Sugerir las acciones necesarias una vez analizada la información.
- Presentar el informe final a la Administración de Justicia de Tungurahua.

#### Responsable a Nivel Operativo

- Planear y organizar el desarrollo de la propuesta entre las autoridades de la Junta Parroquial y Tenencia Política y el investigador.
- Utilizar los recursos disponibles para la socialización de la propuesta.
- Elaborar las hojas de encuestas y entregar a los evaluadores.
- Realizar las encuestas al personal de la Junta Parroquial y Tenencia Política. y a la comunidad de Picaihua.
- El analista de sistema tabulará la información proporcionada por los evaluadores.
- Dar cuenta de inmediato al responsable.
- Sugerir acciones que puedan mejorar el programa.

## PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN

El plan de monitoreo y evaluación de la propuesta se debe realizar en forma periódica, ya que de esta manera se observará el desarrollo y los beneficios que produce en el Personal de la Junta Parroquial y la Tenencia Política, la comunidad de Picaihua y a la propia institución; por lo que se tomará decisiones de mantenerla, modificarla, suprimirla definitivamente o cambiarla por otra.

<b>PREGUNTAS BÁSICAS</b>	<b>EXPLICACIÓN</b>
¿Quiénes solicitan evaluar?	La propuesta será evaluada por: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Administración de Justicia de Tungurahua</li> <li>▪ Mediadores de los Centros de la Mediación y Arbitraje</li> <li>▪ Personal de la Tenencia Política y Junta Parroquial de Picaihua</li> <li>▪ Investigadora</li> </ul>
¿Por qué evaluar?	Porque se debe conocer la utilidad de la propuesta, si cumple con los objetivos planteados o hay que reestructurarla o definitivamente eliminarla. A más de ello se invierten grandes cantidades de recursos tanto humanos, materiales como de tiempo, por lo que no sería justo desperdiciarlos.
¿Para qué evaluar?	Se evalúa con el propósito de justificar los objetivos planteados en la propuesta.
¿Qué evaluar?	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La pedagogía en la educación utilizada por el Personal de la Tenencia Política y Junta Parroquial de Picaihua.</li> <li>▪ Los conocimientos que tienen la comunidad antes y después de haber recibido la charla educativa.</li> <li>▪ Si es de utilidad la información escrita que la comunidad llevan de apoyo a los domicilios.</li> </ul>
¿Quién evalúa?	El personal encargado de evaluar como en este caso al personal de la Tenencia Política y Junta Parroquial de Picaihua le evalúa los Mediadores y la Investigadora; mientras, que a la comunidad les evalúa el personal de la Tenencia Política y Junta Parroquial.
¿Cuándo evaluar?	Se debe evaluar en períodos determinados, como son al finalizar las etapas de las actividades que conforman la propuesta.
¿Cómo evaluar?	Se debe utilizar un adecuado proceso metodológico que permita identificar como se desarrolla y como ha finalizado

	la propuesta: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Encuestas a todos los involucrados.</li> </ul>
¿Con qué evaluar?	Se evaluará con dos cuestionarios, el primero va dirigido al personal de la Tenencia Política y Junta Parroquial de Picaihua y el segundo a la comunidad de Picaihua.

