



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y
POLITICAS
CARRERA DE DERECHO**

TEMA:

El uso de las tecnologías en la resolución de conflictos

AUTOR:

Calderón Jama Alexandra Elizabeth

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
Abogado de los tribunales y juzgados de la Republica**

TUTOR:

Izquierdo Castro María Denisse

Guayaquil, Ecuador

18 de septiembre del 2017



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y
POLÍTICAS
CARRERA DE DERECHO**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Calderón Jama Alexandra Elizabeth**, como requerimiento para la obtención del título de **Abogado de los tribunales y juzgados de la Republica**.

TUTOR (A)

f. _____
Izquierdo Castro María Denisse

DIRECTOR DE LA CARRERA

f. _____
Paola María Toscanini Sequeira

Guayaquil, a los 18 días del mes de septiembre del año 2017



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y
POLÍTICAS.
CARRERA DE DERECHO**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Calderón Jama Alexandra Elizabeth**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **El uso de las tecnologías en la resolución de conflictos** previo a la obtención del título de **Abogado de los tribunales y juzgados de la Republica**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 18 días del mes de septiembre del año 2017

EL AUTOR (A)

f. _____
Calderón Jama Alexandra Elizabeth



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y
POLÍTICAS.
CARRERA DE DERECHO**

AUTORIZACIÓN

Yo, **Calderón Jama Alexandra Elizabeth**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **El uso de las tecnologías en la resolución de conflictos**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 18 días del mes de septiembre del año 2017

EL (LA) AUTOR(A):

f. _____
Calderón Jama Alexandra Elizabeth



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y
POLÍTICAS.**

CARRERA DE DERECHO

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

Ab. José Miguel García Baquerizo, Mgs
DECANO O DIRECTOR DE CARRERA

f. _____

Ab. Paola Toscanini Sequeira, Mgs
COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

f. _____

Ab. Roxana Gómez Villavicencio, Mgs
OPONENTE

INDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	2
DESARROLLO	4
1. ANTECEDENTES DE LA MEDIACIÓN.....	4
2. LA MEDIACIÓN COMO MÉTODO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	5
2.1. BENEFICIOS DE LA MEDIACIÓN.....	7
2.2. LA MEDIACIÓN CONSTITUCIONALMENTE HABLANDO.....	10
2.3. LA MEDIACIÓN EN LOS INSTRUMENTOS INTERNACIONALES ...	10
3. EL CONFLICTO	11
4. ¿ES EL DIÁLOGO IMPORTANTE EN LA MEDIACIÓN?.....	13
5. EL MEDIADOR.....	14
6. EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.....	15
7. ¿CÓMO SE LLEVA A CABO LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS CON EL USO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS?.....	18
CONCLUSIONES	20
REFERENCIAS	21

RESUMEN (ABSTRACT)

A partir de la existencia del ser humano como consecuencia de vivir en sociedad, surgen los conflictos. El Estado para mantener el orden, manifestándose a través del Órgano Jurisdiccional, resuelve las controversias, pero de manera adversarial.

Afortunadamente existe la mediación y el arbitraje como métodos alternativos de resolución de conflictos. En la mediación los participantes con ayuda de un tercero neutral, que es el mediador, pueden dialogar con el objetivo de buscarle la solución a dicho conflicto.

El uso de las nuevas tecnologías a la hora de resolver las controversias es una verdadera evolución en el campo de la mediación; evitan gastos de movilización, ahorra tiempo, acortan distancias y fundamentalmente ayudan en la comunicación.

From the existence of the human being as a consequence of living in society, conflicts arise. The State to maintain order, manifesting itself through the Jurisdictional Organ, resolves the controversies, but adversarial way.

Fortunately, mediation and arbitration exist as alternative methods of conflict resolution. In mediation the participants with the help of a neutral third party, who is the mediator, can dialogue with the objective of finding the solution to this conflict.

The use of new technologies in resolving disputes is a true development in the field of mediation; avoid mobilization costs, save time, shorten distances and fundamentally help in communication.

