

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



**La mediación como herramienta en la resolución de conflictos
laborales, distrito 14D05 Taisha-Educación, Morona Santiago,
Ecuador, 2020**

TESIS

Para optar el Grado de Maestro en Gestión Pública

Autor. Jorge Napoleón Paredes Cruz

Tumbes, 2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



**La mediación como herramienta en la resolución de conflictos
laborales, distrito 14D05 Taisha-Educación, Morona Santiago,
Ecuador, 2020**

Tesis aprobado en estilo y forma por:

Dr. Dios Valladolid John Piero (Presidente)

Dr. Saldoya Tinedo Ricardo Williams (Secretario)

Mg. Gonzales Vega César Eduardo (Miembro)

Tumbes, 2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



La mediación como herramienta en la resolución de conflictos laborales, distrito 14D05 Taisha-Educación, Morona Santiago, Ecuador, 2020

Los suscritos declaramos la tesis es original en su contenido y forma.

Lcdo. Jorge Napoleón Paredes Cruz (Autor)

Dr. Merino Velásquez Jesús (Asesor)
ORCID : 0000- 0003 – 3301 – 4487

Tumbes, 2022



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

Licenciada

Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD

ESCUELA DE POSGRADO

Tumbes – Perú

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

En Tumbes, a los veintiséis días de febrero del dos mil veintidós, siendo las dieciséis horas y cinco minutos mediante la modalidad virtual por zoom: <https://us02web.zoom.us/j/82912812233?pwd=MFAzTES2NUc5bGNHRFEzUWR4RGxkUT09>, se reunieron los miembros del jurado designados con la Resolución de Consejo de Escuela N° 047-2021/UNTUMBES-EPG-CE: Dr. John Piero Dios Valladolid (presidente), Dr. Ricardo Williams Saldoya Tinedo (secretario) y Mg. Cesar Eduardo Gonzáles Vega (miembro), para proceder al acto de la sustentación y defensa de la tesis: **LA MEDIACIÓN COMO HERRAMIENTA EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES, DISTRITO 14D05 TAISHA-EDUCACIÓN, MORONA SANTIAGO, ECUADOR, 2020**, presentada por el maestrante del Programa de Gestión Pública Jorge Napoleón Paredes Cruz, quien conto con el asesoramiento del Dr. Jesús Merino Velásquez, identificado con DNI N° 00240035 y código ORCID N° 0000-0003-3301-4487.

Concluida la exposición y sustentación, absueltas las preguntas y efectuadas las observaciones del caso, los miembros del jurado lo declaran: **aprobado por unanimidad**, en cumplimiento de lo normado en el artículo 29° del Reglamento de Investigación con fines de Graduación en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las dieciocho horas y doce minutos, se dio por concluido el acto académico, y dando conformidad se procedió a firmar la presente acta.

Tumbes, 26 de febrero de 2022.


Dr. John Piero Dios Valladolid
DNI N° 00227337
Presidente de Jurado


Dr. Ricardo Williams Saldoya Tinedo
DNI N° 80522672
secretario de Jurado


Mg. Cesar Eduardo Gonzáles Vega
DNI N° 18118539
Miembro de Jurado

C.c. Jurado de Tesis (3), Asesor (1), sustentante (1), UI (2)

DEDICATORIA

A Dios por su iluminación permanente

Con todo amor a mi madre Jennye Cruz

A mis hijas por su cariño eterno y comprensión académica

AGRADECIMIENTO

A mi Alma Mater por su oportunidad académica. A mis compañeros de trabajo por su motivación permanente.

ÍNDICE GENERAL

	Página.
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT	XII
CAPITULO I	13
1. INTRODUCCIÓN	13
CAPITULO II	17
2. REVISIÓN DE LITERATURA (ESTADO DEL ARTE)	17
2.1. Bases teórico - científicas.	17
2.1.1. Mediación.....	17
2.1.2. Conflictos laborales.....	20
2.2. Antecedentes.	23
2.3. Definición de términos básicos.....	29
CAPITULO III	31
3. MATERIALES Y MÉTODOS	31
3.1. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis.	31
3.2. Población, muestra y muestreo.....	32
3.3. Método, técnicas e instrumentos de recolección de datos.	33
3.4. Plan de procesamiento y análisis de datos	35
3.5. Formulación de la hipótesis	35
3.6. Definición y operacionalización de variables.....	36
CAPITULO III	38
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	38
4.1. Resultados	38
4.1.1. Análisis descriptivos	38
4.1.2. Análisis correlacional.....	42
4.2. Discusión	43
CAPITULO V.....	53
5. CONCLUSIONES	53
CAPITULO VI.....	54
6. RECOMENDACIONES	54
CAPITULO III	55
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	55
CAPITULO III	58

8. ANEXOS.....	58
----------------	----

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Población de servidores públicos del distrito	33
Cuadro 2: Dimensiones e indicadores variable mediación	36
Cuadro 3: Dimensiones e indicadores de la variable de	37
Cuadro 4: La mediación como herramienta en la resolución de.....	38
Cuadro 5: Rol del mediador.....	39
Cuadro 6: Certámenes de mayor relevancia para la adquisición	40
Cuadro 7: Elementos para perfeccionar la aplicación de la mediación	41
Cuadro 8: Dificultades que limitan el uso de la mediación en la resolución de conflictos.	42
Cuadro 9: Cuadro 9: Analisis correlacional entre la mediación y la resolución de conflictos.	43
Cuadro 10: Comparación entre el proceso judicial y los medios alternativos de la solución de conflictos.	45

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Comportamiento de la mediación en la resolución de conflictos laborales.....	38
---	----

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia.....	59
Anexo 2: Matriz de operacionalización.....	60
Anexo 3: Solicitud de autorización	62
Anexo 4: Autorización aceptada.....	63
Anexo 5: Cuestionario para evaluar la mediación	64
Anexo 6: Cuestionario para la Resolución de conflictos.....	66
Anexo 7: Analisis de fiabilidad.....	69

RESUMEN

La investigación tuvo por objetivo determinar si la mediación es una herramienta en la resolución de conflictos laborales en distrito 14D05 Taisha-Educación, Morona Santiago, Ecuador, 2020. El tipo de estudio fue descriptivo – correlacional, de diseño no experimental y transversal; empleándose como instrumento de medición un cuestionario, aplicándose la técnica de la encuesta, dirigida a una muestra de 24 trabajadores administrativos del distrito de educación. El procesamiento de la información se realizó mediante un programa estadístico SPSS. Los resultados obtenidos fueron descriptivos indicando que el 63% y el 71% del total de encuestados la situación en un nivel alto, precisando la mediación como una herramienta favorable en la resolución de conflictos. Asimismo en un análisis correlacional se determinó una asociación positiva media expresándose con un valor correlacional 0,739, evidenciándose la aceptación de la hipótesis alterna por su nivel de significancia. Concluyendo que la mediación es una herramienta extrajudicial más efectiva y preferida, como medio en la resolución de conflictos ya que ayuda a las partes a lograr un mayor entendimiento de como se perciben los conflictos, sus orígenes y entienden la visión del otro mientras se desarrolla una perspectiva colaborativa sobre la manera de resolverlos y un componente clave de la mediación es el emponderamiento de las partes por el mediador para que estas puedan tener poder de decisión, mientras se trabaja colectivamente para alcanzar consensos.

Palabras Claves: Implicación social, conflictos laborales en Ecuador, Diálogo social

ABSTRACT

The objective of the research was to determine if mediation is a tool in the resolution of labor conflicts in the district 14D05 Taisha- Education, Morona Santiago, Ecuador, 2020. The type of study was descriptive - non-experimental and cross-sectional design correlations; using a questionnaire as a measuring instrument, applying the survey technique, directed to a sample of 24 administrative workers from the education district. The information processing was carried out by means of a statistical program SPSS. The results obtained were descriptive, indicating that 63% and 71% of the total respondents found the situation at a high level, specifying mediation as a favorable tool in conflict resolution. Likewise, in a correlational analysis, a mean positive association was determined, expressing itself with a correlational value of 0.739, evidencing the acceptance of the alternative hypothesis due to its level of significance. Concluding that mediation is a more effective and preferred extrajudicial tool, as a means in conflict resolution since it helps the parties to achieve a greater understanding of how conflicts are perceived, their origins and understand the vision of the other while developing a Collaborative perspective on how to resolve them and a key component of mediation is the empowerment of the parties by the mediator so that they can have decision-making power, while working collectively to reach consensus.

Keywords: Engagement social, conflits du travail en Equateur, dialogue social

CAPITULO I

1. INTRODUCCIÓN

La mediación como procedimiento de gestión de conflictos proporciona ciertas ventajas importantes, ya que la solución no es impuesta, esta se basa en la autonomía de las partes, donde las partes pueden satisfacer en mayor medida sus necesidades, la mediación puede contribuir a lograr acuerdos más justos, más eficientes, más estables y más apropiados.

Del mismo modo, permite a las partes sentirse protagonistas en el proceso de resolución de sus conflictos y puede ser particularmente relevante cuando tienen que mantener una relación continua en el tiempo. Así mismo, en términos financieros, la mediación es más económica que otros procedimientos. Debido, entre otras razones, a las ventajas que ofrece como procedimiento de resolución de conflictos, la mediación está adquiriendo un interés renovado, en la Unión Europea, el interés en la gestión de conflictos y, particularmente, en los procedimientos de resolución alternativa de conflictos son una prioridad política. Los mecanismos no judiciales de resolución de conflictos contribuyen a resolver conflictos y desempeñan un importante papel en las relaciones entre empresarios y trabajadores (Martinez, 2007).

Respecto a la mediación, Dau (2015) “La inercia jurídica que caracteriza el uso de la mediación laboral en el país de Ecuador, se debe, en cierta medida, a la diversidad de criterios contrapuestos que existen sobre la validez, viabilidad y aplicación de la transacción”.

Mediación ha sentado las bases para solucionar los conflictos laborales. Ello juega un papel trascendental para las personas de escasos recursos que no cuentan con el apoyo de profesionales del derecho que lo asistan en un

procedimiento judicial el cual además de ser oneroso es lento y está sujeto a la decisión del juez que muchas veces obedece a intereses que favorecen de manera injusta y parcializada a alguna de las partes litigantes. teniendo en cuenta los razonamientos empleados en los apartes anteriores, es importante promover una investigación de la mediación como herramienta en la resolución de conflictos laborales, distrito 14D05 Taisha-Educación Morona Santiago, Ecuador, 2020.

La mediación es tan antigua como la civilización, desde que existe la humanidad y la vida en comunidad los conflictos aparecieron y por lo tanto los métodos de solución. La mediación se ha expandido a diferentes campos de la vida en cotidiana, desde asuntos familiares, laborales hasta judiciales.

En la actualidad, existen diversas formas de mediación que están presente en todas las culturas cuando existe un conflicto. Además, se da cuando dos o más partes tienen un problema que no se ha podido solucionar, entonces buscan un tercero imparcial que ayude en las negociaciones y la solución del conflicto.

La mediación es un método alternativo de solución de conflictos que muchos países usan y tienen plasmado en sus leyes. En Ecuador la Constitución dice en su Art. 190.- Se reconoce el arbitraje, la mediación y otros procedimientos alternativos para la solución de conflictos. Estos procedimientos se aplicarán con sujeción a la ley, en materias en las que por su naturaleza se pueda transigir. En la contratación pública procederá el arbitraje en derecho, previo pronunciamiento favorable de la Procuraduría General del Estado, conforme a las condiciones establecidas en la ley. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008)

Para la solución de conflictos laborales se pueden utilizar varios métodos o alternativas entre estas la mediación. Sus principales ventajas son el contacto directo, mejor entendimiento de lo que Las partes buscan y la accesibilidad económica. Es importante que sea voluntario y se respeten los principales principios de la mediación.

