

**UNIVERSIDAD DEL AZUAY**

**INSTITUTO DE ESTUDIOS DE RÉGIMEN SECCIONAL  
DEL ECUADOR – IERSE-**

**SOCIALIZACIÓN Y DIFUSIÓN DE LOS MEDIOS ALTERNATIVOS DE  
SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL CANTÓN CHORDELEG**

Trabajo de graduación previa a la obtención del título de “Diplomado Superior en Gerencia de Gobiernos Seccionales”

**AUTORES:**  
CRISTIAN MALDONADO VERA.  
MARIANA DE JESÚS JARA VARGAS.

**CUENCA – ECUADOR**

**2008**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CONTENIDO	PÁGINA
INTRODUCCIÓN .....	1
Objetivo General .....	2
Objetivos específicos .....	2
<b>CAPITULO I: MARCO TEORICO</b>	
1.1 Análisis contextual del medio.....	2
1.2 Medios alternativos de solución de conflictos.....	4
1.2.1 Qué es el conflicto?.....	4
1.2.2 El conflicto incluye .....	4
1.2.3 La verdad sobre el conflicto .....	4
1.2.4 Las razones principales del conflicto .....	4
1.3 Qué es el juicio?.....	4
1.4 Qué es el arbitraje?.....	5
1.5 Qué es la negociación?.....	5
1.6 Qué es la mediación?.....	5
1.7 El mediador frente a la institución o entidad especializada o centro de mediación .....	6
1.8 La mediación: mecanismo alternativo para la solución de Controversias .....	7
1.8.1 Como mantener el control en un conflicto legal en vez de someterse a juicios de terceros .....	7
1.8.2 Las ventajas de una solución negociada son? .....	7
1.9 Importancia del tema en el ámbito social.....	8
1.10 Aplicación de la mediación a la práctica.....	9
1.11 Requisitos para su conformación .....	10
1.11.1 Quienes pueden crear un CMC .....	11
1.11.2 Quienes forman parte de un CMC.....	11
1.11.3 Obligaciones de los CMC .....	11
1.12 Normas que regulan la mediación en Ecuador.....	11
1.12.1 Ley de arbitraje y mediación.....	11
1.12.2 La ley de arbitraje y mediación (LAM).....	12
1.13 La Socialización .....	13
1.13.1 Conceptos .....	13
1.13.2 Tipos de socialización .....	14
1.13.3 Proceso de socialización.....	14

1.13.4 Agentes de socialización .....	15
1.13.5 Aprendizaje y socialización .....	16
1.14 La difusión .....	16
1.15 Medios de comunicación.....	17
1.15.1 Características de los medios de comunicación .....	18
1.15.2 Tipos de medios de comunicación .....	18
1.16 El periódico .....	19
1.17 La radio .....	20
1.18 La televisión .....	20

## **CAPITULO II: MATERIALES Y METODOS**

2.1 Materiales .....	20
2.1.1 Materiales físicos .....	20
2.2 Identificación del lugar.....	20
2.3 Características del lugar .....	21
2.4 Métodos.....	21
2.5 Levantamiento de encuestas de opinión.....	21

## **CAPITULO III: RESULTADOS Y DISCUCIONES**

3.1 Análisis estadísticos de resultados .....	22
3.1.1 Pregunta 1.....	22
3.1.2 Pregunta 2.....	22
3.1.3 Pregunta 3.....	23
3.1.4 Pregunta 4.....	23
3.1.5 Pregunta 5.....	24
3.1.6 Pregunta 6.....	24
3.1.7 Pregunta 7.....	25
3.1.8 Pregunta 8.....	25

<b>CONCLUSIONES</b> .....	26
---------------------------	----

<b>BIBLIOGRAFIA</b> .....	27
---------------------------	----

<b>ANEXOS</b> .....	28
---------------------	----

# **SOCIALIZACIÓN Y DIFUSIÓN DE LOS MEDIOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL CANTÓN CHORDELEG.**

## **INTRODUCCIÓN**

La socialización y difusión de los medios alternativos de solución de conflictos es muy importante en el ámbito social. El desconocimiento de la función que desempeñan estos centros como organismos autorizados por la ley para el manejo de conflictos, lleva a que toda clase de problemas que se dan entre los ciudadanos u organismos sean resueltos mediante juicios que implican procedimientos engorrosos, generando gastos ingentes y el rompimiento de toda clase de relaciones entre las partes litigantes.

Los Centros de Mediación, como espacios de diálogo, contruidos dentro de las comunidades y organizaciones, constituyen nuevas metodologías centradas en la búsqueda de una justicia, basada en la equidad, mediante el protagonismo de los disputantes con la presencia de un tercero, que hace el papel de mediador; se cree que deben ser conocidos y difundidos para el bienestar de las sociedades.

El propósito de la socialización y la difusión de esta metodología de justicia es llegar a la ciudadanía del cantón Chordeleg, para que conozcan lo factible que son estas alternativas de solución de conflictos, basados en el consenso y la preservación de la paz social de las comunidades.

La socialización y difusión se propone llevar a cabo con acciones estratégicas como: difusión por la radio, prensa y canal de televisión local, socialización mediante mesas de trabajo, charlas dictadas por personal especializado, en centros educativos de nivel medio, organizaciones comunales, organización de padres de familia, clubes, gremios, etc.

La ciudadanía del cantón en su mayoría, desconoce sobre la existencia de estos medios alternativos para la solución de conflictos, conclusión a la que se llegó, luego de encuestas realizadas a varias personas por parte de los interesados en la elaboración de esta temática; apenas un 10% de la población conocían en parte estos centros de mediación.

Además, es importante que la mayoría de personas del cantón, conozcan las ventajas que brindan estos medios, en el momento que opten por ellos, para la solución de sus conflictos.

Finalmente, se desea despertar el interés en las autoridades para que en el cantón, a corto plazo se pueda abrir estos centros de mediación de conflictos, comprometiendo a los diversos actores que intervienen en estos procesos como el gobierno seccional y las comunidades.

## **OBJETIVO GENERAL**

Lograr que mediante la socialización y difusión de los Medios Alternativos de Solución de Conflictos, los ciudadanos del cantón Chordeleg, utilicen éstos en la solución de sus conflictos.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Difundir y socializar las ventajas de esta metodología de solución de conflictos.
- Lograr que la comunidad de Chordeleg, utilice las oficinas de los medios alternativos de solución de conflictos de la ciudad de Cuenca.
- Motivar y despertar el interés en las autoridades del cantón Chordeleg para la creación de centros de mediación.

## **CAPITULO I**

### **MARCO TEORICO**

#### **1.1 ANÁLISIS CONTEXTUAL DEL MEDIO**

Chordeleg en el censo del 2001 arrojó una población de diez mil ochocientos cincuenta y nueve habitantes, se prevee que para el año 2012 y manteniendo el ritmo de crecimiento actual, el cantón contaría con trece mil ciento quince habitantes. El 49% viven en el área rural, el 23% en el centro cantonal y el 28% en la periferia del cantón. Desde el inicio de los años setenta hasta la fecha la migración es permanente, especialmente a los países de Estados Unidos y España. Sin embargo, en comparación con otros pueblos del Azuay, la migración es baja, debido quizá a las fuentes de trabajo que los mismos ciudadanos generan. (Municipio de Chordeleg. Agenda de Cambio. Año 2000)

El servicio de agua potable o clorada es suministrado mediante sistemas regionales a la mayoría de los hogares del área urbana y rural. La regional Chordeleg que comprende el centro cantonal y su periferia brinda servicio de agua potable al 94% de la población. Los servicios de electricidad dan una cobertura del 95% a nivel del cantón, no así el alcantarillado que únicamente sirve al centro urbano. Solamente un 10% cuentan con servicio telefónico. (Municipio de Chordeleg. Agenda de Cambio. Año 2000)

La salud está atendida por un centro de salud pública en buenas condiciones, en el área urbana, y algunos en el área rural, que tienen una amplia cobertura en medicina preventiva y curativa.