Palabras Claves: Mediación, Conflicto, Mediador, Diálogo, Tecnologías, Sociedad, Justicia

INTRODUCCIÓN

El camino tradicional o formal, la vía judicial es desgastante, lenta y costosa, las personas buscan soluciones rápidas; el esquema mental de los operadores de justicia debería cambiar, deberían bajarse de la postura litigante y optar por vías prácticas, que son realmente mucho más colaboradoras ante las situaciones de angustia que día a día y con diferentes motivos atraviesa nuestra sociedad. Sería mucho más gratificante para la sociedad y para el mundo entero que los colaboradores de justicia, verdaderamente colaboren con la justicia.

Generalmente los conflictos y controversias se resuelven a través de los Tribunales de Justicia, pero además de ellos también se conocen otras vías alternativas donde las personas pueden asistir para resolver sus conflictos o controversias y estos son los centros de mediación.

Por medio de esta investigación se busca analizar y estudiar a partir de nuestra Legislación ecuatoriana, el tema de la Mediación, tomando como punto de partida su ejecución, es decir, como tradicionalmente se la ha venido llevando a cabo.

A través de la Mediación se pueden resolver los problemas de manera pacífica, teniendo como intermediario a un mediador, quien va a guiar el proceso logrando que las partes puedan dialogar para así poder acercarse hacia la solución del problema.

La Justicia Judicial tiene muchas vicisitudes y dilataciones, como lo explicare más adelante; a través de este estudio se pretende resaltar las ventajas que conlleva el optar por la mediación como método alternativo de resolución de conflictos, con un enfoque de adaptación a las nuevas tecnologías; la idea fundamental es agilizar los procesos, destacando siempre la transparencia y legalidad, invariablemente apegado a la justicia que es lo que se persigue en conjunto con el regocijo de las partes que intervienen.

Adecuándonos a la nueva era con el fin de facilitarnos más la vida, la manera de resolver los conflictos a través de los métodos alternativos como lo es la mediación debe de acoplarse al marco cibernético que cada vez está al alcance de más y más personas. Siendo el internet una herramienta que ha venido ayudando en los campos de la información, la comercialización en términos generales, acortamiento de las distancias, fundamental en la educación, como lo es justamente para los que estudiamos a través de una plataforma educativa en línea; fácilmente puede ser muy útil a la hora de resolver los conflictos a los que a diario enfrenta nuestra sociedad como una alternativa más de los métodos tradicionales.

DESARROLLO

1. ANTECEDENTES DE LA MEDIACIÓN

Seguramente los conflictos o controversias nacieron a partir de nuestra propia existencia, por lo que en consecuencia las personas tuvieron que buscar los métodos para resolver dichos conflictos, por lo que llego a pensar que la mediación es bastante antigua también.

El hombre es netamente un ser social que se desarrolla en una comunidad en donde por cierta afinidad, apego, lasos sanguíneos o culturales, va a pertenecer a grupos en los que desarrolla su pensamiento que en ocasiones se va a encontrar en oposición con el de otros. El Estado es el encargado de mantener el orden social, generando el bien común y lo hace a través del ordenamiento jurídico que contiene las normas de obligatorio cumplimiento, además a través del órgano jurisdiccional resuelve las controversias, pero no de forma pacífica, es decir es un medio adversarial de resolución de conflictos.

En la antigüedad en muchas culturas como en China, Japón, África, etc. Resolvían los conflictos de una manera muy parecida a la mediación de la actualidad, donde las personas involucradas en un conflicto acudían donde sus superiores que eran los jefes de familia que eran personas con mucha autoridad a quienes respetaban, tal vez por la sabiduría que pregonaban, este intervenía o sea hacía las veces de mediador y los guiaba hacia la solución del problema. En Grecia y en Roma, el medio utilizado para la resolución de conflictos era muy parecido a lo que hoy en día conocemos como el arbitraje y al proceso judicial.

2. LA MEDIACIÓN COMO MÉTODO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

La Constitución del Ecuador, nos da un concepto legal a través de su artículo 190 que nos señala que: “Se reconoce el arbitraje, la mediación y otros procedimientos alternativos para la solución de conflictos. Estos procedimientos se aplicarán con sujeción a la ley, en materias en las que por su naturaleza se pueda transigir”.

