

INDICE DE CONTENIDOS

RESUMEN	4
ABSTRACT	5
CAPÍTULO I	
1.1. INTRODUCCIÓN	6
1.2. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN	7
1.3. OBJETIVOS	12
1.3.1 OBJETIVO GENERAL	12
1.3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	12
1.4. NIVEL DE ESTUDIO	12
1.5. MODALIDAD DEL ESTUDIO	13
1.6. MÉTODO	13
1.7. POBLACIÓN Y MUESTRA	13
1.8. METODO DE RECOLECCIÓN DE DATOS Y SELECCIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN	14
1.9. PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS	15
2. JUSTIFICACIÓN	16
CAPITULO II	
LOS CONFLICTOS JURIDICOS	
2.1 ORIGEN DE LOS CONFLICTOS	17
2.2 ¿QUÉ SON LOS CONFLICTOS?	19

2.2.1.	CARACTERÍSTICAS DE LOS CONFLICTOS	23
2.2.2.	FASES DEL CONFLICTO	28
2.2.3.	DINÁMICA DEL CONFLICTO	29
2.2.4.	ESCALA DEL CONFLICTO	30
2.2.5.	EL CICLO DEL CONFLICTO	32
2.2.6.	EL ESPECTRO DEL CONFLICTO	33
2.3.	LOS NUEVOS CONFLICTOS TECNOLÓGICOS QUE ENFRENTA LA SOCIEDAD	35
2.4.	POTENCIALIDADES QUE ENFRENTA EL CONFLICTO	39
2.5.	ALTERNATIVAS PARA RESOLVER EL CONFLICTO	41
2.5.1.	LA MEDIACIÓN	42
2.6.	CONFLICTOS QUE ENFRENTA LA COMUNIDAD DE GUÁPULO	44
 CAPÍTULO III		
LA JUSTICIA ADMINISTRACIÓN		
3.1.	ANTECEDENTES DE LA JUSTICIA ADMINISTRACIÓN	47
3.2.	LA ESTRUCTURA DE LA JUSTICIA ADMINISTRACIÓN	50
3.2.1.	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA FUNCIÓN JUDICIAL	51
3.3.	LOS PROBLEMAS QUE ENFRENTA LA JUSTICIA ADMINISTRACIÓN	59
3.4.	LA EFICIENCIA Y EFICACIA DE LA JUSTICIA ADMINISTRACIÓN	63
3.5.	AVANCES EN LA JUSTICIA ADMINISTRACIÓN EN EL ECUADOR	64

CAPÍTULO IV

DESCRIPCIÓN DE LA COMUNIDAD DE GUÁPULO

4.1	HISTORIA DE GUÁPULO, LIMITES Y CLIMA	69
4.2	DATOS ECONÓMICOS Y SOCIALES DE LA COMUNIDAD DE GUÁPULO	71
4.3.	DESCRIPCIÓN DE LAS PREGUNTAS Y SUS OBJETIVOS	75

CAPÍTULO V

EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS

5.1.	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	78
------	----------------------------	----

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1.	CONCLUSIONES	100
6.2.	RECOMENDACIONES	100

	BIBLIOGRAFÍA	102
--	---------------------	-----

	ANEXOS	104
--	---------------	-----

RESUMEN

Se trata de una investigación que comprende dos etapas, la primera una revisión bibliográfica sobre el conflicto sus fases, sus características, la Justicia Administración sus problemas y la eficacia de la misma. Y la segunda se trata de una investigación descriptiva transversal, para conocer los tipos de conflictos, las instituciones a las que acudieron para resolverlos, el tiempo de duración, la confianza en la Justicia Administración y si conocen o no sobre la mediación como una forma rápida de resolver conflictos. Se realizó en la comunidad de Guápulo en el Distrito Metropolitano de Quito, barrio colonial en la que habita población mestiza. El total de personas entrevistadas para la investigación fue de 72 a las que se les aplicó una encuesta con preguntas cerradas.

El 50% de las personas tienen o han tenido conflictos legales, los resultados demuestran que existen gran cantidad de divorcios, que las personas que tienen más conflictos son la población económicamente activa y de forma especial las mujeres en materia civil.

ABSTRACT

This is a research that comprises two stages, the first a literature review of the conflict, their characteristics, and the problems of Justice Administration and effectiveness of it. And the second is a descriptive investigation, for the types of conflicts, the institutions they attended to resolve, the duration, confidence in Justice Administration and if people know or not on mediation as a quick way to resolve conflicts. It was held in the community Guápulo in the Metropolitan District of Quito, colonial neighborhood in which resides mestizo population. The total number of people interviewed for the research was 72 to which was applied a survey with closed questions.

50% of people have or have had legal disputes, the results show that there are a large number of divorces, people who have more conflicts are the economically active population and especially women in civil matters

CAPITULO I

1.1. INTRODUCCIÓN

“El conflicto es una oportunidad de crecimiento”.

Proverbio Chino

El conflicto es propio de la condición humana, es un componente de las sociedades, puesto que en toda sociedad existen controversias, las mismas que se producen por la interacción entre los hombres, el origen de esta se produce de forma particular en el interior de un hombre o entre varios, por lo tanto el conflicto es una acción propia y perdurable de la vida del hombre

Con la evolución de las relaciones humanas, el conflicto ha ido mutando y transformándose pero siempre está presente, es parte de la cultura, de una u otra forma este elemento ha ayudado al hombre, para que utilice todos los efectos y resultados que ha obtenido del conflicto, lo que le ha permitido resolverlo y llegar a nuevas conclusiones no obstante se desarrollan nuevos conflictos, permitiendo que se puedan establecer nuevos comportamientos y oportunidades de crecimiento.

En consecuencia, el conflicto es el precursor de todos los avances normativos que el hombre ha desarrollado, de igual forma el hombre como un sujeto social, ha desarrollado ideas que se han materializado como es el Estado.

El Estado es una organización social, en la que sus integrantes han acordado entregarle diversas capacidades, por las cuales estos han decidido renunciar a ciertos comportamientos, entregándole a este ser, que no se puede materializar como los hombres, sino que se

representa en Instituciones, las cuales se encargan del orden dentro de la sociedad, de proporcionar protección, justicia y libertades permitiendo a los hombres actuar en libertad y armonía.

El Estado tradicionalmente está dividido en tres funciones: Función Ejecutiva, Función Legislativa y Función Judicial. La Función Judicial es aquella encargada de administrar justicia por medio de jueces, con el fin de solucionar los conflictos de quienes han acudido a ella: en la mirada de la población la forma de administrar justicia tiene diversas percepciones como procesos lentos, corruptos y falta de compromiso con la sociedad, perdiendo respeto y confianza de la población.

En este contexto, se desarrolla la presente investigación que pretende mostrar un mapeo de los conflictos que tienen o han tenido los habitantes la Comunidad de Guápulo, aplicando un cuestionario con preguntas cerradas, para determinar los tipos de conflictos legales recurrentes, y de igual forma se investigará el número de procesos judiciales gestionados, los mecanismos legales que están aplicando para solucionar los mismos, así como también, conocer si se dio, o no se dio solución y en el caso de haber llegado a finiquitar el conflicto identificar la percepción sobre la solución: ¿se hizo justicia?, o ¿no se hizo justicia?.

Así mismo, por medio de la técnica de encuesta se evidenciará el nivel de confianza que las personas entrevistadas tienen en la Justicia Administración, además permitirá conocer si están al tanto de la existencia de mecanismos auto compositivos para solucionar conflictos como es la mediación, al no conocer sobre el tema, se les informará en que consiste y a donde puede acudir para solucionar sus conflictos

mediante el dialogo, evitando judicializar innecesariamente sus conflictos, que bien pueden ser resueltos por ellos mismos con la ayuda de un tercero neutral.

1.2. DESCRIPCION GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN

El conflicto es un fundamento perenne en las relaciones sociales y personales. Si bien las relaciones sociales y personales no interaccionan dentro un conflicto infinito, esto no evita que en algún momento por el paso del tiempo o por la interacción entre sujetos va a terminar en un conflicto, es por esto que el “*conflicto puede considerarse el elemento de toda relación social (en el sentido que decimos que el agua es el elemento del pez)*” (Bandieri, 2007)¹, en otras palabras los seres humanos vivimos en un ambiente en el que encontramos a nuestro alrededor y en todas nuestras actividades conflictos, pero estos no son del todo negativos o provocan siempre un daño, razón por la se debe “*aprender a vivir con los conflictos, potenciar los positivos e intentar frenar los negativos.*”² Los conflictos, vistos desde aquella perspectiva, nos conducen a crecer como seres humanos, nos permiten desarrollar habilidades que nos enseñan a convivir y cooperar, y a desarrollar nuevas potencialidades.

La historia del ser humano ha estado constantemente acompañada de conflictos, es gracias a este proceso que hoy hemos llegado a este grado de evolución. Los conflictos sociales, por ejemplo, si bien nos han llevado a grandes confrontaciones entre seres humanos, también nos han dejado como resultado grandes victorias sociales reivindicatorias de derechos, y nos han despertado el anhelo de alcanzar la justicia. ¿Pero lo hemos logrado? ¿Es decir, que toda esta evolución de la que hablamos, que

¹ Bandieri, L. M. (2007). *La Mediación Tópica*. Buenos Aires-Argentina: El Derecho. Pág. 15.

² Betriz Molina. Francisco A Muñoz. (2004). *Manual de Paz y Conflictos*. Granada: Editorial Universidad de Granada. Pág. 144.

todos los procesos conflictivos que hemos vivido y que vivimos diariamente, nos conduce a un aprendizaje de justicia?

Ciertamente desde los orígenes del hombre se ha escuchado de la justicia, Eva y Adán, fueron expulsados del paraíso por incumplir una norma divina. Es decir que se hizo justicia porque incumplieron algo que les estaba prohibido, esta quizá, es la idea más popularizada de justicia. Y de allí, desde ese modelo Divino de hacer justicia es que en la actualidad se administra justicia castigando a quienes infringen las normas contenidas en el ordenamiento jurídico. ¿Pero qué problemas enfrenta la justicia administración para resolver los conflictos de forma coactiva? ¿Se hace justicia realmente? ¿La justicia administración es eficaz al momento de resolver los conflictos? ¿y esta eficacia se da en todos los conflictos o solo en una clase de conflictos?

La justicia es uno de los objetivos claves para el desarrollo del país, está contemplado en el Plan Nacional del buen Vivir desde el 2009, cuando se plateó como uno de sus objetivos “Garantizar la vigencia de los derechos y la justicia”³. Para lograr este proceso se realizaron acciones como la expedición de un nuevo Código Orgánico de la Función Judicial en el año 2010, y en mayo del 2011 se realizó una consulta popular y referéndum⁴ Constitucional, con diez preguntas, de las cuales cuatro estaban relacionadas con preguntas para modificar la justicia y sus Órganos de Control. Así, la primera pregunta habla sobre enmendar la Constitución en su artículo 77 número 9 incorpora un inciso que impida la caducidad de la prisión preventiva, con el fin de evitar

³ Plan de buen vivir 2009-2013, Objetivo 9.

⁴ Consulta Popular: es un mecanismo de participación mediante el cual los ciudadanos pueden intervenir en la discusión pública de asuntos de trascendencia nacional de manera que su voluntad, vinculante conforme dicte la ley, pueda incidir en el debate y las decisiones que adoptan los órganos representativos del Estado.

Referéndum: es un mecanismo legal que permite a la población ratificar o rechazar ciertas resoluciones de un gobierno. Se trata de una herramienta propia de la democracia directa, en la cual la gente toma una decisión sin necesidad de la intermediación de los representantes.

trabas en la administración de justicia, evitando la dilación de los procesos penales, para que no queden en la impunidad. De igual forma para asegurar que el procesado esté presente en la audiencia, y que esta se realice, se desarrolló la pregunta dos, que tiene como fin aplicar las medidas sustitutivas a la prisión preventiva con ciertas condiciones y requisitos, enmendando la Constitución en su artículo 77 números 1 y 11. Con este cambio, de duración y aplicación de la prisión preventiva está ligada al delito cometido, pero si recordamos el principio de última ratio y el de inocencia, ¿estaría el sistema de justicia buscando llegar a una verdadera justicia o solo sancionar?

La pregunta cuatro tiene como fin sustituir el actual Pleno del Consejo de la Judicatura por un Consejo de la Judicatura de transición, conformado por tres miembros, uno de la Función Ejecutiva, uno por la Función Legislativa y uno por la Función de Transparencia y Control Social, por un tiempo de 18 meses, esta pregunta se encuentra se relaciona con la quinta, que establece modificar la composición del Consejo de la Judicatura enmendando la Constitución en su artículos 179 y 181 y reformando el Código Orgánico de la Función Judicial, implementando nuevas funciones. Cabe preguntamos ¿si, se estaría rompiendo con la independencia de la Función Judicial, en otras palabras el Poder Ejecutivo, Legislativo y la Función de Transparencia y Control Social estarían controlando la Función Judicial o se mantiene su independencia?

Por otro lado, llama la atención en todo el territorio ecuatoriano la gran infraestructura que se ha realizado para mejorar la justicia, edificios modernos y nuevos, salas de audiencias, modernos sistemas de atención al ciudadano, etc. ¿Ha mejorado esta infraestructura la eficiencia de la Justicia Administración? ¿Es suficiente para resolver los conflictos de la comunidad?

La transformación de la justicia sigue siendo uno de los ejes fundamentales del gobierno ecuatoriano, de esta manera en el actual Plan del Buen Vivir 2013-2017 se plantea como objetivo: “Consolidar la transformación de la justicia y fortalecer la seguridad integral, en estricto respeto a los derechos humanos”⁵

Entendemos la Justicia Administración como *“la institución jurídica que el público, los operadores jurídicos y las mismas leyes llaman usualmente la Administración de Justicia [...] Es ante todo una cosa real, sensorialmente perceptible y tan verificable como lo puede ser un gran palacio.”*⁶ Esta denominada administración de justicia, no logra cumplir con los plazos y términos estipulados en los códigos donde descansa el derecho material. Así todos los conflictos que escalaron y se transformaron en procesos judiciales llegan a tener una sentencia ejecutoriada varios años después de su apertura, (en el mejor de los casos, incluso cuando la razón le asiste a la ejecución de la sentencia puede tardar el mismo o más tiempo) Esto da lugar a que las personas sientan que sus pretensiones no son resueltas, y que sus derechos son diezmados por un sistema judicial que está envuelto por la corrupción, la parcialidad, el hermetismo y demora⁷.

Esta incapacidad del Sistema de Justicia para resolver con justicia los procesos judiciales ha logrado permeabilizar a la sociedad, haciéndola sentir abandonada y desprotegida perdiendo toda esperanza en la Justicia, que no son los conjuntos de grandes torres donde se encuentran, jueces, secretarios y abogados.

La Justicia es más que la forma física con la que los hombres la han materializado, es un concepto basto y multifacético, si tiene un fin es resolver conflictos, pero no sólo los visibles, sino en toda su profundidad, la razón del hecho propio que originó el conflicto,

⁵ Plan del buen vivir 2013-2017, Objetivo 6

⁶ PUY MUÑOZ, Francisco, *Teoría Dialéctica de la Justicia Natural*, UPAEP, México, 2012, p. 13.

⁷ Ídem, *Teoría Dialéctica de la Justicia Natural*, Pág. 15.

dando a las personas lo que les corresponda según sus capacidades o necesidades, un fin que la Justicia Institución no ha logrado concebir, ya que esta solo dirime sobre el hecho y la hipótesis establecida en un Código.

1.3. OBJETIVOS.

1.3.1. OBJETIVO GENERAL.

- Realizar un mapeo del conflicto en la comunidad de Guápulo para determinar si la vía judicial o coactiva es eficaz para resolver con justicia los tipos de conflictos que afronta la comunidad.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Determinar qué tipos de conflictos son los más recurrentes en la comunidad.
- Que formas legales se están aplicando para solucionarlos, como se están solucionando y si su solución es justa o no.
- Mecanismos existentes para solucionar los conflictos de la Comunidad de Guápulo.

1.4. NIVEL DE ESTUDIO

Por las características del problema de la presente investigación, se plantea realizar un estudio descriptivo transversal, para conocer las experiencias vividas con respecto a la percepción sobre satisfacción y eficacia al momento de resolver el conflicto por la Justicia Administración, utilizando cartografía de la comunidad de Guápulo, revisión bibliográfica sobre el problema y obtención de la información a través de un

cuestionario, aplicación la técnica de encuestas mediante entrevistas directas a la población en base a una muestra.

1.5. MODALIDAD DEL ESTUDIO

La información plasmada en la investigación será de carácter documental y la obtención de la información por medio de la aplicación de un cuestionario con preguntas claves, con respecto a los conflictos y practicas judiciales de los habitantes de la comunidad de Guápulo.

1.6. MÉTODO

El método que se va utilizar en la presente tesis serán: inductivo: de casos particulares a la generalización.

1.7. POBLACIÓN Y MUESTRA

Para definir la muestra se consideró la información obtenida en el proceso de validación del cuestionario con un grupo focal de la comunidad, refiere que la comunidad de Guápulo inicia desde el camino de Orellana, exceptuando las viviendas de la avenida Gonzales Suarez, se confirma con los datos obtenidos del INEC que a la comunidad de Guápulo le corresponde 358 familias. (ver tabla 1)

Por lo indicado se considera como universo del estudio a las 358 familias, por el carácter del estudio descriptivo transversal, se calculó una muestra probabilística aleatoria simple, al utilizar la fórmula que se detalla a continuación, y conociendo el tamaño de la población, la muestra es de 76 familias.

$$n2 = \frac{Z*Z(P(1-P))/D+D}{96/1 + 96/358}$$

Distribución de las viviendas particulares de la Comunidad de Guápulo 2015

TABLA 1

Zona 140	Sectores	Área Urbana 2015 mayor 18 años	Área Rural	Viviendas/familias muestra
	2	66	-	14
	3	68	-	14
Guápulo	5	36	-	8
	6	120	-	25
	7	47	-	10
	8	21	-	5
	Total	358	-	76

Fuente: VII Censo de Población y VI vivienda 2010

Elaboración: (Autor) Proyección de población al 2015

En el cuadro 1 se aprecia la distribución de las viviendas y el número de encuestas a realizarse de acuerdo al número de las viviendas, se aplicará una encuesta a una familia a cuyo representante sea mayor de 18 años.

1.8. METODO DE RECOLECCIÓN DE DATOS Y SELECCIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Por la situación geográfica de la Comunidad de Guápulo en la que no existen manzanas de viviendas, se decidió iniciar la selección de las viviendas – familias y aplicar las encuestas, observando lo siguiente: El equipo se ubicó en el centro de la comunidad en el que existe el Santuario de Guápulo y la Universidad SEK, se inició el proceso de aplicación de encuestas en la calle Camino de Orellana. Para aplicar la primera encuesta se escogió la vivienda 4, la segunda encuesta fue 4 + 5 = 9 se seleccionó la vivienda 9 aplicando a la familia que estaba presente, la tercera vivienda

fue $9+5 = 14$, en esta vivienda se aplicó la tercera encuesta, de esta manera sucesivamente hasta completar la aplicación de las 76 encuestas.

Antes de aplicar el cuestionario se solicitó la respectiva autorización con la suscripción del consentimiento informado (ver anexo 1).

Por falta de colaboración de la población de Guápulo y porque en el mismo momento también se han aplicado otras encuestas relacionadas con el problema de tránsito que actualmente vive la población mencionada, por esta razón se aplicó a 72 familias.

El instrumento de investigación es un formulario – cuestionario (ver anexo 2) que contiene las preguntas necesarias que permiten cumplir con los objetivos del estudio.

1.9. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.

Antes de realizar el procesamiento de datos se realizarán las siguientes actividades:

- Revisión, numeración y codificación de los cuestionarios válidos.
- Utilizar una hoja de Excel para elaborar la base de datos que permita pasar la información de los cuestionarios, por cada cuestionario se utilizará una línea de Excel.
- Revisar y analizar que la información de todos los cuestionarios sea pasada de manera íntegra.
- Utilizar el paquete estadístico SPSS para realizar las siguientes actividades:
 - Pasar la información de la base de datos en Excel al SPSS.
 - Obtener la distribución de frecuencias de todas las variables.

- Realizar cruce de variables para obtener tablas estadísticas, sea con porcentaje o promedios dependiendo del tipo de variables (cuantitativa y cualitativa).
- Realizar gráficos de barras o tendencias.
- Con la información en tablas y gráficos se realizará el análisis de los resultados de la información obtenida en la comunidad, éstos resultados se presentará por subcapítulos el mismo permitirá agrupar variables.

2. JUSTIFICACION

La investigación se justifica con el fin de conocer el porcentaje de la población de Guápulo que ha tenido o tiene conflictos de carácter legal, y de igual forma para saber si las personas que los tienen sienten que la justicia coactiva ha logrado disolver el conflicto o solo lo ha aumentado, generando mayores conflictos y enemistades dentro de las partes. Es necesario que todas las personas que sean parte de la muestra de investigación puedan evaluar el grado de eficacia de los juicios o trámites judiciales que recurrieron y a la vez ver otras salidas a sus problemas.

CAPITULO II

LOS CONFLICTOS JURÍDICOS

2.1.- ORIGEN DE LOS CONFLICTOS

Los conflictos son tan antiguos como el hombre y la sociedad, desde que el hombre y mujer se enfrentaron a la sociedad y a la naturaleza, estos empezaron a tener diversas formas de actuar, lo que le llevó a crear numerosas situaciones en las cuales se presentaban dos o más alternativas internas del sujeto y externas relacionadas con su comunidad con la que interactuaba; internamente el hombre como un ser imaginativo llegaba a desarrollar dos posibles formas de actuar que eran contrarias, y esto generaba un conflicto interno que le impedía seguir con sus actividades, es por esto que el sujeto debe obtener del conflicto una respuesta que sea beneficiosa, y que logre cumplir con sus pretensiones que se encontraban opuestas, mientras que los conflictos con terceros de igual forma le permitían al sujeto desarrollar nuevas habilidades como la negociación que consiste en llegar a un acuerdo en beneficio mutuo, que diluyan al conflicto.

“El conflicto es una forma genérica de la relación social. No toda interacción social, en todo momento, supone conflicto, pero no hay relaciones sociales que, proyectadas durante un cierto tiempo, no den lugar a aquél, en cualquiera de sus grados.

Todas las sociedades están repletas de conflictos, si bien existen unas con mayor o menor medida de conflictos, estos se encuentran presentes por la interacción entre sujetos. Solo en utopías, en las que la sociedad se conduzca solo sobre la razón, y dejen

de lado los sentimientos y emociones, que sea objetiva, de esta forma no se presentarán gran cantidad de conflictos.