En el ámbito de la educación, el cantón Chordeleg tiene un índice de desarrollo del 43%, contando con diez centros de educación preprimaria, quince de educación primaria y cuatro de educación secundaria. Los niveles de analfabetismo son importantes, siendo más alto en las mujeres y en el área rural. (Municipio de Chordeleg. Agenda de Cambio. Año 2000)

La principal fuente de ingresos económicos son las artesanías, como la joyería, cerámica, paja toquilla y últimamente el calzado. Esta actividad artesanal le ha permitido a Chordeleg convertirse en un referente de la actividad turística del país.

Chordeleg se ha caracterizado por ser un pueblo de ciudadanos trabajadores, emprendedores y desprendidos cuando del beneficio de su tierra se trata; a pesar de esto los hechos producidos dentro del Consejo Cantonal generaron un conflicto de grandes proporciones.

El 5 de enero del 2007, intereses políticos contrapuestos condujo a la formación de dos cuerpos edilicios, uno liderado por el Ing. Rómel Rodas y otro por el Sr. Elmer Galarza, nombrados vicealcaldes que pugnaban por la alcaldía en reemplazo del titular que se encuentra preso hasta el momento por intereses por causas de conocimiento público. Desde entonces comenzó el conflicto en cuanto, cuál de los dos consejos cantonales son legítimos; la solución ha estado en manos del gobierno provincial, el mismo que ha dilatado la resolución del conflicto por intereses políticos claramente manifiestos y posturas intransigentes de parte de los actores provinciales y municipales.

Este conflicto que duró más de un año provocó peleas entre partidarios de uno u otro bando, llegando a la agresión verbal y física, a un estancamiento de las funciones administrativas edilicias, que significó la paralización en el desarrollo de obras en el cantón.

Las consecuencias han sido fatales, por las pérdidas materiales y emocionales que este conflicto produjo dentro de la institución municipal y fuera de ella a nivel de toda la ciudadanía, desprestigiando el buen nombre de Chordeleg.

Se debería considerar que si el conflicto hubiese sido tratado oportunamente a través de un proceso de mediación, no habría llegado a tan alta escala.

## **1.2 MEDIOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

**1.2.1 Qué es el conflicto?:** El conflicto ocurre cuando dos o más valores, perspectivas u opiniones son contradictorias por naturaleza o no pueden ser reconciliadas. El seguimiento de objetivos incompatibles por diferentes personas o grupos. ([es.wikipedia.org/wiki/conflicto](https://es.wikipedia.org/wiki/conflicto))

### **1.2.2 El conflicto incluye:**

- Aquel que existe dentro de nosotros o nosotras cuando no vivimos de acuerdo a nuestros valores;
- Cuando nuestros valores y perspectivas son amenazados;
- Procesos de cambio social violentos o no-violentos;
- Relaciones interpersonales;
- Posiciones diferentes en grupos que tratan de trabajar juntos;
- Inhabilidad de llegar a un entendido entre dos partes que están debatiendo un asunto;
- Grupos que tratan de imponer su criterio sobre otro u otros.

([es.wikipedia.org/wiki/conflicto](https://es.wikipedia.org/wiki/conflicto))

### **1.2.3 La verdad sobre el conflicto:**

- El conflicto es inevitable.
- El conflicto se desarrolla porque estamos trabajando con las vidas de las gentes, sus trabajos, sus hijos e hijas, su orgullo, auto-concepto, ego, y su sentido de propósito y misión.
- Existen indicadores de conflicto que pueden ser reconocidos en las personas o en los grupos.
- Hay estrategias disponibles para la resolución de conflictos y está probado que trabajan.
- Aunque inevitable el conflicto puede ser minimizado, re-canalizado y/o resuelto.

### **1.2.4 Las razones principales del conflicto:**

- Comunicación pobre.
- La búsqueda de poder.
- Disatisfacción con el estilo de liderato.
- Liderato débil.
- Falta de apertura.
- Cambios en la estructura organizacional.
- Desconfianza entre la gente.

([es.wikipedia.org/wiki/conflicto](https://es.wikipedia.org/wiki/conflicto))

**1.3 Qué es el juicio?:** El juicio es una causa jurídica y actual, entre partes y sometida al conocimiento de un tribunal de justicia. Una decisión tomada por una corte de justicia. En juicios que requieren pagos de una deuda, la corte puede implementar un embargo contra en

bien inmueble del deudor como garantía subsidiaria para el acreedor del juicio. (es.wikipedia.org/wiki/Juicio)

Según la escuela Judicialista de Bolonia, "el juicio es un acto en el que intervienen cuando menos tres personas: el actor que pretende, el demandado que resiste y el juez que conoce y decide". (espanol.hud.gov/offices/hsg/sfh/buying/glossary.cfm)

**1.4 Qué es el arbitraje?:** Método de resolución de problemas a través de un árbitro que decide según las reglas de equidad. El término Arbitraje puede referirse a: \* el mecanismo alternativo de resolución de conflicto. El arbitraje, en Derecho, es una forma de resolver un litigio sin acudir a la jurisdicción ordinaria. (es.wikipedia.org/wiki/Arbitraje)

**1.5 Qué es la negociación?:** se puede definir como el proceso mediante el cual dos o más personas buscan llegar a un acuerdo respecto a un asunto determinado.

Negociación es tratar de alcanzar un objetivo mediante el acuerdo con la otra parte.

Si ambas partes de la negociación no tuviesen diferentes intereses no existiría la negociación. Si ambas partes tienen diferentes intereses pero una de ellas no quiere negociar entonces no existiría la negociación. Si no existiese la otra parte, lógicamente, no existiría negociación.

(www.diccionariosdigitales.net/glosarios%20y%20vocabularios/diccionario%20castellano-ido-aaa.htm )

Por lo tanto la definición de negociación se podría resumir en la búsqueda de un acuerdo beneficioso para las dos partes de la negociación.

**1.6 Qué es la mediación?:** es una forma de gestión positiva de los conflictos, que se rige por principios propios, y se hace efectiva a través de un procedimiento no formal, combinando técnicas multidisciplinarias, por un profesional con formación específica en este campo, con la finalidad de alcanzar acuerdos duraderos. El mediador no decide, no impone la solución. Es un facilitador que ayuda a las partes enfrentadas a comunicarse y a gestionar positivamente su conflicto. La labor del mediador puede extenderse a diversas áreas tales como la laboral, la comunitaria, la intercultural y, principalmente, la familiar. (Álvarez, Negociación, comunicación y sentido común 37)

Uno de los elementos claves de la mediación es el mediador. Él es quien va a encarnar la imagen concreta de la mediación. La impresión que reciban las partes del mediador, en la primera entrevista, les va a animar a optar por la vía de la mediación o a desterrarla. Y el cómo discorra el proceso de mediación y, en gran parte, el resultado del proceso de mediación, va a

ser responsabilidad del mediador. De ahí que la credibilidad de la mediación, como proceso eficaz para la solución de controversias, se vincula directamente al respeto que los mediadores van a conquistar a través de un trabajo de alta calidad técnica, basado en los más rígidos principios éticos. (Álvarez, Negociación, comunicación y sentido común 39)

Además, es necesario que el mediador domine nociones básicas de diferentes campos de conocimiento para que pueda comprender las muchas situaciones que se presentan en el conflicto, es decir, todo lo que esté en juego, tanto desde el punto de vista jurídico, psicológico y social como desde el punto de vista religioso, emocional, cultural y otros. (<http://adrr.com/camara/ambitoabril.htm>)

La mediación no se configura como un mero cauce jurídico de solución de conflictos jurídicos, sino también personales. La mediación no pretende únicamente el acercamiento entre las partes sino sobre todo, entre las personas.