La Ley de Arbitraje y Mediación, también nos da un concepto legal respecto a la Mediación que lo encontramos en su artículo 43, que dice. “La mediación es un procedimiento de solución de conflictos por el cual las partes, asistidas por un tercero neutral llamado mediador, procuran un acuerdo voluntario, que verse sobre materia transigible, de carácter extrajudicial y definitivo, que ponga fin al conflicto”.

A través de la Mediación se pueden resolver los problemas de manera pacífica, teniendo como intermediario a un mediador, quien va a guiar el proceso logrando que las partes puedan dialogar para así poder acercarse hacia la solución del problema.

Es importante dejar muy claro el termino Mediación, ya que es uno de los temas principales de nuestro análisis; varios son los autores que se han mencionado respecto al tema.

Así tenemos que la mediación para la doctrina tiene amplio análisis por lo que Folberg, Jay, Taylor, Alison (1996) nos dice que:

El proceso mediante el cual los participantes, junto con la asistencia de una persona o personas neutrales, aíslan sistemáticamente los problemas en disputa con el objetivo de encontrar opciones, considerar alternativas, y llegar a un acuerdo mutuo que se ajuste a sus necesidades. La mediación es un proceso que hace hincapié en la propia responsabilidad de los participantes de tomar decisiones que influyen en sus vidas.

Su postura es muy similar a nuestros conceptos legales, pero haciendo una referencia un poco más amplia y explicativa, sobre todo cuando nos indica sobre la responsabilidad que recae sobre las partes que participan de una mediación.

Por otra parte, haciendo énfasis en que es una resolución extrajudicial pero igualmente precedida por un profesional que es el tercero neutral. Patga M. (2007) nos expone que:

La mediación es un procedimiento jurídico de resolución extrajudicial de conflictos entre las personas, caracterizado por la intervención de una tercera persona, 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... mediación es acción y efecto de mediar, o sea, de ponerse en medio de dos o más que negocian o riñen o contienden por lo suyo, procurando reconciliarlos y unirlos en amistad.

El tercero neutral guía a las partes a la solución de la controversia, cabe mencionar que dicha solución en caso de ser efectiva y aceptada por las partes que intervienen, tiene efecto de sentencia ejecutoriada y de cosa juzgada y se la ejecutará del mismo modo que las sentencias de última instancia.

Otro autor que en su intervención se apega mucho a la opinión de los autores antes mencionados es Moore, Christopher (1996) que nos da su apreciación diciendo que. “un tercero neutral e imparcial ayuda a la gente, facilitando la resolución de sus diferencias y nos ofrece una obra integral sobre lo que los mediadores hacen realmente para auxiliar a las personas en conflicto.”

2.1. BENEFICIOS DE LA MEDIACIÓN

La Mediación siendo una alternativa que ayuda a ponerle fin a un conflicto de materia extrajudicial ejerce su participación en los asuntos que tratan sobre materia transigible; esto significa, que es una vía solo para los asuntos que la ley les permite a las partes negociar, dicho de otra manera, concluir en una transacción.

Nos encontramos también que la mediación, es una alternativa flexible, ya que no tiene una estructura legal propiamente, sino que más bien, el procedimiento se va moldeando hacia donde las partes convergen en la búsqueda de la solución que debe ser satisfactoria para ambas partes.

Se puede decir que la mediación es un procedimiento informal de solución de conflictos, la informalidad se refiere a que no tiene una estructura formal como la tiene un proceso judicial, sino que se va moldeando a las necesidades que tienen las partes, pero los principios en los que se basa el mediador a la hora de guiar a las partes que se encuentran en divergencias, son principios objetivos para que los acuerdos a los que se llegue sean válidos y legítimos. Cabe mencionar que la mediación puede ser solicitada en cualquier etapa en que se encuentre el juicio, siempre que sea anterior a la sentencia que dicte el Juez.