La mediación llega a ser una herramienta de mucha utilidad en el momento de resolver conflictos laborales de una forma más privada, menos tensa y efectiva, sin embargo, es importante tener conocimiento y capacitación sobre el tema. “En el mundo actual, el aumento de la conflictividad y la demora en su solución en sede judicial, ha traído consigo la búsqueda de vías alternativas que contribuyan a disminuir la carga de los órganos judiciales; que brinden una solución rápida y que propicien la obtención de efectos positivos para las partes en conflicto, para la sociedad y para la seguridad ciudadana”.

La generalización del uso de la mediación en la solución de los conflictos laborales en Ecuador, no solo favorecerá la descongestión judicial, sino que contribuirá a aumentar la gestión conciliatoria. De esta forma, se encaminan los esfuerzos hacia el logro de una cultura de paz en los trabajadores y los empleadores, se promueve la autocomposición de sus controversias y sería un aporte considerable para disminuir la contradicción y judicialización de las controversias laborales.

La mediación ha sentado las bases para solucionar los conflictos laborales. Ello juega un papel trascendental para las personas de escasos recursos que no cuentan con el apoyo de profesionales del derecho que lo asistan en un procedimiento judicial el cual además de ser oneroso es lento y está sujeto a la decisión del juez que muchas veces obedece a intereses que favorecen de manera injusta y parcializada a alguna de las partes litigantes. Estas situaciones anómalas han motivado a investigar planteando la interrogante general: ¿Se considera a la mediación una herramienta en la resolución de conflictos laborales en el distrito educación?

La presente de investigación se construye en teorías y técnicas de administración, específicamente en gestión pública, puesto que comprende a la mediación como herramienta para la resolución de conflictos laborales, con el objetivo de resolver los problemas de manera eficiente y efectiva. Además, al no existir investigaciones de este tipo dentro del Cantón servirá como antecedente para las futuras investigaciones, y se tomará de ejemplo en otras Instituciones para mejorar su

solución de conflictos. Además, aportar con material bibliográfico que pueden servir para futuros trabajos de investigación.

Los métodos, procedimientos y técnicas e instrumentos de recolección de datos que se utilizaron en el estudio, fueron validados por investigadores y confirmaran su validez y confiabilidad en otras investigaciones.

Este estudio pretende establecer a la mediación como herramienta de resolución de conflictos laborales, será de ayuda para los servidores públicos del distrito 14D05 Taisha- Educación, ya que, al existir una figura como la mediación dentro del reglamento interno de la institución, se permite una mayor efectividad en materia de conflictos laborales.

El presente estudio es importante por su implicación social, debido a que será de ayuda para los servidores públicos del Distrito 14D05 Taisha- Educación, para mayor efectividad en la resolución de conflictos que mejorará el ambiente laboral. También, se evitará de esta manera llegar a un juicio, que puede ser desgastante y costoso.

Su objetivo general de la investigación es determinar si la mediación es una herramienta en la resolución de conflictos laborales en distrito educación, y como logros específicos tenemos: a) Describir la mediación como proceso conciliador en los conflictos laborales en distrito educación, b) Describir la resolución de conflictos laborales en el distrito de educación; c) Determinar de qué manera la mediación se constituye en una herramienta para la resolución de conflictos laborales en distrito educación.

CAPITULO II

2. REVISIÓN DE LITERATURA (Estado del Arte)

2.1. Bases teórico - científicas.

2.1.1. Mediación.

Es una actividad desarrollada por una persona de confianza de quienes sostienen intereses contrapuestos, con el fin de evitar o finalizar un litigio, la mediación es un proceso dirimente y conciliador para los conflictos (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008)

La mediación es un procedimiento jurídico de resolución extrajudicial de conflictos entre las personas, caracterizado por la intervención de una tercera parte, neutral e imparcial respecto de las partes en controversia, que aceptan que las auxilie en la búsqueda de una solución satisfactoria para ambas, dentro de los límites fijados por la ley. (Miranzo de Mateo, 2011)

Para ser mediador se necesita ser competente para entender los objetivos, creencias y percepciones de las partes para poder asistirlos durante la mediación, a la vez que ayudarles en:

- Examinar sus problemas
- Identificar y entender las causas subyacentes al conflicto
- Comunicarse constructivamente
- Encontrar opciones que puedan ayudar a manejar sus problemas
- Escoger las mejores soluciones mutuamente aceptadas
- Alcanzar acuerdos mutuamente aceptables que les ayudarán a lidiar con sus conflictos.

(Salcedo & Jennings, 2016)

Tipos de mediadores:

Existen varios tipos de mediadores, pues los procesos de mediación responden a las prácticas sociales y culturales del contexto que los generó. Sin embargo, podemos mencionar cuatro tipos fundamentales: El mediador independiente • El mediador de redes sociales • El mediador administrativo-gerencial • El mediador de intereses. (Salcedo & Jennings, 2016)

Se consideran roles en el proceso a: • Disponibilidad de tiempo • Reflexionar sobre las principales causas subyacentes al conflicto • Determinar sus intereses y necesidades • Cooperar con el mediador y la otra parte para identificar posibles soluciones • Pensar y realizar una valoración de todas las alternativas de resolución planteadas • Ser consciente del punto de vista, intereses y necesidades de la otra parte • Contribuir constructivamente al diálogo durante la mediación • Comprometerse a implementar los acuerdos alcanzados. (Salcedo & Jennings, 2016)

Son consideraciones éticas a los siguientes:

1.- La imparcialidad significa que el mediador tiene la habilidad de distanciar sus puntos de vista del de las partes, sin influenciar el resultado de la mediación, enfocándose solamente en ayudar a las partes en conflicto a que tomen sus propias decisiones. 2.- La confianza, la cual es un eje de la mediación, pues las partes necesitan sentir que el mediador entiende sus necesidades y las toma en cuenta, siendo a la vez lo suficientemente competente para guiarlos con imparcialidad hacia la búsqueda de soluciones consensuadas y sostenibles en el tiempo. Así, el mediador necesita asegurar que ninguna de las partes sea negativamente afectada psicológica, física o emocionalmente. Sin un clima de confianza las partes no se sentirán cómodas para expresar sus preocupaciones e intereses que motivan el conflicto. (Salcedo & Jennings, 2016)

3.- La confidencialidad, hace referencia al manejo de información durante las sesiones de mediación. Esta información no puede ser comunicada a otros fuera de la sala de mediación, exceptuando la existencia de un acto de violencia entre

las partes que deba ser comunicado a las autoridades pertinentes (policía, jueces, etc.). Todo el proceso de mediación se puede ver afectado por la falta de confidencialidad, por tanto, el mediador debe explicar a las partes las medidas adoptadas para asegurar su fiel cumplimiento. El que las partes tengan la confianza de hablar libremente en un ambiente seguro contribuye en gran medida a la consecución de acuerdos. 4.- La neutralidad se puede observar fácilmente por las partes en función de cómo actúa el mediador y cómo se comunica con ellos durante el proceso de mediación. Por lo tanto, el mediador tiene que asegurarse de que ambas partes sean tratadas de una manera similar, que les permita tener la misma oportunidad de expresar sus problemas, intereses y necesidades. Además, el mediador debe chequearse a sí mismo continuamente para garantizar que partes no sientan que uno está siendo tratado mejor que el otro". (Salcedo & Jennings, 2016)

Ventajas de la mediación

Es más rápida que los juicios en los tribunales. Menos costosa. Más fácil de establecer en ambientes como escuelas, comunidades, organizaciones, etc. Propicia una menor confrontación y contradicción entre las partes. Empodera a las partes para que controlen el resultado del proceso. Permite a las partes desarrollar su creatividad en la búsqueda de soluciones. Promueve un entorno seguro en el que las partes hablan de sus problemas, necesidades, valores e intereses, mientras que formulan sus propias soluciones. Desarrolla una perspectiva en que las partes son vistas como sujetos gestores de resolución, removiéndolo el negativismo que pesa sobre ellas y la búsqueda de "culpables". Ayuda a mejorar las relaciones entre las partes. Fomenta un entorno en el que cada parte trabaja con la otra hacia un "ganar-ganar" y la creación de una solución mutuamente aceptable. Promueve acuerdos más duraderos entre las partes, pues son fruto del diálogo y del consenso. Es beneficiosa para las partes que tienen que relacionarse permanentemente a mediano y largo plazo (Salcedo & Jennings, 2016)

2.1.2. Conflictos laborales.

Conflictos laborales

Son aquellos problemas que suelen presentarse en el lugar del trabajo y que afectan a las actividades de la empresa ya que el ambiente se torna desagradable, los conflictos pueden ser diferencias que existen entre los trabajadores de una empresa. (Pacheco y Zapata, 2015)

Los conflictos de trabajo, en sentido estricto, “son las diferencias que pueden suscitarse entre trabajadores y patrones, sólo entre aquéllos o sólo entre éstos, como consecuencia o con motivo del nacimiento, modificación o cumplimiento de las relaciones individuales o colectivas de trabajo. (Dau, 2015)

Los tipos y las causas de los conflictos laborales

Los conflictos laborales pueden ser de poca o gran importancia, individuales o colectivos, limitarse a un lugar de trabajo o extenderse a lo largo de varias empresas. Las causas de dichos conflictos son muchas y diversas y van desde una simple queja de un empleado sobre los derechos de pago, una queja de un grupo de empleados respecto de condiciones laborales peligrosas o insalubres, hasta el paro de todos los empleados de un sitio de trabajo objetando que se les impide crear un sindicato para promover sus intereses (Organización Internacional de Trabajo, OIT, 2013)

Según (Organización Internacional de Trabajo, 2013) en los tipos de conflictos se consideran a:

- a. Un conflicto individual, tiene lugar entre un empleado y su empleador. También se considera como individual el conflicto entre un número de empleados y su empleador, siempre que los empleados actúen de forma individual y no como grupo.

- b. Un conflicto colectivo tiene lugar entre un número de empleados que actúan en conjunto contra su empleador.
- c. Un conflicto sobre derechos es aquel referido a derechos existentes fijados por ley, por un acuerdo de convenio colectivo o por un contrato de trabajo individual. Estos conflictos por lo general toman la forma de un reclamo de los empleados dado que no han visto satisfechos sus derechos, tales como el pago de su salario, el pago de horas extra, el goce de vacaciones y un entorno laboral adecuado (en efecto, todo derecho que ya exista por ley).
- d. Los conflictos sobre derechos pueden ser individuales o colectivos.
- e. Un conflicto sobre intereses, es aquel concerniente a la creación de nuevos derechos y obligaciones. En la práctica, la mayoría de estos conflictos son una manifestación del fracaso del proceso de negociación, en el cual las partes no han logrado llegar a un acuerdo acerca de las condiciones de empleo que aplicarán en el futuro.

Según OIT (2013), en la resolución de conflictos, por lo general, existen cuatro enfoques sobre la resolución de conflictos, a saber:

- a. La elusión, cuando una parte simplemente no es capaz de abordar un conflicto.
- b. El poder, cuando una parte emplea la coacción para forzar a la otra a hacer lo que ella desea.
- c. Los derechos, cuando una parte usa una norma de derecho o equidad para resolver el conflicto.
- d. El consenso, cuando una parte se empeña en conciliar, transigir o adoptar posturas o necesidades subyacentes.

De acuerdo OIT (2013) los sistemas de resolución de conflictos laborales son:

1. **Diálogo:** “Proceso de hablar y escuchar, compartir información, ideas y preocupaciones. 2. **Negociación:** Proceso en el que dos o más partes con intereses tanto en común como contrapuestos se reúnen para hablar y escuchar a fin de llegar a un acuerdo mutuamente aceptable. Conciliación/mediación reglamentaria: Proceso mediante el cual el conciliador/mediador

designado por el Estado ayuda a las partes del conflicto a tratar de llegar a un acuerdo. Por lo general es un proceso obligatorio mediante el cual una parte somete el conflicto a conciliación y la otra parte está obligada a asistir. A los fines del presente análisis, los términos conciliación y mediación se usan de manera intercambiable”. **3. Conciliación/ mediación voluntaria:** “Proceso voluntario en el cual un tercero aceptado por ambas partes las ayuda a tratar de llegar a un acuerdo. **4. Arbitraje reglamentario:** Proceso obligatorio mediante el cual un árbitro designado por el Estado conoce las causas respectivas de las partes y luego toma una decisión respecto del conflicto entre ellas. El proceso está por lo general sujeto a revisión, pero no a apelación. **5. Arbitraje voluntario:** Proceso voluntario mediante el cual un tercero aceptado por ambas partes conoce las causas respectivas de las partes y luego toma una decisión respecto del conflicto entre ellas. El proceso está por lo general sujeto a revisión, pero no a apelación”. **6. Resolución judicial del tribunal de trabajo:** Proceso obligatorio mediante el cual un juez designado por el Estado conoce las causas respectivas de las partes y luego toma una decisión respecto del conflicto entre ellas. El proceso está por lo general sujeto a revisión y a apelación. **7. Huelga:** Cese del trabajo causado por la negativa de los empleados a trabajar. **8. Cierre patronal:** Cese del trabajo causado por el empleador en cuanto impide trabajar a los empleados mediante el cierre del negocio.