Entre las normas deontológicas se hace referencia a que la persona mediadora ha de velar para no influenciar a las partes, cuidar de que no se produzca desequilibrio entre las partes y priorizar el interés de los menores o personas con discapacidad, mantener la imparcialidad y, si no se pudiera –por razones de parentesco, amistad o enemistad manifiesta- informar a las partes de este hecho y dejar la mediación. (<http://adrr.com/camara/ambitoabril.htm>)

Tampoco resulta ético el hecho de ofrecer precios competitivos para “arreglar conflictos”, anunciarse como mejor profesional de la mediación que la competencia, revelar asuntos anteriores o dar pistas sobre clientes que han solicitado sus servicios, queda prohibido el dar los nombres de los clientes que han acudido a mediación, amparado por el deber de confidencialidad y secreto profesional, prometer resultados satisfactorios que no dependan exclusivamente de la actividad del mediador, realizar una promesa profesional que garantice la obtención de un resultado. Son las partes las protagonistas de la gestión del conflicto u otros. (Álvarez, Negociación, comunicación y sentido común 58)

### **1.7 El mediador frente a la institución o entidad especializada o centro de mediación.**

El mediador deberá:

1. Cooperar en la calidad de los servicios prestados por la institución o entidad especializada.
2. Mantener los patrones de calidad en la formación, actualización y especialización exigidos por la institución o entidad especializada.
3. Acatar las normas institucionales y éticas de la profesión.

4. Someterse al código y al consejo de ética de la institución, entidad o centro de mediación y comunicación de cualquier violación de sus normas. (<http://www.intermediacion.com/etica.htm>)

### **1.8 La Mediación: Mecanismo Alternativo para la Solución de Controversias**

Cualquier ejercicio profesional relacionado con la solución de controversias entre particulares debe ser realizado conforme a normas éticas y jurídicas basadas en principios morales, pero fundamentalmente con base en el concepto del honor y de la dignidad profesionales, así como en el sincero deseo de cooperar a la buena administración de la justicia. (<http://www.intermediacion.com/etica.htm>)

#### **1.8.1 Como mantener el control en un conflicto legal en vez de someterse a juicios de terceros**

Hay dos maneras de resolver un conflicto legal:

1) Otro decide el resultado del conflicto.

Cuando la decisión se toma en juicios en tribunales o arbitraje, nadie controla el proceso ni el resultado. El resultado del conflicto se determina por reglas juradas de conocimiento público, que son interpretadas por los abogados y finalmente por la autoridad (el juez o el árbitro) quien es el que decide.

Esto significa:

Pago de honorarios

Gastos administrativos

Mucho tiempo

Abogados, Jueces y/o Árbitros

Incertidumbre

Desgaste emocional

Generalmente las decisiones pueden ser revisadas por otros tribunales = más de lo anterior.

2) Las partes deciden y controlan el resultado del conflicto. Negociando se puede lograr acuerdos para evitar o resolver tu problema legal, de manera confidencial, manteniendo el control del proceso y de su resultado. (<http://www.intermediacion.com/etica.htm>)

#### **1.8.2 Las ventajas de una solución negociada son:**

- Existe comunicación personal o facilitada entre las partes
- Permite el control de la situación a ambas partes
- Brinda absoluta confidencialidad
- No hay necesidad de esperar términos de tiempo legales
- El proceso termina cuando las partes del conflicto así lo desean

- Evita litigios nacionales y arbitrajes internacionales que cuestan mucho dinero, tiempo y que son inciertos.
  - Es particularmente conveniente en el manejo de conflicto de parejas.
  - Mantiene las puertas abiertas en un futuro y le permite a los negociadores preservar o consolidar relaciones en el futuro.
  - Satisface los intereses realmente importantes para ambas partes.
  - No crea un ganador y un perdedor, ambas partes ganan y quedan satisfechas.
  - Previene conflictos más profundos.
  - Los gastos son menores.
  - La solución negociada es rápida y eficiente.
  - Estadísticamente, cerca del 90% de los casos, en que las partes de un conflicto toman la negociación para terminar un conflicto, el resultado es una solución negociada satisfactoria para ambas partes.
- (<http://www.inter-mediacion.com/etica.htm>)

### **1.9 Importancia del tema en el ámbito social**

La mediación que forma parte del quehacer diario de todos ya sea de forma individual o colectiva, dentro del seno de nuestras familias, en el trabajo, en nuestras relaciones de amistad, en fin en todas aquellas situaciones donde de la misma dinámica de la interdependencia humana inevitablemente surgen conflictos. (Álvarez, Negociación, comunicación y sentido común 58)

Todos estamos preparados intuitivamente para afrontar estas situaciones conflictivas, lo cual no quiere decir que nuestra capacidad para resolver una disputa sea la misma y en muchos casos el resultado no es el mejor, sin embargo ante la necesidad de desarrollar la dinámica de nuestras vidas, nos vemos en la necesidad y en muchos casos en la obligación, de enfrentar la situación ya sea buscando un arreglo cooperativo o acudiendo a instancias y autoridades que diriman la situación o a extremos que pueden resultar en agresiones psicológicas o físicas y por ultimo asumiendo, la muy común posición, de evadir o negar el conflicto. (Álvarez, Negociación, comunicación y sentido común 64)

La introducción de la figura jurídica y de la consecuente práctica de la mediación en la sociedad, está presentando por un lado una abundante oferta de profesionales dispuestos a mediar, y por otro lado una demanda positiva.

Siendo este un proceso profundo de cambio en las reglas aceptadas de las interacciones sociales, especialmente las conflictivas, requiere algunas reflexiones sobre las bases filosóficas y éticas en las cuales se asienta. . (Álvarez, Negociación, comunicación y sentido común 65)

La mediación, tal como se la está estudiando e intentando implementar ahora es una práctica eminentemente basada en modelos norteamericanos. Esta práctica lleva ya algunos años, y está basada en el deseo de proveer medios alternativos, no adversariales, de solución de disputas.

Su aplicación es exitosa en variados ámbitos, ya sea comercial, familiar, institucional o comunal, al generar interacciones entre las partes orientadas a promover la búsqueda de soluciones mutuamente aceptables.

Es importante considerar que las prácticas sociales son creadas y desarrolladas dentro de cada contexto cultural, dentro del cual expresan y reproducen normas y valores importantes.

Hablando en general, los valores sociales son aquellos que, una vez elegidos, son activamente practicados y tematizados dentro de una definida cultura. Esto quiere decir que los valores son mencionados, discutidos, reclamados y respetados por las personas, para sí mismas y vistos como la norma aceptada para regir las interacciones de la vida cotidiana. Tiene que haber una correlación entre los valores tematizados y los aceptados como normas que rigen válidamente la interacción social. (<http://adrr.com/camara/ambitoabril.htm>)

La ética y la mediación de conflictos es muy importante en el ámbito social, ya que hay que reconocer a los Centros de Mediación de Conflictos como los organismos autorizados por la ley para el manejo de conflictos. Hay que reflexionar en torno a los Centros de Mediación como espacios de diálogo construidos dentro de las comunidades y organizaciones sociales. (<http://adrr.com/camara/ambitoabril.htm>)

Los Centros de Mediación de Conflictos son nuevos actores centrados en la búsqueda de una justicia basada en la equidad y en el protagonismo de los disputantes.