#### Evaluación al Personal de la Tenencia Política y Junta Parroquial de Picaihua

N°	PREGUNTAS	RESPUESTAS	CODIGO
1	¿Usted considera que la pedagogía es igual que la educación?	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Si</li> <li>▪ No</li> </ul>	1.- ( ) 2.- ( )
2	¿Los métodos didácticos que utiliza para fomentar el aprendizaje son?	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Método de organización.</li> <li>▪ Métodos de transmisión</li> <li>▪ Métodos individuales y socializados</li> <li>▪ Métodos sensorio perceptuales</li> <li>▪ Métodos verbales.</li> <li>▪ 1 y 2</li> <li>▪ 3 y 4</li> <li>▪ Todas las anteriores.</li> <li>▪ Ninguna de las anteriores</li> </ul>	1.- ( ) 2.- ( ) 3.- ( ) 4.- ( ) 5.- ( ) 6.- ( ) 7.- ( ) 8.- ( ) 9.- ( )
3	¿Qué métodos sensorio perceptuales utiliza durante la charla educativa?	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Visuales</li> <li>▪ Auditivos</li> <li>▪ Propioceptivos</li> <li>▪ Todas las anteriores.</li> <li>▪ Ninguna de las anteriores</li> </ul>	1.- ( ) 2.- ( ) 3.- ( ) 4.- ( ) 5.- ( )
4	¿Durante la charla educativa que métodos verbales utiliza?	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Explicación</li> <li>▪ Orden</li> <li>▪ Descripción</li> <li>▪ Práctico</li> <li>▪ 1 y 4</li> <li>▪ Todos los anteriores</li> <li>▪ Ninguno de los anteriores</li> </ul>	1.- ( ) 2.- ( ) 3.- ( ) 4.- ( ) 5.- ( ) 6.- ( ) 7.- ( )
5	¿Usted conoce cuales son los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos?	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Negociación Directa</li> <li>▪ Facilitación</li> <li>▪ Conciliación</li> <li>▪ Mediación</li> <li>▪ Arbitraje</li> <li>▪ Todas las anteriores</li> <li>▪ Ninguna de las anteriores</li> </ul>	1.- ( ) 2.- ( ) 3.- ( ) 4.- ( ) 5.- ( ) 6.- ( ) 7.- ( )
6	¿Usted como motiva a las	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Frases de motivación</li> </ul>	1.- ( )

	madres antes de iniciar la charla educativa?	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Material visual llamativo</li> <li>▪ No motiva</li> </ul>	<p>2.- ( )</p> <p>3.- ( )</p>
7	¿El lenguaje utilizado en la charla educativa se basa en los siguientes aspectos?	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cultura de la madre</li> <li>▪ Nivel educativo</li> <li>▪ Raza</li> <li>▪ Edad</li> <li>▪ Todas las anteriores.</li> <li>▪ Ninguna de las anteriores</li> </ul>	<p>1.- ( )</p> <p>2.- ( )</p> <p>3.- ( )</p> <p>4.- ( )</p> <p>5.- ( )</p> <p>6.- ( )</p>
8	¿Cuál es el contenido de la charla educativa?	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Métodos Alternativos de Solución de Conflictos</li> <li>▪ Ventajas</li> <li>▪ Desventajas</li> <li>▪ Tipos de Negociación Directa</li> <li>▪ Características de la Facilitación</li> <li>▪ En qué consiste la Conciliación</li> <li>▪ La mediación se puede aplicar en qué casos</li> <li>▪ Clases de Árbitros</li> <li>▪ Todas las anteriores.</li> <li>▪ Ninguna de las anteriores.</li> </ul>	<p>1.- ( )</p> <p>2.- ( )</p> <p>3.- ( )</p> <p>4.- ( )</p> <p>5.- ( )</p> <p>6.- ( )</p> <p>7.- ( )</p> <p>8.- ( )</p> <p>9.- ( )</p> <p>10.- ( )</p> <p>11.- ( )</p> <p>12.- ( )</p> <p>13.- ( )</p>
9	¿Cuáles son las causas del congestionamiento de la justicia?	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Que es el congestionamiento de la justicia</li> <li>▪ Naturaleza del conflicto</li> <li>▪ Valor positivo del conflicto</li> <li>▪ Surgimiento del conflicto</li> <li>▪ Que es el conflicto</li> <li>▪ Estilos de manejo del conflicto</li> <li>▪ Estrategias para enfrentar el conflicto</li> <li>▪ Gestiones de solución del conflicto</li> <li>▪ Crisis del sistema judicial</li> <li>▪ Corrupción</li> <li>▪ Todas las anteriores</li> <li>▪ Ninguna de las anteriores.</li> </ul>	<p>1.- ( )</p> <p>2.- ( )</p> <p>3.- ( )</p> <p>4.- ( )</p> <p>5.- ( )</p> <p>6.- ( )</p> <p>7.- ( )</p> <p>8.- ( )</p> <p>9.- ( )</p> <p>10.- ( )</p> <p>11.- ( )</p> <p>12.- ( )</p> <p>13.- ( )</p> <p>14.- ( )</p> <p>15.- ( )</p>
10	¿Usted cree que la implementación de la propuesta ayuda a brindar atención y educación de calidad a las pacientes?	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Si</li> <li>▪ No</li> </ul>	<p>1.- ( )</p> <p>2.- ( )</p>
11	¿Cree usted que la entrega	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Si</li> </ul>	<p>1.- ( )</p>

de información escrita ayuda de alguna manera a la comunidad se desenvuelva de una mejor manera dentro de la solución de los conflictos?	▪ No	2.- ( )
--	------	---------