Cuando un conflicto se resuelve por la vía Judicial, es decir a través de los Tribunales de Justicia, generalmente son procesos largos y agotadores que se tardan en resolver un conflicto y dictar una sentencia, hasta transcurridos varios años; al tener exceso de causas se vuelve ineficaz ya que cada vez más se incrementa la recepción de causas, las cuales no se resuelven en un tiempo prudencial, es decir entran causas pero no salen; por el contrario en los sistemas alternativos de resolución de conflictos, como lo es el caso de la Mediación, puede llegar a resolverse el conflicto o controversia, a través de una sola sesión y en la misma puede concluir con el acuerdo (la conformidad de dos partes), lo que quiere decir que se resuelva el problema.

Hay que cambiar la cultura litigantes, por una cultura mediadora o conciliadora, donde cada uno se puede poner en el lugar de otro y comprenderlo, mirar el problema en diferentes ángulos o perspectivas, no solo pensar en los derechos que me estén atropellando a mi sino en que derechos yo también estoy atropellando, pensando de esa manera es menos difícil ceder; hay que pensar también en los desgastes que producen los litigios que son generalmente contrarios a la tranquilidad y paz, que suelen traer consigo graves consecuencias, como disgustos y hasta frustraciones.

Con la mediación, nos encontramos ante un servicio ágil, ya que se evita la pérdida del tiempo, siendo el tiempo un bien muy apreciado o como lo dijo Benjamin Franklin (1706 – 1790) “¿Amas la vida? Pues si amas la vida no malgastes el tiempo, porque el tiempo es el bien del que está hecha la vida”.

Además de evitarnos la pérdida del tiempo, que como ya lo he dicho es un bien muy apreciado; con la mediación encontramos otra ventaja muy importante, es una alternativa mucho más económica comparada con los procesos Judiciales, es decir aquí ahorramos dinero y es muy probable que al ahorrar dinero conjuntamente nos ayuda ahorrar tiempo ya que muchos son los casos que, por falta de dinero, no se puede iniciar o avanzar en un proceso.

Hay que tener muy presente que la mediación es un procedimiento voluntario, además de confidencial; son las partes quienes toman las decisiones y es el mediador quien basándose en los intereses individuales de cada una partes, analiza las pretensiones de los mismos y los guía hacia la solución del conflicto; las partes se presentan libre y voluntariamente a los centros de mediación para buscar una solución a su controversia, no puede haber mediación si una de las partes no quiere intervenir en este procedimiento alternativo de solución de conflictos.

A la Mediación en otros países se la ha llamado también conciliación; siendo la conciliación otro instrumento alternativo para la solución de conflictos. El transcurso del tiempo le ha dado a la mediación un aumento muy considerable como alternativa que las personas buscan al momento de

resolver sus conflictos y esto se debe sin duda a los diversos beneficios, la eficacia y la validez que ofrece. Considero que unos de sus mayores atractivos es la agilidad con la que se maneja el proceso.

Es necesario mencionar que una razón motivante para que cada vez más personas opten por la mediación, es porque hasta cierto punto, las dos partes intervinientes pueden salir ganadoras; digo hasta cierto punto, porque al momento de exponer sus pretensiones alguna parte tendrá que ceder un poco más que la otra para lograr una negociación, teniendo en consideración que la Mediación es un proceso no adversarial, esto significa básicamente que las partes no son adversarios, pero además, y esto es muy importante, las dos partes se van a sentir beneficiadas de la solución del conflicto, puesto que conjuntamente y con ayuda del mediador va a encontrar el punto en que sus pretensiones no combatan o colisionen más, sino que por el contrario, encuentren el equilibrio entre sus pretensiones e intereses.

Durante el proceso de mediación el mediador trata de crear un ambiente pacifico donde las partes pueden interactuar, esto es, escuchar y ser escuchados; ambos son protagonistas, por lo tanto, tienen el rol principal en la situación en la que se encuentran además que tienen el control de sus posiciones, aquí la toma de sus decisiones son el centro del asunto ya que de ellas dependerá el resultado final.

En la mediación se puede abarcar y profundizar más en temas o asuntos que probablemente en un Proceso Judicial no, precisamente por lo más tediosos y hostiles que son dichos proceso, en los que muchas veces las partes se sienten limitadas, restringidas, condicionadas y hasta asustadas; en los Procesos Judiciales no hay probabilidades de diálogo entre las partes, simplemente hay que someterse a las decisiones y resoluciones que dicte el Juez.