Son esencialmente espacios de diálogo dirigido, pues hay especialistas en el manejo de conflictos. (<http://adrr.com/camara/ambitoabril.htm>)

Son organismos de manejo de conflictos debidamente autorizados por la Ley de Arbitrajes y Mediación. Además son entes que respetan la voluntad y protagonismo de los involucrados en la mediación. (<http://adrr.com/camara/ambitoabril.htm>)

Finalmente, son instituciones con responsabilidad civil, penal y ética.

### **1.10 Aplicación de la mediación a la práctica**

Ahora bien, que sucede cuando se nos llama o inclusive nos ofrecemos o nos postulan como mediadores o conciliadores en una disputa, en esta circunstancia el papel que asumimos es

totalmente diferente y esta directamente relacionada con la ética del mediador, la cual se convierte en la piedra angular del proceso. Si el mediador no conoce, no entiende o no respeta los cánones éticos básicos, corre el riesgo de caer en una actitud irresponsable y hasta culpable, ya que en el ejercicio de su actividad de facilitador de la negociación, puede sin saberlo ni queriendo y lo que es inmensamente peor, sabiendo y queriendo, influir para que la solución que tomen los verdaderos dueños del conflicto, que son las partes, lo hagan de forma irresponsable, desventajosa, ilegal, bajo presión o que se amolde a intereses subalternos de los participantes, incluyendo al de un mediador que no este adecuadamente preparado y entrenado para asumir dicha responsabilidad.(Gobbi, Mediación obligatoria, los honorarios del mediador 73)

La mediación es una actividad profesional específica, la cual inclusive forma parte de pensum de estudios de medios alternativos de resolución de conflictos en diversas universidades como por ejemplo la Nova Southeastern University en la Florida USA. Universalmente se exigen requisitos específicos para la certificación de mediador o de árbitro. Considero necesario aclarar algunos conceptos que de acuerdo a lo que se ha expresado pudiesen crear confusión, por ejemplo, ¿Es necesario cursar y graduarse en una universidad en la carrera específica para ser mediador? No, la inmensa mayoría de los mediadores son profesionales en otras áreas que se capacitan específicamente para ser mediadores. ¿Es necesario o imprescindible ser abogado para ser mediador? No, la mediación no se limita a cooperar en la resolución de conflictos legales, su ámbito de aplicación es inmenso, existe la mediación escolar, vecinal, comunitaria, medica, gerencial, en materia de seguros, en la construcción y paremos de contar, porque donde surge un conflicto hay campo para la mediación. (Gobbi, Mediación obligatoria, los honorarios del mediador 82)

Ahora bien, una persona puede preguntarse de que le sirve conocer los principios básicos de la mediación en el ejercicio de la profesión. De mucho, es una herramienta que puede utilizar para cooperar a la solución no adversarial del conflicto de sus clientes, ya que le abrirá las puertas a entender las técnicas de negociación colaborativa en pro, repito, de sus clientes, además si decide junto con su contraparte solicitar los servicios de un mediador, sabrá como prepararse ya que de antemano conoce en que consiste la mediación, como se realiza, que esperar y muy importante entiende que el objetivo final es lograr un acuerdo satisfactorio y beneficioso para todos los involucrados. (Gobbi, Mediación obligatoria, los honorarios del mediador 86)

### **1.11 REQUISITOS PARA SU CONFORMACIÓN:**

- Acreditar un local que reúna los elementos administrativos y técnicos necesarios.
- Tener un Reglamento interno de funcionamiento conforme al artículo 54 de la LAM.
- Lista de mediadores habilitados con sus respectivas firmas.

- Inscripción en el libro de Registro de Centros de Mediación del Consejo Nacional de la Judicatura.
- Observancia del instructivo para inscripción de Centros.  
(<http://unpan1.un.org/ética/groups/public/documents.>)

#### **1.11.1 Quiénes pueden crear un CMC**

- Los gobiernos locales de naturaleza municipal o provincial, o sea Consejos Provinciales y Municipios.
- Cámaras de la Producción.
- Asociaciones.
- Agremiaciones
- Fundaciones e instituciones sin fines de lucro.
- Organizaciones comunitarias como las Juntas parroquiales.  
(<http://unpan1.un.org/ética/groups/public/documents.>)

#### **1 11.2 Quiénes forman parte de un CMC**

- Un Director, cuya nominación debe aparecer del Reglamento interno.
- El equipo de Mediadores acreditados y calificados que pueden ser permanentes o de llamada, para casos especializados o de tremenda complejidad.
- Pueden existir otros miembros como el asesor jurídico, secretario, mensajero, lista de peritos.  
(<http://unpan1.un.org/ética/groups/public/documents.>)

#### **1.11.3 Obligaciones de los CMC**

- Cuidar celosamente de las actas de mediación y de imposibilidad de acuerdo.
- Entregar copias certificadas de las actas.
- Enviar informes periódicos al Consejo Nacional de la Judicatura.
- Mantener una buena coordinación con el sistema judicial: juzgados y jueces.  
(<http://unpan1.un.org/ética/groups/public/documents.>)

### **1.12 Normas que regulan la mediación en Ecuador**

#### **1.12.1 Ley de Arbitraje y Mediación.**

Reglamento interno y código de ética de cada Centro de Mediación de Conflictos.

Resolución del Consejo Nacional de la Judicatura para la inscripción de los Centros de Mediación.

Instructivo para el registro de Centros de Mediación, donde aparecen los requisitos para el respectivo registro.

La Constitución dispone en su artículo 191 el reconocimiento del arbitraje, la mediación y otros procedimientos alternativos para la resolución de conflictos, con sujeción a la ley. De todas

maneras debemos indicar que los Medios Alternativos de Solución de Conflictos existieron desde antes e incluso hubo la antigua Ley de Arbitraje Comercial de 1963.

El 4 de septiembre de 1997 entró en vigencia la nueva Ley de Arbitraje y Mediación, siendo una ley que trae una serie de innovaciones y posibilidades ciertas para un mejoramiento ostensible del concepto de justicia. El cuerpo normativo tiene el carácter de especial, con la disposición expresa que prevalecerá sobre cualquier otra ley en caso de oposición. (Constitución de la república del Ecuador, artículo 191,1998)

### **1.12.2 La Ley de Arbitraje y Mediación (LAM)**

Antes de la expedición de la Ley de Arbitraje y Mediación en 1997, se mantenía implícita la convicción de que los medios alternativos para la solución no procesal de conflictos tenían un carácter mas bien marginal ante la concepción de que el proceso judicial era la única puerta de salida. Esta situación obedece al hecho de que tanto la conciliación como el mismo arbitraje han sido considerados como procesos judiciales, aunque posteriormente la conciliación se ha transformado en una diligencia procesal dentro de un juicio y el arbitraje en un instituto independiente. (Constitución de la república del Ecuador, artículo 191,1998)

La Ley en mención presenta tres capítulos ordenados: Arbitraje, Mediación y Mediación Comunitaria. En lo relativo al arbitraje, la nueva ley lo presenta como una verdadera oportunidad para manejar los conflictos profesionalmente y a un menor costo de tiempo y dinero. (Constitución de la república del Ecuador, 1998)

En primera instancia lo define como aquel 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.

En lo referente a la mediación, esta es la primera vez que se considera a este mecanismo de manera autónoma, es decir, sin relación al proceso judicial. Al respecto, se debe destacar que en nuestro país ha existido la conciliación procesal dentro de un juicio, especialmente en los juicios de tipo ordinarios, ejecutivos y verbal sumarios, aunque ha existido en el siglo pasado el juicio de conciliación.