Esto llevó a que investigadores de las ciencias sociales comenzaran a preocuparse por los conflictos. “El objetivo era intentar comprender unitariamente las causas y dinámicas de las relaciones que establece la sociedad. Gracias a esta preocupación se ha ido abriendo poco a poco el concepto de conflicto, de tal manera que cada vez ha sido más útil para explicar fenómenos grupales, sociales e internacionales.

Podríamos decir que el ser humano es un ser conflictivo, desde el inicio de las civilizaciones que ha estudiado la historia, se ha podido comprobar como el hombre en base a sus conflictos sociales, ha encontrado respuestas con el fin de desarrollar una mejor calidad de vida.

*“La cultura es un elemento fundamental que nos diferencia del resto de los animales, es desde el principio un instrumento que intenta definir los vínculos, mediar, establecer relaciones con el resto de los animales y la naturaleza y, sobre todo, con nosotros mismos”.*⁸

Bien se podría decir que el origen del conflicto está relacionado con el del hombre, y que este empezó a desarrollar una conciencia de lo que sucedía en su entorno, desde aquel momento mientras el hombre evolucionaba, y desarrollaba nuevas formas de socializar con otros, los conflictos fueron incrementándose de forma simétrica al desarrollo de la sociedad y al aumento de sus necesidades.

El hombre como un ser social desarrolló la cultura lo que le permitió desarrollar herramientas y tecnológicas, que incentivan a la interacción, lo que dio como resultado,

⁸ Betriz Molina. Francisco A Muñoz. (2004). *Manual de Paz y Conflictos*. Granada: Editorial Universidad de Granada. Pág 145.

que el hombre sea más vulnerable a la aparición de diversas posiciones contrarias que desembocarán en conflictos.

2.2 ¿QUÉ SON LOS CONFLICTOS?

Con el crecimiento poblacional la especie humana empezó a desarrollar diversas formas de control social, con el fin de limitar la aparición de conflictos, pero este es innato del ser humano, y no se lo debe concebir como algo negativo que lleve a una confrontación, sino como una forma de expresión humana, ya que el conflicto aparece con la interacción humana en la sociedad.

El tratadista Alberto Wray define al conflicto como *“el intereses manifestado en las formas más diversas, es normal en toda relación, grupo u organización y no necesariamente constituye indicio de un Estado conflictivo. Lo peligroso, lo que podría acarrear efectos nocivos, no es la presencia del conflicto, sino la incapacidad para controlarlo. Un conflicto se controla no cuando se termina o se extingue, sino cuando su terminación obedece a un propósito racional,⁹”* es decir cuando dos partes tienen un conflicto, sus intereses se encuentran en disputa lo que les impide llegar a una solución; existiendo dos salidas, la primera en la que una parte cede ante la presión de la otra, el conflicto se controla pero no se extingue, sigue estando latente, y la segunda es cuando se llega a un acuerdo que beneficie a las dos partes.

Como se dijo anteriormente la dinámica de la sociedad y su orden requieren de conflictos para su correcta interacción, los mismos que con prácticas racionales pueden ser superados.

⁹ Alberto Wray, Enrique Coello G., Edmundo Durán Díaz, Jaime Espinoza R. y otros. (1994). *Medios Alternativos de Solución de Conflictos Legales*. Quito, Ecuador: CIDES, pág 15.

Los conflictos no son negativos, por el contrario pese a los problemas que plantean, los *“conflictos se transforman en una gran ventaja que enseña a una persona, pareja, grupos y sociedad a convivir, y a cooperar con sus congéneres. Es esta cualidad que los humanos hemos desarrollado, lo que nos distingue de los demás seres vivos del planeta, y esta es, enfrentarnos a nuevas situaciones, en las que los conflictos se convierten en un vehículo para inventar, imaginar, aprender y comunicar, de tal manera que estas nos lleva a nuevos conflictos, es decir de esta manera nuestras necesidades, sentimientos, percepciones, proyectos y objetivos se manifiestan de manera conflictiva.¹⁰”*

Como se ha dicho los conflictos rodean al ser humano, en respuesta a esto la sociedad ha generado normas de comportamiento, que limiten las actuaciones entre los congéneres, hoy en día, se ha generado normativa que controla ciertos actos y restringe otros, en la forma en la que los humanos se relacionan e interactúan con la naturaleza, sobrepasando la clásica teoría que determinaba que solo el hombre puede tener conflictos entre sí o con el Estado; con los Principios Constitucionales de Tercera Generación, se ha otorgado a la naturaleza un papel mayor, proporcionándole la característica de sujeto de derechos, es así que también encontramos conflictos legales entre el hombre y la naturaleza.

Es necesidad del hombre regular sus actitudes, formas de comportamiento, actividades y la manera en la que estas se desenvuelve, llevándolo a desarrollar una de las más grandes y abstractas ideas que jamás ha imaginado y ha logrado materializar, “El Estado”.

¹⁰ Betriz Molina. Francisco A Muñoz. (2004). *Manual de Paz y Conflictos*. Granada: Editorial Universidad de Granada, pág. 144.

El Estado es una construcción humana, que se basa en el contrato social, según Thomas Hobbes (1588-1679) en su obra *Leviatán* (1651), en la que expone que los hombres y la sociedad en sí, deben ceder parte de su soberanía en búsqueda de la paz, para que exista un control sobre todos, que no sea el rey o el monarca, sino el Estado; denominando al mismo como el mítico monstruo Leviatán que devoraba a todos los hombres.

Hobbes desarrolló su teoría, la misma que explica la necesidad de crear un Estado, *“de esta igualdad de capacidades surge la igualdad en la esperanza de alcanzar nuestros fines. Y, por ende, si dos hombres cualesquiera desean un mismo bien que no puede ser gozado por ambos, devienen enemigos y en su camino hacia el fin (que es principalmente su propia conservación, y a veces solo su delectación) se esfuerzan mutuamente en destruirse o subyugarse [...]. Es por ello manifiesto que, durante el tiempo en que los hombres viven sin un poder común que los obligue a todos al respeto, están en esa condición que se llama guerra, y una guerra como de todo hombre contra todo hombre.”*¹¹

En 1762 Jean-Jacques Rousseau, escribió el tratado “El Contrato Social”, quien desarrolló una teoría nueva alejada del Ius Naturalismo, que hasta ese entonces explicaba la razón del Estado; en la que se deben establecer reglas y normas legales que regulen las relaciones de los particulares entre sí y con el Estado.

Rousseau desprende la teoría que el hombre por su voluntad es quien decide renunciar a parte de sus libertades para someterse a las reglas y normas de la sociedad controlada por el Estado, que le ofrece beneficios como la protección para evitar la venganza privada y Justicia, entre otras, esto se llevaría a cabo creando Cortes de Justicia, en las

¹¹ Hobbes, *Leviatán*, capítulo XIII. Edición de C. Moya y A. Escotado, Editora Nacional. Madrid, 1980.

cuales los conflictos entre los hombres y el Estado se resolverían en una relativa justicia.

Es así que los hombres han desarrollado muchas teorías de administración social que se relacionan con los conflictos, como se ha dicho previamente estos son parte de la dinámica de los seres humanos, es de gran importancia conocer que cual es el significado de la palabra conflicto.

Existen gran variedad de significados sobre lo que es el conflicto; se lo puede concebir como el desacuerdo entre las partes, lo que les impide alcanzar sus aspiraciones.

De igual forma ampliando el concepto de conflicto, se llegaría a entender que son situaciones en las que una o más personas entran en desacuerdo, porque sus posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores, son incompatibles, o son percibidos como tal, en los cuales las emociones y sentimientos juegan un papel de gran importancia. Según el jurista Guillermo Cabanellas de Torres el conflicto es: *“lo más recio o incierto de un combate, pelea o contienda. Oposición de intereses en que las partes no ceden. El Choque o colisión de derechos o pretensiones.”*¹²

De estos conceptos se desprende que los conflictos son la colisión de derechos, pretensiones, intereses, necesidades, deseos y posiciones entre las partes, o beneficios esenciales de una persona, ya que existen conflictos internos, y conflictos entre dos o más personas, quienes por múltiples razones internas y externas no lograr llegar a un acuerdo que se configure en una verdadera justicia, diferente a las resoluciones que se

¹² Torres, G. C. (1998). *Diccionario Jurídico Elemental*. Argentina: Editorial Heliasta. Pág 85.

emanan de los jueces pertenecientes a la Justicia Administración, quienes imponen una solución al problema y no al conflicto, resolviendo solo la parte superficial del mismo, dando como resultado que el conflicto siga latente y que genere más disputas entre las partes.



2.2.1.- CARACTERÍSTICAS DE LOS CONFLICTOS

Como se ha dicho previamente los seres humanos generamos conflictos, y buscamos formas para evitar que el conflicto escale su dimensión, con el propósito de llegar a una solución rápida que resuelva al mismo en su totalidad, una de estas formas es la cultura

que “*aporta nuevas vías para la gestión de algunas problemáticas, [...] la cultura es una mediación omnipresente entre los humanos y sus condiciones de vida.*”¹³

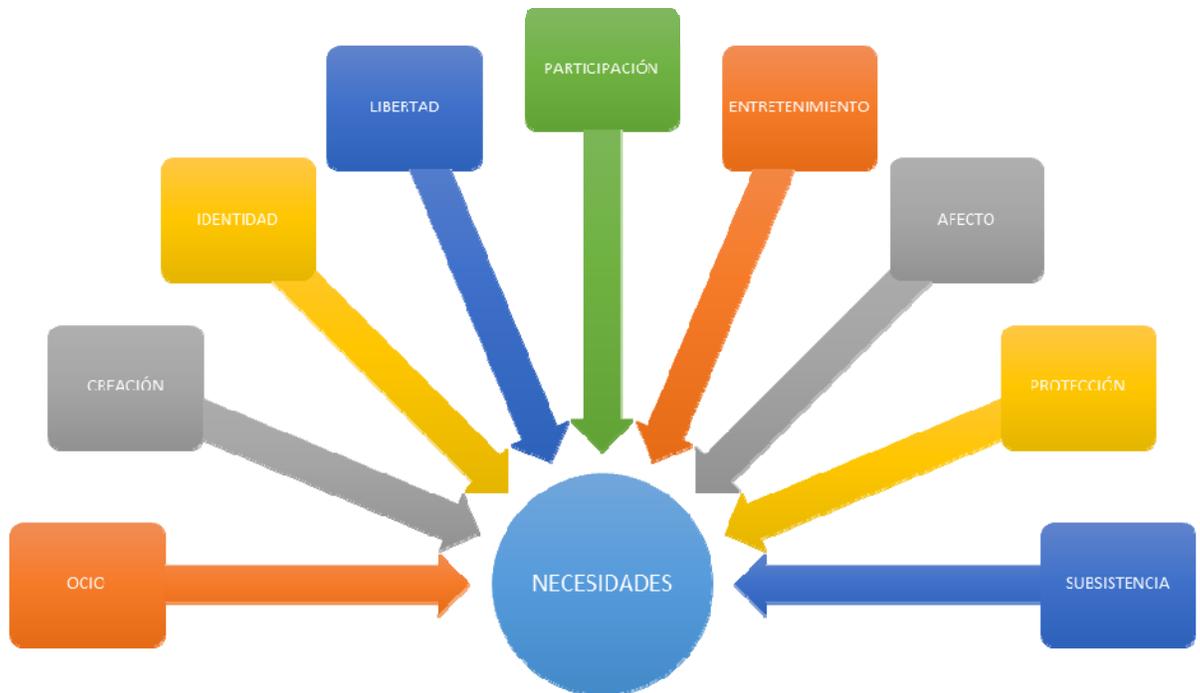


Gráfico obtenido de: Manual de Paz y Conflictos.

Como se puede apreciar en el gráfico las circunstancias del conflicto son:

- **Las necesidades, intereses, posiciones y objetivos**

¹³ Betriz Molina. Francisco A Muñoz. (2004). *Manual de Paz y Conflictos*. Granada: Editorial Universidad de Granada. Pág 150.



Fuente: Betriz Molina, Francisco A Muñoz. (2004). *Manual de Paz y Conflictos*.
Elaborado por Pedro Madero

Las necesidades humanas están definidas en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948, están compuestas por:

1. Ocio: (Del lat. Otíum).- tiempo libre de una persona.¹⁴
2. Creación: (Del lat. Creatío).- obra de ingenio, de arte o artesanía muy laboriosa, o que revela una gran inventiva¹⁵.
3. Identidad: (Del b. lat. Odentítas).- conjunto de rasgos propios de un individuo o de una colectividad que los caracteriza frente a los demás¹⁶.
4. Libertad: (Del lat. Libertas).- facultad natural que tiene el hombre de obrar de una manera o de otra, y de no obrar, por lo que es responsable de sus actos¹⁷.

¹⁴ Diccionario de la Real Lengua Española, obtenido de <http://lema.rae.es/drae/?val=ocio>

¹⁵ Ídem

¹⁶ Ídem

5. Participación: (Del lat. Participatío).- Acción y efecto de participar¹⁸.
Entretenimiento: Acción y efecto de entretener o entretenerse¹⁹.
6. Afecto: (Del lat. Affectus).- cada una de las pasiones del ánimo, como la ira, el amor, el odio, etc., y especialmente el amor o el cariño²⁰.
7. Protección: (Del lat. Protectío).- Acción y efecto de proteger²¹.
8. Subsistencia: relativo a la subsistencia, naturaleza y esencia de los seres y de las cosas.²²

Si se restringen una o todas las necesidades humanas antes descritas esto causará un conflicto, por lo que es importante recordar que estas son fundamentales para el ser humano.

De esta manera los intereses están *“relacionados con la expectativa de alcanzar los bienes y las normas, instituciones, practicas individuales y sociales, valores, comportamientos y actitudes que faciliten la satisfacción de las ya descritas necesidades”*²³.

- **Percepciones y Conciencia**

El ser humano en los procesos de socialización ha desarrollado conflictos, con el pasar del tiempo, estos ya pasan desapercibidos, y muchas veces los entendemos como algo

¹⁷ Diccionario de la Real Lengua Española, obtenido de <http://lema.rae.es/drae/?val=libertad>

¹⁸ Ídem

¹⁹ Ídem

²⁰ Ídem

²¹ Ídem

²² Torres, G. C. (1998). *Diccionario Jurídico Elemental*. Argentina: Editorial Heliasta.

²³ Betriz Molina. Francisco A Muñoz. (2004). *Manual de Paz y Conflictos*. Granada: Editorial Universidad de Granada. Pág 155

común dentro de nuestras actividades diarias. Por la percepción que es el mecanismo con el cual percibimos estímulos, y de igual forma al conflicto.

Dentro de una pareja o grupo, los integrantes no van poder percibir un mismo conflicto de la misma forma, porque cada uno tiene diferentes cargas emocionales que permiten entender el conflicto de forma diferente.



Fuente: Betriz Molina, Francisco A Muñoz. (2004). *Manual de Paz y Conflictos*.
Elaborado por Pedro Madero

La conciencia es el mecanismo que permite percibir símbolos, valores y objetivos que las partes tienen dentro del conflicto, de igual forma nos llevan a descifrar cuáles son sus posiciones, que no es lo que realmente se busca solucionar dentro del conflicto, ya que estas no son el fondo del mismo.

Las posiciones cubren la verdadera naturaleza del conflicto que son las necesidades reales de las partes, y son estas las que se deben solucionar para terminar el conflicto.



Fuente: Betriz Molina. Francisco A Muñoz. (2004). *Manual de Paz y Conflictos*.

Elaborado por Pedro Madero

2.2.2. FASES DEL CONFLICTOS

Los conflictos se producen por las relaciones humanas, pero estas relaciones suelen subir de nivel al conflicto, o lo contrario, esto lleva a que el conflicto tenga fases que se presentarán con cada percepción que produzca una acción entre las partes.

1. *Fase del Conflicto Latente: se produce por causas culturales, económicas y sociales, se alimenta del desacuerdo, y no se puede delimitar su duración.*
2. *Fase de Iniciación: se produce cuando algún factor desencadenante se presenta y hace que se manifieste aquello que estuvo latente.*
3. *Fase de Intentos de Buscar Equilibrios: cuando el conflicto se ha presentado, es frecuente que se busque restablecer el supuesto equilibrio anterior. Se pueden utilizar los mecanismos de presión, intimidación, imposición, amenazas y juicios jurídicos para ejercer la fuerza e imponer la posición de una de las partes.*
4. *Fase del Equilibrio: el equilibrio así logrado es falso y aunque se haya restablecido el orden alterado por el conflicto se entra en un proceso de maduración de las causas. Se parece a la fase latente, solo que en esta fase se*

conocen algunos mecanismos usados para la solución, es posible que se hayan generado mayores roces y odios entre las partes, aumentando el grado del conflicto.

5. *Fase de la Ruptura del Equilibrio: es el falso estado de paz que se obtiene con los ajustes logrados en el afán de restaurar el equilibrio, hacen el oficio de parches y, como no son la solución real o necesaria para el caso en particular, el conflicto vuelve a desencadenarse y se rompe el falso equilibrio, en el que se exigen nuevas y definitivas soluciones al conflicto.*²⁴

2.2.3. DINÁMICA DEL CONFLICTO

El conflicto al ser parte del ser humano, siempre está en un continuo cambio, porque las sociedades humanas son dinámicas y no estáticas, por lo que siempre están en constante movimiento por la continua interacción entre los sujetos, y además por la creación de constantes modas, pensamientos e ideologías, etc.

De esta manera las relaciones sociales al igual que el humano evolucionan constantemente y de igual manera lo hace el conflicto.

El conflicto por su dinámica presentan etapas como:

- *“La escalada del conflicto*
- *El espectro del conflicto*
- *El ciclo del conflicto”*²⁵

²⁴ Illingworth Pozo Teodoro. Resolución Alternativa de Conflictos. Cuenca-Ecuador.: Universidad del Azuay. 2000.

²⁵ Roque j. Caivano, M. G. (1997). *Negociación y Mediación Instrumentos Apropriados para la Abogacía Moderna* (Primera Edición ed.). Buenos Aires: AD-HOC. Pág. 122.

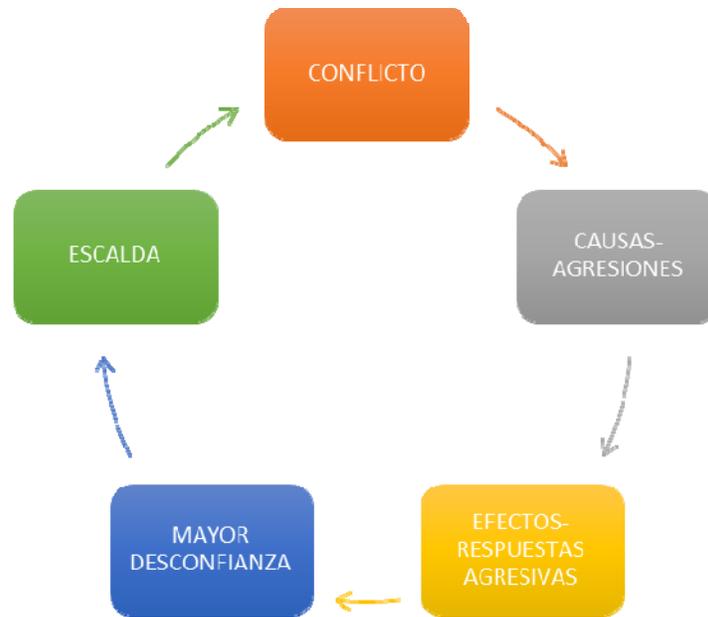
2.2.4. LA ESCALADA DEL CONFLICTO

Las respuestas de las partes frente al conflicto suelen ser de dos tipos; la primera que aumente el volumen y alcance, o que por el contrario, baje la intensidad. En otras palabras cuando una de las partes actúa de forma agresiva, ofensiva o buscando aprovecharse de la otra, esta responderá de igual forma, lo que lleva a que el conflicto aumente de volumen y alcance, generando una intensificación del mismo, a esto se lo llama escalada.

Si por el contrario las partes se portan comunicativas, deseosas de llegar a un acuerdo y terminar el conflicto se producirá el efecto contrario a la “escalada”.

Si las partes caen en la escalada el conflicto será mayor, y con esto la desconfianza aumentará lo que dará cabida a una especie de confrontación para demostrar quién va a vencer. *“Se percibe entonces los peligros de la escalada, que es desviar los esfuerzos de las partes hacia objetivos distintos del originario, esto puede llevar a una de las partes o las dos a caer en una gestión adversarial generando una impasse,”*²⁶ todo esto desembocará en un nuevo conflicto diferente del originario, lo que lleva que se termine toda buena relación alejando el fin que es llegar a una solución justa y satisfactoria.

²⁶ Roque j. Caivano, M. G. (1997). *Negociación y Mediación Instrumentos Apropriados para la Abogacía Moderna* (Primera Edición ed.). Buenos Aires: AD-HOC. Pág. 123.



Fuente: Roque j. Caivano, M. G. (1997). *Negociación y Mediación Instrumentos Apropriados para la Abogacía Moderna*
Elaborado por Pedro Madero

“Las relaciones humanas no se dan en un único plano, sino en tres: inteligencia, voluntad y emociones o sentimientos, ya que los actores son seres humanos y estos están integrados a estas tres potencias. Por ende los conflictos se manifiestan también en estos tres planos.”²⁷

²⁷ Roque j. Caivano, M. G. (1997). *Negociación y Mediación Instrumentos Apropriados para la Abogacía Moderna* (Primera Edición ed.). Buenos Aires: AD-HOC. Pág. 124.