2.2. LA MEDIACIÓN CONSTITUCIONALMENTE HABLANDO

En el Ecuador como en muchos otros Estados, se hace prevalecer las disposiciones constitucionales; el Ecuador es un Estado Constitucional de Derechos y Justicia, es decir que todos los ciudadanos tenemos derechos y obligaciones y su cumplimiento se encuentra regido por la Carta Magna.

La constitución garantiza el cumplimiento de los derechos y obligaciones de todos los seres humanos como beneficiarios, identificándolos como el núcleo central de la sociedad que el Estado debe respetar. La constitución aplicando los principios del Derecho General y Universal, garantiza los derechos fundamentales inherentes al ser humano. La mediación es una herramienta jurídica, establecida en la Constitución del Ecuador, para solucionar controversias, guiadas por una tercera persona neutral que es el mediador.

2.3. LA MEDIACIÓN EN LOS INSTRUMENTOS INTERNACIONALES

Como Instrumento Internacional que hace referencia a la Mediación, nos encontramos con la Carta de Naciones Unidas, que nos da sus orientaciones o directrices, para que los procesos de Mediación sean efectivos; siendo la Mediación un método de solución de controversias de manera pacífica, la Carta de las Naciones Unidas nos señala:

Art. 25.- Son procedimientos pacíficos: la negociación directa, los buenos oficios, la mediación, la investigación y conciliación, el procedimiento judicial, el arbitraje y los que especialmente acuerden, en cualquier momento las Partes.

Y más adelante la misma Carta de Naciones Unidas, no señala también:

Artículo 33. 1. Las partes en una controversia cuya continuación sea susceptible de poner en peligro el mantenimiento de la paz y la seguridad

internacionales tratarán de buscarle solución, ante todo, mediante la negociación, la investigación, la mediación, la conciliación, el arbitraje, el arreglo judicial, el recurso a organismos o acuerdos regionales u otros medios pacíficos de su elección.

3. EL CONFLICTO

Para el alemán Ralf Dahrendorf, un conflicto es una situación universal que sólo puede solucionarse a partir de un cambio social. Karl Marx, por su parte, ubicaba al origen del conflicto en la dialéctica del materialismo y en la lucha de clases.

También tenemos que Thomas, (1992), plantea que el conflicto es "el proceso que comienza cuando una parte percibe que la otra afecta negativamente o está próxima a afectar negativamente a algo que le concierne" (p. 653). Coincidimos entonces que un conflicto es un enfrentamiento, que se produce o es provocado a través de una pelea donde las partes intervinientes luchan o discuten poniéndose una en contra de la otra, siempre independiente entre si, defendiendo situaciones o posiciones diferente, es decir un desacuerdo en su forma de pensar, sentir, actuar o simplemente sus inclinaciones acerca de alguien o algo.

El conflicto es un desacuerdo entre dos posturas, es el punto de partida que le va a dar paso a la mediación, siempre que ambas partes tengan una actitud cooperante; la mediación se va a encontrar entre las alternativas para la solución del conflicto o la controversia, logrando que ambas partes logren ponerse de acuerdo ante la situación en la que se encuentren.

Los intereses contrapuestos pueden generar una disputa ya que las divergencias de las posiciones se inclinarán hacia diferentes lados, esto ocasiona que los objetivos, metas o pretensiones de una parte no satisfagan la otra parte. Los conflictos surgen básicamente de las relaciones humanas,

como nos dice Domenico Cieri Estrada “la causa de la mayoría de los problemas de las relaciones humanas está en la falta de reconocimiento mutuo.” Todos somos seres humanos y compartimos la misma especie, pero a pesar de ello al mismo tiempo somos diferentes, pensamos diferente y obviamente vamos a tener inclinaciones diferentes y esto no está mal, el problema surge cuando las opiniones o pensamientos de una persona chocan o colisionan con las opiniones o pensamientos de otra u otras.