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

Evaluación a la Comunidad de Picaihua

ASPECTOS	EJECUCIÓN		
	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1. A su criterio subraye la respuesta: Usted considera que las charlas educativas impartidas por el personal de la Tenencia Política y Junta Parroquial son excelentes, muy buenas, buenas o regulares.			
2. ¿Los contenidos de la charla educativa satisfacen sus necesidades sobre la utilización de los métodos alternativos de solución de conflictos y el congestionamiento de la justicia?			
3. El personal de la Tenencia Política y Junta Parroquial le motiva de alguna manera antes de iniciar la charla			
4. El personal de la Tenencia Política y Junta Parroquial antes de iniciar la charla educativa le evalúa sobre que sabe de los métodos alternativos de solución de conflictos y el congestionamiento de la justicia.			
5. Entiende lo que dice el personal de la Tenencia Política y Junta Parroquial durante la charla educativa.			
6. Durante la charla educativa utiliza otro método de enseñanza a más de la palabra, como carteles, fotografías, hojas volantes, trípticos, muñecos, entre otros.			
7. El personal de la Tenencia Política y Junta Parroquial le trata con respeto, amabilidad y cariño durante la información.			
8. El personal de la Tenencia Política y Junta			

<p>Parroquial le ha educado sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Métodos Alternativos de Solución de Conflictos</li> <li>▪ Ventajas</li> <li>▪ Desventajas</li> <li>▪ Tipos de Negociación Directa</li> <li>▪ Características de la Facilitación</li> <li>▪ En que consiste la Conciliación</li> <li>▪ La mediación se puede aplicar en qué casos</li> <li>▪ Clases de Árbitros</li> </ul>			
<p>9. Le ha educado sobre cómo se produce el congestionamiento de la justicia, las causas, el desarrollo, la solución, y las complicaciones.</p>			
<p>10. El personal de la Tenencia Política y Junta Parroquial le explico cuáles son las etapas del conflicto, como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Problema</li> <li>▪ Forma de reclamar</li> <li>▪ Interpretación de los hablado</li> <li>▪ Agresión</li> <li>▪ Transacción</li> <li>▪ Conflicto</li> <li>▪ Busca de solución definitiva</li> </ul>			
<p>11. El personal de la Tenencia Política y Junta Parroquial le ha entregado algún documento escrito sobre los métodos alternativos de solución de conflictos para llevarse a su domicilio.</p>			

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

## CRONOGRAMA

N°	ACTIVIDADES	MESES					
		Diciembre	Diciembre	Enero	Enero	Enero	Enero
1	Elaboración de propuesta						
2	Datos informativos						
3	Antecedentes de la propuesta	■					
4	justificación	■					
5	Objetivos		■				
6	Análisis de factibilidad		■				
7	Fundamentación científico-técnica			■			
8	Modelo Operativo				■	■	
9	Administración de la propuesta					■	■
10	Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta.						■

## **BIBLIOGRAFIA**

- Arias, FG. Proyecto de Investigación: Guía para su Elaboración. Episteme Editorial. Caracas – Venezuela. 1999
- Bavareso de Pietro, A.M. Proceso Metodológico de la Investigación (Como hacer un diseño de investigación) Editorial de la Universidad del Zulia. Maracaibo – Venezuela. Primera Edición. 1997
- Bunge, M. La Investigación Científica. Editorial Ariel SA. Barcelona – España. 1985
- Carvajal, L. Metodología de la investigación. Editorial Fald. Cali – Colombia. 17º Edición. 1999.
- “Constitución Política del Ecuador” Departamento Jurídico Editorial de la Corporación de Estudios y Publicaciones. Quito – Ecuador. 2011
- Distribución Geográfica de los Centros de Mediación del Ecuador por Regiones Fuente: C.N.J. Año 2006. Elaborado por: Bertha Galindo
- Dra. Angélica María Osorio Villegas en el 2002 en Bogotá (Facultad de Ciencias Jurídicas de la “Pontificia Universidad Javeriana”)
- Dr. Tomas Rolando Peralta Quintanilla en el 2009 en Ecuador (Facultad de Ciencias Jurídicas de la “Universidad Técnica Particular de Loja”)
- Dra. Cynthia Samayoa López en el 2007 en Guatemala (“ Universidad Mariano Gálvez de Guatemala”)
- Echenique, Héctor. La Mediación. Editorial Jurídica del Ecuador. Quito – Ecuador. Primera Edición. 2007