En la ley, en materia de mediación se hace una división muy práctica: la mediación comunitaria, es decir, aquella que es aplicada en comunidades y la mediación en sentido amplio, que es utilizada en espacios diferentes a los comunitarios e incluso en la misma función judicial.

La legislación actual igualmente ha preferido no mantener la diferencia conceptual y procedimental existente entre la mediación y la conciliación, por ello se explica que dichos conceptos son sinónimos, así al artículo 55 de la ley explica dos aspectos: 1) Califica a la conciliación extrajudicial como un mecanismo alternativo para la solución de conflictos y 2) Se entenderán a la mediación y la conciliación extrajudicial como sinónimos para efectos de la aplicación de la Ley de Arbitraje y Mediación. (Constitución de la república del Ecuador, 1998)

Dentro del título segundo el artículo 43 de la Ley define a la mediación como aquel procedimiento de solución de conflictos por el cual las partes, asistidas por un tercero neutral llamado mediador, procuran un acuerdo voluntario, que versa sobre materia transigible, de carácter extrajudicial y definitivo, que pone fin al litigio. (Constitución de la república del Ecuador, 1998)

Hasta el momento no se ha expedido el reglamento de la Ley de Arbitraje y Mediación y por ello, los entes provisionales encargados de registrar a los centros de mediación, esto es, las cortes superiores, no han aplicado la ley, en tanto que la Federación de Cámaras de Comercio si han procedido al registro de los Centros de Arbitraje.

## **1.13 LA SOCIALIZACIÓN**

### **1.13.1 Conceptos:**

La socialización es el proceso mediante el cual, los individuos pertenecientes a una sociedad o cultura aprenden e interiorizan un conjunto de normas, valores y formas de percibir la realidad que las dotan de las capacidades necesarias para desempeñarse en la interacción social; aún más allá de esta, puesto que las habilidades intelectuales y emocionales se adquieren a través de actividades interactivas, numerosas corrientes psicológicas y filosóficas sostienen que la identidad individual - es decir, el concepto que la persona tiene de sí mismo, sus modelos cognitivos y sus impulsos emotivos – es ella misma el resultado de la socialización. (es.wikipedia.org/wiki/Socialización)

Socialización es un proceso de influjo entre una persona y sus semejantes, un proceso que resulta de aceptar las pautas de comportamiento social y de adaptarse a ellas. Este desarrollo se observa no solo en las distintas etapas entre la infancia y la vejez, sino también en personas que cambian de una cultura a otra, o de un estatus social a otro, o de una ocupación a otra.

La socialización se puede describir desde dos puntos de vista: objetivamente; a partir que el influjo que la sociedad ejerce en el individuo; en cuanto proceso que moldea al sujeto y lo

adapta a las condiciones de una sociedad determinada, y subjetivamente; a partir de la respuesta o reacción del individuo a la sociedad.

La socialización es vista por los sociólogos como el proceso mediante el cual se inculca la cultura a los miembros de la sociedad, a través de él, la cultura se va transmitiendo de generación en generación, los individuos aprenden conocimientos específicos, desarrollan sus potencialidades y habilidades necesarias para la participación adecuada en la vida social, y se adaptan a las formas de comportamiento organizado, característico de su sociedad.

La socialización es un proceso por medio del cual, uno hace propias las normas de su grupo, de tal modo, que surge un YO único en este individuo. (MC Graw, Sociología, pág. 71)

### **1.13.2 TIPOS DE SOCIALIZACIÓN.**

Las etapas de la vida del individuo comprenden desde que nace hasta que muere, durante toda su vida está sujeto al proceso de socialización. Se conoce dos tipos de socialización:

1.- socialización primaria: es la primera por la que el individuo atraviesa en su niñez, por medio de ella se convierte en miembro de la sociedad. Se da en los primeros años de vida y se remite al núcleo familiar. Se caracteriza por una fuerte carga afectiva. Depende de la capacidad de aprendizaje del niño, que varía a lo largo de su desarrollo sicoevolutivo. El individuo llega a ser lo que los otros significante lo consideran (son los adultos los que disponen las reglas del juego, porque el niño no interviene en la elección de sus otros significantes, se identifica con ellos casi automáticamente) sin provocar problemas de identificación. La socialización primaria finaliza cuando el concepto del otro generalizado se ha establecido en la conciencia del individuo. A esta altura ya el miembro, es miembro efectivo de la sociedad y esta en posición subjetiva de un yo y un mundo.

2.- Socialización secundaria: es cualquier proceso posterior que induce al individuo ya socializado a nuevos sectores del mundo objetivo de una sociedad. Es la internalización de submundos (realidades parciales que contrastan con el mundo de base adquirido en la sociología primaria) institucionales o basados sobre instituciones. El individuo descubre que el mundo de sus padres no es el único. La carga afectiva es reemplazada por técnicas pedagógicas que facilitan el aprendizaje. Se caracteriza por la división social del trabajo y por la distribución social del conocimiento. Las relaciones se establecen por jerarquía.

### **1.13.3 PROCESO DE SOCIALIZACIÓN**

Es la forma con que los miembros de una colectividad aprenden los modelos culturales de su sociedad, los asimilan y los convierten en sus propias reglas personales de vida.

El proceso de socialización que debemos conceptualizar como la asunción o toma de conciencia de la estructura social en la que un individuo nace, es factible gracias a los agentes sociales que son las instituciones e individuos representativos con capacidad para transmitir e imponer los elementos culturales apropiados. (es.wikipedia.org/wiki/Socialización)

Es un proceso de influjo entre una persona y sus semejantes, que resulta de aceptar las pautas de comportamiento social y adaptarse a ellas. Robert A. Levine distingue tres apartados fundamentales en el proceso de socialización: la socialización como culturización, como adquisición del control de los impulsos y como adiestramiento del rol. Estas tres perspectivas, analizan el problema desde el punto de vista de tres disciplinas distintas: antropología, psicología y sociología. (es.wikipedia.org/wiki/Socialización)

#### **1.13.4 AGENTES DE SOCIALIZACIÓN**

Existen diversos agentes de socialización, que juegan un papel de mayor o menor importancia, según las características peculiares de la sociedad, de la etapa en la vida del sujeto y de su posición en la estructura social. En la medida en que la sociedad se va haciendo más compleja y diferenciada, el proceso de socialización deviene también más complejo y debe, necesaria y simultáneamente, cumplir las funciones de homogeneizar y diferenciar a los miembros de la sociedad a fin de que exista tanto la indispensable cohesión entre todos ellos, como la adaptación de los individuos en los diferentes grupos y contextos subculturales en los que tienen que desempeñarse.

(www.ut.edu.co/tolima/hermesoft/portal/home\_13/rec/arc\_7424.doc)

Se puede decir que la sociedad total es el agente de socialización y que cada persona con quien se entre en contacto, es en cierto modo un agente de socialización. Entre la gran sociedad y la persona individual existen numerosos grupos pequeños que son los principales agentes de socialización de la persona. El comienzo natural del proceso para cada niño recién nacido es su inmediato grupo familiar, pero éste pronto se amplía con otros varios grupos. (es.wikipedia.org/wiki/Socialización)

El primer y principal agente de socialización es la familia, toda familia socializa al niño de acuerdo a su particular modo de vida, la cual está influenciada por la realidad social, económica e histórica de la sociedad en la cual está inserta.

Modernamente la familia va perdiendo su relevancia ante la irrupción de otros agentes socializadores, como el sistema educativo, los grupos de amigos y especialmente los medios de comunicación masivos que actualmente están al alcance de casi todas las personas.

La educación formal desde su inicio hasta su finalización, juegan un rol importante en el proceso de socialización del individuo, los maestros son sus modelos, los compañeros sus líderes, se crea una corriente interactiva muy productiva para la socialización. Los grupos y asociaciones de adultos en el trabajo, deporte, política, religión, influyen continuamente en el cambio y desarrollo de la persona social.