Relaciones laborales

Las relaciones laborales abordan las interacciones entre empleadores y empleados y sus respectivas organizaciones, influidas por las intervenciones gubernamentales, en el trabajo, o que surjan fuera de la situación laboral (OIT, 2013)

Las partes en interacción

Según OIT(2013), “Para comprender mejor la naturaleza de las relaciones laborales y el grado en el que predominan la cooperación o el conflicto es necesario examinar,

por un lado, la naturaleza y las características de las partes que interactúan, y los entornos en los que interactúan, por el otro”.

Las partes en interacción pueden ser: Un empleado, un empleador, un grupo o sindicato de empleados, una organización de empleadores, una central sindical, una federación de empleadores y agencias gubernamentales. Las partes en interacción se pueden distinguir gracias a los siguientes aspectos: el poder que poseen, sus valores y el entorno en el que operan.

2.2. Antecedentes.

Para Álvarez, López y Silva, (2019) en su trabajo: “Satisfacción laboral en una organización human care de la Bahía de Guayaquil.” Tuvo como objetivo dar a conocer los factores más importantes de la satisfacción laboral en los empleados de una empresa comercializadora de productos de cuidado personal en la zona mercantil de la bahía de Guayaquil. El diseño investigativo utilizado fue no experimental, tipo transversal. En su desarrollo, se utilizó el cuestionario de Satisfacción laboral S20/23 de Melía y Peiró; este, presentó un nivel de consistencia interna alta ($\alpha = 0.90$). El estudio tuvo una muestra por conveniencia de 201 empleados; el proceso en general se llevó a cabo en el año 2018. Se encontró que la participación en la toma de decisiones, la remuneración y las condiciones físicas son factores de insatisfacción laboral. Una de las conclusiones predominantes fue que el sistema de compensaciones y las condiciones de trabajo influyen en la satisfacción de los trabajadores.

Pachas (2018) en su tesis titulada, La Mediación en los conflictos y las relaciones interpersonales entre enfermeras del Hospital San José, Callao, 2017. Su objetivo tesis fue analizar la relación entre el uso de la técnica de la mediación en los conflictos con la mejora de las relaciones interpersonales en el personal de enfermería del hospital San José, Callao. Además, de relacionar la mediación de conflictos con las relaciones interpersonales al grado de comunicación, actitudes y manera de tratar. También, hace énfasis que para que un proceso sea exitoso se debe tomar 3 criterios en cuenta dentro de la mediación. Debe tener un proceso acorde, un enfoque claro, justo, y por supuesto, llegar a buenos acuerdos, y todo

esto forma la **Mediación**. En el área laboral es indispensable mantener buenas relaciones con los demás para mayor organización, además esto es fundamental para solucionar conflictos.

Tejada, (2018) en su trabajo de investigación denominado, “Mediación pedagógica y pensamiento creativo en estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos”, el objetivo fue determinar la relación que tiene la mediación pedagógica y el pensamiento creativo de los sujetos investigados. Se aplicó un cuestionario para medir la variable independiente y un test para la variable dependiente. Los resultados obtenidos dieron que la mediación pedagógica se centra en un nivel medio o regular; y en tanto a la variable de pensamiento creativo tiene el mismo nivel, lo que nos da que la relación es positiva entre estas variables.

Badaraco & Inga (2017) en su tesis titulada, Técnicas de mediación de conflictos y su Influencia en el clima organizacional en el proceso educativo de la carrera de Derecho de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil”, tuvo por objetivo explicar cómo el empleo adecuado de las técnicas de mediación logra mejorar el clima organizacional de los sujetos en estudio. De esta forma, concluyó, que las técnicas de mediación permiten enfrentar con éxito la mediación de conflictos, siendo de esta forma una vía hacia la transformación de la forma de ver como se resuelven problemas. Se demostró que la mediación es una excelente estrategia que se puede usar en diferentes sujetos de estudio, llevando, por supuesto, una nueva cultura de paz, donde se ha afianzado nuevas formas de gestionar los conflictos.

Díaz (2016) en su tesis titulada, La Calidad de la mediación en Nuevo León, México”, determinó que la nueva forma de acceder a la justicia en un ambiente de paz y diálogo es la mediación, con este alterno método de solución de conflictos se llega a resultados positivos para las dos partes. La Mediación es una manera de solucionar conflictos mediante el diálogo voluntario y un proceso flexible, donde se busca llegar a resolver la controversia con la colaboración de un tercero imparcial. Este método logra que se resuelva de manera oportuna y rápida sin esperar un litigio judicial, y es importante que tenga principios con los que regirse,

tales como: voluntariedad, confidencialidad, neutralidad, imparcialidad, equidad, legalidad y honestidad. Hay que tener en cuenta que la mediación es muy diferente a la negociación y al arbitraje, ya que en este proceso se busca que las dos partes logren llegar a acuerdos favorables con un tercero independiente. La mediación no solo agiliza el proceso, sino que evita la tensión emocional, el litigio con la familia y en el trabajo, además favorece el ejercicio de cooperación y respeto mutuo, también hay que tener en cuenta que es más económico y mantiene las relaciones interpersonales.

Guerrero (2016) en su tesis denominada, Criterios para el diseño de estrategias de resolución de conflictos al interior de las familias de estudiantes adolescentes., tuvo por objeto primordial identificar los criterios para un correcto diseño de estrategias con el objetivo de identificar y diferenciar los conflictos y la mejor forma de resolverlos. Investigación cualitativa y descriptiva, por lo que se hizo la revisión de documentos. La investigación busco determinar los criterios a usar en el empleo de estrategias en cuento a resolución de conflictos, estos deben darse con honradez, coherencia, credibilidad, confidencialidad, para cumplir con los objetivos planteados, de esta forma se ayuda a los sujetos en investigación.

Robertis (2014) en su tesis titulada, Influencia de la mediación como medio alternativo de solución de conflictos laborales y en especial en las mediaciones de los trabajadores, Incoadas en el Circuito Judicial Laboral de Puerto Cabello, Estado Carabobo, tuvo por objetivo vincular la mediación como medio alternativo de solución de conflictos laborales especialmente en las mediaciones de los trabajadores, incoadas en el Circuito Judicial Laboral de Puerto Cabello, Estado Carabobo. Además, se debe buscar siempre el acercamiento entre las personas en conflicto, ayudarlas a identificar los intereses para llegar a un acuerdo satisfactorio para las dos partes, y de esta forma evitar un juicio largo y tedioso que llevará a los mismos resultados, pero en un tiempo prolongado. En conclusión, el trabajo investigativo logro causar un impacto dando a conocer que la mediación es un proceso cuyo objetivo es la resolución de controversias, que tiene sus métodos y procesos donde se busca la ayuda de un profesional que sea neutral, es decir que no tengo intereses dentro del conflicto.

Pullupaxi (2014) en su tesis, La Mediación y los conflictos individuales de trabajo en la legislación ecuatoriana tuvo como objetivo entender cómo afecta la no obligatoriedad de la mediación en los conflictos individuales de trabajo y todo lo que se deriva de esta problemática. Lo que se quiere conseguir es lograr desarrollar un trabajo investigativo que cree una cultura pacífica y la resolución de conflictos con métodos alternativos, tales como la mediación. Además, proponen como solución que se tome en cuenta esta medida, pero de forma obligatoria, es decir que exista una ley para las partes. A modo de conclusión, “tenemos que la mediación es un procedimiento que favorece a las partes involucradas en un conflicto, el cual conlleva a la solución pacífica del mismo, atendiendo a los principios de celeridad y economía procesal, evitando el desgaste de recursos humanos, materiales y económicos. Además, cualquier conflicto en materia laboral puede ser resuelto mediante un proceso de mediación; el cual debe ser obligatorio, y; en todo caso no susceptible de reclamación, toda vez, que refleja la voluntad de las partes que dan por terminado el conflicto por vía amigable.

De La Cruz y Orosco (2013) en su tesis titulada, El Consejo Educativo Institucional y la resolución de conflictos de docentes del nivel secundaria en las instituciones educativas de la red educativa N°09, UGEL N°06 Vitarte, 2012., tuvo por objetivo entender si existe o no relación entre el Consejo Educativo Institucional y la resolución de conflictos de docentes. Se trabajó con encuestas y cuestionarios para encontrar la relación existente. Los resultados dieron que si existe una correlación entre las variables del Consejo Educativo Institucional y la resolución de conflictos.

Pelayo (2011) en su trabajo de Investigación, La mediación como vía complementaria de resolución de conflictos. (Tesis doctoral). Universidad de Salamanca. Tuvo por objetivo analizar como la mediación se ha vuelto muy popular en los últimos tiempos, llegando a ser un método de resolución de conflictos, se ha desarrollado mucha legislación en esta última década. Lo que se intenta presentar en una solución que puede funcionar de manera más útil e incluso más fácil que resolverlo a través de tribunales. Este trabajo de investigación aborda diversos temas que se entrelazan con la mediación, de esta manera busca dar una teoría general. También, da argumentos sólidos sobre cómo funciona la mediación

en temas administrativos, además, de analizar la legislación y la constitucionalización de la mediación. Por esto, este trabajo sirve para conceptualizar, entender a la mediación como una forma de resolución de conflictos.

Santamaría, (2017) en su tesis, Estudio de la mediación como mecanismo de conciliación para lograr acuerdos resolutorios de conflictos, nos expone que el objetivo de la mediación es el dialogo, la justicia y la cultura de la paz como estrategia de la disminución del conflicto. En este trabajo podemos verificar que el rol fundamental del mediador es ser el conciliador en el conflicto. En este trabajo, podemos diferenciar los conceptos entre Mediación y Conciliación, que a nivel superficial son muy parecidos ya que buscan el mismo objetivo. Sin embargo, la Mediación es un procedimiento en la cual interviene un tercero neutral llamado mediador y la conciliación es una diligencia que el juez que conoce la causa, inevitablemente tiene que ordenar dentro de la sustanciación del proceso.

Narváez y Fiallos (2016) en el trabajo de su tesis titulado, Herramienta metodológica en el proceso de enseñanza aprendizaje de la mediación en la carrera de derecho de la Uniandes, y la cultura de paz, afirma que es muy importante identificar las causas del conflicto, con esto se puede enfocar de mejor manera la técnica de mediación. Las causas pueden ser infinitas, tales como: Bienes, Principios, Territorio, Relaciones Interpersonales, Pugna de poder, laboral, etc. una vez identificadas las razones el mediador debe tomar medidas que eviten un conflicto más grande, siempre hay que ser cautelosos y tener toda la información correspondiente. Hay que tener en cuenta que la Mediación es una alternativa diferente de la manera tradicional, es decir que no consiste en ganar y perder sino en buscar la solución idónea que beneficie a las dos partes, además de agilizar todo el proceso al evitar lo judicial. La Resolución alternativa de Conflictos (R.A.C.), o los Medios Alternativos de Conflictos (M.A.S.C), han sido un gran apoyo a la hora de reducir la carga del sistema judicial, logrando un espacio en el mundo legal.