- Naranjo, Galo. TUTORIA DE LA INVESTIGACION CIENTIFICA. Diemerinos Editores. Quito – Ecuador. Tercera Edición. 2004
- Ley orgánica de la función judicial
- “Ley de arbitraje y mediación”. Departamento Jurídico Editorial de la Corporación de Estudios y Publicaciones. Quito – Ecuador. 2011
- Ley Nacional de Arbitraje y mediación Artículos
- Libro Medios Alternativos de Solución de Conflictos según Juan Merchán (Pág. 65 – 66; 2008)
- Pérez, R y Gallegos, R (1999): “La Adopción Del Constructivismo Socio – Critico Por Parte De Los Educadores
- Ragusso, S. Manual de Metodología para Universitarios, Talleres Gráficos ULA. Mérida Venezuela. 1978
- Tabla No. 33 de los Datos Estadísticos del INEC de la Población Total de Picaihua 2010 INEC VI Censo de Población y V de Vivienda (2010)
- Tenencia Política de Picaihua (2011) Población por grupos de sectores 2011

## LINKOGRAFIA

- <http://www.rincondelvago.com>
- <http://www.revistajuridicaonline.com>
- <http://www.gestiopolis.com>
- <http://www.iusfilosofico.blogspot.com>
- <http://www.monografias.com>
- [http://www.medios alternativos de solución de conflictos y diversidad cultural pluralismo juridico.com](http://www.mediosalternativosdesoluciondeconflictosydiversidadculturalpluralismojuridico.com)
- [http://www.medios alternativos de solución de conflictos y diversidad cultural.com](http://www.mediosalternativosdesoluciondeconflictosydiversidadcultural.com)
- [http://www.medios alternativos de solución de conflictos y diversidad cultural monografia.com](http://www.mediosalternativosdesoluciondeconflictosydiversidadculturalmonografia.com)
- [http://www.medios alternativos de resolución de conflictos y diversidad cultural.com](http://www.mediosalternativosdesoluciondeconflictosydiversidadcultural.com)
- <http://www.lacamaradequito.com>
- <http://www.derechoecuador.com>
- <http://www.diariojuridico.com>
- <http://www.natlaw.com>
- <http://www.aryme.com>
- <http://www.docstoc.com>
- <http://es.wikipedia.org/wiki/Tesis>
- <http://comunidad.vlex.com>
- <http://www.javeriana.edu.com>
- <http://wwwsolucionalternadeconflictos.blogspot.com>
- <http://www.scribd.com>
- <http://www.fisterra.com>
- <http://www.estadistica.mat.uson.mx.com>

## **CUERPOS LEGALES**

- Ley de Arbitraje y Mediación vigente, Registro Oficial No. 145
- Constitución de 1998
- Constitución del 2008
- Código Civil
- Código de Procedimiento Civil
- Código de Comercio
- Código de la Niñez y la Adolescencia

# ANEXOS

## ANEXOS A

### UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES

**Objetivos:** Estudiar la problemática en el manejo de conflictos en la Parroquia Picaihua que permita plantear una alternativa de manejo.

#### 1. ¿Comunidad a la que pertenece?

- |                    |                 |                |                   |
|--------------------|-----------------|----------------|-------------------|
| 1. Picaihua Centro | 2. 10 de Agosto | 3. Calicanto   | 4. Jerusalén      |
| 5. La Tarazana     | 6. Mollepamba   | 7. Rumíchaca   | 8. San Cayetano   |
| 9. San Juan        | 10. San Luis    | 11. Sigsipamba | 12. Simón Bolívar |
| 13. Tangaiche      |                 |                |                   |

#### 2. ¿Sexo de la persona encuestada?

- |          |           |
|----------|-----------|
| 1. Mujer | 2. Hombre |
|----------|-----------|

#### 3. ¿Edad de la persona encuestada?

- |                                  |                                  |
|----------------------------------|----------------------------------|
| 1. Mayor de 1 la 19 años de edad | 2. Mayor de 19 a 34 años de edad |
| 3. Mayor de 34 a 49 años de edad | 4. Mayor de 49 a 64 años de edad |
| 5. Mayor de 64 años de edad      |                                  |