Los conflictos o controversias son situaciones inevitables, es un efecto de la convivencia y la adaptabilidad que por ejemplo se puede dar en círculos íntimos como lo es dentro de la familia, donde a pesar de los principios y valores inculcados y aprendidos, igualmente puede saltar un conflicto; este tipo de conflicto, son los conflictos interpersonales que pueden ser: unilaterales, bilaterales y multilaterales.

Como se ha dicho antes, los conflictos surgen de las relaciones entre los seres humanos que paulatinamente convivimos en un mismo espacio, estado, país, comunidad, etc. Es inevitable dejar de relacionarnos; sin embargo, los conflictos no deben ser vistos básicamente como situaciones negativas, si bien es cierto muchos conflictos desembocan en acaloradas peleas, también pueden ser el punto de partida hacia la solución, aquí es donde entra la mediación a desempeñar su papel. En conclusión, siempre al relacionarnos con las demás personas nos vamos a encontrar con corrientes o pensamientos diferentes u opuesto a los nuestros, pero esto no debe ser visto como un obstáculo, por el contrario, debe ser visto como una oportunidad donde podamos compartir nuestras opiniones, a partir de las cuales se va a llegar a un consenso que favorezca a todos.

A lo largo de nuestra vida, nos vamos a enfrentar a un sin número de conflictos, los mismos que nos van a ir brindando la capacidad para estabilizar, armonizar y competir tales divergencias que nos alejan de la posible solución. Son muchas las ocasiones en que se utilizan a los conflictos como formas de expresión, a veces lo que realmente se quiere es compartir una idea, o comunicar algo, pero se toma de manera errada al conflicto como herramienta principal; ante esta situación, los mediadores o

alguna persona en particular, puede aplicar técnicas o métodos que los acerquen más a la solución que al problema, no siendo esta una situación propiamente conflictiva sino más bien algo que se puede solucionar con un buen diálogo; una técnica o método para ayudar a solucionar un conflicto, es apegarse a la vía pacífica.

4. ¿ES EL DIÁLOGO IMPORTANTE EN LA MEDIACIÓN?

El diálogo es el mejor aliado a la hora de resolver conflictos, donde uno de los objetivos es el intercambio de posturas, escuchando y exponiendo las ideas o las diferentes maneras de pensar o interpretar una situación, con el fin de llegar a un acuerdo. Como dijo William Hazlitt “El arte de la conversación es el arte de escuchar y de ser escuchado”.

Además de ser una manifestación de nuestros pensamientos, el diálogo, también es la forma como nos comunicamos con los demás, es exteriorizar un mensaje que queremos dar, a través del diálogo podemos, participar, relacionarnos, asociarnos con el entorno; es decir interactuar con la comunidad a la que pertenecemos, con el objetivo de hacernos entender o tal vez, simplemente expresar lo que sentimos o pensamos.

Destacando la importancia del diálogo se puede decir que a través de su uso correcto, y digo correcto; ya que el diálogo por si mismo no genera una gran ayuda, hay que resaltar que el correcto uso del diálogo, sí; y como bien se ha dicho no es lo que decimos sino como lo decimos, es decir que con la actitud o ánimo con que decimos algo, puede calmar o acalorar una situación. Entonces mantener un ambiente pacifico será una clave para lograr éxito en una mediación.

Es el mediador el que tiene que tener el arte, y digo arte, ya que el lograr que una persona diga algo y que la otra lo interprete de la misma manera en que fue dicha, es un verdadero arte, un arte moderna en todo caso. Muchas veces el problema no tiene su génesis en el problema en si, sino en la interpretación del problema y es aquí donde el diálogo juega un papel primordial.

5. EL MEDIADOR

El mediador debe crear un ambiente pacífico, a toda hora debe evitar las colisiones violentas y la confrontación, debe paliar las diferencias separando los intereses de cada parte, analizándolos junto con la información que va obteniendo de los participantes; la estrategia principal que usa el mediador es el diálogo, como he dicho antes el correcto uso del diálogo; el mediador no ejerce ningún tipo de autoridad sobre las partes participantes, es decir, no impone decisiones, es más bien un colaborador, un guía, que los potencia a que ellos mismo se encaminen hacia la solución al problema, a través de la orientación que él les propone; para reducir la tensión y colaborar con el ambiente pacífico el mediador debe mostrarse amigable además de exponer su compromiso con la labor que está realizando, también propone las posibles soluciones a los conflictos.