Bravo (2016) en su tesis, Mediación y conciliación: aplicación en el sector público en conflictos de bienes de consumo, el objetivo fue: Aplicar de modo eficiente y apropiado los procesos alternos de solución en los conflictos de utilización dentro

del sector público, amparándose en la Constitución, Ley de Arbitraje y mediación, y en las Resoluciones del Consejo de la Judicatura en materia de mediación, por ser el organismo rector de los mismos; desde siempre distintas maneras de resolver los conflictos, considerando el tipo de configuración social”. Esto quiere decir, que es importante respetar los principios y tomar la mediación de una forma seria y profesional, ya que es un método alternativo de justicia que nos facilita cualquier proceso. Además, si nos basamos en la historia y la tradición, muchas culturas han usado esta práctica de forma inconsciente y automática para solucionar los conflictos que suscitaban en su sociedad.

Borja & Pérez (2016) en su tesis titulada Análisis del principio de interculturalidad y el procedimiento aplicado en el caso de peculado cometido en la red escolar autónoma del centro educativo comunitario intercultural bilingüe Shuar kuakash. El presente trabajo investigativo tuvo por finalidad demostrar como la justicia indígena es atropellada por parte de la justicia ordinaria pese a existir normas, principios y garantías constitucionales, conocer el debido proceso en la aplicación de la justicia indígena de las comunidades sin interferencia de la justicia ordinaria, sin discriminación de etnia, cultura y costumbre, respetando su derecho ancestral mediante el estudio antropológico del procesado antes de iniciarse su procesamiento y juzgamiento. Además se identificará a una justicia indígena desamparada, desprotegida, en la cual encontramos indígenas investigados por Fiscales colonos y son juzgados por jueces ordinarios que desconocen el derecho ancestral de los pueblos y nacionalidades indígenas, contravienen normas y procedimientos, vulneran derechos ancestrales y derechos constitucionales como el derecho de interculturalidad y normas de Tratados internacionales reconocidos por el Ecuador, se desconoce su origen, las costumbres, el *modus vivendi* del indígena su mente, todo tiene el carácter de comunitario, sus tierras, costumbres y hasta su forma de vida- derecho consuetudinario, ahí viene la pregunta: ¿Se está respetando los principios de interculturalidad, plurinacionalidad y diversidad étnicas de los pueblos indígenas al ser juzgados por la justicia ordinaria?. Por ello resulta urgente contar con una herramienta que coordine y coopere tanto a la justicia indígena como a la justicia ordinaria al momento de juzgarse al sector indígena.

2.3. Definición de términos básicos

Contrato Individual de Trabajo:

Es el que se lleva a cabo entre un empleador y un trabajador. En este documento se dejan establecidas las condiciones mínimas del trabajo (Organización Internacional de Trabajo, 2013).

Conflictos laborales

Son aquellos problemas que suelen presentarse en el lugar del trabajo y que afectan a las actividades de la empresa ya que el ambiente se torna desagradable, los conflictos pueden ser diferencias que existen entre los trabajadores de una empresa. (Salcedo y Jennings, 2016).

Sindicato:

Son organizaciones de trabajadores que se forman para la obtención de beneficios comunes. No todos los trabajadores pueden formar sindicatos, solo pueden hacerlo los trabajadores del sector privado y de las empresas del Estado. (Organización Internacional de Trabajo, 2013)

Debido proceso

El desarrollo de un proceso legal aplicándose reglas, normas y principios justos y debidamente establecidos (Dau, 2015).

Diálogo social

Discusión y cooperación entre los interlocutores sociales respecto a cuestiones de interés común, como la política económica y social. Incluye la participación del Estado cuando se practica el tripartidismo (Organización Internacional de Trabajo, 2013)

Convenio colectivo

Acuerdo, generalmente por escrito, que incorpora los resultados de una negociación colectiva entre representantes de trabajadores y empleadores. También contrato colectivo (Organización Internacional de Trabajo, 2013).

Arbitraje

Medio para resolver conflictos laborales fuera de los tribunales, con la intervención de una tercera parte neutral, que puede ser un árbitro individual o un consejo de arbitraje. En el caso del arbitraje no vinculante las partes en litigio son libres de rechazar la recomendación de la tercera parte, mientras que cuando el arbitraje se considera vinculante están obligadas a acatar su decisión. Se entiende por arbitraje obligatorio cuando el proceso no se inicia voluntariamente a petición de ambas partes, sino que está dispuesto por la ley o decidido por las autoridades. (Organización Internacional de Trabajo, 2013)

Resolución de conflictos Laborales.

La solución de conflictos por procedimientos informales tiene por objeto proporcionar un procedimiento voluntario, flexible, confidencial e informal con miras a resolver los problemas en el lugar de trabajo (OIT, 2013).

CAPITULO III

3. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis.

Tipo de estudio

El Tipo de estudio fue descriptivo – correlacional.

Los estudios correlacionales miden las dos o más variables que se pretende ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos y después se analiza la correlación. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014)

Diseño de la investigación.

Investigación es no experimental

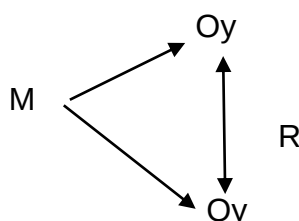
La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente la variable independiente. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos (Hernández et al, 2014, p.245).

La investigación no experimental o ex-post-facto es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones (Hernández et al, 2014, p.245).

Diseño transversal.

Donde los datos de las variables se recogerán en un solo momento. Aquella en la cual se obtiene información del objeto de estudio (población o muestra) una única vez en un momento dado. (Bernal, 2016)

Esquematiizándose de la manera siguiente:



Dónde:

M : Muestra

Ox : variable: La mediación

Oy : variable 2: Resolución de conflictos laborales

R : Relación entre las variables

3.2. Población, muestra y muestreo.

Población.

Estuvo conformada por el total de 24 servidores públicos administrativos del Distrito 14D05 Taisha-Educación. (Cuadro 1)

Población es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo (Bernal, 2016).

Cuadro 1: Población de servidores públicos del distrito D05 Taisha - Educación.

Poblaciones	Frecuencia
Director distrital	1
Jefes Departamentales	9
Analistas departamentales	5
Administradores Circuitales	8
Asistente Distrital	1
Total	24

Fuente: UPER. Distrito 14D05Taisha-Educación.

Muestra

Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio. (Bernal, 2016)

Para nuestro estudio los elementos fueron igual a la población tomando la característica de muestra por conveniencia.

Muestreo

Considerando la característica de la muestra se empleará el muestreo no probabilístico; donde todos los elementos de la muestra se aplicaron la encuesta. No se conoce la probabilidad con la que se puede seleccionar a cada individuo.

3.3. Método, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Métodos

Descriptivo

Se utilizó para recoger, organizar, resumir, presentar, analizar y generalizar los resultados de las observaciones de nuestro objeto de estudio. Lo que implicó la recopilación y presentación sistemática de los datos obtenidos con el fin de establecer

una idea clara de una determinada situación en este caso la mediación y resolución de conflictos laborales.

Método inductivo.

Método empleado tanto en la recolección de la información, así como en la elaboración del marco teórico al establecerse las categorías y dimensiones de la mediación y la resolución de conflictos laborales; dándole un tratamiento a la información desde los conceptos básico hasta arribar a las conclusiones.

Técnicas de recolección de datos.

Técnica documental.

Se revisaron, observaron y analizaron la información contenida en la literatura de los textos y en registros e informes del distrito educación 14D05, que se compilaron mediante fichas bibliográficas.

Técnica de la Encuesta

Es una de las técnicas de recolección de información más usadas, a pesar de que cada vez pierde mayor credibilidad por el sesgo de las personas encuestadas (Bernal, 2016, 194).

Instrumentos

Cuestionario.

Son preguntas dirigidas a los servidores públicos, elaborado con preguntas cerradas y que permitirán recabar información sobre las variables de estudio. La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas” (Bernal, 2016, p.194).

Fichas bibliográficas.

Permitieron extraer información de libros, revistas, trabajos de grado para sustentar las variables en estudio.

3.4. Plan de procesamiento y análisis de datos

Recolección de datos.

Respecto a la información del material bibliográfico contenida en los textos bibliográficos, artículos académicos, y documentos que se obtuvieron vía Internet fue compilada en fichas bibliográfica. Los datos recolectados mediante la aplicación de la técnica de la encuesta, fueron ingresados en una base de datos con el apoyo del Programa Estadístico para las Ciencias Sociales – SPSS, para el procesamiento, tabulación, análisis de la información, obtención de los resultados y luego, procesarlos por medio de cuadros, estadísticos y figuras, haciendo uso del software mencionado a fin de realizar la interpretación respectiva de las preguntas contenidas en los cuestionarios aplicados. Se emplearon las técnicas de la inferencia estadística, resumidas en los cuadros para la presentación de la información y fundamentación de los resultados y la discusión. Luego de la exposición de los resultados y su prevalencia, que incluye la contrastación de la hipótesis; se realizó la discusión de los hechos más relevantes encontrados durante la investigación, para terminar con las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

3.5. Formulación de la hipótesis

Hipótesis general.

H_A: La mediación es una herramienta favorable en la resolución de conflictos laborales en el distrito 14D05 Taisha- Educación, Morona Santiago- Ecuador, 2020.

H₀: La mediación no es una herramienta favorable en la resolución de conflictos laborales en el distrito 14D05 Taisha- Educación, Morona Santiago- Ecuador, 2020.

3.6. Definición y operacionalización de variables.

Variable 1: La Mediación.

Definición conceptual:

Mediación

Proceso mediante el cual los participantes, con la asistencia de una persona o personas neutrales, aíslan sistemáticamente los problemas en disputa con el objeto de encontrar opciones, considerar alternativas y llegar a un acuerdo mutuo ajustándose a sus necesidades. (Calcaterra, 2010)

Definición operacional.

Esta variable se medirá mediante sus dimensiones: mediador y propuestas y sus indicadores de registración, personalidad, experiencia, comunicación y definición de resultados, de cuyos contenidos se formularán preguntas las mismas que serán dirigidas a los servidores administrativos. del distrito educación 14D05. (Cuadro 2)

Cuadro 2: Dimensiones e indicadores variable mediación

Dimensiones	Indicadores	Ítems
1. Mediador	. Registración	1
	. Personalidad	2, 3,
	. Experiencia	4, 5
2. Propuestas	Comunicación	6, 7
	Definición de resultados	8, 9, 10

Fuente: Cuestionario.

Variable 2: Resolución de conflictos laborales

Definición conceptual

La finalidad de resolver un problema en el lugar de trabajo logrando así un entendimiento y respeto mutuo en el cual ninguna de las partes afectadas se vea perjudicada, la solución de conflictos debe contener métodos y estrategias que logren el cambio en cada uno de los empleados y así contar con un ambiente armonioso. (Pacheco y Zapata, 2015)

Definición operacional:

Esta variable se medirá a través de sus dimensiones: base jurídica, métodos y técnicas, intereses de las partes y eficacia, y sus indicadores regulación jurídica, procesos, beneficios y resultados de cuyos contenidos se formularán preguntas las mismas que serán dirigidas a los servidores administrativos. Del distrito educación 14D05. (Cuadro 3)

Cuadro 3: Dimensiones e indicadores de la variable de Resolución de conflictos laborales

Dimensiones	indicadores	Ítems
1.Base jurídica	. Regulación jurídica	1, 2.
2. Métodos y técnicas	. Procesos	3, 4, 5
3. Intereses de las partes	. beneficios	6,7
3. Eficacia	. Resultados	.8, 9, 10

Fuente: Cuestionario

CAPITULO IV

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

4.1.1. Análisis descriptivos

Cuadro 4: La mediación como herramienta en la resolución de conflictos laborales.