([www.ut.edu.co/tolima/hermesoft/portal/home\\_13/rec/arc\\_7424.doc](http://www.ut.edu.co/tolima/hermesoft/portal/home_13/rec/arc_7424.doc))

### **1.13.5 APRENDIZAJE Y SOCIALIZACIÓN**

Los conceptos de aprendizaje y socialización se refieren a fenómenos de naturaleza semejante. El aprendizaje se refiere a la adquisición de nuevos recursos al repertorio de respuestas del individuo y en este sentido su alcance es más amplio, ya que no todo aprendizaje supone una socialización. La socialización es un proceso temporal y avanza a lo largo del progreso evolutivo individual. Para que ésta resulte efectiva el punto de partida se inicia en la edad temprana con la asimilación de las estructuras cognitivas y las habilidades lingüísticas y comunicativas para, a través de las pautas de valores, normas y significados reconocidos, aprehender la realidad y capacitar al sujeto para alcanzar contenidos significativos más extensos y lograr un proceso de interacción pleno. Dentro de las perspectivas del análisis de la socialización cabe mencionar las dos fundamentales:

La primera se interesa por el fenómeno como elemento mantenedor y reproductor de la estructura y del orden social, preguntándose por los requerimientos de rol impuesto y por los mecanismos adecuados para su imposición, así como de los mecanismos de reintegración en los casos de desviación social. . ([es.wikipedia.org/wiki/Socialización](http://es.wikipedia.org/wiki/Socialización))

La segunda mirada se orienta hacia el desarrollo de la personalidad individual enmarcada en los usos y valores del grupo con los que va a interactuar, por lo que su interés se centra en el desarrollo afectivo, cognitivo y conductual. ([es.wikipedia.org/wiki/Socialización](http://es.wikipedia.org/wiki/Socialización))

### **1.14 LA DIFUSIÓN**

El diccionario enciclopédico Grijalbo define: acción y efecto de difundir o difundirse. Difundir: expandir, propagar, divulgar.

Elaborado el mensaje en el Centro de Producción o Redacción, pasa al medio o canal que llevará la información al público, receptor de la información. La difusión o divulgación del mensaje es la comunicación al receptor que toma el nombre según el medio o canal de preferencia del público. El medio o canal es el mecanismo utilizado para propalar la

información en la forma y género escogidos, que son llamados medios de información y comunicación social, y mediante los cuales la divulgación crece en número, o es acelerada con la velocidad eléctrica, como en los tiempos modernos de la ciencia y la tecnología de los medios o canales. (Domínguez, Ciencias de la información y comunicación social, pág. 107.)

La difusión cumple con el propósito de llegar a la mayoría de la población mediante mensajes claramente establecidos que cumplen con los objetivos propuestos. La difusión es posible a través de los medios de comunicación.

### **1.15 MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

Como medio de comunicación se hace referencia al instrumento o forma de contenido por el cual se realiza el proceso comunicacional. Usualmente se utiliza el término para hacer referencia a los medios de comunicación masivos (MCM), sin embargo, otros medios de comunicación, como el teléfono, no son masivos sino interpersonales.

Los medios de comunicación son instrumentos en constante evolución muy probablemente la primera forma de comunicarse entre los humanos fue la de los signos y señales empleados en la prehistoria, los que fueron evolucionando considerablemente hasta lograr incrementar sustancialmente la globalización.

Los medios, son un término que refiere a esos medios organizados de la difusión, del hecho, la opinión, etc.; tal como periódicos, la publicidad, películas, radio, televisión, el World Wide Web, los libros, los CDs, los DVD, LOS videojuegos, video y otras formas de publicar. (es.wikipedia.org/Medio\_de\_comunicación)

El rol que desempeñan los medios de comunicación de masas, como agentes de socialización, es trascendental. Un hecho sin discusión, hoy día es que en el mundo actual los medios de comunicación, han alcanzado una difusión sin precedentes. Los diarios, las revistas, el cine, la radio y sobretodo la televisión son usados por una cantidad muy significativa y creciente de personas para satisfacer necesidades de información, aprendizaje y entretenimiento, dedicando gran parte de horas al día para mirar, escuchar o leer los mensajes difundidos por estos medios. Estos medios, particularmente la televisión, dan una imagen del mundo, elaboran un mapa de la realidad que influye en la formación del comportamiento social.

El propósito principal de los medios de comunicación es precisamente comunicar, pero según su tipo de ideología pueden especializarse en: informar, entretener, enseñar, educar, difundir, etc.

De acuerdo a las preferencias se encuentran programas educativos, culturales, deportivos, noticiosos que han logrado impactar en la comunidad.

“Todos los medios sintetizados en la prensa, radio, cine, televisión, tienen ubicación en la ciencia y la tecnología, por los efectos producidos en el ambiente o en los ámbitos nacional e internacional; aunque limitados a los programas informativos en determinadas horas del día, por la mañana, al medio día, por la tarde y por la noche, aisladamente cada cual o en cadena y conexión con diferentes medios; los servicios de información y comunicación han cobrado importancia en las funciones gubernamentales, administrativas de la economía y finanzas, en las cuestiones y fenómenos sociales”. (Domínguez, Ciencias de la información y comunicación, pág. 7.)

Se puede decir que los medios de comunicación están a la vanguardia de los cambios políticos, económicos y sociales.

### **1.15.1 CARACTERÍSTICAS DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

**Positivas:** las características positivas de los medios de comunicación residen en que posibilitan que amplios contenidos de información lleguen a extendidos lugares del planeta en forma inmediata. Los medios, además, hacen posible que muchas relaciones personales se mantengan unidas o, por lo menos no desaparezcan por completo. Otro factor positivo se da en el ámbito económico: quien por el uso de los medios puede generar un determinado tipo de conciencia sobre una especie de producto, es decir, puede generar su propia demanda, ya que los medios muchas veces cumplen la función de formadores de opinión. Entonces, visto desde el ámbito empresarial, es un aspecto ampliamente positivo al hacer posible el marketing. (es.wikipedia.org/Medio\_de\_comunicación)

**Negativas:** las características negativas, recaen en la manipulación de la información y el uso de la misma para intereses propios de un grupo específico. En muchos casos, tiende a formar estereotipos, seguidos por muchas personas gracias al alcance que le permite adquirir el mensaje en su difusión (como sucede al generalizar personas o grupos). (es.wikipedia.org/Medio\_de\_comunicación)

### **1.15.2 TIPOS DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN:**

Con el avance de la tecnología han surgido una gran variedad de medios de comunicación. En consideración a la función que desempeña, técnicamente se clasifican en:

**ÓPTICOS:** o ideobjetivos, ideovisuales o de la palabra impresa que son denominados de manera corriente con medios de la prensa que incluyen los periódicos, revistas, libros, fascículos o algunos que también coleccionan hojas volantes.

**ACÚSTICOS:** o audioacústicos o los que emplean la palabra hablada, transmisión oral, como la de la radio, discos, cintas magnetofónicas, grabaciones, instrumentos de viento o de sople y otros que hacen del sonido medio de expresión.