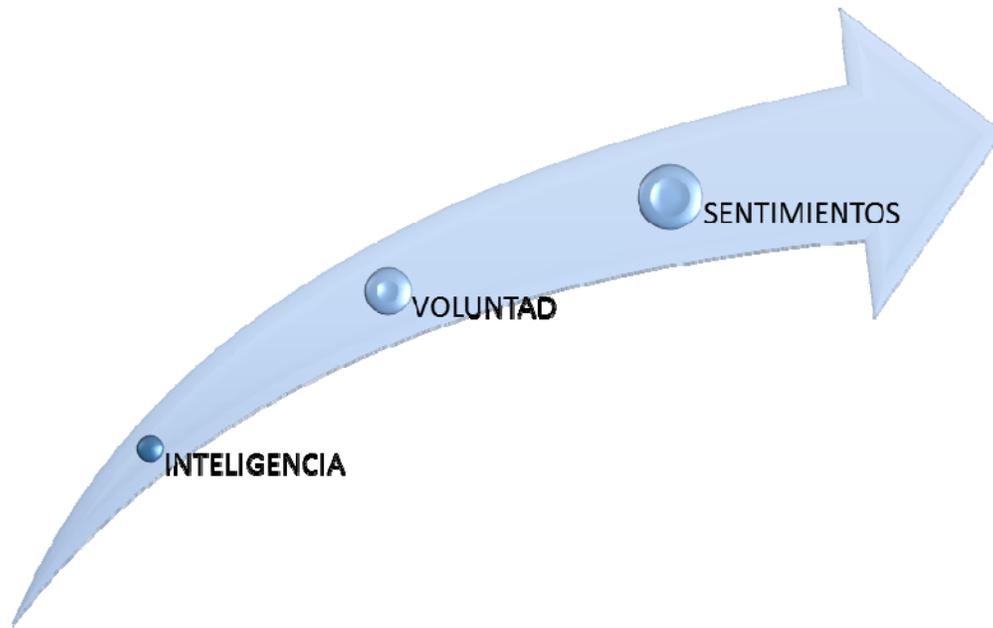
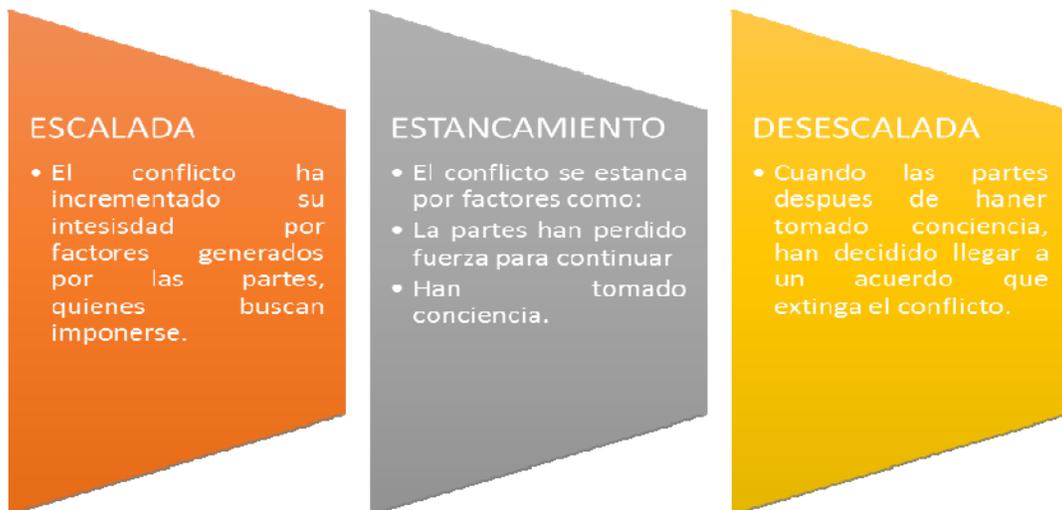


Imagen obtenida del libro Negociaciones y Mediación Instrumentos Apropriados para la abogacía Moderna.

La imagen anterior representa al conflicto en estado de escalada, que está compuesta de inteligencia, voluntad, sentimientos y emociones, las cuales estarán siempre presentes en la escalada del conflicto.

2.2.5.- EL CICLO DEL CONFLICTO



Fuente: Roque j. Caivano, M. G. (1997). *Negociación y Mediación Instrumentos Apropriados para la Abogacía Moderna*
Elaborado por Pedro Madero

2.2.6.- EL ESPECTRO DEL CONFLICTO

Las sociedades están compuestas por espectros de comportamientos, esto se presenta porque cada persona es diferente y vive situaciones disímiles. El espectro está compuesto de seis circuitos.



Fuente: Roque J. Caivano, M. G. (1997). Negociación y Mediación Instrumentos Apropriados para la Abogacía Moderna
Elaborado por: Pedro Madero

- Leves diferencias: las divergencias entre personas usualmente se inician por pequeñas diferencias, con una limitada colisión de intereses.
- Desacuerdos: esta es la segunda etapa, se desarrolla cuando las divergencias de las leves diferencias no se han olvidado, permanecen latentes, y saldrán a flote en una futura discusión, lo que dividirá a las partes aumentando la discusión, lo que podría terminar en una escalada al siguiente nivel.
- Disputas: es la tercera etapa, en esta las discusiones se han intensificado, lo que da como resultado que las partes perciban al otro como un sujeto negativo, en el que estas tienen actitudes agresivas y defensivas, su único fin es ser el ganador y dejar un perdedor.

- Campaña: las partes dentro del conflicto, al haber superado las etapas anteriores empiezan a aumentar el radio de acción del conflicto, incluyendo a otras personas, que en primer momento estaban fuera del conflicto inicial.

Las partes realizan estos actos para sumar aliados a su causa, lo que da como resultado que se sumen nuevas opiniones e interés que no ayudan en la solución justa del conflicto, produciendo el efecto contrario

- Adjudicación o litigio: en esta etapa cuando las partes han perdido toda posibilidad de llegar a un acuerdo que termine el conflicto, dejando de lado toda solución pacífica, y han decidido llevar su conflicto a la Justicia Administración, en la cual se aplicará la Ley, y se emitirá una sentencia que debería poner fin al conflicto, pero muchas veces este fallo no satisface a las partes, quienes no pueden dejar de cumplirlo, aumentando el conflicto y generando nuevos.
- Peleas o Guerras: esta es la última etapa, en la cual las partes se ven perdidas, porque con la esperanza de que un tercero (la Justicia Administración) resuelva el conflicto, solo encontraron una respuesta que no les satisface, generando violencia física o psicológica, que pierde todo sentido lógico con el único fin de causar daños, esto se produce por no haber encontrado justicia en la resolución del conflicto.

El espectro del conflicto se puede evitar desde el primer nivel, de forma sencilla con el diálogo y negociación, que son claves esenciales para resolver al conflicto que está en escalada, evitando a las partes mayores conflicto, que ya no solo serán de carácter privado, sino que incluirán a un tercero, a la administración justicia que es el

representante del Estado, la misma que busca resolver el problema legal que se presenta entre las partes procesales.

Como se ha dicho se busca resolver el problema legal, pero no el fondo que es el conflicto que está representado por los verdaderos intereses de las partes, al que solo se lo llega a solucionar con métodos auto compositivos, que tengan como fundamento el dialogo y el acuerdo con el fin de llegar a una verdadera justicia que se representa en un acuerdo beneficioso y satisfactorio para las partes.

2.3. LOS NUEVOS CONFLICTOS TECNOLÓGICOS QUE ENFRENTA LA SOCIEDAD

Las sociedades humanas están conformadas por estructuras sociales, económicas, culturales y por conflictos, que día a día se van solucionando mientras otros aparecen, estos se solucionan mediante un acuerdo o simplemente el hombre no lo ve como conflicto, sino como actos de naturaleza común.

La humanidad ha soportado grandes conflictos socio-económicos como son: las guerras entre Estados y civiles, el hambre, las pestes, pandemias, discriminación, etc. La mayoría de estos conflictos se han solucionado, pero otros se han mantenido por el sistema de producción y de gobierno, que no provee a la población los elementos necesarios que atenúen o en el mejor de los casos que terminen con sus necesidades poniendo fin a estas penurias, que han causado millones de muertes.

En el presente siglo con el avance tecnológico y la globalización, tenemos un mundo lleno de conocimientos, entretenimiento y ocio, en otras palabras el mundo ya no tiene

fronteras y aparentemente se ha hecho más pequeño, así como por ejemplo a través del internet es fácil contactarse con amigos y familiares que se encuentran lejos.

Pero no todo este avance tecnológico es bueno, ya que estas nuevas tecnologías también traen consigo nuevos fenómenos sociales, que van a producir tipos de conflictos, que la sociedad del siglo XX nunca antes había presenciado, como es el bullying un acto que ha estado presente en toda sociedad, pero este no es un conflicto social nuevo, por el contrario se podría decir que es un acto tan antiguo como el hombre, según el psicólogo “Dan Olweus consiste en una conducta de persecución física o psicológica que realiza un alumno hacia otro. Esta puede implicar contacto físico, verbal, gestos insultantes o exclusión intencionado, pero siempre conlleva un desequilibrio de poder” (Universo, 2014)

El Bullying con la aparición y socialización de las redes sociales, las mismas que tienen como fin la interacción humana a través del uso de aparatos electrónicos, como computadores, Smartphones, relojes, tablets, entre otros, con el fin de estar en contacto las veinticuatro horas del día los siete días de la semana, bien suena como una ventaja poder estar en contacto con los seres queridos, pero no siempre son utilizados para generar un provecho. Las redes sociales son el nuevo lienzo que tienen los abusadores de todo tipo como son los sexuales, colegiales y ladrones, quienes por medio de las redes sociales están pendientes de todos los movimientos de sus víctimas.

Si bien el bullying anteriormente terminaba con el fin del horario de escuela o colegio, pero hoy en día con las redes sociales este acoso persigue a las víctimas a sus casas a cualquier hora.

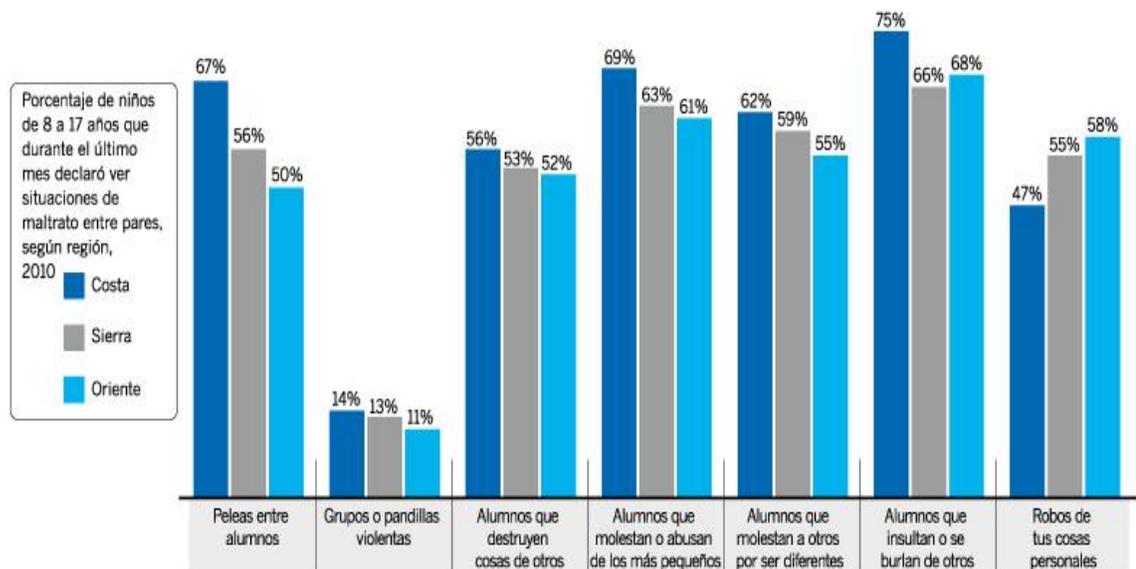
Estos nuevos factores como son el internet y las redes sociales llegaron a modificar la forma de producir violencia escolar llamándola cyberbullying, como su nombre claramente detalla, es el abuso psicológico hacia otro estudiante, por la práctica de continuas agresiones por medio de imágenes y videos que no solo se envían a la víctima, sino a todo su entorno social amplificando enormemente el daño, con el único fin de lastimar y destruir a su víctima.

El cyberbullying se manifiesta de formas muy variadas, existiendo actualmente pocas formas legales de controlar a sus ejecutores y de proteger a sus víctimas.

- *“Colgar en Internet una imagen comprometida (real o efectuada mediante fotomontajes) datos delicados, cosas que pueden perjudicar o avergonzar a la víctima y darlo a conocer en su entorno de relaciones.*
- *Dar de alta, con foto incluida, a la víctima en un web donde se trata de votar a la persona más fea, a la menos inteligente... y cargarle de puntos o votos para que aparezca en los primeros lugares.*
- *Crear un perfil o espacio falso en nombre de la víctima, en redes sociales o foros, donde se escriban a modo de confesiones en primera persona determinados acontecimientos personales, demandas explícitas de contactos sexuales...*
- *Dejar comentarios ofensivos en foros o participar agresivamente en chats haciéndose pasar por la víctima de manera que las reacciones vayan posteriormente dirigidas a quien ha sufrido la usurpación de personalidad.*
- *Dando de alta la dirección de correo electrónico en determinados sitios para que luego sea víctima de spam, de contactos con desconocidos...*
- *Usurpar su clave de correo electrónico para, además de cambiarla de forma que su legítimo propietario no lo pueda consultar, leer los mensajes que a su buzón le llegan violando su intimidad.*

- *Provocar a la víctima en servicios web que cuentan con una persona responsable de vigilar o moderar lo que allí pasa (chats, juegos online, comunidades virtuales...) para conseguir una reacción violenta que, una vez denunciada o evidenciada, le suponga la exclusión de quien realmente venía siendo la víctima.*
- *Hacer circular rumores en los cuales a la víctima se le suponga un comportamiento reprochable, ofensivo o desleal, de forma que sean otros quienes, sin poner en duda lo que leen, ejerzan sus propias formas de represalia o acoso.*
- *Enviar mensajes amenazantes por e-mail o SMS, perseguir y acechar a la víctima en los lugares de Internet en los se relaciona de manera habitual provocándole una sensación de completo agobio.*²⁸

En Ecuador el bullying y el cyberbullying están en aumento, y llegando a índices impresionantes.



²⁸ *Ciberbullying*. (s.f.). Obtenido de <http://www.ciberbullying.com/cyberbullying/ques-el-ciberbullying/>

Obtenido de Diario El Universo <http://tinyurl.com/ohcevrf>

Como las cifras muestran los porcentajes más altos de acoso escolar se presentan en la costa ecuatoriana, tal es el acoso escolar que muchas víctimas solicitan a sus padres que les cambien de institución educativa, para que de esta forma se ponga fin a su abuso.

Existen casos realmente graves, como son la ejecución de actos que tengan dolo con el fin de realizar en contra de la víctima actos de naturaleza sexual como atentados al pudor o lesiones, los mismos que son considerados delitos según el Código Orgánico Integral Penal.

Una sociedad debe autorregularse y en el caso del acoso escolar físico y digital deben aplicarse medidas socioeducativas estipuladas en el COIP, con el objeto de proteger tanto al acosador como al acosado.

2.4.- POTENCIALIDADES QUE PRESENTA EL CONFLICTO

El conflicto como se ha dicho previamente es la divergencia de necesidades, posiciones, opiniones, etc., que impiden que las partes lleguen a una solución conjunta, y que se desarrolle en equidad, que no sea impuesta y que realmente ataque a la naturaleza real del conflicto, no solo al hecho visible, de esta forma la divergencia de ideas desaparecerán. Al hacerlo se llegará a un estado de paz, en el que las partes habrán aportado con ideas mutuamente satisfactorias, olvidándose del yo para aplicarlas en un beneficio mutuo.

El conflicto no debe ser visto como un hecho negativo, sino al contrario, ya que del mismo se llegan a producir acuerdos y fortalecer relaciones.

“El conflicto está omnipresente en todas las actividades de los humanos, desde que existimos como tales, por tanto aceptar el conflicto nos da una gran capacidad de comprensión de las realidades en las que vivimos como especie, su reconocimiento nos permite también ser unos cualificados actores de las realidades que vivimos, ya sea como personas o formando parte de un colectivo. Saber interpretar y vivir los conflictos puede ser un signo de calidad de vida.”²⁹

El ser humano se ha acostumbrado a ciertos conflictos relacionándolos como comunes, como por ejemplo ceder un asiento a una persona con capacidades especiales o de la tercera edad; es así que cotidianamente se los resuelve sin mayor demora o complejidad, en otras palabras nos autorregulamos, pero esta regulación se consigue cuando existe una comunicación fluida o interés entrelazados que permiten encontrar un sentido común ente las partes.

Cuando la regulación empieza a tener interferencia entre las partes, es porque no existe acuerdo, sólo se reconocen los conflictos por situaciones en las que nuestra conciencia tiene que actuar para regular nuestras actividades, es por esto que el conflicto se grafica como una oportunidad del sujeto para conocer su condición humana, además, de presentarse como una puerta para innovar y desarrollar nuevas estrategias que le permitan al sujeto relacionarse de mejor forma con otros miembros que componen a la sociedad, con la naturaleza y los demás seres vivos, con el fin de lograr un estado de equilibrio, dando a todos lo que les corresponda según sus necesidades.

²⁹ Betriz Molina. Francisco A Muñoz. (2004). *Manual de Paz y Conflictos*. Granada: Editorial Universidad de Granada. Pág. 162.

Al conflicto se lo debe ver como un agente para el cambio, que por medio de la conciencia se desarrollan nuevas situaciones, en las que los sujetos sepan cómo manejar los conflictos, porque el conflicto estimula la creatividad del hombre para encontrar una solución. El hombre al vivir en sociedad durante su vida tiene ante él un abanico de conflictos, pero este debe buscar una solución beneficiosa para él y la sociedad generando un reto para lograr una convivencia pacífica.

De igual forma el conflicto es una oportunidad para desarrollar nuevas formas de ser y actuar, llegando a un equilibrio y controlando el lado negativo del mismo; como por ejemplo el uso de la tecnología debería ser un pilar para el avance de la sociedad, y no un medio para causar adicciones y daño dentro de la sociedad.

En el Ecuador es necesario cambiar la cultura litigiosa por una cultura de paz, que no busque llegar a un proceso legal para asustar a la otra parte, esto solo ha llevado al Estado y a la administración de justicia a llenarse de procesos que realmente no son necesarios, o que fueron iniciados por venganza o intimidación y no por una real necesidad de obtener justicia.

Se debe desarrollar una cultura de paz en la que las partes no busquen aventajar a la otra, sino todo lo contrario, llegar a una real solución del conflicto por medio de la justicia auto compositiva como es la mediación, en la cual las partes guiadas por un tercero logran encontrar una verdadera justicia resolviendo el conflicto en todos sus niveles, y satisfaciendo sus necesidades, evitando mayores controversias.

2.5. ALTERNATIVAS PARA RESOLVER EL CONFLICTO

Las sociedades para regularse en sus inicios desarrollaron normas de carácter oral, con la escritura estas se transcribieron al papel, que suministró un carácter más confiable,

porque estas ya no podían ser modificadas, evitando arbitrariedades, siendo esto la base de la seguridad jurídica.

Con este avance se desarrollaron los códigos normativos en los que se plasman los actos permitidos y prohibidos para la sociedad, esto inminentemente desembocó en la creación de Cortes de Justicia que aplican la justicia tradicional o coactiva, en la que un tercero representante del Estado va decidir por las partes, resolviendo el conflicto según su conocimiento y pruebas aportadas dentro del proceso.

Existen dos alternativas para resolver conflictos, la primera es la justicia coactiva y la segunda es la justicia auto compositiva.

La justicia auto compositiva, está compuesta por muchas formas alternativas para resolver conflictos, en esta investigación se desarrollará la mediación.

2.5.1. LA MEDIACIÓN

Dentro de todo proceso con excepción del proceso penal se presenta una etapa procesal voluntaria que es la de conciliación, esta etapa procesal en la gran mayoría de procesos legales no se realiza, y si se lo hace no lleva a una solución, por esta razón, se necesita ampliar los conocimientos de los administradores de justicia para que estos lleven a las partes a una mediación de calidad, y no a una conciliación voluntaria, en la que se evite seguir tramitando el juicio, lo que tendrá como resultado menos causas represadas.

La mediación es un medio alternativo de solución de conflictos, *“en el que un inmediato neutral, el mediador, a petición de las partes en una controversia, procura prestarles asistencia para llegar a una solución mutuamente satisfactoria”*³⁰.

³⁰ Betriz Molina. Francisco A Muñoz. (2004). *Manual de Paz y Conflictos*. Granada: Editorial Universidad de Granada. Pág. 190.

Dentro de este proceso de justicia auto compositiva las partes no están obligadas a continuar con el mismo, es de carácter voluntario, es por esto que el mediador es un sujeto que debe promover el dialogo, para que las partes tomen un decisión en conjunto que ponga fin al conflicto, evitando continuar con la tramitación en vía ordinaria, o que esta quede como último recurso.

CARACTERÍSTICAS DE LA MEDIACIÓN:

- *“La mediación es un procedimiento voluntario y confidencial, en el que las partes deciden sobre su conflicto en base a sus intereses.*
- *Es voluntaria, es decir, las partes concurren libremente; si una de ellas se niega a asistir, no hay mediación. Las partes no están obligadas a continuar el procedimiento de mediación, éstas pueden dejarlo en el momento que deseen.*
- *Se puede solicitar una mediación en cualquier etapa de un juicio, siempre y cuando sea antes de una sentencia dictada por un juez.*
- *La mediación es posible en materia transigible. Es decir, en los asuntos en que la ley permite a las partes negociar y buscar una solución.*
- *Es extrajudicial, es decir, fuera del proceso judicial; sin embargo, cuando las partes firmen el acta de mediación, ésta tendrá efecto legal (sentencia ejecutoriada).*
- *Es confidencial, lo que permite a las partes negociar de manera libre y productiva. Lo tratado en un proceso de mediación no tiene valor probatorio en un litigio.*
- *Es informal. A diferencia del proceso arbitral o judicial, la mediación no se guía bajo etapas rigurosas que suponen pruebas, términos o plazos. La mediación es un método estructurado por las necesidades que planteen las partes.*

- *Es colaborativa, es decir, las partes convergen hacia la búsqueda inteligente y creativa de una solución mutua satisfactoria que ponga fin al conflicto.*
- *Es flexible. No requiere precedentes legales. Es un método que brinda agilidad.*
- *Realiza al máximo la exploración de alternativas.*
- *Utiliza criterios objetivos para llegar a acuerdos legítimos*³¹.

La mediación al ser un elemento de la cultura de paz, en la que se limitan los litigios solo a temas y materias que no tienen el carácter de transigible, con el fin de acortar el tiempo que toma llegar a una solución, además de los costos económicos y personales que la justicia ordinaria acarrea.

Este procedimiento propone dentro de un ambiente privado en el que las partes puedan hablar con la verdad sin la necesidad de impresionar a un tercero (juez), y con el apoyo de un mediador que les impulse a llegar a un acuerdo beneficioso que resuelva sus conflictos y satisfaga sus necesidades.

2.6. CONFLICTOS QUE ENFRENTA LA COMUNIDAD DE GUÁPULO

La Comunidad de Guápulo, está constituida por personas de los diversos quintiles económicos, lo que va reflejar una diversidad de conflictos personales y sociales.

Dentro de los conflictos que enfrenta la Comunidad de Guápulo de forma conjunta son el tráfico, venta de drogas y robos.

³¹ Obtenido de: http://www.derechoecuador.com/images/stories/2010-22/20100603_Directorio%20de%20Centros%20de%20Mediaci%C3%83%C2%B3n%202010_5.pdf

El conflicto de tráfico que enfrenta la Comunidad de Guápulo, se produce por la gran cantidad de autos que bajan y suben con dirección al valle de Tumbaco, Chillos y Cumbayá.