Niveles	Puntaje	Resolución de conflictos			
		Mediación			
		N° Encuest.	%	N° Encuest.	%
Alto	14 - 18	15	63%	17	71%
Medio	10 - 13	9	37%	7	29%
Bajo	6 - 9	0	0%	0	0%
Total		24	100%	24	100%

Fuente: Encuesta aplicada

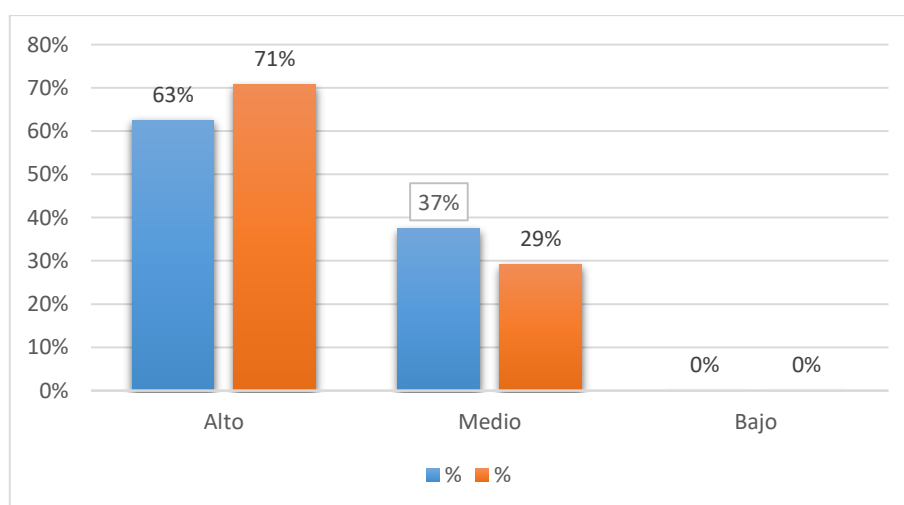


Figura 1: Comportamiento de la mediación en la resolución de conflictos laborales.

Fuente: Encuesta aplicada.

Se puede distinguir en el cuadro 4 y figura 1, que la variable mediación de acuerdo a las respuestas de los colaboradores tuvo un nivel alto con el 63,0%, para el nivel medio con 37,0% y para el nivel bajo con el 0,0% quienes consideran a la mediación como una herramienta en la resolución de conflictos laborales que corresponde a un nivel alto de 71,0% de aceptación, para el nivel medio 29,0% y para el nivel bajo 0,0% de las contestaciones de los colaboradores del distrito educación.

De la mediación

En el distrito educación 14D05, cantón Taisha, para la resolución de conflictos laborales, se establece una Comisión constituida por la comisión está formado por el director Distrital (máxima autoridad de educación de la zona) jefe de Talento Humano, jefe de Apoyo Seguimiento Regulación y Evaluación (ASRE), quienes extiende la comunicación con las partes interesadas. Los roles personales que cumplen las personas mediadoras se distinguen en el cuadro 5:

Cuadro 5: Rol del mediador

Rol de mediador	N° de Encuestados	%
Mantener la calma	20	83 %
Estar dispuesto a ceder	18	75 %
Escuchar a los demás	22	92 %
Otras (Consideraciones éticas)	24	100 %

Fuente: Encuesta aplicada

De las encuestas realizadas a los de los colaboradores del distrito educación 14D05, respecto a los roles que cumple el mediador, del total de encuestados el 83 % manifestaron es mantener la calma, el 75 % respondieron que era están dispuestos a ceder, el 92 % indicaron que debería escuchar a los demás en tanto al 100% señalaron que debería ser las consideraciones éticas que involucra imparcialidad, confianza, confianza, confidencialidad y neutralidad.

Cuadro 6: Certámenes de mayor relevancia para la adquisición de conocimiento en mediación.

Fuente de conocimiento de la mediación	N° de Encuestados	%
Autosuperación personal	15	63 %
Cursos de educación continúa	20	83 %
Participación en certámenes	18	75 %
Publicidad	15	63 %
Intercambio con directivos y/o colegas	10	42 %
Otros (experiencia.)	8	33 %

Fuente: Encuesta aplicada

De las encuestas realizadas a los colaboradores del distrito educación 14D05, el 63 % dijeron que la fuente del conocimiento se encuentra en la autosuperación personal, el 83% manifestaron que está en los cursos de educación continua, el 75 % en la participación en certámenes, el 63% en la publicidad, el 42 % respondieron que se ubica con el intercambio de conocimientos con directivos y/o colegas, en tanto el 33 % indicaron que se encuentra en otros como experiencia y casos conocidos o lecturas relacionadas. (Cuadro 6)

De la resolución de conflictos laborales

De las encuestas realizadas a los colaboradores del total de encuestados del distrito de educación, respecto a los elementos para perfeccionar la aplicación de la mediación el 63% indicaron que está en incrementar el nivel profesional de los mediadores; el 83 % señalaron en generar aportes al conocimiento teórico y práctico sobre las posibilidades de transacción en la solución de conflictos laborales individuales, el 75 % en difundir las ventajas de la mediación, el 63 % en formación profesional de nuevos mediadores, el 63 % en fomentar una cultura de paz, el 33

%revisión de las lagunas legales, en tanto que el 42 % de los encuestado respondieron que está en la regulación de los vacíos legales; conforme se advierte en el cuadro 7:

Cuadro 7: Elementos para perfeccionar la aplicación de la mediación

Elementos para perfeccionar el uso de la mediación	N° de Encuestados	%
“Incrementar el nivel profesional de los mediadores”.	15	63 %
Generar aportes al “conocimiento teórico y práctico sobre las posibilidades de transacción en la solución de conflictos laborales individuales”.	20	83 %
“Difundir las ventajas de la mediación”.	18	75 %
“Formación profesional de nuevos mediadores”.	15	63 %
Fomentar una cultura de paz	15	63 %
Revisión de las lagunas legales	8	33 %
Regulación de los vacíos legales	10	42 %

Fuente: Encuesta aplicada.

En el cuadro 8 se puede apreciar que existen dificultades que limitan la aplicación de la mediación en la resolución de conflictos en el distrito educación, del total de encuestado el 92 % indicaron que se debe a la inexistencia de reglamentación, el 63% manifestaron que es la insuficiente producción teórica que justifique la posibilidad de usar la mediación en conflictos laborales individuales; el 75% a los vacíos en la regulación sustantiva y complementaria, el 67% a desconocimiento de los trabajadores y empleadores, el 83% es por la falta de mediadores capacitados, mientras el 92 % se da por insuficientes cursos y programas para la formación de mediadores, en tanto el 100% se debe a la presencia de la cultura del litigio en la sociedad ecuatoriana.

Cuadro 8: Dificultades que limitan el uso de la mediación en la resolución de conflictos.

Dificultades	N° Encuestados	%
Inexistencia de reglamentación	22	92
“Insuficiente producción teórica que justifique la posibilidad de usar la mediación en conflictos laborales individuales”.	15	63
Vacíos en la regulación sustantiva y complementaria	18	75
Desconocimiento de los trabajadores y empleadores.	16	67
Falta de mediadores capacitados.	20	83
Insuficientes cursos y programas para la formación de mediadores.	22	92
“Presencia de la cultura del litigio en la sociedad ecuatoriana”.	24	100

Fuente: Encuesta aplicada

4.1.2. Análisis correlacional

Prueba de hipótesis para el objetivo general:

H_A : La mediación es una herramienta favorable en la resolución de conflictos laborales en el distrito 14D05 Taisha- Educación, Morona Santiago- Ecuador, 2020.

H_0 : La mediación no es una herramienta favorable en la resolución de conflictos laborales en el distrito 14D05 Taisha- Educación, Morona Santiago- Ecuador, 2020.

Cuadro 9: Cuadro 9: Análisis correlacional entre la mediación y la resolución de conflictos.

			Resolución de conflictos	Mediación
Rho de Spearman	Resolución de conflictos	Coeficiente de correlación	1,000	,739**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	24	24
	Mediación	Coeficiente de correlación	,739**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	24	24

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la contrastación de la hipótesis general se muestra en el cuadro 3. Se obtuvo un valor correlacional de **0,739**, prueba de ello en el estado Rho de Spearman se evidencia una significancia p valor es igual a 0.000 que es menor a $p < 0.05$, existiendo una correlación positiva media entre las variables de estudio, aceptándose la hipótesis alterna, es decir La mediación es una herramienta favorable en la resolución de conflictos laborales en el distrito de educación.

4.2. Discusión

“En la República del Ecuador los trabajadores y empleadores demandan la implementación de medios alternativos ágiles para solucionar los conflictos que puedan surgir en el marco de las relaciones laborales. De una parte, no en todos los casos los trabajadores cuentan con los recursos económicos para asumir la contratación de abogados y asumir la demora de la tramitación de los procesos en sede judicial. De otra parte, las pequeñas y medianas empresas tampoco cuentan con los citados recursos”.

Considerando la legislación de la República, se conformó la unidad de Mediación laboral adscripta al Ministerio del Trabajo mediante el decreto supremo No. 1334 de 27 de noviembre de 1973 el que fue publicado en el registro oficial No. 446 de 4 de diciembre del mismo año. Posteriormente, esta dependencia se erigió como departamento y en 1975 se le dio la categoría de Dirección Nacional mediante la

Resolución No. 428 de 29 de agosto de 1975 que fue publicada en el Registro oficial No. 256 de 20 de agosto de 1980. (Dau, 2015). En la actual Constitución promulgada en el año 2008 se establece en el Art. 97: "Todas las organizaciones podrán desarrollar formas alternativas de mediación y solución de conflictos, en los casos que permita la ley; actuar por delegación de la autoridad competente, con asunción de la debida responsabilidad compartida con esta autoridad; demandar la reparación de daños ocasionados por entes públicos o privados; formular propuestas y reivindicaciones económicas, políticas, ambientales, sociales y culturales; y las demás iniciativas que contribuyan al buen vivir".

La denominación de medios alternativos de resolución de conflictos se asemeja con la de medios o vías alternativas de justicia, medios alternativos de solución de conflictos o *alternative dispute resolutions* en ingles. Se debe tener claro que no se trata de una renuncia a la justicia o de una privatización de la misma, sino de la diversificación de las vías para lograrla. La noción de medios alternativos de resolución de conflictos parte de la premisa de que son las partes las titulares de su propio problema. todo medio alternativo es un equivalente jurisdiccional, pero no todo equivalente es un medio alternativo.

En general, se busca no sustituir la vía jurisdiccional sino, como decimos, encontrar una forma alternativa que permita suprimir, o resolver pacíficamente, una gran cantidad de disputas, impidiendo que lleguen a la vía judicial

Los medios alternativos de solución de conflictos, se consideran procedimientos extrajudiciales mediante los cuales se pueden resolver conflictos sin que sea necesaria la intervención del órgano jurisdiccional. Aunque las alternativas planteadas no sustituyen a este, se debe aseverar que lo complementan y descargan a los órganos judiciales, convirtiéndose en medios idóneos y efectivos para agilizar y resolver determinadas controversias. Romero (2014) A continuación se presenta diferencias entre medios alternativos de solución de conflictos y el proceso judicial.

Cuadro 10: Comparación entre el proceso judicial y los medios alternativos de la solución de conflictos.