Para iniciar una mediación, hay que puntualizar los puntos controvertidos, a partir de allí se busca el enfoque a la solución, mirando hacia los intereses de ambas partes, también el mediador les informa a los participantes los métodos a seguir en el caso de no llegar a un acuerdo, pienso que el mediador al hacer énfasis en este punto, es allí donde va a impulsar a los participantes a canalizar la situación en pro de a las decisiones que ellos lleguen a tomar.

El mediador debe poseer variadas cualidades, entre ella la buena comunicación, saber usar correctamente el lenguaje, ser socialmente activo, tener una buena formación profesional además de estar nutridos de conocimientos no solo en la parte legal que obviamente es muy importante, sino también en las relaciones humanas, tener pertinencia y paciencia

6. EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

El uso de las nuevas tecnologías de comunicación en la resolución de conflictos hace su fundamento en presentarse como una alternativa más a la hora de resolver conflictos, se enfoca hacia las alternativas no adversariales ya conocidas como los son el arbitraje y la mediación, las cuales ya han demostrado que en su aplicación en numerosos casos han logrado el éxito en la resolución de conflictos, se trata de la intervención de las nuevas tecnologías en conjunto con los procedimientos tradicionales.

La meta sería lograr simplificar los procedimientos que se realizan en un centro de mediación, logrando los mismos objetivos que se realizan en los procedimientos que se llevan a cabo de manera presencial, pero evitando gastos de movilidad, tiempo, distancia, entre otros.

La idea es agilizar los procesos y poder obtener mucho más rápido una solución a cualquier problema. Hemos evolucionado a una era tecnológica y la manera de solucionar los conflictos también debe de evolucionar.

La velocidad con la que la información se traslada de un lugar a otro es un punto muy importante y por su puesto a favor, y hay que destacar que no solo es velocidad hablando de tiempo, también es velocidad en distancia; considerando también que el acceso normal a la red está disponible las 24 horas del día, todos los días del año (mientras los hackers no nos lo impidan).

En el área comercial y financiera el internet con las tecnologías son la dupla perfecta, se han convertido en sus herramientas principales, que probablemente sin ellas, muchas empresas que manejan plataformas tecnológicas simplemente no existirían.

Estas empresas que han sabido aprovechar muy bien la tecnología, que hay un sin número, podría mencionar como ejemplo a Amazon, han evolucionado junto con la tecnología y otras nacieron durante esta evolución.

Las nuevas tecnologías nos ofrecen la posibilidad de trabajar con más eficiencia, como por ejemplo nos podría ayudar en la organización temática de los diferentes casos, a cronometrar y hacer seguimiento del tiempo que se aplicaría dependiendo de cada caso y hasta la probabilidad del enfoque hacia la posible solución a los diferentes conflictos, basándose en anteriores propuestas.

Llevando a la práctica a la mediación dentro del campo cibernético, considero que puede ayudar mucho a la comunicación de los participantes ya que es muy probable que, a través de esta interfaz de comunicación, los participantes estén prestos a una comunicación más abierta, situación que se convierte en una fortaleza a la hora de solucionar conflictos.

Con la ayuda de este medio, se le puede dar a cada parte un tiempo de interacción, siendo otra gran ventaja ya que seguramente los participantes no solo estar atentos a sus propias palabras, sino que serán buenos espectadores de la otra parte que está participando; voy a resaltar algo muy importante, como es posible con el uso de las tecnologías, y es que en el caso de no entender algo de lo que se ha dicho, se podría repetir el mensaje que se ha dado, y esto es muy importante ya que generalmente cuando dialogamos presencialmente no podemos hacer un retroceso para aclarar lo que hemos dicho, siendo muy fácil caer en malinterpretaciones; ya que en ocasiones cambiamos palabras que pueden cambiar todo el panorama de lo que hemos dicho, pero a través de este medio todo se podría aclarar sin mucho esfuerzo.