Mientras se realizaba la investigación y aplicación del cuestionario fue claro que éste conflicto tiene el carácter de grave, ya que produce gran cantidad de ruido, el mismo que se pudo verificar al momento de la entrevista con los pobladores de Guápulo, el ruido que producen los autos al bajar y al subir es muy alto, al punto que impide escuchar a una persona que se encuentra a la distancia de un metro, la misma que es ratificada por la población, así como también refieren sentir vibraciones en las casas producida por el paso de los camiones, buses y autos que transitan las 24 horas del día por las estrechas vías de Guápulo, y como resultado existen casas cuarteadas.

Los pobladores de Guápulo sienten mucha preocupación con respecto a los autos que bajan y suben a altas velocidades superando el límite establecido de treinta kilómetros por hora, porque no saben a qué momento alguien puede ser atropellado, o producirse un fuerte accidente de tránsito, aunque estos son muy comunes, en especial en la noche y en época de lluvias, ya que las vías que conectan a Guápulo con la Gonzales Suárez son de piedra, además de estrechas son cuestas muy pronunciadas con curvas cerradas, que incrementan la probabilidad de producir un accidente.

A esta situación se agrega el funcionamiento de bares, los mismos que tienen gran acogida, lo que da como resultado que sus visitantes parqueen sus automotores en la vía de piedra denominada “Camino de Orellana”, esto agudiza el conflicto de tránsito en un vía estrecha de doble sentido. Esta situación ha motivado a sus habitantes para que se organicen y soliciten a la Agencia Metropolitana de Tránsito y al Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, se restrinja el paso de automotores mayores de tres ejes, buses

de gran tamaño, y de automotores que transitan de Quito a los valles y viceversa. Datos que se confirman por “ *la secretaria de Movilidad del Distrito, los días de mayor flujo vehicular por la avenida De los Conquistadores son los viernes: valle-Quito 8700 vehículos, en promedio (50987, a la semana), y Quito-valles unos 5800 vehículos, (26517 por semana).* ”³²

En conclusión la comunidad de Guápulo solicita a las autoridades que disminuyan drásticamente el paso vehicular, que está arruinando la tranquilidad de Guápulo y su belleza colonial.

Otro de los problemas según referencia de las personas entrevistadas es la venta de drogas, que ha aumentado porque las personas piensan que al ser Guápulo un barrio colonial con aire bohemio, está permitido o aceptado por sus habitantes el uso y venta de las mismas; de igual forma los dirigentes y pobladores de Guápulo se han reunido para generar un plan con el fin de solicitar ayuda a la Policía Nacional y al Ministerio del Interior para que realicen programas de intervención en la zona y exista un mayor y exhaustivo control de parte de las instituciones antes mencionadas, así como la ayuda conjunta de todos sus habitantes que denuncien y llamen a la Policía si conocen donde se está produciendo el acto ilícito.

También refieren que se ha incrementado el número de robos y asaltos, las víctimas de los delincuentes no solo son los moradores de Guápulo, sino también los estudiantes de la Universidad Internacional SEK.

Todos estos problemas y conflictos que están pululando en Guápulo, han llevado a su directiva y pobladores busquen ayuda a las respectivas instituciones del Estado, aunque muchas veces esta ayuda no se ha prestado.

³² Beltran, B. (17 de 3 de 2015). Las dos vías de Guápulo no dan más. *El Comercio*

CAPITULO III

LA JUSTICIA ADMINISTRACIÓN

3.1. ANTECEDENTES DE LA JUSTICIA ADMINISTRACIÓN

La Justicia Administración “*es ante todo una cosa real, sensorialmente perceptible y tan verificable como lo puede ser un gran palacio. En su fachada o sea en su rostro, figura su nombre grabado con letras bien visibles con expresiones como Palacio de Justicia, Tribunal de Justicia y Corte de Justicia*”³³, todo esto es la Justicia Administración materializada.

De igual forma la Justicia Administración está compuesta por otro rostro, estos son los seres humanos como son jueces, fiscales, secretarios, defensores privados y públicos, que desarrollan sus actividades dentro de los Palacios de Justicia. “*En especial los rostros de los jueces o magistrados que son las personas que dirigen la liturgia que allí se observa. Por eso deben cuidar mucho todos los servidores de la Justicia su vestido, su aseo, su aspecto, su lenguaje corporal. La dignidad de esos individuos adorna a la Justicia Administración; y su indignidad la contamina*”³⁴.

La comunicación oral y escrita que entablan los administradores de justicia dentro de las audiencias que tienen como fin presentar hechos ante un juez para esclarecer o confundir la verdad, para defender a su patrocinado y satisfacer sus intereses.

Siendo la comunicación escrita el medio que utiliza la Justicia Administración, por el uso de escritos que contienen ideas que se plasman en un documento, al ser leídas y comprendidas dejan de ser parte de la comunicación escrita, y pasan a otro plano, el

³³ Puy, F. (2012). *Teoría Dialéctica de la Justicia Natural* (Primera Edición ed.). México: Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla. Pág. 14.

³⁴ Idem.

plano metafísico, el mundo de las ideas, en donde se encuentra la justicia como un valor.

La Justicia Administración no es un desarrollo humano contemporáneo, sino todo lo contrario, esta existe desde la Antigua Roma, recordando que los Romanos fueron los primeros en desarrollar instituciones de justicia, y normas legales.

En Roma entre el año 753-510 A.C, al rey se lo elegía de “*entre los patres, y sus funciones eran las de juez, caudillo y sumo sacerdote. Estaba investido del imperium, expresión de suprema autoridad ejecutiva.*”³⁵

Posteriormente se desarrolla el fas, ius y lex; entendidos como: el fas la expresión de la voluntad de los dioses, el ius el derecho y el lex que es la Ley que es la aplicación irrestricta del ius.

Dentro de la monarquía romana se crean “*cuatro magistraturas menores: el cuestor, el edil, el censor y el pretor. Los cuestores, originalmente simples auxiliares del fisco, los ediles tenían a su cargo la supervisión y mantenimiento de las obras públicas, de los mercados y transportes; los censores, elegidos cada cuatro años para el recuento de la población, distribuían las cargas impositivas, certificaban los contratos, reglamentaban el servicio militar y velaban por el orden público y la pureza de las costumbres. Los pretores administraban justicia, el principio sólo ante los ciudadanos, más tarde entre éstos y los extranjeros, peregrini.*”³⁶

Siglos más tarde en Roma alrededor de los años 451-450 D.C, se realizaba la compilación de las XII Tablas, el mismo que se desarrolló para limitar la prepotencia de los pontífices, por la presión de la plebe, desarrollándose el primer código escrito.

³⁵ Echeagaray, J. I. (1994). *Compendio de Historia General del Derecho*. México: Porrúa S.A. Pág.30.

³⁶ Idem, Pág. 32

Dentro de las XII Tablas se lograron cambios sociales y jurídicos profundos, como permitir a los plebeyos y patricios contraer *iustas nuptias*, llegar a cargos públicos y ser admitidos a los cargos de sacerdotes.

En el año 528 D.C. Justiniano realizó la codificación completa del derecho vigente de la época, nombrándose una comisión que tendría el deber de elaborar un nuevo código, después de publicar el Codex Justinianus, se creyó necesario ampliar la codificación y en el año “533 D.C se publicaron las *Institutiones justinianeas, divididas en cuatro libros, el primero, de las personas, el segundo de las cosas, y de los derechos reales, así como de los testamentos, el tercero de la sucesión intestada, de las obligaciones de origen contractual y de la doctrina general de las obligaciones, y el cuarto que trata de las obligaciones derivadas de la comisión de un delito, de las acciones del derecho privado y un apéndice relativo al derecho penal.*”³⁷ Lo que posteriormente será conocido como el Corpus Iuris Civilis, el cual unificó todas las constituciones y leyes existentes hasta el año 534 D.C.

Todos estos avances legales que se realizaron desde la antes de la República hasta el Imperio Romano, son la base de la actual Justicia Administración, ya que hasta el día de hoy siguen vigentes muchas de las instituciones desarrolladas en aquellas épocas.

El Codex Iuris Civilis de igual forma fue la base que se utilizó para el desarrollo del Código Civil de Napoleón, es así que en el año de 1804 se aprueba el Código Civil Francés, que recogía 2.281 artículos.

“El Código Civil Francés contenía un Título Preliminar, un primer libro que trataba sobre las personas, el estado civil, matrimonio, patria potestad, tutela; un segundo, que se ocupaba de los bienes; y un tercero relativo a las diversas formas de adquirir el

³⁷ Echeagaray, J. I. (1994). *Compendio de Historia General del Derecho*. México: Porrúa S.A. Pág. 83

dominio de la propiedad: sucesiones, donaciones, obligaciones, contratos especiales, regímenes matrimoniales, hipotecas y prescripción.”³⁸

El estudio histórico de la Justicia Administración es basto, desde que el hombre se unió en grupos y después en sociedades con una organización compleja, se desarrollaron formas primitivas de administrar justicia, imponiendo orden en base a normas, que en su inicio no eran escritas, sino de carácter oral, llevando estas al abuso de poder y aumentando la desigualdad social, dentro de un sistema judicial incierto.

Es así que las personas se unieron y obligaron a quienes disputaban el poder a realizar normas escritas que presten seguridad jurídica, estableciendo normas de conducta que no eran fáciles de cambiar.

El actual sistema de administración de justicia lleva consigo la historia que le precedido, enmendando los errores que se cometieron, pero no llega a ser perfecto, y no debería serlo, ya que se trata de una invención humana, y está ahí su riqueza, además presenta la posibilidad de mejorar.

3.2. LA ESTRUCTURA DE LA JUSTICIA ADMISTRACIÓN

La estructura de la Justicia Administración y sus funciones sufrieron un cambio desde la entrada en vigencia del Código Orgánico de la Función Judicial, el mismo que se desarrolló con el fin de generar un proceso de reestructuración dentro de la Función Judicial, estos cambios estructurales se desarrollaron en concordancia al respeto de los derechos humanos, y sobre todo al cambio de paradigma establecido en la Constitución, que en su artículo primero establece que el Ecuador es un Estado de Derechos y Justicia,

³⁸ Echeagaray, J. I. (1994). *Compendio de Historia General del Derecho*. México: Porrúa S.A. Pág. 254

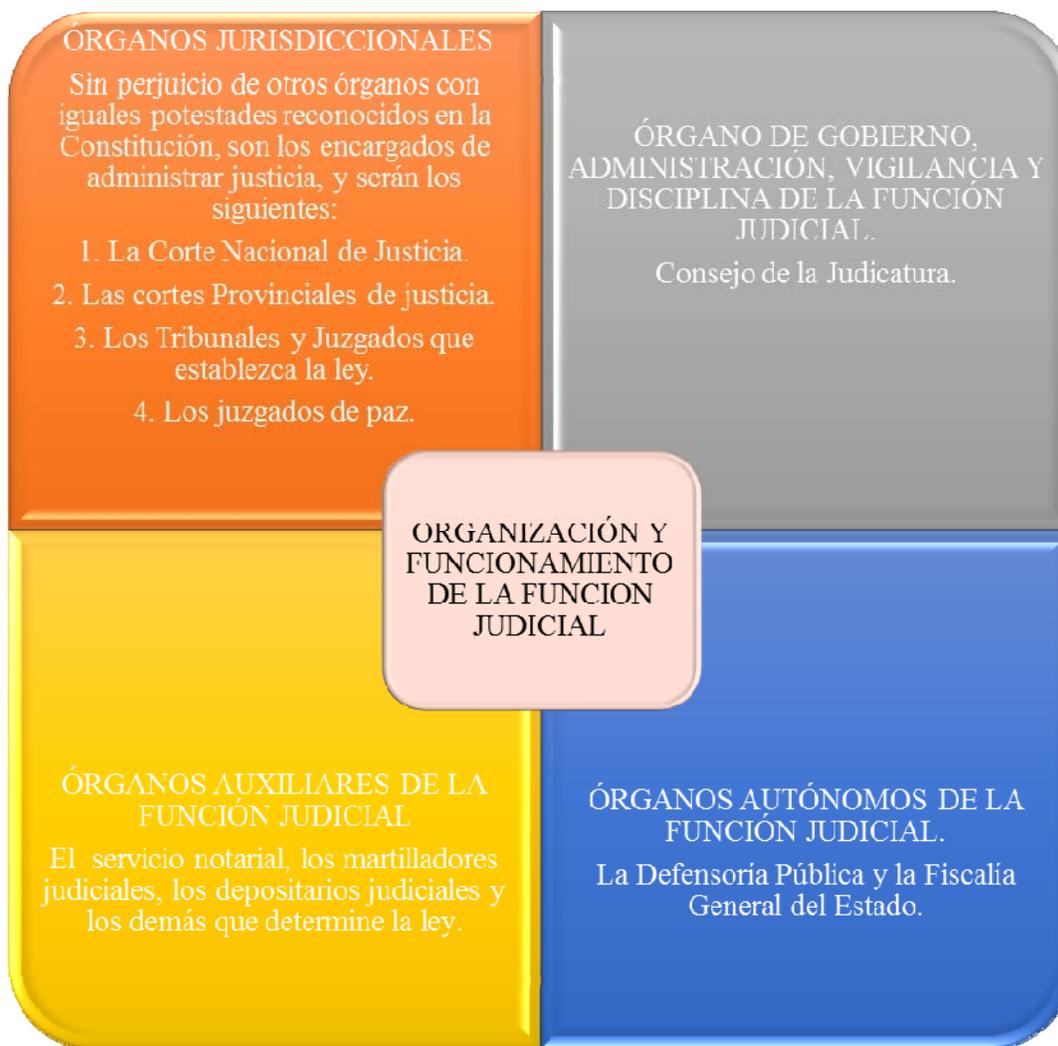
el mismo que significa que los administradores de justicia con cada sentencia crean derecho en base ya no a la Ley, sino en principios constitucionales, superando la creencia que la justicia es el cumplimiento ciego de la Ley.

La Justicia Administración en el Ecuador de conformidad al artículo 38 del Código Orgánico de la Función Judicial está integrada por los siguientes servidores públicos:

Servidores Públicos de la Función Judicial

- Juezas, jueces y conjuces que presten sus servicios a Órganos de Administración de Justicia.
- Jueces y Juezas temporales.
- Los vocales y demás servidores de la Función Judicial que presten sus servicios en el CNJ.
- El Fiscal General del Estado y Defensor Público General, y todos los demás servidores públicos que trabajen en órganos autónomos.
- Los notarios y demás servidores públicos que presten servicios en los órganos auxiliares.

3.2.1. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA FUNCIÓN JUDICIAL³⁹

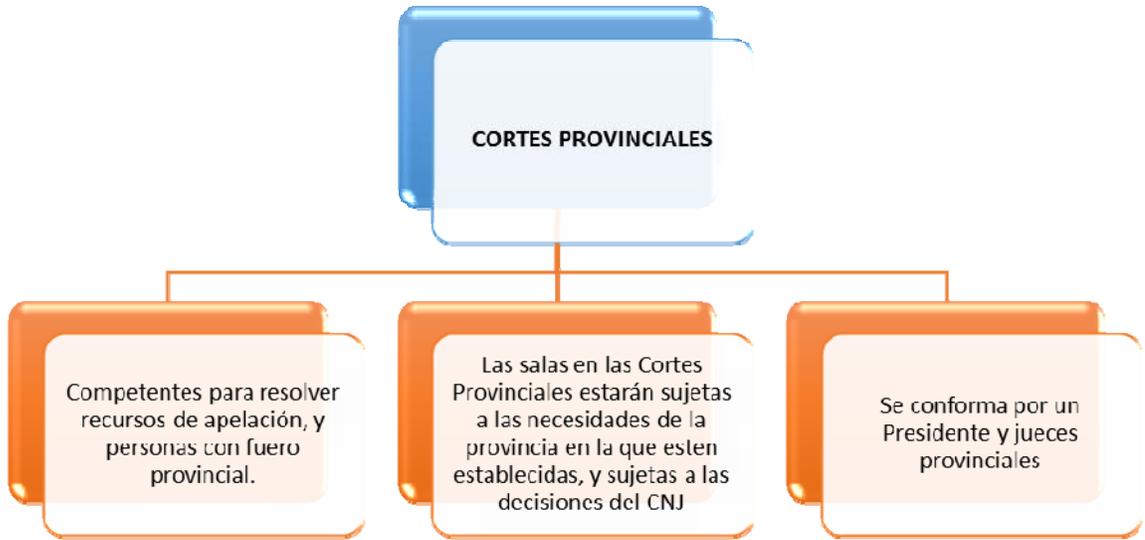


Fuente: Código Orgánico de la Función Judicial
Elaborado por Pedro Madero

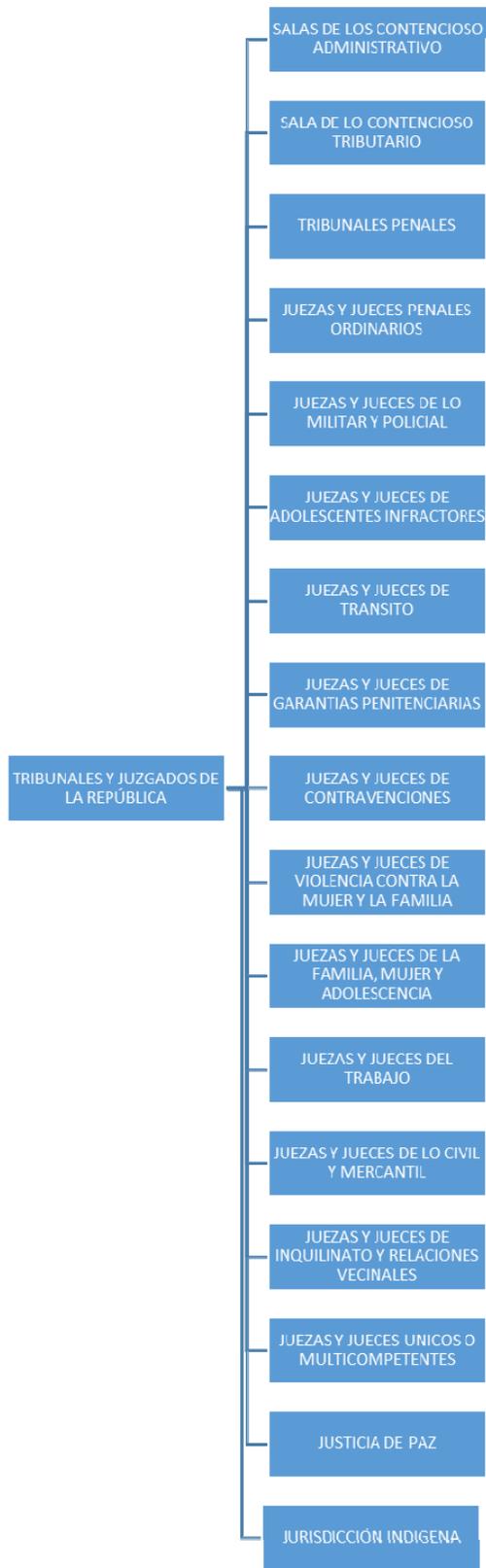
CONFORMACIÓN DE LOS ÓRGANOS JURISDICCIONALES

³⁹ Artículos del 51 al 79 y 264 del Código Orgánico de la Función Judicial





Fuente: Código Orgánico de la Función Judicial
Elaborado por Pedro Madero

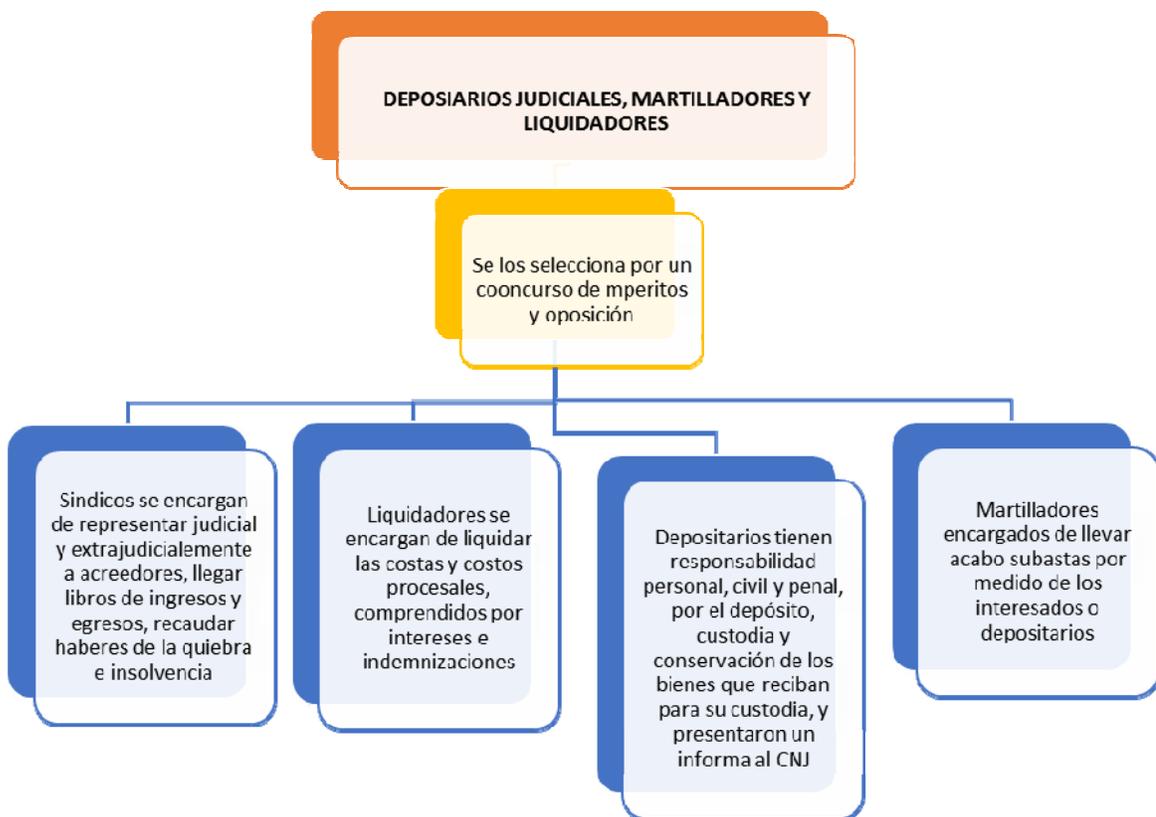
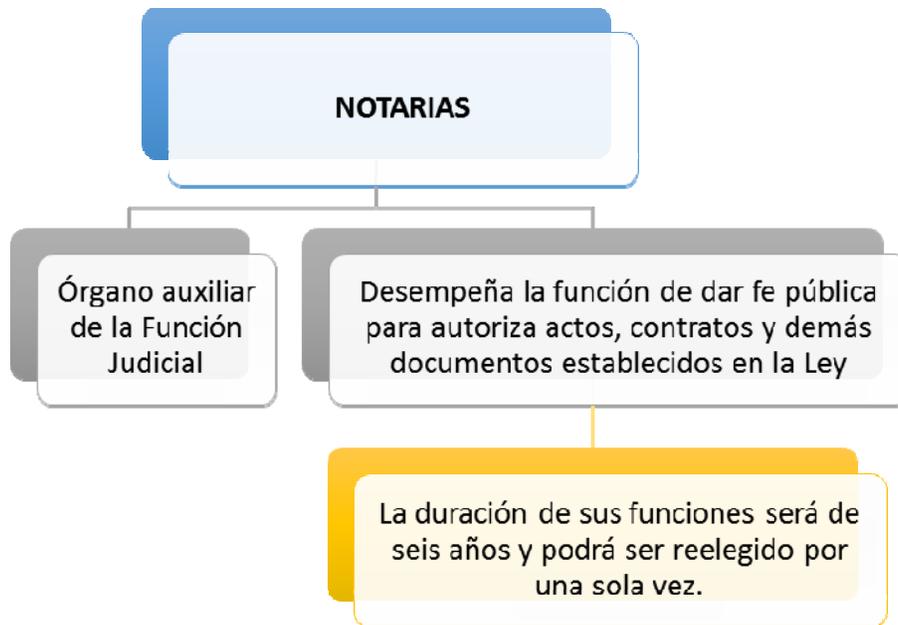