	Negociación	Mediación	Conciliación	Arbitraje	Proceso Judicial
Formalidad	Informal, Lo definen las partes	Informal. Lo definen las partes	Informal. Lo definen las partes	Cierta formalidad. Puede ser definida por las partes	Rígido y estructurado por leyes y normas
Carácter reservado	Privado	Privado	Privado	Privado	Público
Las personas comprometidas en el proceso	Sólo las Partes	Las partes. Ayuda un tercero	Las partes. Ayuda un tercero que puede sugerir	Tercero que puede ser elegido	Tercero no puede ser escogido
La decisión	Corresponde sólo a las partes	Corresponde sólo a las partes	Corresponde solo a las partes	La toma un tercero llamado arbitro	La toma un tercero: autoridad judicial
Nivel de coerción u obligación de acuerdos	Cuando las partes toman un acuerdo	Cuando las partes toman un acuerdo	Cuando las partes toman un acuerdo	Laudo es de cumplimiento obligatorio	Las decisiones son de cumplimiento obligatorio
Obligación de participación	Voluntario	Voluntario	Voluntario	Voluntario	Obligatorio

Fuente: Medios alternativos de resolución de conflicto de Romero (2014))

Observando el cuadro, las ventajas y desventaja entre los medios alternativos y estos frente al proceso judicial, “nos enfocaremos en la mediación como una de las herramientas de resolución de conflictos más efectivas que ayuda a las partes a comprometerse en manejar sus problemas a trabajar coordinadamente para que puedan encontrar una solución aceptable a estos, satisfaciendo las necesidades del otro y usando habilidades aprendidas durante el proceso de mediación para manejar y resolver constructivamente conflictos futuros”. (Cuadro 10)

El mediador es una persona imparcial y neutral, su rol principal será ayudar a las partes para que se comprometan en la búsqueda de consenso sobre los asuntos más importantes que son la fuente de su desacuerdo para encontrar soluciones mutuamente satisfactorias, por lo que en el proceso de mediación deberá mantener la calma, estar dispuesto a ceder, a escuchar a los demás, a compartir la manera como perciben el conflicto, a trabajar en conjunto para encontrar alternativas que les permitan satisfacer sus necesidades, y crear un plan de implementación efectivo para

estos acuerdos. Asimismo, deben estar presentes las consideraciones éticas que involucran la imparcialidad, la confianza, la confidencialidad y la neutralidad.

La tercera parte o mediador es considerada un facilitador para promover el diálogo entre los sujetos en conflicto y facilitar un mayor entendimiento para alcanzar soluciones a los problemas planteados. Esta tercera parte puede estar representada por un agente externo o por un miembro de la propia comunidad que goce de la legitimidad y reconocimiento entre las partes. Existen ventajas y desventajas en la intervención de una tercera parte, ya sea externa o interna al conflicto. (Salcedo & Jennings, 2016).

Por ejemplo, si es externa el conflicto podría aportar conocimientos y experiencias diversas al tema a tratar, confiabilidad, creatividad y un sentido de imparcialidad y neutralidad en el proceso. Sin embargo, podría resultar más costoso y carecer de legitimidad entre los miembros de la comunidad en donde el conflicto se presenta.

Toda mediación implica el desarrollar sistemáticamente una serie de pasos para asegurar que las partes se sientan con la mejor disposición para negociar, se logre crear un clima de confianza y de entendimiento mutuo para que puedan expresar sus intereses y explorar opciones para lograr acuerdos. Describiéndose a continuación: Las partes en conflicto acuerdan voluntariamente acceder a la mediación; el mediador pide a las partes en conflicto compartir sus visiones, sobre el conflicto, el mediador ayuda a las partes a enfocarse en sus interés y necesidades, el mediador ayuda a las partes a crear opciones ganar – ganar, el mediador ayuda a las partes a evaluar estas opciones, el mediador apoya a las partes en la creación del acuerdo y su implementación. En materia laboral se considera que es posible utilizar la mediación como vía alternativa de solución de conflictos siempre que se respeten los derechos del trabajador, en tanto estos son irrenunciables en el ordenamiento laboral ecuatoriano. Para soportar este criterio se considera que, si la mediación respeta los derechos de los trabajadores, entonces nada obsta para que se pueda conformar un acuerdo sobre la determinación de los derechos de este y una vez reconocidos los derechos, firmar el acuerdo para solucionar las divergencias de las partes en conflicto.

En síntesis, la mediación no es un modelo estrictamente estructurado. Está anclado en el empoderamiento de las partes, que les permite lograr a través del diálogo un mejor entendimiento de sus propias necesidades, intereses, actitudes y percepciones, así como las de los demás. Durante todo el proceso el mediador transformativo guía a las partes de forma que puedan: 1) lograr un mejor entendimiento de sus conflictos y cómo tratarlos constructivamente, 2) ayudar a transformar sus relaciones y 3) encontrar formas más apacibles para interactuar en el futuro (fomentar una cultura de paz). En ese plano Calcaterra (2010) expresa que la mediación es un proceso negocial que con dirección de un tercero neutral que no tiene autoridad decisional, busca soluciones de recíproca satisfacción subjetiva y de común ventaja objetiva para las partes, a partir del control e intercambio de la información, favoreciendo el comportamiento colaborativo de las mismas".

Considerando las disposiciones de la Constitución Política de la República; de la Ley de Arbitraje y Mediación publicada en el Registro Oficial N° 145 del 4 de Septiembre del 1997; la Ley Reformatoria a la Ley de Arbitraje y Mediación, publicada en el Registro Oficial No. 532 del 25 de febrero del 2005; Código Civil, codificación publicada en el Suplemento del Registro Oficial N° 46 de junio del 2005; el Código de Procedimiento Civil, codificación publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 58 del 12 de Julio del 2005; y la Ley Orgánica del Ministerio Público, codificación publicada en el Registro Oficial No. 250 del 13 de abril del 2006.

En el Art. 43 de la Ley de Arbitraje y Mediación se define a la mediación como un procedimiento de solución de conflictos por medio del cual las partes, asistidas por un tercero neutral llamado mediador, procuran un acuerdo voluntario, que verse sobre materia transigible, de carácter extrajudicial y definitivo, que ponga fin al conflicto. Es necesario apuntar que el Art. 55 de la Ley Codificada en el año 2006 se establece que "la conciliación extrajudicial es un mecanismo alternativo para la solución de conflictos. Para efectos de la aplicación de dicha Ley se entenderán a la mediación y la conciliación extrajudicial como sinónimos.

En el propio Art. 43 también se establece que solo serán objeto de mediación aquellos conflictos que versen sobre materia que sea transigible. Debido a que la Constitución de la República del Ecuador reconoce la transacción en materia laboral siempre que no implique renuncia de los derechos de los trabajadores y sea realizada ante autoridad o juez competente, si se cumplen ambos requisitos la mediación en materia laboral es permitida.

La Ley de Arbitraje y Mediación, “estipula la necesidad de tener capacidad legal para transigir. Por ello, el trabajador puede someterse a un proceso de mediación siempre que tenga dicha capacidad y el empleador, que puede ser una persona natural o jurídica también lo puede hacer acreditando la capacidad jurídica señalada”.

La ley en el Art. 44 establece que: La mediación podrá solicitarse a los Centros de Mediación o a mediadores independientes debidamente autorizados. Podrán someterse al procedimiento de mediación que establece la presente Ley, sin restricción alguna, las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, legalmente capaces para transigir. El Estado o las instituciones del Sector Público podrán someterse a mediación, a través del personero facultado para contratar a nombre de la institución respectiva. La facultad del personero podrá delegarse mediante poder.

En el Art. 52 se establece que: Los gobiernos locales de naturaleza municipal o provincial, las cámaras de la producción, asociaciones, agremiaciones, fundaciones e instituciones sin fines de lucro y, en general, las organizaciones comunitarias, podrán organizar centros de mediación, los cuales podrán funcionar previo registro en el Consejo Nacional de la Judicatura. La comprobación de la falta de cumplimiento de los requisitos establecidos en la presente Ley y su reglamento, por parte de un centro de mediación dará lugar a la cancelación del registro y su prohibición de funcionamiento.

Para que proceda la mediación, tal y como aparece regulado en el Art. 46 debe existir un acuerdo escrito, que una de las partes o ambas lo soliciten o si el juez en cualquier estado de la causa de, oficio o por petición de cualquiera de las partes solicita que se realice una audiencia en cualquier centro de mediación

siempre que las partes estén de acuerdo. Esto se conoce como derivación procesal.

Los criterios emitidos con anterioridad corroboran el carácter voluntario que caracteriza al proceso de mediación. Aunque el juez lo solicita, debe existir el consentimiento de ambas partes. En la actualidad muchos de los contratos de trabajo incluyen una cláusula donde las partes contratantes, en caso de conflicto, renuncian a la vía ordinaria ordinario de solución de discrepancias a favor de la mediación o del arbitraje. Con la existencia de esta cláusula no se puede acudir a un juez ordinario a interponer una demanda judicial, aunque existe la posibilidad que una de las partes lo haga y si la otra parte no opone la excepción de existencia de un convenio de mediación, se considera se renuncia a la mediación por consentimiento tácito.

Plá (1985) que define al conflicto de trabajo “como toda contienda derivada de una relación laboral”. Castanedo (2009) plantea:

Que las principales causas del conflicto en el marco de las relaciones laborales son: la falta de comprensión, las colisiones por concepto de personalidad, las diferencias en las metas, los resultados por debajo de la medida, las divergencias en cuanto al método, los problemas inherentes a la autoridad, la frustración e irritabilidad, la competencia por los aseguramientos, el incumplimiento de los reglamentos y de las políticas. “En materia laboral la aparición del conflicto puede disminuir la productividad, afectar la disciplina laboral, engendrar desconfianza; limitar la comunicación; aumentar la contradicción y el estrés laboral; minimizar los objetivos y traer consigo la pérdida de capital humano. En cualquier entidad es necesario evitar la tirantez que generan los conflictos y contribuir a que las partes resuelvan las desavenencias”.

Los conflictos entre empleadores, aunque no son comunes pueden darse en los casos de enfrentamiento entre estos sujetos derivados de una acción que promueven los trabajadores. Esta clasificación se relaciona con la jerarquía del

interés en conflicto”. Por el interés afectado, los conflictos de trabajo se clasifican en individuales y colectivos:

- Son individuales los conflictos que afectan el interés particular de uno o varios trabajadores. Un conflicto individual puede llegar a afectar a todos los trabajadores de una empresa o establecimiento, debido a que no es la trascendencia social, económica o política de un conflicto la que debe determinar su naturaleza jurídica.
- Son colectivos los conflictos “que afectan el interés sindical de los trabajadores”.

Para lograr una adecuada justicia laboral la Organización Internacional del Trabajo (OIT), recomendó incorporar, en la solución de los conflictos del trabajo, los principios colaboracionistas que surgieron después de 1929 y se emplearon con gran fuerza durante la crisis económica de 1929 a 1936. Estos principios se difundieron como vías de solución extrajudicial de conflictos laborales, y hoy se conocen como medios alternativos de resolución de conflictos donde se destacó la conciliación. (Dau, 2015)

Los beneficios a obtener el trabajador al utilizar los servicios de mediación se determinó la rapidez en la solución del conflicto, el ahorro de tiempo, menor costo que un proceso judicial, confidencialidad, flexibilidad del procedimiento, posibilidad de mantener relaciones armónicas con el empleador a futuro, solución compartida con beneficios para ambas partes y disminución del desgaste emocional. En cuanto a los beneficios del empleador, además de los indicados para el trabajador, se puede evitar las huelgas durante el desarrollo de la mediación.

Toda resolución exitosa de los conflictos depende de un análisis y entendimiento profundo de cada uno de los componentes presentes en un conflicto. Para fines de análisis podemos decir que el conflicto es un fenómeno complejo de tres dimensiones

en continua interacción y que deberán ser tratados para alcanzar una solución: el problema, las personas y el proceso. Los actores que intervienen como terceros deberán tener muy claro estos tres aspectos. Primero, para su resolución efectiva, se debe identificar el problema o cuestión que deberá ser solucionada. Segundo, se deberá establecer la manera como éste será solucionado (el proceso y cómo está estructurado) y tercero, se deberán reconocer los intereses y necesidades (de diferente naturaleza) de las partes para poder respetarlos y canalizarlos. La regulación efectiva de un conflicto se produce cuando respetamos las necesidades de las personas, encaramos la raíz de la contienda y alentamos un proceso de resolución justo para todos, denominándose el triángulo de la satisfacción.

En cuanto a la mediación como herramienta en la resolución de conflictos laborales del total de encuestados fue considerada de nivel alto en un nivel de 63 % y en el mismo nivel situaron a la resolución de conflictos con el 71%, reafirmando esta asociación con el Rho de Spearman de 0,739 que indica una asociación positiva media, considerándose a la mediación, su efectividad, como un medio alternativo en la resolución de conflictos. Este resultado tiene coincidencia con lo encontrado por Pachas (2018) quien precisa que la intervención de la mediación en la solución de conflictos es indispensable para mantener buenas relaciones con los demás para mayor organización. Con los hallazgos de Tejada, (2018) quien concluyó que la mediación pedagógica se centra en un nivel medio o regular; y en tanto a la variable de pensamiento creativo tiene el mismo nivel, lo que nos da que la relación es positiva entre estas variables.