**MIXTOS O AUDIOVISUALES:** que utilizan la visión y audio para oír, propios del teatro cinematógrafo, televisión. Asíocianse en este sistema a las presentaciones colectivas, actos de multitudes con variación de vestidos, cantos. (Domínguez, Medios de la información y comunicación social. Pág. 170)

Hay otros medios o canales en número mayor a ciento, individualizados o mixtos, empleados de modo variable en ciencias, artes, literatura, con equivalencia o valores que destacan las efectividades de la expresión apoyada por la técnica, medios o canales que tiene valores y características diferentes, pero siempre como base la electrónica. De los modernísimos sistemas de comunicación con el satélite e Internet, que están en la etapa de desarrollo en el mundo entero. Con el empleo de la computación, también los servicios de satélite e Internet están en la clasificación de los medios o canales de comunicación. (Domínguez, Medios de la información y comunicación social. Pág. 170)

Mediante la computación los servicios de satélite e Internet están entre los medios modernos de comunicación.

Para el presente trabajo se considera la utilización del periódico, la radio y la televisión que son medios de que dispone el cantón Chordeleg.

### **1.16 EL PERIÓDICO**

Su función principal es informar, la información debe precisar la verdad de los hechos, sucesos o acontecimientos en forma de noticias, reportajes, crónicas, entrevistas, etc. En ocasiones se incluyen tiras cómicas, artículos literarios, temas educativos, etc.

Sus ingresos económicos se basan en su mayor parte en la publicidad, puesto que es un medio accesible económicamente a la mayoría de la población.

El periódico además puede difundir diferentes posturas públicas, es calificado como el medio de comunicación más influyente en materia de opinión. (Steinberg, Los medios de Comunicación, págs. 400-401)

### **1.17 LA RADIO:**

Es una tecnología que posibilita la transmisión de señales mediante la modulación de ondas electromagnéticas.

La radio es un medio de comunicación masiva con mayor alcance que cualquier otro medio, llegando a todas las clases sociales.

El público de la radio no recibe tan frecuentemente los mensajes como el de los otros medios, y además el receptor de la radio suele ser menos culto y más sugestionable en la mayoría de los casos. Uno de los factores más importantes es su costo, tanto en producción como en difusión, Está al alcance de la población casi en su totalidad. (Steinberg, Los medios de Comunicación, pags. 400-401)

### **1.18 LA TELEVISIÓN:**

La palabra televisión viene de la voz griega tele (distancia), y la voz latina vicio (ver).

La televisión es un medio de comunicación muy importante que llega a la mayoría de los hogares y clases sociales, por lo cual tiene gran influencia en el comportamiento de los individuos y más aún de los niños, constituyéndose en el medio de comunicación que mayor influencia tiene dentro de la organización social, como una cultura socializadora que lleva inmerso un estudio de vida, unida a las necesidades, aspiraciones y formas de pensar y actuar, con el propósito de crear una masa de usuarios que responden a los intereses de los grupos económicamente dominantes. (Steinberg, Los medios de Comunicación, págs. 400-401)

## **CAPITULO II**

### **MATERIALES Y MÉTODOS**

#### **2.1 MATERIALES**

##### **2.1.1 MATERIALES FÍSICOS**

El periódico, la radio y la televisión son medios de comunicación del que dispone el cantón Chordeleg, razón por la cual la difusión del tema “Socialización y difusión de los medios alternativos de solución de conflictos”, se realizará a través de estos canales de información. Además se contará con establecimientos para la socialización e instrumentos como el infocus y trípticos para dicha función.

#### **2.2 IDENTIFICACIÓN DEL LUGAR**

El cantón Chordeleg se encuentra en la zona nororiental de la provincial del Azuay, con una extensión de 204 kilómetros, se halla dentro de la cuenca del Río Paute, en la sub cuenca del Río Santa Bárbara, limitado por el norte con la cabecera cantonal de Gualaceo y su parroquia

Remigio Crespo Toral, al sur el Río Burroplaya en toda su extensión, al este las parroquias de Gualaceo, Remigio Crespo Toral y Daniel Córdova, así como la provincia de Morona Santiago, al Oeste la parroquia Guel del cantón Sigsig y la de San Juan del cantón Gualaceo. (Municipio de Chordeleg. Agenda de Cambio. Año 2000)

### **2.3 CARACTERÍSTICAS DEL LUGAR**

El terreno es irregular, rodeado de ríos y montañas, posee un clima variado, dándose todos los cultivos de la serranía en cantidades que únicamente sirven para el uso doméstico y venta en el mercado local, la fruta que se produce en la parroquia Principal es de buena calidad siendo vendida en la ciudad de Cuenca. La mayoría de los hogares crían animales domésticos para su consumo, el ganado vacuno no abastece el mercado de carne y leche, necesaria para la población. (Municipio de Chordeleg. Agenda de Cambio. Año 2000)

### **2.4 MÉTODOS**

La socialización y difusión se propone llevar a cabo con acciones estratégicas como: difusión por la radio, prensa y canal de televisión local, socialización mediante mesas de trabajo, charlas dictadas por personal especializado, en centros educativos de nivel medio, organizaciones comunales, organización de padres de familia, clubes, gremios, etc.

### **2.5 Levantamiento de encuestas de opinión**

Con el objeto de determinar el conocimiento que las ciudadanas y ciudadanos de Chordeleg tienen sobre el tema: “Medios Alternativos de Solución de Conflictos”, y determinar los canales de comunicación más apropiados para realizar su difusión; se realizaron doscientas encuestas distribuidas en el área urbana y rural. Las encuestas fueron realizadas a personas mayores de veinte años de ambos sexos, de diferentes oficios y profesiones.

(Modelo de encuesta ver anexo N° 1)

## CAPITULO III

### RESULTADOS Y DISCUSIONES

#### 3.1 ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE RESULTADOS

Señale con una (X) la opción que corresponde de acuerdo a sus conocimientos o su interés sobre el tema mencionado.

##### 3.1.1 Pregunta 1

¿Cuáles formas o métodos de solución de conflictos conoce usted?

**Tabulación**

Juicio	162
Arbitraje	28
Negociación	108
Mediación	50
Otros	18

**Gráfico**



**Análisis:**

Se deduce que la mayoría de las personas conocían más de un método de solución de conflictos, representando la mayoría el juicio con 43%

##### 3.1.2 Pregunta 2

¿De qué manera llegó a usted el conocimiento sobre estos métodos?

**Tabulación**

Autoridades	126
Abogados	90
Meds.Comunicación	118
otros	68

**Gráfico**



**Análisis:** La mayor parte de las personas fueron informadas por más de una fuente, considerando que las autoridades con un 32% y los medios de comunicación con un 29% son los más representativos.

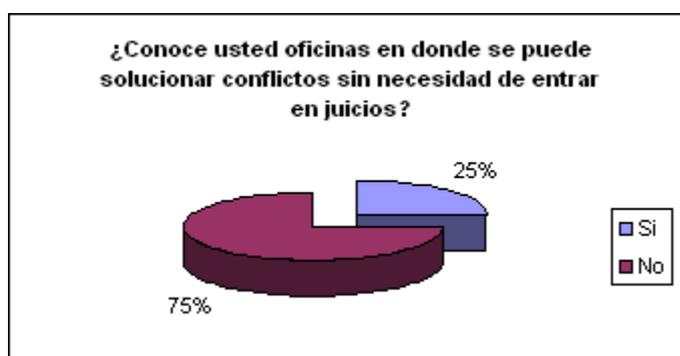
### 3.1.3 Pregunta 3

¿Conoce usted oficinas en donde se puede solucionar conflictos sin necesidad de entrar en juicios?

**Tabulación**

Si	50
No	150

**Gráfico**



**Análisis:** Se demuestra que el 75% de la población desconoce la existencia de los medios alternativos de solución de conflictos

### 3.1.4 Pregunta 4

¿En alguna oportunidad usted ha tenido que afrontar un juicio?

**Tabulación**

Si	78
No	122

**Gráfico**



**Análisis:** Un 39% de la población indica que han tenido conflictos para cuya solución han recurrido a juicio, por desconocimiento de los CMC.