CONFORMACIÓN Y ESTRUCTURA DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA

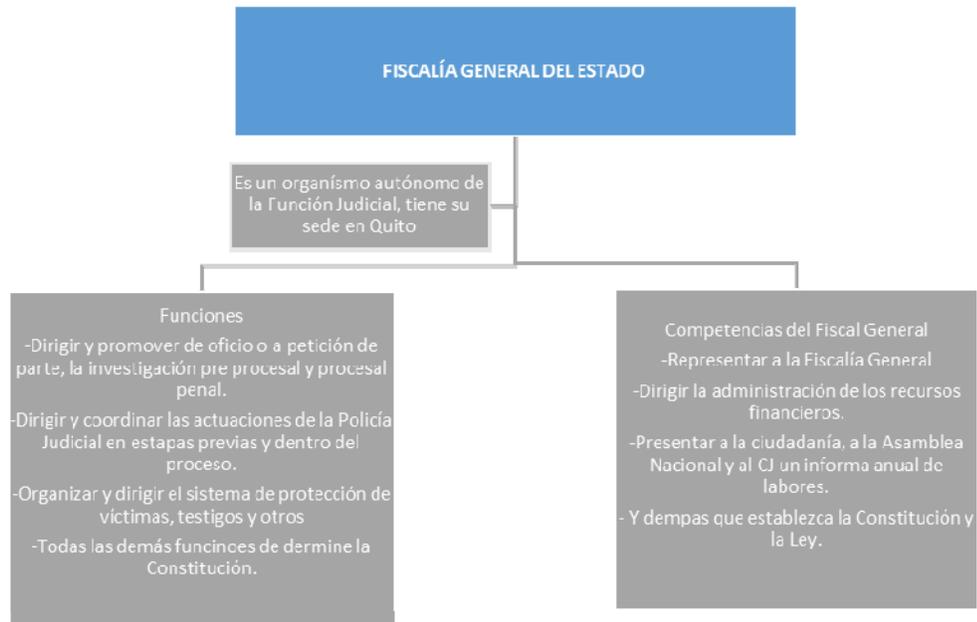


Fuente: Código Orgánico de la Función Judicial
Elaborado por Pedro Madero

ÓRGANOS AUXILIARES DE LA FUNCIÓN JUDICIAL



ÓRGANOS AUTÓNOMOS DE LA FUNCIÓN JUDICIAL



Fuente: Código Orgánico de la Función Judicial
Elaborado por Pedro Madero



Fuente: Código Orgánico de la Función Judicial
Elaborado por Pedro Madero

3.3. PROBLEMAS QUE ENFRENTA LA JUSTICIA ADMINISTRACIÓN

La Justicia Administración está en una continua transformación, no es perfecta, sino todo lo contrario, y es por esto que lleva consigo varios problemas.

Los problemas que conlleva la Justicia Administración son complejos, *“donde se interrelacionan problemas jurídicos, sociales, culturales, políticos y hasta económicos. Esa complejidad impide concebir una solución unilateral o basada exclusivamente en un aspecto parcial: exige una reforma sobre la justicia Administración”*⁴⁰. Si bien en el Ecuador se han presentado reformas a la Justicia Administración, por medio de Referéndums y Consultas Populares, estas reformas deben continuar y ser de carácter más profundo.

Debe realizarse en el área institucional un cambio total. La Justicia Administración debe tener un rol político, no partidista, pero que afiance su independencia, que en estos últimos años después de la Consulta Popular propuesta por el Ejecutivo, en las que se desarrollaron diez preguntas, con tintes políticos y con el fin de cambiar la forma de hacer Justicia dentro del Ecuador.

Tiempo después de aceptadas la mayoría de preguntas por los ecuatorianos, la Justicia Administración ha cambiado, no del todo, ya que lleva consigo restos de la antigua forma de hacer justicia. Aún que hoy existen grandes edificaciones con el nombre de Cortes Nacional, Provinciales y Juzgados, en este punto sí se han hecho cambios enormes. Se han aumentado el número de administradores de justicia que en cierta

⁴⁰ Roque j. Caivano, M. G. (1997). *Negociación y Mediación Instrumentos Apropriados para la Abogacía Moderna* (Primera Edición ed.). Buenos Aires: AD-HOC. Pág. 38

forma han agilizado al sistema de justicia, reduciendo en el tiempo de espera para obtener una sentencia, pero esta ha perdido independencia entre los Poderes del Estado. Existe un aire de temor al resolver procesos judiciales en contra del Estado, en especial contra el Ejecutivo cuando este es parte procesal, podría decirse que existe parcialidad dentro de la justicia, al no ser un poder independiente separado del Ejecutivo y Legislativo, se presenta como juez y parte, y de esta forma no puede existir una real justicia.

El conocimiento y la confianza en las leyes es limitada, porque la normativa ecuatoriana está compuesta por una gran cantidad de códigos y normas, que si bien se las concibieron con el fin proteger y controlar actos de la sociedad; estas al ser numerosas pierden su efecto, porque no son correctamente aplicadas o simplemente no se aplican, por no ser conocidas por la sociedad, ni por las personas destinadas a ejecutarlas.

Un claro ejemplo de esto son los delitos tributarios, que se encuentran tipificados en el Código Tributario, por falta de conocimiento de las personas, y por falta de difusión de los mismos por medios de comunicación masiva, se comenten estos delitos.

Otro ejemplo es; en el Distrito Metropolitano de Quito existe la ordenanza 0332 que obliga a los dueños de las mascotas a recoger sus desechos orgánicos de lugares públicos, es una norma conocida, pero no aplicada, así como también los encargados de hacerla cumplir y aplicar la respectiva sanción no lo hacen, lo que da como resultado que esta norma no tiene efecto en la sociedad, quedándose plasmada solo en un documento y no en la conciencia de las personas.

Por lo previamente dicho “el exceso de normas y el intervencionismo conduce al desconocimiento de las leyes o a un proceso de “*anomia*” jurídica, que crea confusión, incertidumbre.”⁴¹

El acceso a la justicia es uno de los principales problemas que enfrenta la Justicia Administración, además de este existen diversos factores como:

- El alto costo del proceso.
- El tiempo de duración que si bien la ley pone un límite de tiempo, no siempre se respeta.
- La parcialidad.
- La falta de conocimiento del derecho y su lógica de parte las sujetos procesales.
- La Dilación de los procesos, como medidas jurídicas aceptadas, y comúnmente aplicables.

Estos factores impiden a las personas que no tienen los recursos económicos y tiempo suficiente, iniciar y seguir con un proceso legal para acceder a la justicia, lo que da como resultado que muchos casos queden en la impunidad, y que los usuarios de la administración de justicia pierdan confianza en el sistema judicial, sobre todo en los administradores de justicia, que se han visto involucrados en temas de corrupción, hechos que solo incrementan la difidencia en el sistema de administración de justicia.

Un grave problema que enfrenta la Justicia Administración es la cantidad de procesos que se encuentran represados, es decir que no han obtenido un sentencia que termine con el conflicto, sucediendo todo lo contrario a un solución.

⁴¹ Desarrollo, C. s. (1997). *La economía política de la reforma judicial*. (E. J. Carrillo, Ed.) Washington D.C: Banco Interamericano de Desarrollo. Pág. 23

En el país la demanda de justicia se incrementa día tras día, uno de los factores que han llevado al incremento de casos represados es el pensamiento litigioso de los ecuatorianos, quienes ven en las normas una forma de imponer miedos, contratando abogados para intimidar a sus congéneres.

Dentro de los resultados de la investigación práctica realizada por encuestas, las personas a quienes se entrevistaron, se portaban reacias e intimidadas con las preguntas de carácter jurídico; esto dio a entender al entrevistador que las personas tienen recelo a todos los temas legales, al escuchar las palabras como conflictos legales se cierran y piensan que se quiere obtener alguna ventaja de la información que proporcionan.

A estos límites ha llevado la mala y corrupta administración de justicia, y también los abogados corruptos que han sabido aprovecharse de sus patrocinados para enriquecerse de sus necesidades y dolor, situación que se ve reflejada en las personas entrevistadas de la comunidad de Guápulo, quienes no sienten una confianza total en la Justicia Administración, ni en los abogados.

Esta visión popular del derecho se debe cambiar, a la justicia no se la debe ver como una mercancía, sino todo lo contrario como un servicio social, que si bien tiene recompensas económicas, mayor debe ser la recompensa de llegar hacer justicia y cambiar el mundo de una persona que no tenía ni el conocimiento, ni la esperanza de resolver un conflicto jurídico que violentaba todos sus legítimos derechos.

Por esta razón el Estado debe aplicar en cada proceso judicial, la justicia auto compositiva, donde las partes resolverán sus conflictos con la guía de un mediador, que no cumple las funciones de juez, debido a que este no impone una solución, solo aporta con ideas para que las partes resuelvan de forma real el conflicto.

Además implementando medios alternativos de resolución de conflictos como la mediación, la Justicia Administración se ayudará con los procesos que se encuentran represados, de igual forma se reducirán la cantidad de demandas que se interponen en la justicia ordinaria.

De esta forma no solo se reducen los casos que quedan en la impunidad por la falta de eficacia en la aplicación de justicia, sino también, las partes se benefician al llegar a una verdadera justicia, en la que las mismas sean jueces y exista un compromiso de cumplir con lo pactado.

3.4. LA EFICIENCIA Y LA EFICACIA DE LA JUSTICIA ADMINISTRACIÓN

Eficiencia.

(Del lat. *efficientia*). Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado.

Eficacia del orden jurídico.

“Consiste en el logro de la conducta prescrita; en la concordancia entre la conducta querida por el orden y la desarrollada de hecho por los individuos, sometidos a ese orden. Pero también puede considerarse la eficacia de orden jurídico en relación con la efectiva aplicación de las sanciones por los órganos encargados de aplicarlas, en los casos en los que se transgrede el orden vigente. La importancia de la eficacia reside en que un orden jurídico sólo es válido cuando es eficaz; el orden jurídico que no se aplica deja de ser tal, extremo que se evidencia en el reconocimiento que de los distintos órdenes hace el derecho internacional.”⁴²

⁴² Torres, G. C. (1998). *Diccionario Jurídico Elemental*. Argentina: Editorial Heliasta. Pág 141.

En los últimos años la Justicia Administración ha mejorado la capacidad resolutive, reduciendo el tiempo que toman los procesos judiciales, sin embargo falta mejorar la eficacia de las normas jurídicas y la eficiencia de los jueces en la aplicación de las Leyes vigentes y sus respectivas sanciones, situación que conlleva a la insatisfacción de los usuarios y pérdida de confianza.

La ineficacia de los jueces da como resultado una gran cantidad de causas represadas, que impiden la correcta aplicación de justicia. En tal virtud, es importante aplicar la mediación en todos los procesos judiciales, con excepción de los procesos penales que se deben dirigir a la Justicia Administración, de esta manera se resuelve el problema antes mencionado.

3.5. AVANCES EN JUSTICIA ADMINISTRACIÓN EN EL ECUADOR.

Después del 7 de mayo de 2011, fecha en la que se realizó el Referéndum y Consulta Popular, impulsados por el Ejecutivo, con el fin de cambiar la administración de justicia, por medio de modificaciones en su estructura jerárquica, en la forma de contratar jueces, fiscales, defensores públicos e implementar una escuela de la Función Judicial.

Con las preguntas del Referéndum se buscó que los ecuatorianos se involucren en los cambios aceptándolos o negándolos.

Dentro de la primera pregunta que consiste en: si la población estaba de acuerdo con enmendar la Constitución con un artículo que impida la caducidad de la prisión preventiva, ¿por qué se realizó esta pregunta?; la prisión preventiva es una forma en la que el procesado acuda a todas las etapas del proceso hasta llegar a una sentencia y cumpla la misma, puesto que si el procesado no está presente dentro de la audiencia de

juicio, esta no se puede llevar acabo dilatando el proceso, si bien la pregunta en muchos casos es acertada, ya que en el Ecuador varios abogados utilizaban esta medida para dilatar durante años los procesos judiciales, con el fin de que sus defendidos no sean juzgados.

Pero en los casos que una persona está siendo procesada y el juez haya aplicado prisión preventiva y la investigación realizada por el Fiscal demora todo el plazo permitido por la ley, ¿qué sucede si el procesado resulta inocente?, ¿no se estarían violando principios constitucionales, relacionados con la libertad y la inocencia del supuesto responsable?. Esta pregunta fue aceptada con un 56.49 % de la población que acudió a sufragar. Con la implementación del Código Orgánico Integral Penal (COIP), la prisión preventiva pasó a ser de ultima ratio solo en ciertos casos, en los que la sanción del delito no sea mayor de cinco años, y sí la sanción es mayor de cinco años se aplicará la medida cautelar de prisión preventiva, sin posibilidad de solicitar el cambio en una audiencia de sustitución de medida. En teoría esta nueva medida si es un avance dentro del derecho penal ecuatoriano, reduciendo el porcentaje de delitos que quedan en la impunidad.

La segunda pregunta tiene relación con la primera, ¿está de acuerdo que las medidas sustitutivas a la prisión preventiva se apliquen bajo condiciones y requisitos establecidos en la Ley?, es por esta y por la primera pregunta que la prisión preventiva se impone a los procesados por delitos mayores a cinco años, con excepciones establecidas en el COIP, como son estar en estado de gestaciones, entre otras. Esta pregunta se aceptó con el 54.14% de votos.

Las cuarta y quinta pregunta del Referéndum son las más importantes, con estas preguntas se modifica totalmente la organización de la Justicia Administración, en las

que se otorgan plenos poderes a los tres miembros representantes de la Función Ejecutiva, Legislativa y a la Función de Transparencia y Control Social, para que en dieciocho meses reestructuren la Función Judicial, por medio de una enmienda Constitucional, y una reforma al Código Orgánico de la Función Judicial.

Si bien estos cambios dan la apariencia de una intervención que pone en duda la existencia de independencia entre poderes del Estado, fue necesaria.

Después de estas reformas dentro de los dieciocho meses, se abrieron nuevos cupos en la función judicial, para jueces de todos los niveles, aumentaron exponencialmente el número de fiscales para que persigan todos los delitos posibles y que ninguno quede en la impunidad, así como también se mejoró la Defensoría Pública en cuanto a estructura, tecnología y logística, aumentándose el número de defensores públicos, para que realmente sea un Estado en el que la justicia sea gratuita en todas sus etapas.

Dentro de los cambios, se abrieron las Salas Temporales de la Corte Nacional de Justicia, para resolver todos los casos que se encontraban represados en el nivel más alto de la Justicia Administración, estas salas temporales dieron gran resultado con una duración de dos años y más en sus funciones.

En materia penal se han implementado casilleros judiciales electrónicos, suprimiendo los físicos y los mail, el beneficio de este nuevo sistema de boletas electrónicas, le permite al abogado identificar y revisar de forma oportuna las mismas, reduciendo el tiempo, mejorando la seguridad y la transparencia, evitando el boletaje, en el que se perdían boletas, se confundían o no llegaban a tiempo.

Según los datos expuestos en la rendición de cuentas del 27 de enero de 2015, se disponen de 45.738 casilleros electrónicos. De la misma manera se utilizará este sistema

en el Código General de Procesos, asegurando que la notificación electrónica tiene total y plena validez como la tiene la notificación física.

El Consejo de la Judicatura como órgano administrativo de la Función Judicial, abrió Salas de Mediación y Arbitraje en todas las provincial del Ecuador, implementando la mediación y el arbitraje como una solución alternativa de conflictos, evitando que la ciudadanía lleve todos sus conflictos legales a juicio, de esta forma descongestiona la crisis en la que se encontraban los procesos judiciales.

Dentro del discurso de rendición de cuentas de parte del Consejo de la Judicatura a la Asamblea Nacional se presentaron las siguientes cifras.

“En diez años la Función Judicial creó siete centros de Mediación, en 14 meses el actual Consejo de la Judicatura durante el año 2014, creó 60 centros de mediación. En diez años, solamente cinco ciudades y cuatro provincias tenían centros de mediación. En los cuales había siete mediadores, hoy existen 80 mediadores debidamente capacitados. En 10 años, se atendieron 28.000 casos de mediación, en estos 14 meses se han atendido 35.549 casos de mediación y de esos casos el 83% llegó a un acuerdo, resolviéndose los conflictos de forma definitiva, mediante el dialogo.”⁴³

Siguiendo los cambios sustanciales de la Función Judicial, en el año 2014 la Escuela de la Función Judicial formó 675 alumnos entre jueces y fiscales, con el fin de actualizarlos en las innovaciones legislativas, de esta forma se evita que los administradores de justicia se queden desactualizados y que su desempeño y

⁴³ Jalk, G. (2015). Rendición de Cuentas frente a la Asamblea Nacional. *Rendición de Cuentas*, (pág. 10). Quito

conocimiento sobre la Ley sea mayor, ofreciendo un mejor servicio y sentencias de calidad.

Todos estos cambios que ha realizado el Consejo de la Judicatura en la Justicia Administración son extraordinarios, los cuales han aportado en el cambio de la estructura y la operatividad de la Justicia Administración.

Por otro lado es acertada la implementación de Centros de Mediación de parte del Consejo de la Judicatura, para así ir dejando de lado la judicialización excesiva de conflictos.

Sin embargo, se observa en los resultados de esta investigación que el cincuenta por ciento de la población entrevistada en la Comunidad de Guápulo, no tienen confianza en la Justicia Administración.

CAPITULO IV

DESCRIPCIÓN DE LA COMUNIDAD DE GUÁPULO.

4.1. HISTORIA DE GUÁPULO, LÍMITES Y CLIMA.

Guápulo se ubica en un área geográfica con fuertes declives, quebradas, laderas en una zona geográfica intrincada, con un pequeño valle en el cual se ubica el tradicional Santuario de la Virgen de la Nube, esta población localizada a las afueras de Quito se estableció sobre lo que fue el camino recorrido por Francisco de Orellana en su viaje para descubrir el río Amazonas.

La historia de Guápulo se remonta a tiempos preincaicos, es un barrio antiguo y cultural, de tradiciones y costumbres.

Se presume que fue un asentamiento Chibcha o Caribe. La denominación Guápulo tiene su origen en el vocablo Chibcha GUA que significa grande y PULO que significa papa, por lo cual Guápulo significa: Papa Grande.

Durante el período Precolombino, existe un hecho que marca la historia de Guápulo, la expedición de Orellana hacia el País de la Canela, que tuvo su ruta por el hoy denominado “Camino de los Conquistadores”.

Durante el periodo de la conquista española, en la zona de Guápulo hizo su presencia la “Virgen de la Nube” o “Virgen de Guadalupe”. Este hecho “milagroso” determinaría que, la orden de los Franciscanos, en honor a esta virgen, levante el Santuario de Guápulo en el siglo XVII, desde 1644 y que fue terminado en 1696, lo que actualmente constituye uno de los principales templos religiosos erigidos durante la colonia en esta ciudad.

Durante la República, Guápulo se constituye en un asentamiento campesino marginal hasta principios del siglo XX. Es el desarrollo de la ciudad de Quito, particularmente hacia el norte y los valles, lo que potencian la relación con Guápulo. Sin embargo, en un primer momento, hasta los años sesentas, se produce una degradación del sector, ya que en él se ubicaron botaderos de basuras y prostíbulos.

“Es a partir del año de 1971, a través de la ordenanza municipal número 1385, en la que Guápulo adquiere la denominación de parroquia urbana de Quito, y de igual forma es declarada zona monumental de la ciudad, y como resultado de esto se transforma en zona bohemia, con el aparecimiento de algunos bares y cafes.”⁴⁴

Hoy en día Guápulo es considerada patrimonio, y conserva gran cantidad de sus antiguas construcciones, el Camino de Orellana se mantiene de piedra guardando el espíritu colonial de aquellas épocas, la Iglesia de Guápulo es la joya del sector, es una construcción simplemente hermosa que destaca por su arquitectura, con una cúpula impresionante que llama la atención de nacionales y extranjeros.

LÍMITES.

Guápulo es un barrio tradicional parte del centro histórico de Quito, pertenece a la Administración Zonal Centro “Manuela Sáenz”. Los límites son al norte, la quebrada de El Batán y Guanguiltagua; al sur y al este, el Río Machángara y al Oeste la Avenida Gonzales Suarez y Coruña.

⁴⁴ Información obtenida de: <http://www.guapulo.org/documentos/category/1-planificacion>

Se trata de una hondonada y ladera acantilada, formada por la acción erosiva del río Machángara, en su salida a la ancha explanada de Cumbayá, se levanta en un territorio con una dura pendiente.

CLIMA

Este sector tiene un microclima templado cálido, que se presenta por la diferencia de

ALTITUD

El barrio de Guápulo se encuentra a 2690 m.s.n.m, constituye por cuanto una especie de escalón intermedio entre la meseta de Quito y el valle de Cumbayá, el clima es propicio para el cultivo de distintas especies vegetales, como aguacates, platanillos, guayabas, ají, entre otras.

TOPOGRAFÍA

La topografía de este sector se caracteriza por ser muy fuerte y dura en cuanto a pendiente de sus terrenos. Su accidente geográfico más importante es el río Machángara.

4.2. DATOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y CULTURALES DE LA COMUNIDAD DE GUÁPULO.

La mayor parte del territorio de Guápulo es urbano y de acuerdo al INEC pertenece a la parroquia de Ñaquito, la parte rural de Guápulo pertenece a la Parroquia de Itchimbia.