#### 4. ¿Ha presenciado una pelea o enfrenta miento en la comunidad?

- |       |       |        |
|-------|-------|--------|
| 1. Si | 2. No | 3. NSC |
|-------|-------|--------|

**5. ¿Cuáles son los motivos por los que se producen peleas o enfrentamientos en la comunidad?**

- |               |                            |               |
|---------------|----------------------------|---------------|
| 1. Robo       | 2. Violencia Intrafamiliar | 3. Embriagues |
| 4. Futboleros | 5.Otros.....               |               |
| 6. Colonos    | 00. NSC                    |               |

**6. ¿Quiénes son las personas o grupos que se pelean o enfrentan en la comunidad?**

- 1 Vecinales
- 2 Barrió
- 3 Familia
- 4 Colonos
- 00 NSC

**7. ¿Cómo se pelean o enfrentan las personas o grupos en la comunidad?**

- 1 Agresión física
- 2 Agresión verbal
- 3 Agresión Psicológica
- 00 NSC

**8. ¿Con que frecuencia se pelean o enfrentan estas personas o grupos en la comunidad?**

- 1 Siempre
- 2 Ocasionalmente
- 3 Nunca
- 00 NSC

**9. ¿Donde se pelean o enfrentan estas personas o grupos en la comunidad?**

- 1 En la casa            2. En sitios públicos            3. NSC

**10. ¿En qué lugar solucionan la pelea o enfrentamiento de personas o grupos en la comunidad?**

- 1 En la Familia  
2 En la Comisaría  
3 En la intendencia  
4 En los retenes Policiales  
5 En la Junta Parroquial

**11. ¿Quién o quienes intervienen para solucionar la pelea o enfrentamiento de personas o grupos en la comunidad?**

- 1 Familiares  
2 Vecinos  
3 Policías  
4 Nadie  
5 Presidente del Barrio  
00 NSC

**12. ¿Por qué se eligen a las autoridades de la Comunidad para solucionar peleas o enfrentamientos de personas o grupos que se dan en su interior?**

- 1 Para que respeten la decisión  
2 Para q lo representen  
00 NSC

**13. ¿Cómo solucionan la pelea o enfrentamiento de estas personas o grupos en la comunidad?**

- 1 Dialogo
- 2 Mediación
- 3 Justicia Ordinaria
- 00 NSC

**14. ¿Ha presenciado una pelea o enfrentamiento familiar?**

- 1 Si
- 2 No
- 00 NSC

**15. ¿Cuáles son los motivos por los que se producen peleas o enfrentamientos en las familias?**

- 1 Incomprensión
- 2 Machismo
- 3 La falta de dinero
- 00 NSC

**16. ¿Quiénes son las personas que tienen conflictos dentro de la familia?**

- 1 Jefe de familia
- 2 Adolescentes
- 00 NSC

**17. ¿Cómo se pelean o enfrentan estas personas en la familia?**

- 1 Físicamente
- 2. Agresión verbal
- 3 Agresión Psicológica
- 00. NSC

**18. ¿Por lo general cuando se pelean los padres?**

- 1 Incomprensión
- 2 Falta de dinero
- 3 NSC

**19. ¿Por lo general dónde se pelean los padres?**

- 1 En la casa
- 2 En sitios públicos
- 3 En la calle
- 00 NSC

**20. ¿Por lo general en qué lugar se solucionan los problemas o enfrentamientos entre familiares?**

- 1 En el hogar
- 2 En la Comisaría
- 3 En la Intendencia
- 4 En los Retenes Policiales
- 5 En la Junta Parroquial
- 6 En los Juzgados
- 00 NSC

**21. ¿Quién o quienes intervienen para solucionar la pelea o enfrentamiento familiar?**

- 1 Miembros de la familia
- 2 Jefe de familia
- 3 Autoridades
- 4 Líderes espirituales
- 00 NSC

**22. ¿Por qué se eligen a los jueces de paz para solucionar peleas o enfrentamientos familiares?**

- 1 Por economizar
- 2 Por afinidad
- 3 Por rapidez
- 00 NSC

**23. ¿Cómo solucionan la pelea o enfrentamiento familiar?**

- 1 Dialogo
- 2 Mediación
- 3 Justicia Ordinaria
- 00 NSC

**24. ¿Ha escuchado hablar sobre métodos alternativos de solución de conflictos o de mediación?**

- 1 Si
- 2 No
- 3 NSC

**25. ¿Estaría dispuesto a recibir capacitación sobre mediación?**

- 1 Si
- 2 No
- 3 NSC

**26. ¿Conoce usted en qué consiste la mediación?**

- 1. Si
- 2. No
- 3. NSC

**27. ¿Estaría de acuerdo que en la parroquia exista un centro para solucionar las peleas o enfrentamientos comunitarios y familiares?**