De igual forma los resultados obtenidos por Badaraco y Inga (2017) quienes demostró que la mediación es una excelente estrategia que se puede usar en diferentes sujetos de estudio, llevando, por supuesto, una nueva cultura de paz, donde se ha afianzado nuevas formas de gestionar los conflictos. Asimismo, tienen similitud con lo obtenido por Díaz (2016) quien determinó que la mediación no solo agiliza el proceso, sino que evita la tensión emocional, el litigio con la familia y en el trabajo, además favorece el ejercicio de cooperación y respeto mutuo, también hay que tener en cuenta que es más económico y mantiene las relaciones interpersonales. Por lo encontrado por

Guerrero (2016) expresando que los criterios a usar en el empleo de estrategias en cuanto a resolución de conflictos, estos deben darse con honradez, coherencia, credibilidad, confidencialidad, para cumplir con los objetivos planteados, de esta forma se ayuda a los sujetos en investigación.

Asimismo, Robertis (2014) en su hallazgo dio a conocer que la mediación es un proceso cuyo objetivo es la resolución de controversias, que tiene sus métodos y procesos donde se busca la ayuda de un profesional que sea neutral, es decir que no tenga intereses dentro del conflicto. En ese sentido Pullupaxi (2014) en sus tesis concluyó: Que cualquier conflicto en materia laboral puede ser resuelto mediante un proceso de mediación; el cual debe ser obligatorio, y; en todo caso no susceptible de reclamación, toda vez, que refleja la voluntad de las partes que dan por terminado el conflicto por vía amigable”. Por otro lado, De La Cruz y Orosco, (2013) en su estudio encontró que si existe una correlación entre las variables del Consejo Educativo Institucional y la resolución de conflictos; Pelayo (2011) en su trabajo dio a entender que la mediación es una herramienta que sirve para la resolución de conflicto.

Santamaría (2017) explicó que la mediación “es un procedimiento en la cual interviene un tercero neutral llamado mediador y la conciliación es una diligencia que el juez que conoce la causa, inevitablemente tiene que ordenar dentro de la sustanciación del proceso”, en tanto Narváez y Fiallos (2016) determinaron que la Resolución alternativa de Conflictos (R.A.C.), o los Medios Alternativos de Conflictos (M.A.S.C), han sido un gran apoyo a la hora de reducir la carga del sistema judicial, logrando un espacio en el mundo legal. De todo lo descrito se pudo observar que existen coincidencias y similitudes de los hallazgos encontrados por distintos autores con los resultados obtenidos en la presente investigación.

CAPITULO V

5. CONCLUSIONES

1. En el distrito educación 14D05, se observó que la mediación y la resolución de conflictos laborales se sitúan en el nivel alto con el 63% y el 71% respectivamente; corroborándose este resultado con el Rho de Spearman de 0,739, determinando una asociación positiva media entre las variables en estudio. Considerándose a la mediación una herramienta efectiva en la resolución de conflictos laborales, estos suceden de las diferencias entre trabajadores y empleadores, solo entre éstos..
2. En los conflictos laborales suscitados en el distrito educación 14D05, se ha intervenido con la técnica de la mediación, designándose una comisión, cuyos integrantes actúan dentro del marco legal, ético, neutralidad, confidencialidad e imparcialidad, estableciéndose en cada caso un proceso estructurado y de buena fe convocando y emponderando a las partes y dentro de los consensos toman decisiones equilibradas en su conjunto.
3. En la resolución de conflictos se prioriza el entendimiento de la diferencia laboral y el reconocimiento de los intereses y necesidades de las partes; con la intervención del mediador, las partes participan en la discusión proponiendo alternativas surgiendo soluciones válidas y legítimas para las partes y sostenibles en el tiempo.
4. La aplicación de la técnica de la mediación en la resolución de conflictos laborales en la institución 14D05, proporciona un resultado satisfactorio a ambas partes. Siendo de preferencia por los trabajadores y funcionarios y empleadores, por propiciar un clima laboral positivo, de buenas relaciones laborales y que evita acudir a instancias judiciales, que generaría altos costo para los servidores administrativos.

CAPITULO VI

6. RECOMENDACIONES

1. Las autoridades educativas deben reglamentar técnicas de resolución de conflictos y forme parte de un ordenamiento jurídico – administrativo. Asimismo socializar sus ventajas en el escenario laboral afin de que sean aplicadas ante una posible discrepancia laboral consecuencia de una modificación, cambio o incumplimiento de las normas laborales.
2. Las autoridades del distrito 14D05, deben coordinar con las instancias administrativas superiores del sector educación, con el propósito de capacitar en técnicas de resolución de conflictos a directivos y administrativos para que actúen en todos los distritos de educación; de manera ética, imparcial, neutralidad y confidencialidad.
3. Es necesario que las pautas y acuerdos resultado de la resolución de conflicto, se transmita como experiencia a fin de contribuir y promover un ambiente laboral positivo, que induzca a mejorar e incrementar la productividad en la institución.
4. Es conveniente que las autoridades del distrito de educación, propicien eventos con relación a las técnicas en la resolución de conflictos incidiendo su importancia de la mediación; en las instancias educativas, y en otros sectores del aparato estatal, que permitirá solucionar los conflictos en el propio escenario laboral, y que tendrá repercusión en las relaciones laborales repercutirá en el buen servicio al usuario de comunida.

CAPITULO VII

7.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). Constitución Política del Ecuador. Ecuador. Obtenido de <http://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/esec016es.pdf>
- Alvarez, S. L., López, R. L., & Silva, A. N. (2019). Satisfacción laboral en una organización human care de la Bahía de Guayaquil. Podium, 35, 87-96. doi:<https://doi.org/10.31095/podium.2019.35.6>
- Badaraco, D. V., & Inga, A. M. (2017), "Técnicas de mediación de conflictos y su Influencia en el clima organizacional en el proceso educativo de la carrera de Derecho de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador: Universidad Laica Vicente Rocafuerte. Obtenido de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/7071?show=full>
- Bernal, C. (2016). Metodología de Investigación. (Vol. 4). Colombia: Pearson educación. Obtenido de <http://201.195.87.22:2222/?il=4326>
- Borja, M. G., & Pérez, B. E. (2016). Análisis del principio de interculturalidad y el procedimiento aplicado en el caso de peculado cometido en la red escolar autónoma del centro educativo comunitario "Intercultural Bilingüe Shuar Kuakash", cantón Pastaza, de la provincia de Pastaza. Ambato, Ecuador: Universidad Indoamerica.
- Bravo, M. R. (2016). Mediación y conciliación: aplicación en el sector publico en conflictos de bienes de consumo. Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Calcaterra, R. (2010). La Ley: Suplemento de Resolución de Conflictos. Buenos Aires.
- Castanedo, A. A. (2009). Mediación para la Gestión y Solución de Conflictos.. La Habana: Ed. ONBC.
- Dau, O. S. (2015). La mediacion en la solución de los conflictos laborales en ecuador. Huayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil.

- De La Cruz, M. B., & Orosco, Y. L. (2013). El Consejo Educativo Institucional y la resolución de conflictos de docentes del nivel secundaria en las instituciones educativas de la red educativa N°09, UGEL N°06 Vitarte, 2012. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- Díaz, A. R. (2016). La calidad de la atención en Nuevo León, México. México: Universidad de Murcia.
- Guerrero, S. A. (2016). Criterios para el diseño de estrategias de resolución de conflictos al interior de las familias de estudiantes adolescentes. Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12423/952>
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2014). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill - Educación.
- Martinez, P. R. (2007). Efectividad de la mediación en conflictos laborales. España: Universidad de Sevilla.
- Miranzo de Mateo, S. (2011). La mediación familiar como forma de resolución de conflictos familiares. Revista de mediación, 7(1), 319 - 334.
- Narváez, M. B., & Fiallos, B. S. (2016). Herramienta metodológica en el proceso de enseñanza aprendizaje de la mediación en la carrera de derecho de la Uniandes, y la cultura de paz”,. Ecuador: Uniandes Ambato.
- Organización Internacional de Trabajo. (2013). La negociación colectiva en la administración pública: un camino a seguir. Ginebra, Suiza: Oficina Internacional del Trabajo.
- Pachas, G. E. (2018). La mediación en los conflictos y las relaciones interpersonales entre enfermeras del Hospital San José, Callao, 2017. Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de La mediación en los conflictos y las relaciones interpersonales entre enfermeras del Hospital San José, Callao, 2017
- Pacheco, M. M., & Zapata, L. J. (2015). Técnicas de resolución de conflictos en el el área laboral de la empresa procongelado S.A. ubicada en la provincia de Pichincha, cantón Mejía Parroquia ALOAG, Barrio San Alfonso e el período 2013 - 2014. Iatacunga, Ecuador: Universidad Técnica de COTOPAXI.

- Pelayo, L. M. (2011). "La mediación como vía complementaria de resolución de conflictos. España: Universidad de Salamanca. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=41214>
- Plá, R. A. (1985). La solución de los conflictos de trabajo. Secretaría del Trabajo y Prevención Social, México. México: T-I.
- Pullupaxi, C. F. (2014). La Mediación y los conflictos individuales de trabajo en la legislación ecuatoriana". Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/7816>
- Robertis, D. (2014). Influencia de la mediación como medio alternativo de solución de conflictos laborales y en especial en las mediaciones de los trabajadores, Incoadas en el Circuito Judicial Laboral de Puerto Cabello, Estado Carabobo. Carabobo, Venezuela. Obtenido de <http://hdl.handle.net/123456789/1839>
- Romero, G. A. (2014). Medios alternativos de resolución de conflictos. Obtenido de Disponible en <http://www.gestiopolis.com/recursos4/docs/ger/mediosalternativos.htm>
- Salcedo, A., & Jennings, Y.-R. (2016). La mediación como herramienta de resolución de conflictos en el sistema educativo dominicano. Santo Domingo - República Dominicana : MINERD.
- Santamaría, E. E. (2017). Estudio de la mediacion como mecanismo de conciliación para lograr acuerdos resolutorios de conflictos. Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- SPSS-IBM. (1968). Wikipedia. (IBM, Productor) Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/SPSS>
- Tejada, M. M. (2018). Mediación pedagógica y pensamiento creativo en estudiantes de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos",. Universidad Nacional Mayor de San MarcosLima, Perú. Obtenido de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/7810?show=full>
- Welch, S., & Comer, J. (1988). Quantitative Methods for Public Administration:. USA: Books/Cole Publishing Co. doi:10:O534108881/ 13: 9780534108885

CAPITULO VIII

8. ANEXOS.

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: La mediación como herramienta en la resolución de conflictos laborales, distrito 14D05 Taisha-Educación, Morona Santiago, Ecuador, 2020

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Tipo y diseño de investigación	Población y muestra
¿Se considera a la mediación una herramienta en la resolución de conflictos laborales en distrito 14D05, cantón Taisha-Educación, Morona Santiago, Ecuador, 2020	General: Determinar si la mediación es una herramienta en la resolución de conflictos laborales en distrito 1405, Taisha-Educación, Morona Santiago, Ecuador, 2020. Específicos 1. Describir la mediación como proceso conciliador en los conflictos laborales en distrito 14D05, Taisha-Educación, Morona Santiago, Ecuador. 2. Describir la resolución de conflictos laborales en el distrito 14D05 Taisha-Educación, Morona Santiago, Ecuador. 3. Determinar de qué manera la mediación se constituye en una herramienta para la resolución de conflictos laborales en distrito 14D05,Taisha-Educación, Morona Santiago, Ecuador, 2020.	Hipótesis general La mediación es una herramienta favorable en la resolución de conflictos laborales en el distrito 14D05 Taisha-Educación, Morona Santiago- Ecuador, 2020.	Variable 1: La Mediación Variable 2 : Resolución de conflictos laborales	Tipo de investigación Explicativa: Descriptiva. Diseño de la investigación: No Experimental transversal	Población y muestra de la investigación: La población y muestra está constituida por 24 servidores públicos del Distrito 14D05-Taisha-Educacion.