Guápulo tiene una densidad poblacional de 76,8 Hab/ Ha, por lo que se le puede considerar que es un sector de baja densidad poblacional, su crecimiento urbano está limitado por las condiciones geográficas, en el barrio no existe la construcción de

grandes programas de vivienda como los que existen en otras zonas de la ciudad de Quito.

CONDICIONES SOCIALES DE LA POBLACIÓN

La población de Guápulo, en su mayoría, está conformada por familias de larga residencia en el sector. Son muchos los apellidos que, por su antigüedad prevalecen en la comunidad: Los Ninahualpa, Nacevilla, Vera, Vásconez. Existe una marcada presencia de rasgos étnicos originarios, que se expresan no sólo en las facciones de la población sino en sus costumbres. Muchos de los pobladores mantienen hábitos que develan una fuerte relación con la tierra (cultivos, crianza de animales).

La vida cotidiana de los habitantes de Guápulo está marcada por intensas relaciones de tipo familiar y de vecindad que afloran en el espacio público, en las calles y en las plazas, traspasando con naturalidad los límites de lo privado, para convertir el espacio público en una prolongación del espacio social de las viviendas.

“A diferencia de otros barrios o sectores de la ciudad de Quito, en los cuales domina una especie de homogeneidad socio-económica, en Guápulo se ha construido una realidad muy particular, es casi un pequeño país, ya que en un territorio pequeño, conviven casi todos los estratos de población, desde embajadores y sectores de burguesía local hasta minadores de basura. Lo especial de esta realidad es que, sectores de tan marcada diferencia, convivan de manera armónica.”⁴⁵

ACTIVIDADES ECONÓMICAS DE LA POBLACIÓN

⁴⁵ Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, D. M. (2009). *Plan de desarrollo integral de Guápulo*. Quito

Guápulo tiene una población de 4.644 habitantes, según datos del Censo 2010 proporcionados por el INEC, de los cuales la población económicamente activa llega a 3.467 personas, lo que significa casi el 60% de sus habitantes. Es importante destacar que en Guápulo existen varias instalaciones industriales que dan empleo a muchos pobladores del propio sector, como es el caso de Mar y Sol, industria textil, convirtiéndose en un aporte positivo para el desarrollo local.

“Por otro lado, desde hace ya unas cuatro décadas, se inició un proceso migratorio hacia el barrio de algunos artistas, que poco a poco le fueron adicionando una condición de barrio “bohemio”, lo cual explica el progresivo aparecimiento de bares y cafés que se localizan en sus vías principales”⁴⁶

ASPECTOS CULTURALES

A diferencia de la mayoría de barrios del Distrito Metropolitano de Quito, Guápulo, por su asentamiento periférico, mantiene vivas sus tradiciones culturales, vinculadas a sus orígenes étnicos, a sus creencias religiosas y al carácter mayoritariamente popular de su población, con hábitos y costumbres tradicionales en la mayoría de sus habitantes.

La cultural se expresa en sus fiestas que se mantienen año a año, por ejemplo: el carnaval, difuntos, fiestas de Guápulo, estas últimas se desarrollan durante la primera semana de septiembre.

PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD

⁴⁶ Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, D. M. (2009). *Plan de desarrollo integral de Guápulo*. Quito

La participación de la comunidad es una de las características más importantes de las conductas sociales, a través de organizaciones entre las más importantes: el Cabildo de Guápulo, la Liga Barrial con más de 20 equipos de fútbol registrados, el Comité de Fiestas, la Asociación de Vendedoras de la Plaza, la Asociación de Vendedoras de Artículos Religiosos y la Cooperativa de Taxis.

El accionar de este conjunto de organizaciones comunitarias, ha permitido la organización y fortalecimiento del tejido social para elaborar propuestas de desarrollo a fin de mejorar las condiciones de vida de sus habitantes.

TRANSPORTE

Guápulo cuenta con dos operadores de transporte público, la cooperativa Transportes Quito que realiza el recorrido Hospital del Sur – Guápulo y, la cooperativa Trans-Floresta, que une La Vicentina con Cumbayá, que permite la movilización de sus habitantes a otros sectores de la ciudad de Quito.

AGUA POTABLE

En Guápulo casi todas las viviendas tienen la dotación de agua potable por tubería. Según datos del EPMAPS⁴⁷ el 98.57% de las viviendas se encuentran actualmente con este servicio.

ALCANTARILLADO

Según la EPMAPS Guápulo tiene el 96,58% de viviendas conectadas a la red pública de alcantarillado, desde el 7 de octubre de 2013 hasta 15 de noviembre del mismo año, la EPMAPS realizó la construcción del servicio de alcantarillado en la calle Francisco Compte, cubriendo así las necesidades de la población en cuanto al servicio de alcantarillado.

⁴⁷ EPMAPS: Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento.

MANEJO DE BASURA

La recolección de basura se realiza a través del servicio municipal, atiende a más del 96% de su población, y el porcentaje restante utilizan otras formas de eliminación como la incineración, entierro y evacuación hacia terrenos baldíos.

4.3. DESCRIPCIÓN DE LAS PREGUNTAS Y SUS OBJETIVOS

Las preguntas que se realizaron mediante encuestas a los pobladores del sector de Guápulo son las siguientes:

- Primera Pregunta

¿Ha tenido conflictos legales en los últimos 5 años?

El objetivo de esta pregunta es conocer si el encuestado ha tenido problemas legales en los últimos cinco años.

- Segunda Pregunta

¿Se asesoró con un abogado?

El objetivo de la pregunta es conocer si la persona al tener un conflicto, buscó ayuda profesional para resolverlo o no.

- Tercera Pregunta

¿Qué tipos de conflictos ha tenido?

El objetivo de la pregunta es saber qué tipos de conflictos ha tenido, para esto se han presentado diversas opciones de conflictos jurídicos a los entrevistados.

- Cuarta Pregunta

¿A dónde acudió para resolverlos?

El objetivo de la pregunta es conocer a que lugares el entrevistado acudió para resolver sus conflictos legales, presentándole de igual forma diversas opciones para que recuerde a donde acudió o no.

- Quinta Pregunta

¿Qué tiempo duró su proceso legal?

El objetivo de esta pregunta es conocer el tiempo que transcurrió desde que inició el proceso legal, hasta que se terminó.

- Sexta Pregunta

¿Desistió alguna vez de seguir con el proceso?

El objetivo de la pregunta es saber si mientras se llevaba a cabo el proceso legal, el entrevistado desistió o no de seguir con el mismo.

- Séptima Pregunta

¿Por qué desistió del proceso?

El objetivo de esta pregunta es conocer la razón por la cual el entrevistado desistió del proceso legal y los factores por los que desistió como tiempo, costo y resolución anticipada del conflicto por otras vías a la Justicia Administración.

- Octava Pregunta

¿Después de obtener una sentencia que puso fin al conflicto que sintió?

El objetivo de la presente pregunta es conocer si el entrevistado después de obtener sentencia sintió que se hizo justicia, es decir, se encontró satisfecho con la resolución o por el contrario se sintió insatisfecho; y por ultimo conocer si la sentencia aumentó el conflicto o lo resolvió.

- Novena Pregunta

¿Entendió la lógica del proceso legal?

El objetivo de esta pregunta es conocer si el entrevistado entendió por si solo o su abogado le explicó cuál era el método del proceso legal, los pasos a seguir para llegar a una sentencia.

- Décima Pregunta

¿Conoce sobre la Mediación como una forma rápida de resolver conflictos?

El objetivo de la pregunta es conocer si el entrevistado sabe de la existencia de la mediación, y si la conoce como una forma rápida de resolver conflictos en lugar de la justicia tradicional.

- Décima Primera Pregunta

Mientras se llevaba a cabo el proceso, ¿sintió confianza en la Justicia Administración?

El objetivo de la presente pregunta es conocer si el encuestado sintió confianza en la Justicia Administración mientras si tramitaba su proceso legal o no.

CAPITULO V

EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS

5.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Se aplicó un proceso de entrevistas a la población de Guápulo, con encuestas las que llevan el título “La Justicia Administración como medio para resolver los conflictos en la comunidad de Guápulo”, durante tres semanas, con el objeto de obtener información sobre los tipos de conflictos, tiempo de duración de los procesos legales y la percepción sobre la confianza en la Justicia Administración.

Durante la recolección de información se presentaron algunas dificultades entre las principales, las viviendas de las familias seleccionadas estaban cerradas y en otros no se encontraban personas mayores de 18 años, por lo cual se realizaron 72 encuestas que corresponde al 95%. Los resultados de la recolección de la información se presentan de acuerdo al orden de las variables que tiene el cuestionario aplicado y son los siguientes:

Variables demográficas y socio económicas de la Comunidad de Guápulo – 2015

Cuadro 1
Variable Sexo.

Sexo	Número	Porcentaje
hombre	28	38,9
mujer	44	61,1
Total	72	100

Fuente: Encuesta, La justicia administración como medio para resolver los conflictos en la comunidad de Guápulo 2015.
Elaboración: Pedro Madero

El 61.1% de las personas que respondieron a la encuesta corresponde a mujeres, mientras que el 38.9% corresponde a hombres.

Cuadro 2
Variable Grupos de Edad

Grupos de Edad	Número	Porcentaje
----------------	--------	------------

20-29	13	18,1
30-39	16	22,2
40-49	13	18,1
50-59	16	22,2
60 y +	14	19,4
Total	72	100

Fuente: Encuesta, La justicia administración como medio para resolver los conflictos en la comunidad de Guápulo 2015.
Elaboración: Pedro Madero

El porcentaje de población económicamente activa se agrupa entre las edades de 20 a 59 años que corresponde al 80.5%, las personas que están dentro de los 60 años en adelante son el 19.4%.

Cuadro 3
Variable Instrucción

Instrucción	Número	Porcentaje
Primaria	26	36,1
Secundaria	27	37,5
Superior	16	22,2
Master	1	1,4
Doctorado	1	1,4
analfabeto	1	1,4
Total	72	100

Fuente: Encuesta, La justicia administración como medio para resolver los conflictos en la comunidad de Guápulo 2015.
Elaboración: Pedro Madero

La composición de la instrucción, identifica a una persona analfabeta, el 73.6% correspondió a la instrucción primaria y secundaria con el 36.1% y el 37.5% respectivamente.

Cuadro 4
Variable Estado Civil

Estado Civil	Número	Porcentaje
Casada/o	45	62.5
Divorciada/o	6	8,3
Soltero/a	10	13.9
U. Libre	6	8,3
Viuda/o	5	6,9
Total	72	100

Fuente: Encuesta, La justicia administración como medio para resolver los conflictos en la comunidad de Guápulo 2015.
Elaboración: Pedro Madero

Dentro de la investigación se obtuvo que el 62.5% de los entrevistados son casadas/os y el 13.9% solteros.

Cuadro 5
Variable Ocupación

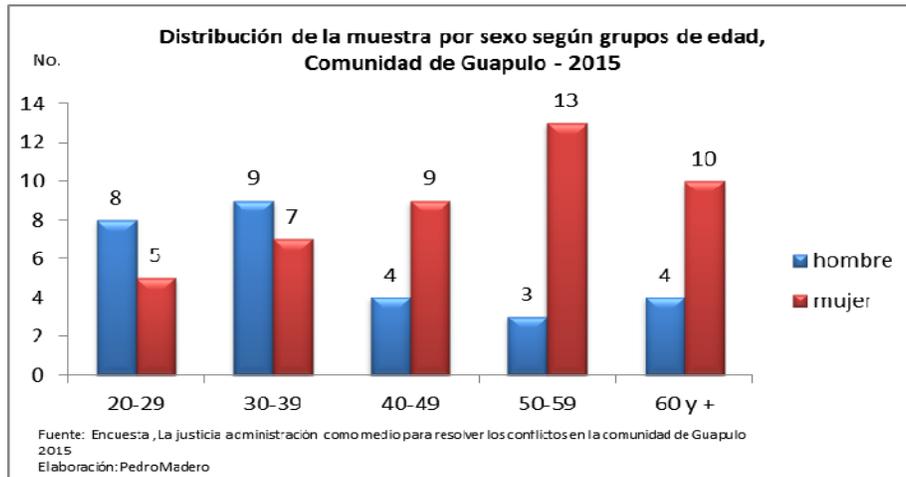
Ocupación	Número	Porcentaje
Empleado Privado	24	33,3
Empleado Público	3	4,2
Profesional	8	11,1
Comerciante	14	19,4
Artesano/a	3	4,2
Estudiante	3	4,2
Jubilado	4	5,6
Ama de casa	13	18,1
Total	72	100

Fuente: Encuesta, La justicia administración como medio para resolver los conflictos en la comunidad de Guápulo 2015.
Elaboración: Pedro Madero

En cuanto a la ocupación 1 de cada tres indicaron que eran empleados privados, un sector importante indicó que eran amas de casa con el 18%, y el 5.6% jubilados.

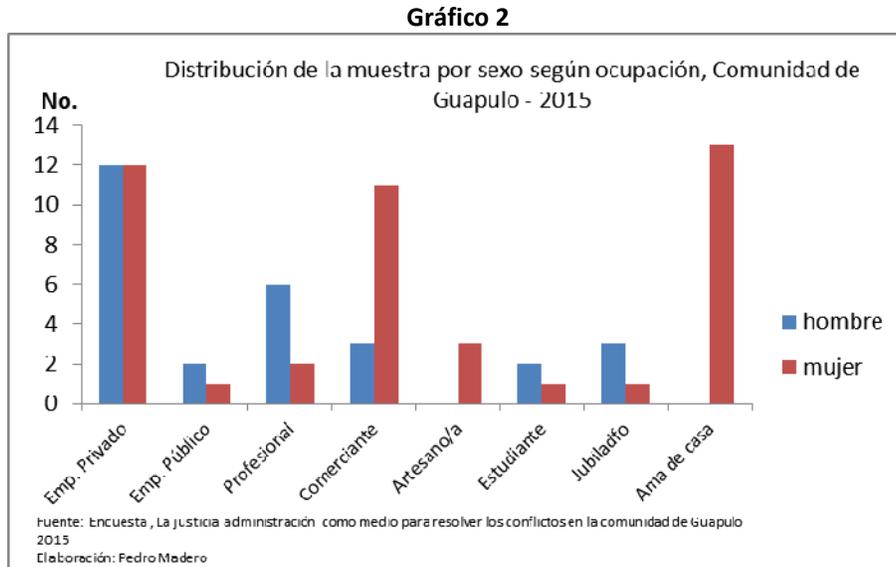
Al relacionar el sexo con los grupos de edad, se encuentra que: en el grupo de edad de 20 a 39 años los hombres son los de más frecuencia y las mujeres desde los 40 y más años. (Ver gráfico 1).

Gráfico 1

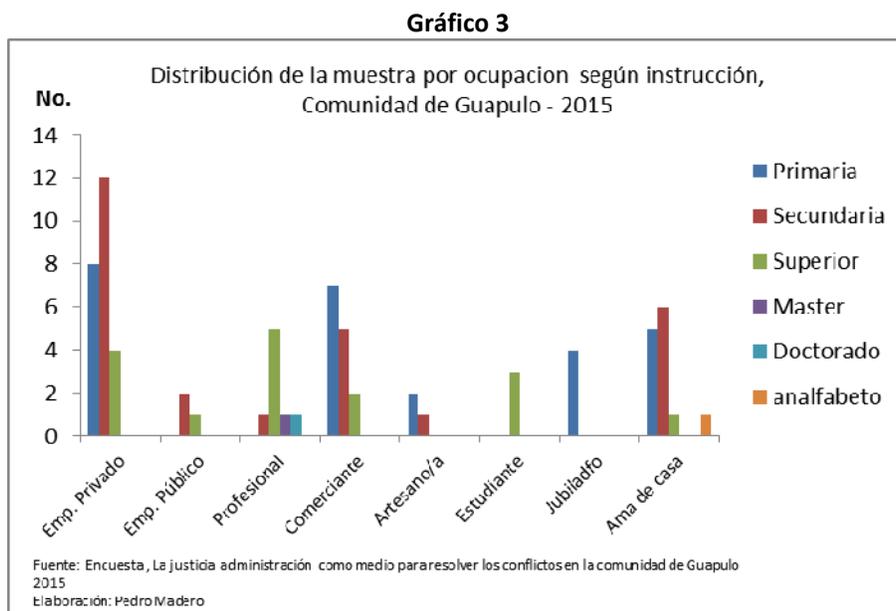


Al relacionar con el sexo se encuentra que el hombre y la mujer tienen su ocupación en el sector privado; que las mujeres se ocupan más en el comercio que los hombres, el

mayor porcentaje de los hombres son profesionales mientras las mujeres se dedican a actividades de amas de casa. (ver gráfico 2)

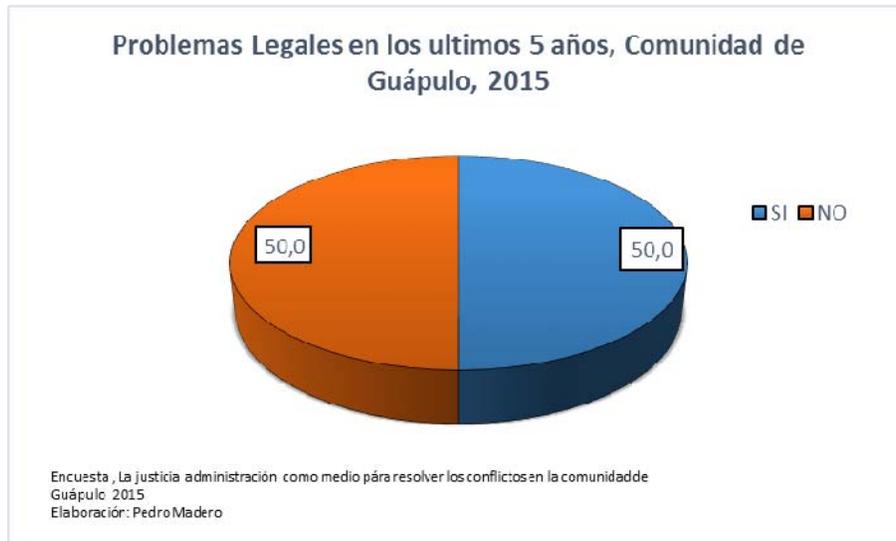


Al relacionar el nivel de ocupación con el nivel de instrucción, el empleado privado tiene un mayor porcentaje de instrucción secundaria a igual que el empleado público, con respecto a los comerciantes el mayor porcentaje corresponde al nivel primario. (ver gráfico 3).



**Percepción de la población con respecto a la Justicia Administración y mediación
Conflictos Legales.**

Gráfico 4



Dentro de la investigación por medio de las encuestas realizadas se encuentra que el 50% de los entrevistados han tenido conflictos legales en los últimos cinco años. (ver gráfico 4).

Gráfico 5



Al realizar la pregunta ¿Ha tenido conflictos legales en los últimos cinco años?, de los 72 encuestados, 50% (36) indicaron que tuvieron conflictos legales, de los cuales el 61.1% correspondió a mujeres y el 38.1% a hombres.

Los que han tenido conflictos legales tienen frecuencias similares y van desde 20 a más años, se puede destacar que las personas que tienen edades mayores a 50 años tienen más conflictos legales, al parecer los que tienen más edad tienen la probabilidad de tener conflictos legales.

De acuerdo a la instrucción los que han tenido conflictos legales, son que han alcanzado una instrucción de primaria y secundaria con el 72.2%.(26). Así mismo son los casados/as los que tienen el 58.3% (21) de los conflictos.

En relación a la ocupación el mayor porcentaje corresponde a los empleados privados y comerciantes (20), el 55.5% han tenido conflictos. (ver cuadro 6).

Cuadro 6

Ha tenido conflictos legales en los últimos cinco años			
Grupos de Edad	SI	NO	Total
20-29	5	8	13
30-39	7	9	16
40-49	7	6	13
50-59	9	7	16
60 y +	8	6	14
Total	36	36	72
Instrucción			
Primaria	13	13	26
Secundaria	13	14	27
Superior	9	7	16
Master	0	1	1
Doctorado	1	0	1
Analfabeto	0	1	1
Total	36	36	72
Estado Civil			
Casada/o	21	24	45
Divorciada/o	5	1	6

Soltero/a	3	7	10
U. Libre	3	3	6
Viuda/o	4	1	5
Total	36	36	72
Ocupación			
Empleado Privado	11	13	24
Empleado Público	2	1	3
Profesional	2	6	8
Comerciante	9	5	14
Artesano/a	1	2	3
Estudiante	2	1	3
Jubilado	3	1	4
Ama de casa	6	7	13
Total	36	36	72

Fuente: Encuesta, La justicia administración como medio para resolver los conflictos en la comunidad de Guápulo 2015
Elaboración: Pedro Madero

Al preguntar si ha tenido conflictos legales en los últimos cinco años, el 50% respondieron que sí tuvieron problemas, de los cuales solo uno no se asesoró con un abogado. (ver cuadro 7)

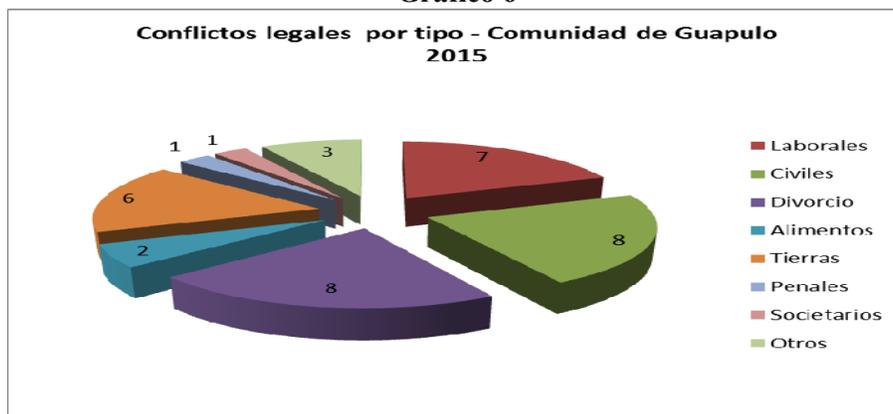
Cuadro 7

Asesoró con abogado	Ha tenido conflictos legales en los últimos cinco años		
	SI	NO	Total
SI	35	0	35
NO	1	36	37
Total	36	36	72

Fuente: Encuesta, La justicia administración como medio para resolver los conflictos en la comunidad de Guápulo 2015
Elaboración: Pedro Madero

Al desagregar los conflictos legales según el tipo que indicaron los encuestados, se encuentra que los civiles, divorcios, laborales y tierras son los que están presentes en la comunidad de Guápulo y representan el 80.6%. (ver gráfico 6).