1. Si                                      2. No                                      3. NSC

**28. ¿Sabe lo que es el arbitraje?**

1. Si                                      2. No                                      3. NSC

**29. ¿Conoce usted sobre casos que se han solucionado mediante arbitraje?**

1. Si                                      2. No                                      3. NSC

**30. ¿Conoce si los métodos alternativos de solución de conflictos producen ahorro económico en la solución de una pelea?**

1. Si                                      2. No                                      3. NSC

**31. ¿Cree usted que los MASC contribuyen con el descongestionamiento de la administración de justicia y así los juzgados y cortes de justicia desahoguen de muchos procesos?**

1. Si                                      2. No                                      3. NSC

**32. ¿Cree usted que MASC son rápidos y económicos?**

1. Si                                      2. No                                      3. NSC

**33. ¿Cree usted que los procesos de arbitraje y mediación deben ser confidenciales e imparciales?**

1. Si                                      2. No                                      3. NSC

**34. ¿Cree usted que en el sistema jurídico tradicional existe demora a la tramitación de los procesos?**

1. Si

2. No

3.NSC

**35. ¿Considera efectivas y satisfactorias las resoluciones tomadas por los jueces?**

1. Si

2. No

3. NSC

**36. ¿En qué tipo de problema se ha encontrado inmerso usted?**

1 Intrafamiliar

8 Letras de cambio

13 Agrícolas

2 Deudas

9 Pagares

14 Embriagues

3 Linderos

10 Aguas

15 Futboleros

4 Colonos

11 Materia de

16 Civiles

5 Robos

arrendamiento

00 NSC

6 Laborales

12 Referente a compra

7 Alimentos

y venta

**37. ¿Cree usted que obtendrá beneficios en sus conflictos al tramitarlos por Mediación?**

1. Si

2. No

**ANEXO B**

**AUTORIZACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE LAS ENCUESTAS EN  
LA PARROQUIA DE PICAIHUA Y SUS CASERÍOS**

Ambato, 14 diciembre de 2011

Señor:

**PRESIDENTE DE LA JUNTA PARROQUIAL DE PICAIHUA**

Presente.-

De mi consideración

Yo, Holguer Fabián carrillo Valdez con Cedula de Ciudadanía número 180356929 – 0, egresado de la carrera de Jurisprudencia y Ciencias Sociales, de la Universidad Técnica de Ambato, solicito muy comedidamente se me permita realizar las encuestas en la Parroquia de Picaihua y sus caseríos; con el fin de ejecutar el trabajo de investigación aplicada con el tema “LOS MÉTODOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS CON RELACIÓN AL MEJORAMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA EN LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA CANTÓN AMBATO PARROQUIA PICAIHUA EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2011”.

Por la favorable atención que se sirva dar a presente anticipo mis sinceros agradecimientos.

Atentamente

Holguer Carrillo

CI. 180356929 – 0

GOBIERNO PARROQUIAL DE PICAIHUA  
RECIBIDO POR Pedro Luis Lozano  
FECHA 26/01/2012 HORA 17:55  
FIRMA [Handwritten Signature]