### 3.1.5 Pregunta 5

¿Le gustaría resolver los problemas sin necesidad de juicios?

**Tabulación**

Si	200
No	0

**Gráfico**



**Análisis:** En su totalidad los ciudadanos y ciudadanas responden que no les gusta solucionar sus problemas mediante juicios

### 3.1.6 Pregunta 6

¿Sabe usted con qué frecuencia los ciudadanos de Chordeleg recurren a juicio para solucionar conflictos?

**Tabulación**

Frecuentemente	123
Rara vez	77
Nunca	0

**Gráfico**



**Análisis:** Si bien la mayoría de los encuestados no han tenido juicios sin embargo, saben que otros ciudadanos con frecuencia afrontan este problema

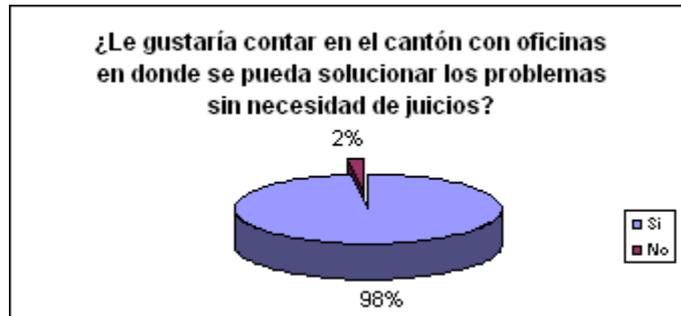
### 3.1.7 Pregunta 7

¿Le gustaría contar en el cantón con oficinas en donde se pueda solucionar los problemas sin necesidad de juicios?

**Tabulación**

Si	196
No	4

**Gráfico**



**Análisis:** Apenas un 2% manifiesta que no le gustaría contar en el cantón con oficinas de mediación de conflictos, en su mayoría creen necesario la existencia de los mismos

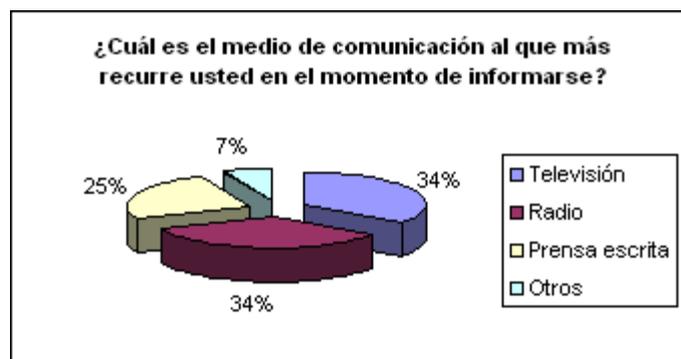
### 3.1.8 Pregunta 8

¿Cuál es el medio de comunicación al que más recurre usted en el momento de informarse ?

**Tabulación**

Televisión	140
Radio	134
Prensa escrita	100
Otros	26

**Gráfico**



**Análisis:**

La televisión, la radio y la prensa escrita tienen un rating más o menos igual en la preferencia de los usuarios.

## CONCLUSIONES

- La mayoría de los ciudadanos encuestados desconocen sobre la existencia de los medios alternativos de solución de conflictos y la función que estos desempeñan, llevándoles a tratar sus problemas generalmente por la vía judicial. Las personas del área rural acuden a los servicios del teniente político para resolver sus problemas de diferente índole; al ser ésta una persona no capacitada se considera no apta para realizar este tipo de trabajos.
- Los ciudadanos de Chordeleg, han tenido que enfrentar conflictos, que en su mayorías lo resuelven con abogados y en cortes. El problema suscitado dentro del Municipio y vivido por la mayoría de la población, les ha llevado a la reflexión de que se debería contar con centros de mediación de conflictos en el cantón.
- Ante el desconocimiento de la mayoría de la población, sobre la función que desempeñan los medios alternativos de solución de conflictos, se hace necesaria la socialización y difusión de los mismos, a fin de concientizar a la ciudadanía sobre las ventajas de su utilización, creando una cultura de diálogo, de respeto a las decisiones y compromisos asumidos, establecidos a través de este proceso en miras del bienestar social.
- La difusión se realizó a través de la televisión, la radio y el periódico del cantón Gualaceo, por ser los medios de mayor acogida y cobertura en el área de Chordeleg, con la ventaja de que la publicidad en estos medios locales son de bajo costo y de fácil acceso. En cuanto a la socialización se realizó en forma grupal, en diferentes establecimientos del cantón.
- Este trabajo será presentado al Ilustre Municipio del cantón Chordeleg para conseguir su financiamiento para la difusión en los medios de comunicación local.

## BIBLIOGRAFÍA

### REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- ALVAREZ, Trongé, Manuel, "Negociación, comunicación y sentido común. Puntos de partida de una reflexión", en Jurisprudencia Argentina, Publicaciones U, pág., 58. 2000
- BARUCHI BUSH, Robert A, y Golger Joseph P. La promesa de la mediación. Edición original Jossey Bass. Publishers Granica, pág, 65. 1999
- CARPIO, Catalina y MENESES, Sebastián. "Guía para el manejo de conflictos especialmente socio-ambientales" Editorial Don Bosco, pág 123. 2002–Quito.
- Codificación de la ley de arbitraje y mediación. Registro oficial Nro. 417. Jueves, 14 de diciembre de 2006.
- DOMÍNGUEZ, Miguel Ernesto, Ciencias de la información y comunicación social, Centro de Impresiones Laser, pág, 58-64. 2000.
- STEINBERG, Charles, Los medios de comunicación social.pág, 103. 1998
- GOBIERNO LOCAL DEL CANTÓN CHORDELEG, Agenda de cambio, Impresión Gráficas Hernández, pág, 37-41 2000.
- MOORE, Christopher, "El proceso de mediación. Métodos prácticos para la resolución de conflictos", Buenos Aires, Granica, pp.32. 1995
- VINYAMALA, Camp Eduard. Aprender mediación. E. Paidós, Pág, 92. 2002
- ZALLES Jorge H., Barreras al diálogo y al consenso.-Grupo Editorial Norma.pág, 64. 1999
- Goobi, Marcelo y Caivano, Roque, "Mediación obligatoria: los honorarios del mediador", La Ley, Suplemento de Resolución de Conflictos, Editorial Buenos Aires, pág, 82.2001

### REFERENCIAS ELECTRONICAS

- ([es.wikipedia.org/wiki/Socialización](http://es.wikipedia.org/wiki/Socialización))
- ([es.wikipedia.org/wiki/conflicto](http://es.wikipedia.org/wiki/conflicto))
- ([es.wikipedia.org/wiki/Juicio](http://es.wikipedia.org/wiki/Juicio))
- ([espanol.hud.gov/offices/hsg/sfh/buying/glossary.cfm](http://espanol.hud.gov/offices/hsg/sfh/buying/glossary.cfm))
- ([es.wikipedia.org/wiki/Arbitraje](http://es.wikipedia.org/wiki/Arbitraje))
- ([www.diccionariosdigitales.net/glosarios%20y%20vocabularios/diccionario%20castellano-ido-aaa.htm](http://www.diccionariosdigitales.net/glosarios%20y%20vocabularios/diccionario%20castellano-ido-aaa.htm) )
- ([es.wikipedia.org/Medio\\_de\\_comunicación](http://es.wikipedia.org/Medio_de_comunicación))
- ([www.ut.edu.co/tolima/hermesoft/portal/home\\_13/rec/arc\\_7424.doc](http://www.ut.edu.co/tolima/hermesoft/portal/home_13/rec/arc_7424.doc))

## **ANEXOS**