Gráfico 6



Fuente: Encuesta, La justicia administración como medio para resolver los conflictos en la comunidad de Guápulo 2015
Elaboración: Pedro Madero

Los conflictos legales fueron resueltos en los juzgados en el 61%, resolviéndose también en los centros de mediación con el 11.1%, que realmente es un porcentaje bajo en relación a los que acuden a los juzgados. (ver gráfico 7).

Gráfico 7



Fuente: Encuesta, La justicia administración como medio para resolver los conflictos en la comunidad de Guápulo 2015
Elaboración: Pedro Madero

Al preguntarle a los entrevistados ¿Qué tiempo duró su proceso legal?, el 55.6% indican en menos de un año, otros encuestados manifiestan que se demora el 33.3% de 1 a 3 años, según la información el 89% de los procesos se demora hasta 3 años. (ver tabla 7).

En la pregunta ¿Desistió alguna vez de seguir con el proceso?, el 50% no desistió y el 39% desistió; por el tiempo que demora el proceso legal abandona el 22.2% y por el costo el 11.1%. (ver cuadro 8).

Cuadro 8

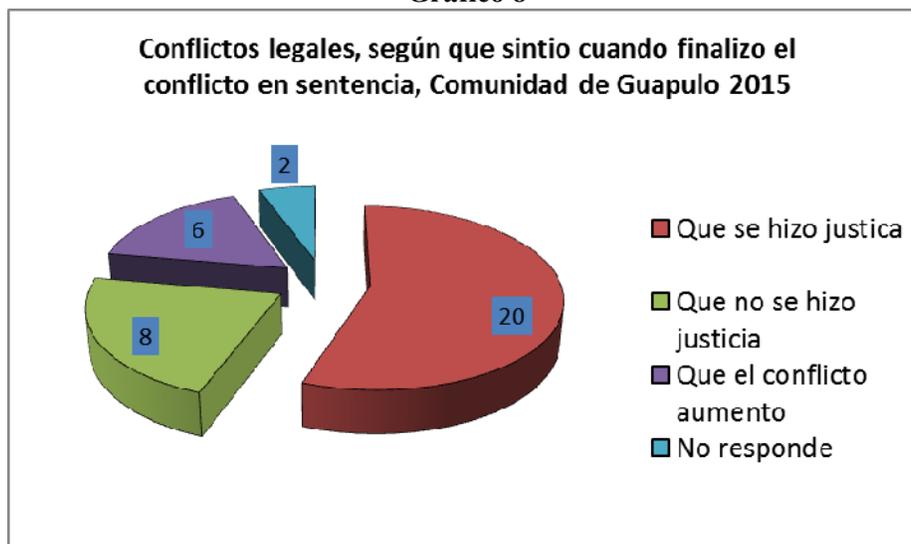
Que tiempo duro su proceso legal	Ha tenido conflictos legales en los últimos cinco años		Total
	SI	NO	
- 1 año	20	0	20
1 - 3	12	0	12
4 - 6	1	0	1
6 y +	1	0	1
No responde	2	0	2
Total	36	36	72

Desistió alguna vez de seguir con el proceso			
	0	36	36
SI	14	0	14
NO	18	0	18
No responde	4	0	4
Total	36	36	72
Por qué desistió del proceso			
	0	36	36
Costo	4	0	4
Tiempo	8	0	8
Conciliación	3	0	3
No responde	21	0	21
Total	36	36	72

Fuente: Encuesta, La justicia administración como medio para resolver los conflictos en la comunidad de Guápulo 2015
Elaboración: Pedro Madero

En la pregunta ¿Después de obtener una sentencia que puso fin al conflicto que sintió? El 55.6% sintió que se hizo justicia, el 22.2% manifestó que no se hizo justicia y el 16.6% indico que entre las partes aumento el conflicto. (ver gráfico 8)

Gráfico 8



Fuente: Encuesta, La justicia administración como medio para resolver los conflictos en la comunidad de Guápulo 2015
Elaboración: Pedro Madero

El 69.4% de los que indicaron que tuvieron conflictos legales entendieron la lógica del proceso legal, el 19.4% no lo entendieron y los demás no respondieron. (ver cuadro 9).

Cuadro 9

Entendió la lógica del proceso legal	Ha tenido conflictos legales en los últimos cinco años		Total
	SI	NO	
	0	36	36
SI	25	0	25
NO	7	0	7
No responde	4	0	4
Total	36	36	72

Fuente: Encuesta, La justicia administración como medio para resolver los conflictos en la comunidad de Guápulo 2015
Elaboración: Pedro Madero

Los que respondieron que tenían conflictos legales indican que si conocían la mediación como forma rápida de resolver los conflictos legales, en 83.3% (30) indicaron que si conocían la mediación. De los que indicaron que no habían tenido conflictos legales con respecto a la mediación indicaron el 27.7% que si conocían lo que es la mediación. De los 72 entrevistados 55.5% si conocen lo que es la mediación. (ver cuadro 10)

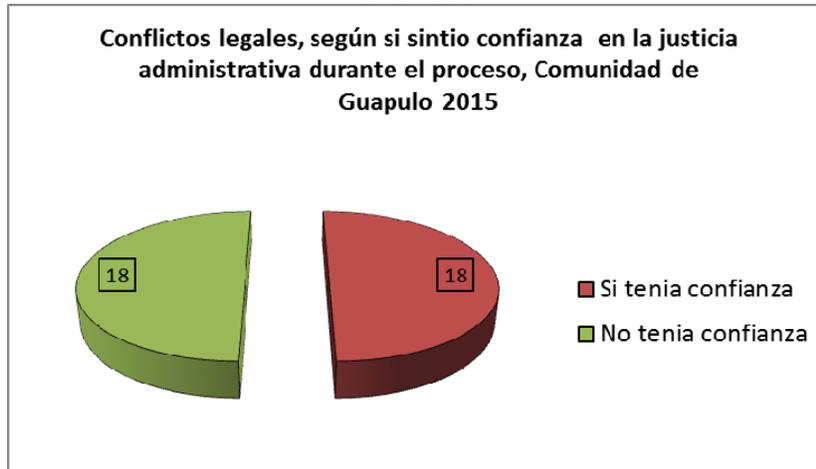
Conflictos legales, según si conocen la mediación como forma rápida de resolver conflictos, Comunidad de Guápulo 2015

Cuadro 10

Conoce sobre la mediación como forma rápida de resolver conflictos	Ha tenido conflictos legales en los últimos cinco años		Total
	SI tienen Conflictos	No tienen conflictos	
	0	21	21
SI conocen la mediación	30	10	40
No conocen la mediación	6	5	11
	36	36	72

A todas las persona que tuvieron conflictos legales, se les preguntó, si mientras se llevaba a cabo el proceso ¿sintió confianza en la justicia administración?. El 50 % tenía confianza indicador muy bajo para evaluar el comportamiento de la Justicia Administración. (ver gráfico 9)

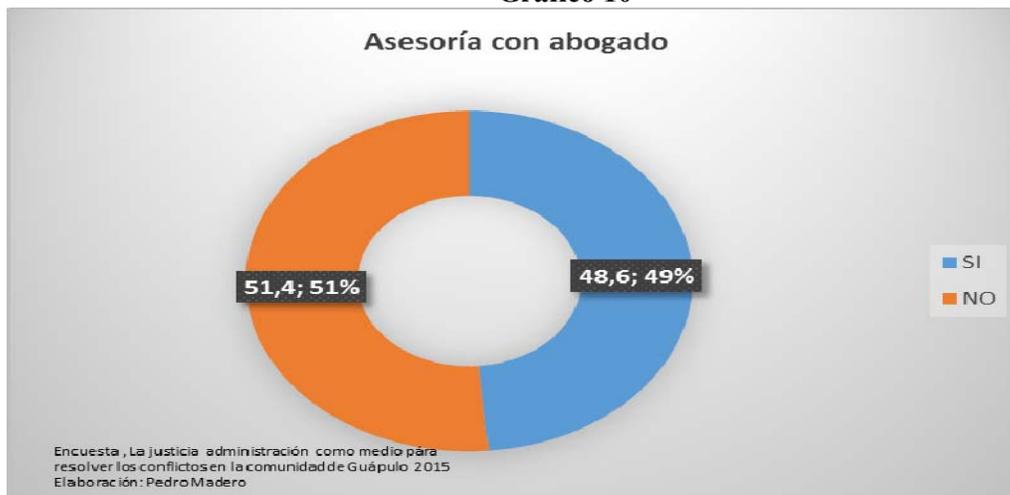
Gráfico 9



Fuente: Encuesta, La justicia administración como medio para resolver los conflictos en la comunidad de Guápulo 2015
Elaboración: Pedro Madero

2 Asesoría con Abogado.

Gráfico 10



Los resultados de las encuestas arrojaron que el 49% de los entrevistados, si se han asesorado con un abogado. (ver gráfico 10)

3 Tipos de Conflictos.

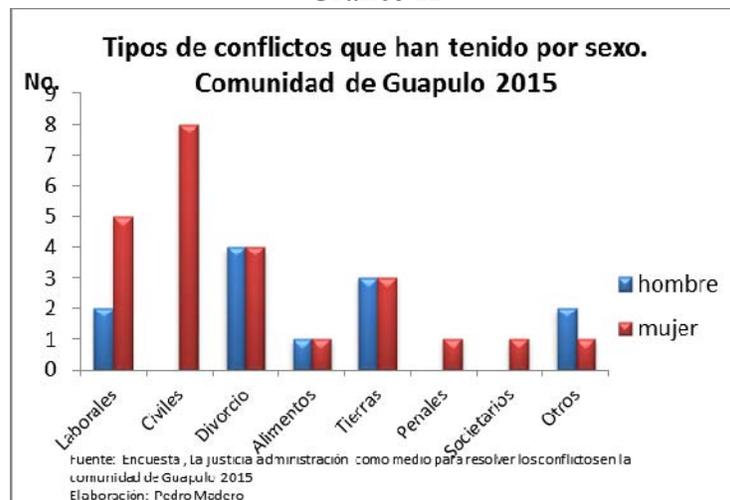
Gráfico 11



Dentro de las personas entrevistadas que respondieron haber tenido conflictos, los tipos más frecuentes fueron los divorcios y los civiles con igual porcentaje que corresponde al 22.2%, en tercer lugar los conflictos laborales con un 19.4%, mientras que el área penal y societaria solo el 2.8% de los entrevistados. (ver gráfico 11).

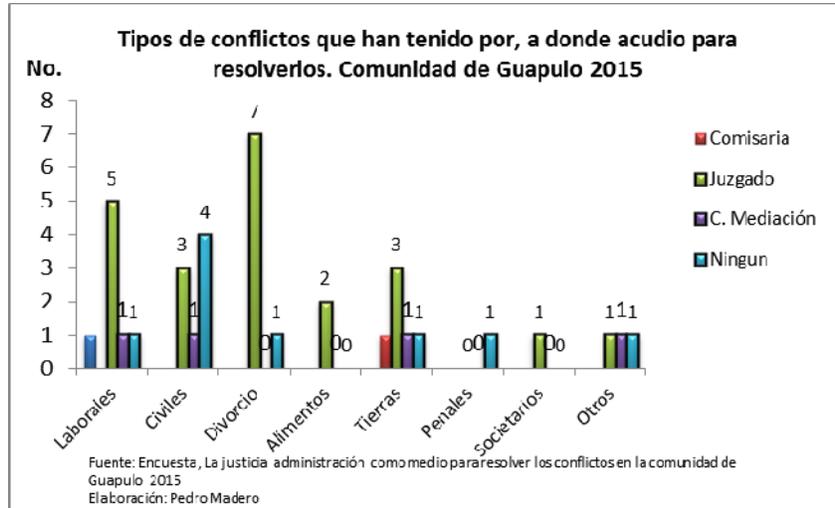
Los tipos de conflictos que han estado presentes en mayor número, entre los habitantes de la comunidad de Guápulo, destacan los de materia civil, y son mujeres las que han tenido este conflicto, las mujeres son las que tienen más conflictos que los hombres. (ver gráfico 12)

Gráfico 12



El siguiente gráfico muestra que la mayoría de los tipos de conflictos, se trataron en los juzgados, especialmente los divorcios, laborales y tierra. (ver grafico 13)

Grafico 13



Los encuestados en el 55.5% (20) indicaron que sus conflictos se resolvieron en menos de un año, y generalmente son los laborales y civiles; seguidos por la duración de uno a tres años con los del divorcio y en materia de tierras. (ver cuadro 11)

Cuadro 11

Que tiempo duro su proceso legal	Que tipos de conflictos ha tenido								Total
	Laborales	Civiles	Divorcio	Alimentos	Tierras	Penales	Societarios	Otros	
- 1 año	5	6	2	1	2	1	1	2	20
1 - 3	1	1	5	1	3	0	0	1	12
4 - 6	0	0	0	0	1	0	0	0	1
6 y +	0	0	1	0	0	0	0	0	1
No contesta	1	1	0	0	0	0	0	0	2
Total	7	8	8	2	6	1	1	3	36

Fuente: Encuesta, La justicia administración como medio para resolver los conflictos en la comunidad de Guápulo 2015
Elaboración: Pedro Madero

El 55.5% (40) de los encuestados indicaron que si conocen la mediación como una forma rápida de resolver conflictos, se excluyen los que respondieron que no han tenido conflictos. (ver cuadro 12)

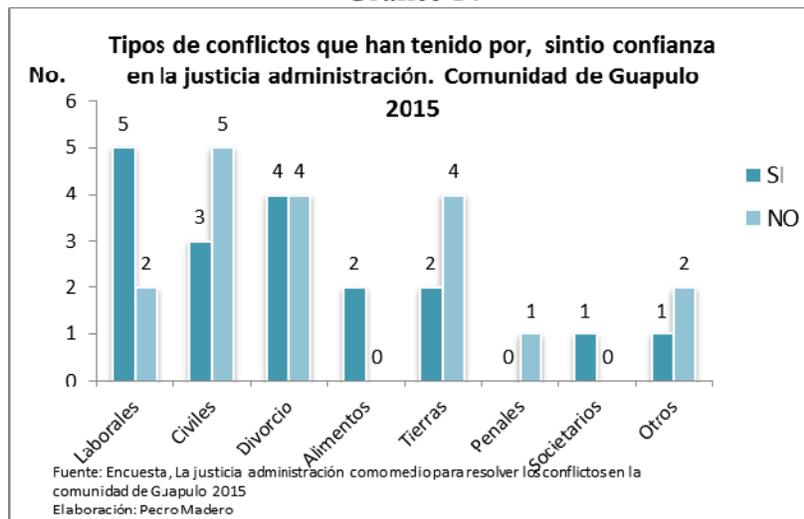
Cuadro 12

Que tipos de conflictos ha tenido									
Conoce sobre la mediación como una forma rápida de resolver conflictos	Laborales	Civiles	Divorcio	Alimentos	Tierras	Penales	Societarios	Otros	Total
SI	0	0	0	0	0	0	0	0	21
NO	6	6	8	1	6	1	1	1	40
Total	7	8	8	2	6	1	1	3	72

Fuente: Encuesta , La justicia administración como medio para resolver los conflictos en la comunidad de Guápulo 2015
Elaboración: Pedro Madero

Al preguntar a los entrevistados, si sintieron confianza en la Justicia Administración, la respuesta deja resultados interesantes, en especial dentro de los procesos laborales se encontró que las personas sí sintieron que se hizo justicia, mientras que en los otros conflictos los encuestados no sienten confianza en la Justicia Administración. (ver gráfico 14)

Gráfico 14



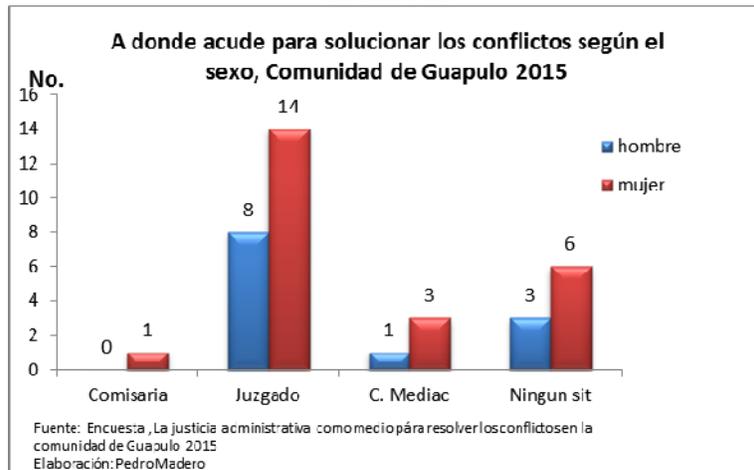
4 A donde acude para resolver los conflictos.

Gráfico 14



Las instituciones judiciales, donde los entrevistados han acudido con mayor frecuencia para resolver sus conflictos han sido los juzgados con el 61.1% y al que en menor número han acudido fueron las comisarías con el 2.8%. (ver gráfico 14)

Gráfico 15



Las mujeres, son las que más acuden a todas las instituciones que administran justicia, y de forma especial a los juzgados con el 38.8%. (ver gráfico 15)

Generalmente los que acuden a las instituciones de administración de justicia se demoran en resolver sus conflictos menos de un año, especialmente los conflictos que se ventilan dentro de los juzgados. (ver cuadro 13)

Cuando se pregunta a donde acudió para solucionar sus conflictos y como se sintió después de obtener una sentencia que puso fin al conflicto, se encuentra que en el 55.5% de los casos se hizo justicia, algunos creen que no se hizo justicia y un sector indica que el conflicto entre las partes aumento. (ver cuadro 13)

En relación a la confianza en la Justicia Administración mientras se desarrollaba el proceso, el 50% de los entrevistados sintieron confianza de forma general y de forma especial cuando el conflicto se realizó en el juzgado. (ver cuadro 13)

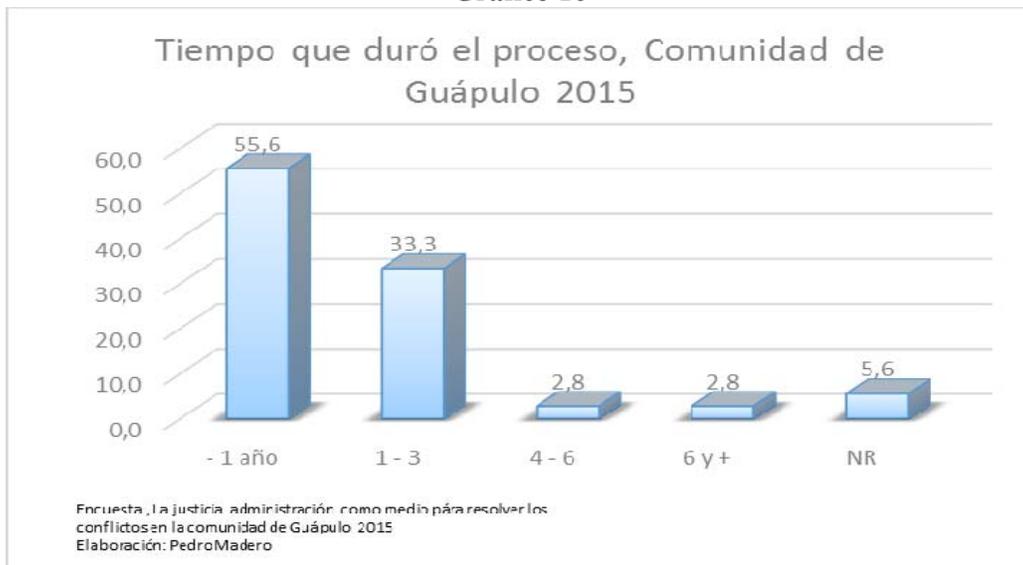
Cuadro 13

A donde acude para solucionar sus conflictos					
Tiempo de demora del proceso	Comisaria	Juzgado	C. Mediación	Ninguna	Total
- 1 año	0	13	2	5	20
1 - 3	1	7	2	2	12
4 - 6	0	1	0	0	1
6 y +	0	1	0	0	1
No responde	0	0	0	2	2
Total	1	22	4	9	36
Después de obtener una sentencia que sintió					
Se hizo justicia	0	13	0	7	20
No se hizo justicia	0	6	1	1	8
El conflicto aumento	1	3	2	0	6
No responde	0	0	1	1	2
Total	1	22	4	9	36
Sintió confianza en la justicia administración					
SI	0	13	2	3	18
NO	1	9	2	6	18
Total	1	22	4	9	36

Fuente: Encuesta, La justicia administración como medio para resolver los conflictos en la comunidad de Guápulo 2015
Elaboración: Pedro Madero

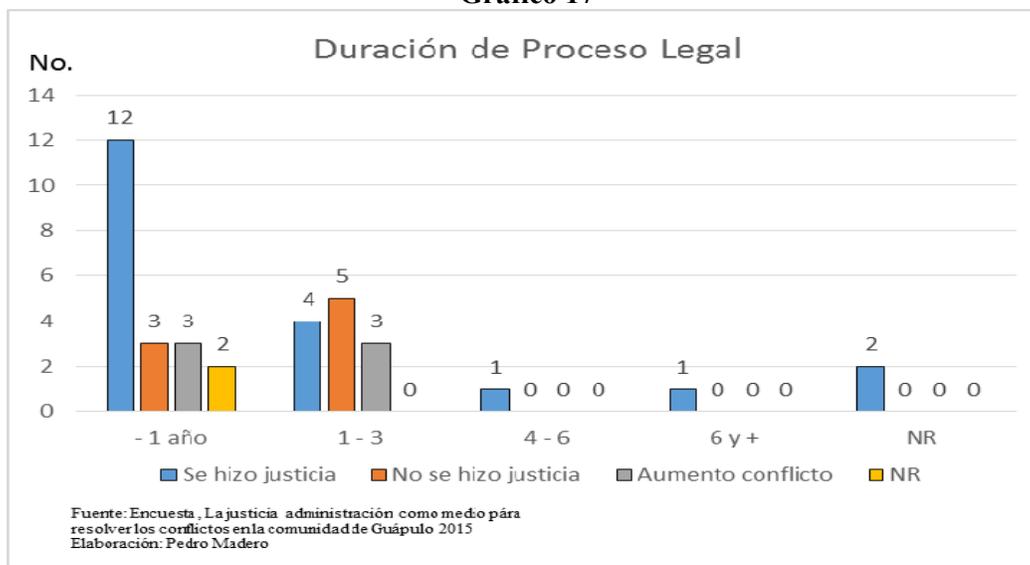
Tiempo de duración del Proceso Legal.

Gráfico 16



Dentro de los resultados de la encuesta, se obtuvo que el 55.6% de los procesos que se iniciaron se resolvieron en menos de un año, y que el 2.8% han demorado seis o más años. (ver gráfico 16).