ANEXO C

FOTOGRAFÍAS DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO





Ambato veintiocho de julio del dos mil diez a las quince hors con treinta minutos ante la Dra. Eva Núñez, Comisaria de la Mujer y la familia del Cantón Ambato e infrascrito secretario que certifica comparece JULIO CESAR SANTAMARA CHAQUINGA ci 180167403-5, ELVIA PATRICIA SANTAMARIA CHAQUINGA ci 180195936-0, JENNY YOLANDA ANICETO CHAQUINGA ci 180166970-4 junto con su defensor Dr Carlos Pazmiño y por otra parte los señores MONICA BEATRIZ SANTAMARA CHAQUINGA ci 180195600-2, VICTOR HUGO SANTAMARIA CHAQUINGA ci 180179717-4 junto con su defensor Dr Rafael Pico con la finalidad de realizar la presente diligencia de conformidad con la ley.- Al efecto por iniciada la diligencia la señorita Comisaria cede la palabra a MONICA BEATRIZ SANTAMARA CHAQUINGA ci 180195600-2, VICTOR HUGO SANTAMARIA CHAQUINGA ci 180179717-4 quienes a través de su defensor Dr Rafael Pico manifiestan :- señora Comisaria debemos manifestar que estos hechos por los cuales se nos denuncia no se asemejan en nada a la verdad por cuanto los roces e incomprendiones que se han dado es exclusivamente por los bienes hereditarios que no nos ponemos de acuerdo en realizar por la corta extensión de los mismos en la ciudad, legalmente no vamos a poder realizar la partición y peor aun la individualización de los bienes para poseerlos en calidad de cuerpos ciertos, es así que en una corta extensión signados como cuartos no nos hemos puesto de acuerdo en dar el uso debido pese a existir un acuerdo entre hermanos, es así que formalmente proponemos a que el hermano que desee y se encuengre en la capacidad de comprar las acciones y derechos lo realicen para así en una forma eterna poder vivir en paz, en lo principal la terminología en los cuales se nos denuncia no tiene ningún asidero legal ni verdadero como queda demostrado ante usted señora Comisaria que la verdadera realidad de los hechos es diferente. En esta parte hacemos una formal propuesta de que en la fecha veinte de enero del año dos mil once en que cumple el arrendamiento realizado a la señora Mercedes Quisimalin Gallo a la misma que se le notificara con el desausio conforme a la ley de inquilinato y una vez que a partir de dicha fecha el inmueble se encuentre desocupado se pondra a la venta, y una vez realizado el mismo los dineros producto de la misma nos dividamos en partes iguales.- El precio de la venta se fijara previo un avaluo realizado con un profesional calificado en la delegación del Consejo de la Judicatura, de la Corte Provincial de Tungurahua, durante estos meses el canon de arrendamiento persibiremos los actores Patricia y Julio Santamaria así como la señora Monica Santamaria, en cuanto al señor Victor Santamaria no persibe por cuanto se encuentra viviendo en un cuarto parte del inmueble.- Señora Comisaria esta acta que la firmaremos sera de fiel cumplimiento ante su señoría en tal virtud se servira revocar las medidas de amparo correspondientes que pesa en contra de los denunciados .-. - Seguidamente la señorita Comisaria cede la palabra a

JULIO CESAR SANTAMARA CHAQUINGA ci 180167403-5, ELVIA PATRICIA SANTAMARIA CHAQUINGA ci 180195936-0, JENNY YOLANDA ANICETO CHAQUINGA ci 180166970-4 quien manifiesta:- quien a traves de su defensor Dr Carlos Pazmino manifiestan.- Nos ratificamos los fundamentos constantes de la denuncia presentada, sin embargo de lo cual aceptamos el compromiso de parte de los señores dneunciados y de igual forma nos comprometemos a cumplir la propuesta señalada por la parte dneunciandada a traves de su abogado defensor, todo esto con relacion a la propiedad ubicada en la calle Juan Leon Mera y Camino el Rey de propiedad de los hermanos Santamaria Chaquinga En cuanto a la propiedad ubicada en la calle Vargas Torres y Bolivar y que es de propiedad, en su mayor parte, de los hermanos Aniceto Chaquinga en el mismo que tienen cierto porcentaje los hermanos Monica y Victor antamaria solicitamos que en aras de la paz y la tranquilidad estos ultimos señores nombrados se comrpometan y se obliguen a cumplir sus obligaciones en cuanto al espacio que se encuentran ocupando es decir lo que tiene relacion al aseo y sobre todo se comprometan a adquirir los medidores de luz y agua potable para su uso personal. En cuanto a la medida cautelar que se encuentra emitida por su Autoridad creo que es justa y necesaria hasta cuando los denunciados señores Monica y Victor Santamaria Chaquinga procedan a la venta de sus acciones y derechos en los dos inmuebles en lo que son propietarios, dejando constancia que la hoy denunciante Jenny Yolanda Aniceto Chaquinga junto con sus hermanos proponen les sean vendidas las acciones y derechos de los hermanos Santamaria Chaquinga previo un avaluo justo que lo hara la persona que ellos acuerden.- Termina la diligencia ratificándose los comparecientes en lo manifestado firmando para constancia junto a la comisaria y secretario que certifica .