Anexo 2: Matriz de operacionalización

Título: La mediación como herramienta en la resolución de conflictos laborales, distrito 14D05 Taisha-Educación, Morona Santiago, Ecuador, 2020

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento e ítems
La Mediación.	Es un proceso mediante el cual los participantes, con la asistencia de una persona o personas neutrales, aíslan sistemáticamente los problemas en disputa con el objeto de encontrar opciones, considerar alternativas y llegar a un acuerdo mutuo que se ajuste a sus necesidades.	Esta variable se medirá mediante sus dimensiones: mediador y propuestas y sus indicadores de registración, personalidad, experiencia, comunicación y definición de resultados, de cuyos contenidos se formularán preguntas las mismas que serán dirigidas a los servidores administrativos. del distrito educación 14D05.	Mediador	. Registración . Personalidad . Experiencia	Cuestionario 1 2, 3, 4, 5
			Propuesta	. Comunicación .Definición de resultados	6, 7 8, 9, 10 ,

Resolución de conflictos laborales	La finalidad de resolver un problema en el lugar de trabajo logrando así un entendimiento y respeto mutuo en el cual ninguna de las partes afectadas se vea perjudicada, la solución de conflictos debe contener métodos y estrategias que logren el cambio en cada uno de los empleados y así contar con un ambiente armonioso. (Pacheco y Zapata, 2015)	Esta variable se medirá a través de sus dimensiones: intereses del empleador, intereses del trabajador, estrategia del cambio y su eficacia, mediante sus dimensiones, de cuyos contenidos se formularán preguntas las mismas que serán dirigidas a los servidores administrativos. Del distrito educación 14D05.	1. Base jurídica 2. Métodos y técnicas 3. Intereses de las partes 3. Eficacia	. Regulación jurídica . Procesos . beneficios . Resultados	Cuestionario 2. 3, 4, 5 6,7 .8, 9, 10
------------------------------------	---	---	--	---	---

Anexo 3: Solicitud de autorización

Tumbes-Peru-2021

Carta N°001-2021/JPPC

Señor:

Director del Distrito de Educación 14D05 Taisha, Morona Santiago, Ecuador

Asunto: Autorización para ejecución de tesis.

Tengo el grado de saludarle muy cordialmente y hacerle de conocimiento que le suscrito maestraente en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes: cuyo objetivo es optar el grado de Maestro, con la ejecución de proyecto de Tesis " EN RELACION DE LA MEDIACIÓN COMO HERRAMIENTA EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS LABORALES, DISTRITO 14D05 TAISHA-EDUCACIÓN, MORONA SANTIAGO, ECUADOR, PERIODO 2020, motivo por la cual solicito a usted, la autorización y facilidades del caso para la aplicación de una encuesta dirigida a los servidores Públicos de su institución, acción que posibilitara culminar con éxito mi trabajo de investigación.

Por la favorable atención que se digne dar al presente, anticipo más sincero agradecimientos

Atentamente,



Jorge Napoleón Paredes Cruz
C.I 1802054518



Anexo 4: Autorización aceptada



República
del Ecuador

Ministerio de Educación

Suscrito Atención del Distrito 14D05 Taisha Educación, a petición verbal del interesado.

CERTIFICA:

Que el Licenciado **JORGE NAPOLEON PAREDES CRUZ** con cedula de ciudadanía 1802054518 Realizo las encuestas dirigidas a los funcionarios del Distrito 14D05 Taisha- Educación referentes: **LA MEDIACION COMO HERRAMIENTA EN LA RESOLUCION DE CONFLICTOS LABORALES, DISTRITO 14D05 TAISHA-EDUCACION, MORONA SANTIAGO, ECUADOR, 2020.**

Autorizo al interesado hacer uso del presente, en lo que estime conveniente.

Taisha, 11 de agosto de 2021



Doris Lastenia Aguinda

ATENCIÓN CIUDADANA 14D05 TAISHA-EDUCACIÓN

Dirección: Av. Amazonas N34-451 y Av. Atahualpa.
Código postal: 170507 / Quito-Ecuador
Teléfono: 593-2-396-1300 / www.educacion.gob.ec



Juntos
lo logramos

Anexo 5: Cuestionario para evaluar la mediación

Objetivo: Obtener los criterios del personal que labora en el **Distrito 14D05- Educación** en el **Cantón Taisha, Morona Santiago, Ecuador**, acerca de las ventajas, desventajas y oportunidades del uso de la mediación en materia laboral en la República del Ecuador.

Estimado colaborador

La presente investigación forma parte del trabajo académico para optar el grado de Maestría en Gestión Pública. En ese sentido, solicito su colaboración con el fin de que la información que proporcione permitirá lograr los propósitos académicos y será estrictamente confidencial. Agradeciendo de antemano su gentil colaboración.

Instrucciones

Marque con una (X) la alternativa que exprese mejor su opinión.

De acuerdo (DA) = 3

Indiferente (I) = 2

En desacuerdo (ED) = 1

Datos del encuestado

Cargo que desempeña en la actualidad _____

Tiempo de servicio _____

Interrogantes

1. Se cuenta con un órgano que registra y que otorga autorización a los centros de mediación?

Explicar: _____

2. El Mediador aplica mecanismos de transformación pacífica y creativa?

SI () Desconozco () NO ()

Explicar: _____

3. El rol del debe ser:

. Mantener la calma ()

. Estar dispuesto a ceder ()

. Escuchar a los demás ()

- Otras consideraciones éticas ()

- (Imparcialidad, neutralidad)

Explicar: _____

4. ¿En su práctica ha utilizado la mediación para solucionar conflictos laborales?

SI () Desconozco () NO ()

Indicar _____

5. ¿Conoce el proceso de la mediación?

SI () Desconozco () NO ()

Indicar: _____

6: ¿Cuáles son las ventajas que reporta la mediación para la solución de conflictos laborales?

7. ¿Cuál de los certámenes que se listan a continuación ha tenido mayor relevancia en los conocimientos que usted tiene sobre la mediación como alternativa para resolver conflictos laborales?

Autosuperación profesional ()

Cursos de educación continua ()

Participación en eventos ()

Publicidad ()

Intercambio con otros colegas y compañeros de trabajos. ()

Otros _____

Especificar

8. ¿Considera usted necesario el uso de la mediación como medio alternativo de solución de conflictos individuales y colectivos en materia laboral?

SI () Desconozco () NO ()

¿Por qué?

9. ¿Considera que la regulación jurídica de la mediación como medio alternativo de solución de conflictos laborales en Ecuador es suficiente para lograr los objetivos y fines que se persiguen con esta?

SI () Desconozco () NO ()

10. En las propuestas se definen cuáles son los resultados a obtener en las partes?

SI () NO () Desconozco ()

¿Por qué? :

Anexo 6: Cuestionario para la Resolución de conflictos

Objetivo: Obtener los criterios del personal que labora en el **Distrito 14D05, Taisha-Educación en Taisha, Morona Santiago, Ecuador, 2020.** acerca de las ventajas, desventajas y oportunidades del uso de la mediación en materia laboral en la República del Ecuador.

Estimado colaborador

La presente investigación forma parte del trabajo académico para optar el grado de Maestría en Gestión Pública. En ese sentido, solicito su colaboración con el fin de que la información que proporcione permitirá lograr los propósitos académicos y será estrictamente confidencial. Agradeciendo de antemano su gentil colaboración.

Instrucciones

Marque con una (X) la alternativa que exprese mejor su opinión.

De acuerdo (DA) = 3

Indiferente (I) = 2

En desacuerdo (ED) = 1

Datos del encuestado

Cargo que desempeña en la actualidad _____

Tiempo de servicio _____

Interrogantes

1: ¿En el Distrito 14D05- ¿Educación, se ha utilizado la mediación para resolver conflictos laborales individuales y colectivos?

SI ()) Desconozco () NO ()

2. ¿Se cuenta con soporte constitucional y jurídico para la aplicación de los resultados de la transacción laboral obtenidos en la mediación?

SI () Desconozco () NO ()

Explicar _____

3. ¿Se aplican técnicas y métodos en la mediación para lograr una clara solución de los conflictos?

SI () Desconozco () NO ()

Explicar _____

4. ¿Se definen cuáles son los resultados que se desean obtener del conflicto?

SI () Desconozco () NO ()

Explicar _____

5. ¿Cuáles son los elementos que deben tenerse en cuenta para perfeccionar el uso de la mediación en la solución de conflictos laborales en el Distrito 14D05- Educación?

- Incrementar el nivel profesional de los mediadores ()
- Generar aportes al conocimiento teórico y práctico sobre las posibilidades de transacción en la solución de conflictos laborales individuales. ()
- Difundir las ventajas de la mediación. ()
- Formación profesional de nuevos mediadores ()
- Fomentar una cultura de paz ()
- Revisión de las lagunas legales ()
- Regulación de los vacíos legales ()

6. ¿Cuáles son los beneficios que puede obtener el trabajador al utilizar servicios de mediación?

7. ¿Cuáles son los beneficios que puede obtener el empleador al utilizar los servicios de mediación para solucionar conflictos laborales?

8. ¿Los acuerdos compartidos obtenidos como resultado de la mediación se ponen por escrito y se les hace un seguimiento de la situación?

SI () Desconozco () NO ()

Explicar _____

9. ¿En la resolución de conflictos se encuentra la pprofesionalidad por encima de personalidad?

SI () Desconozco () NO ()

Explicar _____

10. ¿Cuáles son las dificultades presentes en el Distrito 14D05- Educación que a su juicio limitan el uso de la mediación como vía alternativa de solución de conflictos en materia laboral?

- Inexistencia de reglamentación ()
- Insuficiente producción teórica que justifique la posibilidad de usar la mediación en conflictos laborales individuales.
- Vacíos en la regulación sustantiva y complementaria
- Desconocimiento de los trabajadores y empleadores
- Falta de mediadores capacitados.
- Insuficientes cursos y programas para la formación de mediadores
- Presencia de la cultura del litigio en la sociedad ecuatoriana

Explicar _____

Muchas gracias

Anexo 7: Análisis de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,907	,909	12

Estadísticas de elemento de resumen

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de elemento	2,434	2,208	2,708	,500	1,226	,036	12
Varianzas de elemento	,222	,172	,259	,087	1,505	,001	12
Covarianzas entre elementos	,100	,004	,232	,228	64,000	,003	12

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
29,21	15,824	3,978	12

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
¿En el Distrito 14D05-Educación, se ha utilizado la mediación para resolver conflictos laborales individuales y colectivos?	2,71	,464	24
¿Se cuenta con soporte constitucional y jurídico para la aplicación de los resultados de la transacción laboral obtenidos en la mediación?	2,29	,464	24
¿Se aplican técnicas y métodos en la mediación para lograr una clara solución de los conflictos?	2,67	,482	24
¿Se definen cuáles son los resultados que se desean obtener del conflicto?	2,33	,482	24
¿Los acuerdos compartidos obtenidos como resultado de la mediación se ponen por escrito y se les hace un seguimiento de la situación?	2,67	,482	24
¿En la resolución de conflictos se encuentra la profesionalidad por encima de personalidad?	2,33	,482	24
El Mediador aplica mecanismos de transformación pacífica y creativa?	2,42	,504	24
¿En su práctica ha utilizado la mediación para solucionar conflictos laborales?	2,21	,415	24
¿Conoce el proceso de la mediación?	2,54	,509	24

¿Considera usted necesario el uso de la mediación como medio alternativo de solución de conflictos individuales y colectivos en materia laboral?	2,25	,442	24
¿Considera que la regulación jurídica de la mediación como medio alternativo de solución de conflictos laborales en Ecuador es suficiente para lograr los objetivos y fines que se persiguen con esta?	2,58	,504	24
En las propuestas se definen cuáles son los resultados a obtener en las partes?	2,21	,415	24