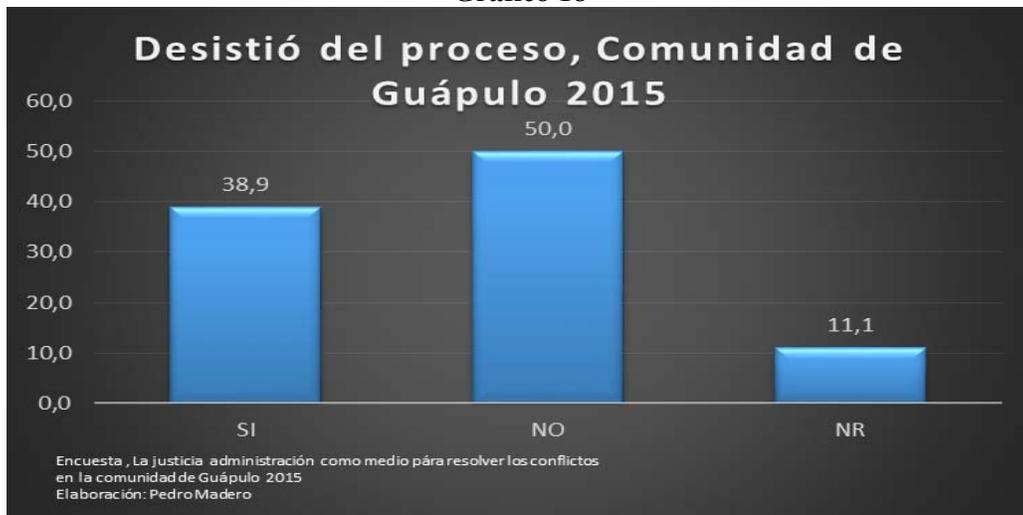
Gráfico 17



De los resultados se obtuvo que los procesos legales que duraron menos de un año un grupo de doce entrevistados sintieron que se hizo justicia, mientras que en los procesos que duraron más de un año hasta tres años solo cuatro personas sintieron que se hizo justicia. Por otro lado los entrevistados que sintieron que no se hizo justicia dentro de la duración del proceso de menos de un año fueron tres, es decir que mientras va aumentando la duración del proceso legal se reduce la confianza en la Justicia Administración, es inversamente proporcional. (ver gráfico 17)

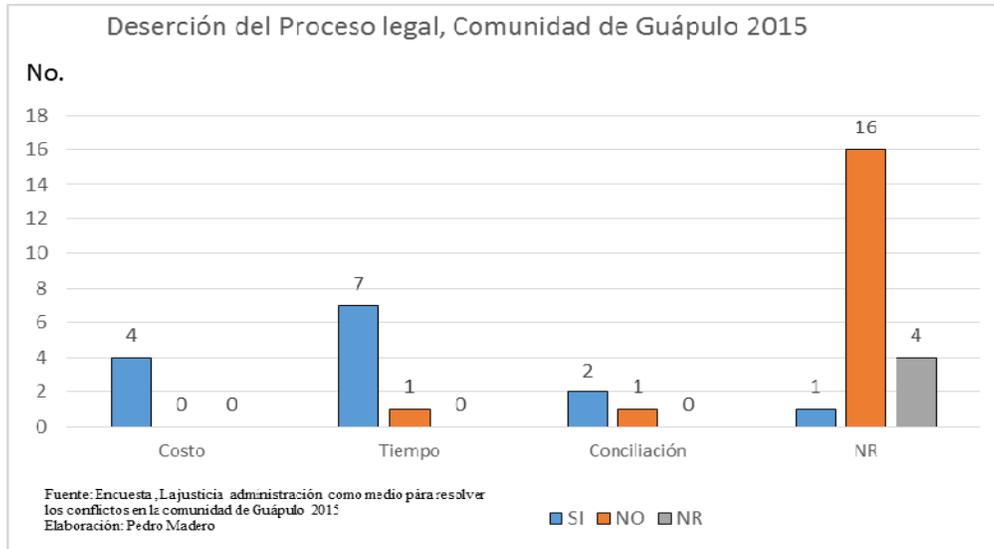
Desistió alguna vez

Gráfico 18



El 50% de las personas encuestadas respondieron que no habían pensado en dejar el proceso legal, mientras que el 38.9% si desistió de continuar con el mismo. (ver gráfico 18)

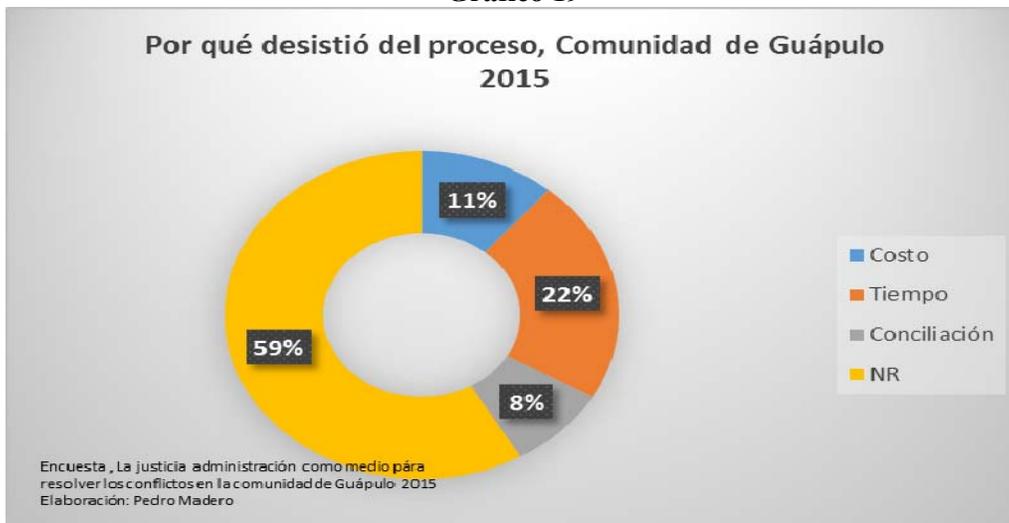
Gráfico 18



De la investigación se desprendieron los siguientes datos: las personas que desistieron del proceso legal, cuatro lo hicieron por el costo, siete por el tiempo y dos porque conciliaron los conflictos. (ver gráfico 18)

Por qué desistió del proceso.

Gráfico 19

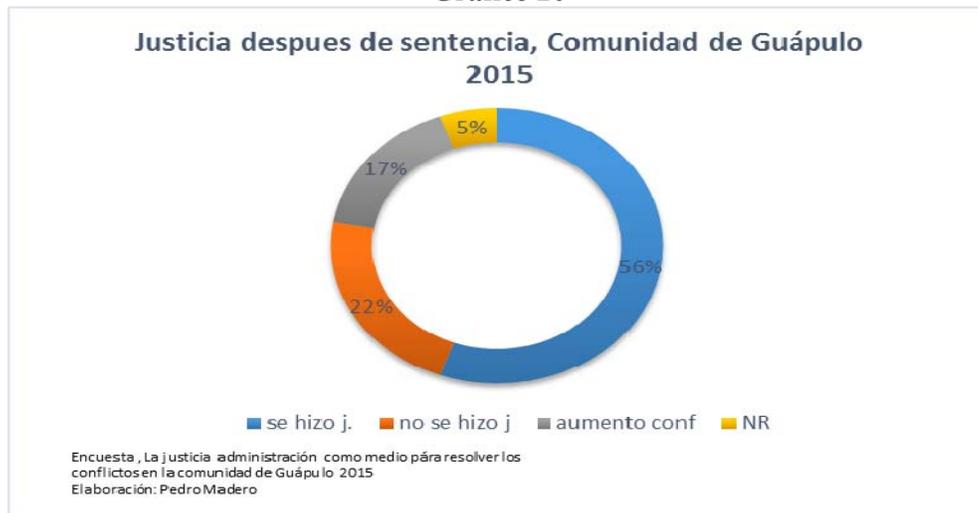


Dentro del 38.9% de las personas que desistieron de seguir con el proceso legal, el 22% desistió por el tiempo que toma seguir con el mismo, y solo el 8% llegó a una

conciliación, lo que da como resultado que el tiempo es una variable que se torna incómoda para los usuarios de la Justicia Administración. (ver gráfico 19)

Justicia después de sentencia.

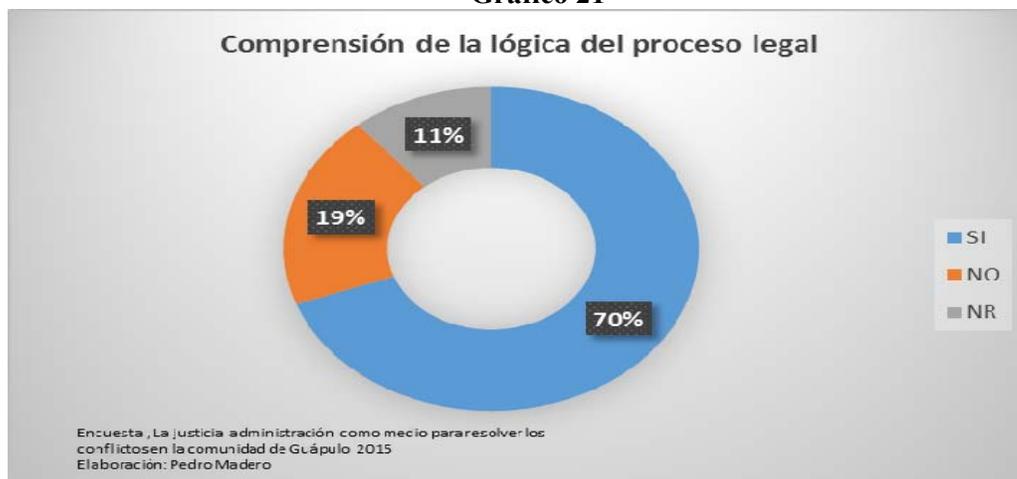
Gráfico 20



De los encuestados que llegaron a culminar el proceso legal, el 56% sintió que con la sentencia emitida por el juez, si se hizo justicia, mientras que el 17% sintió que la sentencia no fue satisfactoria para sus intereses. (ver gráfico 20)

Compresión de la lógica del proceso legal.

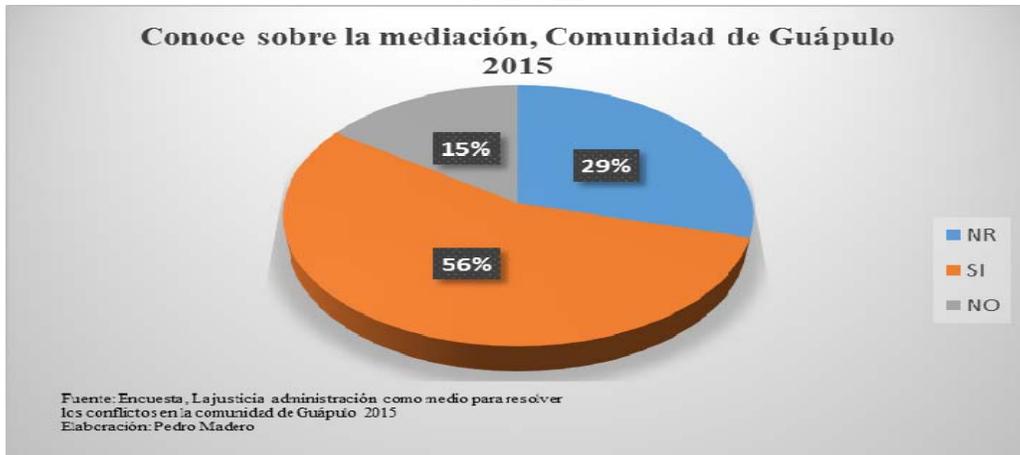
Gráfico 21



Dentro de las personas entrevistadas el 70% dijo que si entiende la lógica del proceso legal, mientras un 19% aceptó no haber entendido la lógica del proceso legal. (ver gráfico 21)

Mediación como forma rápida de resolución de conflictos.

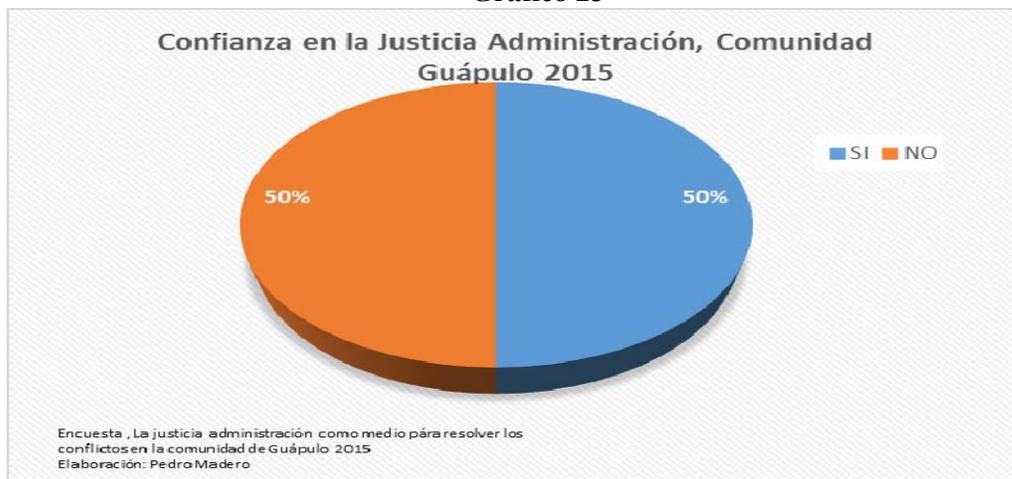
Gráfico 22



Dentro del estudio el 56% de las personas que fueron encuestadas si conoce sobre la mediación, como una forma rápida de resolver conflictos, mientras que el 15% no la conocían. (ver gráfico 22)

Confianza en la Justicia Administración.

Gráfico 23



Dentro del grupo de personas encuestadas el 50% no tiene confianza en la Justicia Administración, mientras que el otro 50% si, este un hallazgo alarmante, ya que los órganos de justicia deberían tener un 100% de confianza, esto demuestra que las personas no están satisfechas con la justicia y la forma de aplicarla. (ver gráfico 23)

CONCLUSIONES

1. Como resultado de la presente investigación es posible concluir que el mayor número de conflictos legales están relacionados con la materia civil, especialmente con el divorcio.
2. Con respecto a las formas legales que se están aplicando para solucionar los conflictos en la comunidad de Guápulo, el 61% de los entrevistados acudió a los juzgados y 11.1% a los centros de mediación, en relación a cómo se sintió al obtener una sentencia el 55.6% de las personas sintieron que la solución impartida por el juzgador fue justa, el 22.2% manifestó que no se hizo justicia y el 16.6% indicó que entre las partes aumentó el conflicto.
3. El mecanismo existente para solucionar los conflictos de la comunidad de Guápulo, es el consultorio jurídico gratuito de la Universidad Internacional SEK.
4. Por otro lado, se observa que la Justicia Administración ha mejorado su estructura, fortaleciendo el talento humano y su capacidad resolutive. A pesar de los cambios mencionados, el 50% de los entrevistados no tienen confianza en la Justicia Administración.

5. Para llegar a una justicia real es necesario que las partes resuelvan sus conflictos por medio de la mediación, reduciendo el tiempo, el costo y aumentando la satisfacción de las partes.

RECOMENDACIONES

1. Uno de los principales factores por los que los procesos judiciales se encuentran represados es la falta de conocimiento de la población de Guápulo sobre los medios alternativos de resolución de conflictos como es la mediación.
2. Por el alto porcentaje de conflictos identificados en la investigación, es necesario implementar un Centro de Mediación en la comunidad de Guápulo, a fin de incidir en forma efectiva en el mejoramiento del acceso a la justicia, logrando un alto nivel de satisfacción de los usuarios al resolver los conflictos por medio de un proceso auto compositivo.
3. De igual forma para reducir el nivel de sentencias represadas, es necesario que dentro del proceso ordinario se establezca la mediación en lugar de la conciliación voluntaria que se realiza ante el juez, con el fin de lograr que las personas se sientan motivadas a resolver sus conflictos por medio de una justicia de paz y no por un proceso coactivo.
4. Es necesario desarrollar e implementar una campaña de comunicación e información sobre los beneficios de la mediación por parte del Consejo de la Judicatura, con el propósito que las personas obtén por los medios alternativos de solución de conflictos en lugar de asistir a la Justicia Administración.

BIBLIOGRAFÍA

Alberto Wray, Enrique Coello G., Edmundo Durán Díaz, Jaime Espinoza R. y otros. (1994). *Medios Alternativos de Solución de Conflictos Legales*. Quito, Ecuador: CIDES.

Bandieri, L. M. (2007). *La Mediación Tópica*. Buenos Aires-Argentina: El Derecho.

Beltran, B. (17 de 3 de 2015). Las dos vías de Guápulo no dan más. *El Comercio*.

Betritz Molina. Francisco A Muñoz. (2004). *Manual de Paz y Conflictos*. Granada: Editorial Universidad de Granada.

Cyberbullying. (s.f.). Obtenido de <http://www.cyberbullying.com/cyberbullying/que-es-el-cyberbullying/>

Código Orgánico de la Función Judicial. (s.f.).

Cumsille Francisco. 1990. Módulo Métodos Estadísticos, Metepec-México. Centro Panamericano de Ecología Humana y Salud.

Curso Modular de Epidemiología Básica. 1991. Flores Jhon. Medellin-Colombia. Universidad de Antioquia.

Desarrollo, C. s. (1997). *La economía política de la reforma judicial*. (E. J. Carrillo, Ed.) Washington D.C: Banco Interamericano de Desarrollo.

Diccionario de la Real Lengua Española. (s.f.). Obtenido de <http://lema.rae.es/drae/?val=ocio>

Echeagaray, J. I. (1994). *Compendio de Historia General del Derecho*. México: Porrúa S.A.

EPMAPS. <http://www.aguaquito.gob.ec/se-inicia-construccion-de-red-de-alcantarillado-en-la-calle-francisco-compte-sector-guapulo>

Hobbes, T. (1980). *Leviatán* (Vol. Capítulo XIII). (A. E. C. Moya, Ed.) Nacional Madrid.

<http://www.guapulo.org>. (s.f.). Obtenido de <http://www.guapulo.org/documentos/category/1-planificacion>

Humanos, M. d. (s.f.). *Derecho Ecuador*. Obtenido de http://www.derechoecuador.com/images/stories/2010-22/20100603_Directorio%20de%20Centros%20de%20Mediaci%C3%83%C2%B3n%202010_5.pdf

Illingworth Pozo Teodoro. Resolución Alternativa de Conflictos. Cuenca-Ecuador.: Universidad del Azuay. 2000.

Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), anuarios estadísticos 2014.

Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), censo de población y vivienda 2010.

Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), datos de Guápulo, www.Ecuadorencifras.gob.ec.

Jalk, G. (2015). Rendición de Cuentas frente a la Asamblea Nacional. *Rendición de Cuentas*, (pág. 10). Quito.

Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, D. M. (2009). *Plan de desarrollo integral de Guápulo*. Quito.

Puy, F. (2012). *Teoría Dialectica de la Justicia Natural* (Primera Edición ed.). México: Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla.

Roque j. Caivano, M. G. (1997). *Negociación y Mediación Instrumentos Apropriados para la Abogacía Moderna* (Primera Edición ed.). Buenos Aires: AD-HOC.

Torres, G. C. (1998). *Diccionario Jurídico Elemental*. Argentina: Editorial Heliasta.

Universo, E. (26 de enero de 2014). El acoso escolar se torna mas violento en las aulas de Ecuador. *El Universo*.

ANEXO 1

DOCUMENTO DE VALIDACION PARA EL CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Sr@. ,doy mi consentimiento para que se me pueda aplicar la encuesta sobre los conflictos más frecuentes que tienen los pobladores de la Comunidad de Guápulo y su satisfacción con Justicia Administración.

Confirmando con esta firma que he recibido la información adecuada del porqué de esta encuesta.

Firma

Cédula de identidad

Fecha

ANEXO 2

INSTRUMENTO A UTILIZAR EN EL ESTUDIO:			
Encuesta			
La justicia administración como medio para resolver los conflictos en la comunidad de Guápulo			
Guapulo - Ineficiencia			
Esta encuesta contiene preguntas que ayudarán a determinar los conflictos más frecuentes que tienen los pobladores de la Comunidad de Guápulo y su satisfacción con Justicia Administración			
Número de Encuesta	<input type="text"/>	Nombre del encuestado	<input type="text"/>
Cantón Quito	<input type="text"/>	Parroquia Iñaquito	<input type="text"/>
		Comunidad Guápulo	<input type="text"/>
		Sector censal	<input type="text"/>
Edad en años	<input type="text"/>	Sexo	Hombre <input type="text"/> Mujer <input type="text"/>
			Ultimo año de estudios <input type="text"/>
Estado Civil	<input type="text"/>	Ocupación	<input type="text"/>
1. ¿Ha tenido conflictos legales en los últimos cinco años?			
		SI	<input type="text"/>
		NO	<input type="text"/>
2. ¿Se asesoró con un abogado?			
		SI	<input type="text"/>
		NO	<input type="text"/>
3. ¿Qué tipo de conflictos ha tenido?			
· Laborales	<input type="text"/>	· Violencia Intrafamiliar	<input type="text"/>
· Civiles	<input type="text"/>	· Tierras	<input type="text"/>
· Divorcio	<input type="text"/>	· Penales	<input type="text"/>
· Alimentos	<input type="text"/>	· Societarios	<input type="text"/>
		· Otros	<input type="text"/>
4. ¿A dónde acudió para resolver sus conflictos?			
· Comisaría	<input type="text"/>	· Centros de Mediación y Arbitraje	<input type="text"/>
· Fiscalía	<input type="text"/>	· A ningún sitio	<input type="text"/>
· Juzgado	<input type="text"/>		
5. ¿Qué tiempo duró su proceso legal?			
· Menos de 1 año	<input type="text"/>	· 4-6 años	<input type="text"/>
· 1-3 años	<input type="text"/>	· 6 y más años	<input type="text"/>
6. ¿Desistió alguna vez de seguir con el proceso?			
		SI	<input type="text"/>
		NO	<input type="text"/>
7. ¿Por qué desistió del proceso?			
· Costo	<input type="text"/>	· Tiempo	<input type="text"/>
		· Resolvió el conflicto - conciliación	<input type="text"/>
8. ¿Después de obtener una sentencia que puso fin al conflicto que sintió?			
· Que se hizo justicia	<input type="text"/>		
· Que no se hizo justicia	<input type="text"/>		
· Que el conflicto entre las partes aumentó	<input type="text"/>		
9. ¿Entendió la lógica del proceso legal?			
		SI	<input type="text"/>
		NO	<input type="text"/>
10. ¿Conoce sobre la Mediación como una forma rápida de resolver conflictos?			
		SI	<input type="text"/>
		NO	<input type="text"/>
11. Mientras se llevaba a cabo el proceso, ¿sintió confianza en la justicia administración?			
		SI	<input type="text"/>
		NO	<input type="text"/>