Dra Eva Nuñez  
COMISARIA DE LA MUJER Y LA FAMILIA

COMPARECIENTES

Dr Carlos Pazmino

Dr Rafael Pico .

SECRETARIO

## GLOSARIO

- **Arraigo.-** una medida cautelar en materia
- **Conflictos.-** es una situación en que dos o más individuos con intereses contrapuestos entran en confrontación, oposición o emprenden acciones mutuamente antagonistas, con el objetivo de neutralizar, dañar o eliminar a la parte rival, incluso cuando tal confrontación no sea física o sea solo de palabras, para lograr así la consecución de los objetivos que motivaron dicha confrontación.
- **Constitución.-** es la norma fundamental, escrita o no, de un Estado soberano u organización, establecida o aceptada para regirlo. La constitución fija los límites y define las relaciones entre los poderes del Estado (poderes que, en los países occidentales modernos, se definen como poder legislativo, ejecutivo y judicial) y de éstos con sus ciudadanos, estableciendo así las bases para su gobierno y para la organización de las instituciones en que tales poderes se asientan.
- **Convenios.-** es un acuerdo de voluntades, una convención o un contrato.
- **Controversia.-** es un asunto de opinión en el cual existe discrepancia entre las partes activas, sea por desacuerdo, discusión de debate. Las controversias pueden variar en tamaño, desde disputas privadas entre dos individuos hasta desacuerdos a gran escala entre sociedades enteras.
- **Cooperación.-** consiste en el trabajo en común llevado a cabo por parte de un grupo de personas o entidades mayores hacia un objetivo compartido, generalmente usando métodos también comunes, en lugar de trabajar de forma separada en competición.
- **Desconocimiento.-** Falta de información acerca de una cosa o de comprensión de su naturaleza, cualidades y relaciones.
- **Divorcio.-** es la disolución del matrimonio, mientras que en un sentido amplio, se refiere al proceso que tiene como intención dar término a una unión conyugal.
- **Disputas.-** un conflicto, un debate o una controversia.
- **Extrajudiciales.-** un caso de violación a los derechos humanos que

consiste en el homicidio de manera deliberada de una persona por parte de un servidor público que se apoya en la potestad de un Estado para justificar el crimen.

- **Estado.-** una forma de organización social, política soberana y coercitiva, formada por un conjunto de instituciones involuntarias, que tiene el poder de regular la vida nacional en un territorio determinado.
- **Inversionistas.-** Accionista es aquella persona natural o jurídica que es propietaria de acciones de los distintos tipos de sociedades anónimas
- **Justicia.-** es la concepción que cada época y civilización tiene acerca del sentido de sus normas jurídicas. Es un valor determinado por la sociedad. Nació de la necesidad de mantener la armonía entre sus integrantes.
- **Jurisdicción.-** es la potestad, derivada de la soberanía del Estado, de aplicar el Derecho en el caso concreto, resolviendo de modo definitivo e irrevocable una controversia, que es ejercida en forma exclusiva por los tribunales de justicia integrados por jueces autónomos e independientes.
- **Junta Parroquial.-** Constituye un mecanismo para desconcentrar las funciones administrativas del municipio en los asuntos que le sean delegados. Representan un mecanismo de consulta y comunicación permanente entre todos los ciudadanos, sus organizaciones sociales y los órganos de gobierno más próximos. Sus miembros son elegidos por votación popular.
- **Legisladores.-** son personas o un órgano del cual emanan las leyes.
- **Litigios.-** es una controversia jurídica que surge entre dos o más personas. El término se utiliza habitualmente como sinónimo de juicio, pero su significado es algo más amplio. Su uso está más extendido en controversias jurídicas de carácter civil, mercantil o administrativo, y no tanto en juicios de carácter penal.
- **Marginados.-** a una situación social de desventaja económica, profesional, política o de estatus, producida por la dificultad que una persona o grupo tiene para integrarse a algunos de los sistemas de funcionamiento social (integración social).

- **MASC.-** Métodos alternativos de solución
- **Paradigma.-** s un concepto de opciones de científica, religiosa u otro contexto epistemológico como sinónimo de marco teórico o conjunto de teorías.
- **Tratados.-** consiste en una exposición integral, objetiva y ordenada de conocimientos sobre una cuestión o tema concreto; para ello adopta una estructura en progresivas subdivisiones denominadas apartados.