Vivimos en una sociedad que es cada vez más compleja y globalizada, el tiempo siempre va cambiando, evolucionando para la percepción de algunos, involución según el criterio de otro, pero la verdad es que siempre todo cambia; ante esta situación los profesionales del Derecho deben de adaptarse a estos cambios, lo que implica la planeación de nuevas metas, lo que significa avanzar en la misma medida que el mundo avanza, eso es evolución.

Hay que enfocarse en la creación de nuevos procedimientos y metodologías, que vallan de acuerdo con la realidad del tiempo en que

vivimos. El medio virtual es el enfoque hacia la realidad actual, ayudar a resolver disputas en línea utilizando las tecnologías en conjunto con los procedimientos tradicionales, supone la eficiencia de lograr el éxito con su aplicación, ya que facilita el diálogo dejando de lado la barrera que genera la falta de tiempo y la distancia, considerando también que puede llegar a tener mayor alcance; ya que día a día más personas tiene acceso al internet y a las tecnologías.

A través de la mediación en línea se transforman las habilidades de comunicación, el ambiente siempre va ser menos tenso y por ende más manejable, abierto a la negociación y esto es muy importante a la hora de tomar una decisión, aquí no hay presión, no hay intimidación y esto nos brinda la facilidad para solucionar una situación que ha llegado a generar el conflicto que queremos resolver.

Por medio de la mediación en línea, el objetivo no es solo solucionar un conflicto, es poder solucionarlos más pacíficamente, para que los participantes queden satisfechos y así se demuestra la eficacia y la aceptación de este método. A través de este medio se cuenta con la libertad con contar con mucho más detalles las historias, despejando las dudas que aparezcan durante el proceso, podría llegar a decir que estamos más atentos que en un diálogo presencial; en muchas ocasiones queremos triunfar con el manejo de nuestro lenguaje, pero no analizamos si el contenido de lo que decimos es verdaderamente valioso para ayudar a resolver la situación, simplemente escuchamos para contestar, pero sin tomar en consideración lo que nos están diciendo. Un ambiente agradable y relajado siempre será de mayor ayuda a la hora de concentrarnos para buscar una solución.

7. ¿CÓMO SE LLEVA A CABO LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS CON EL USO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS?

A través de un computador conectado a una red de internet, con una plataforma de interfaz sencilla de manejar y con ayuda de los procedimientos tradicionales, podríamos dar inicio a la resolución de una disputa, además que también se podría brindar asesorías, defensorías y demás servicios que ayudan a la resolución de conflictos.

La automatización del servicio torna más eficaz el desenvolvimiento, ya que, al manejar la información de manera automática, genera la aceleración de los procesos.

A través de los medios asincrónicos como lo son los correos electrónicos, actuando como un medio más de comunicación, le da la facilidad a los participantes a manejar su tiempo, por ejemplo si no se podría llegar a concretar una reunión con todos los participantes a una hora determinada; pero eso les privara de la comunicación e interacción, por el contrario les da la oportunidad de manejar el tiempo del que quieran disponer para la colaboración de la resolución del conflicto, esto es muy útil sobre todo cuando geográficamente se manejan distancias.

Hay que destacar la importancia de la interacción presencial; pero sin dejar de lado, lo que en tiempo y dinero esto significa, es decir, tiempo y dinero del cual disponer; sumándole a esto también, la cantidad de reuniones presenciales a las que hay que acudir. Con el uso de las tecnologías en la resolución de conflictos se elimina esta restricción ya que no necesitamos trasladarnos a otros sitios gastando tiempo y dinero y hasta se podrían concretar muchas más reuniones en la red.

Con los avances de la tecnología vivimos en una sociedad donde la información tiene alcance en todas las esferas, y sigue en constante crecimiento; es importante, que la manera de resolver los conflictos formen parte de esta evolución adecuándose a esta nueva realidad y no se quede

atrapada en el tiempo; en la actualidad en otros países ya se manejan plataformas de resolución de conflictos y no solo para situaciones que se desenvuelven en el entorno virtual, sino también para resolución de conflictos en el mundo real.

Ante esta situación resulta de gran beneficio formar parte de las sociedades que se han adaptado al uso de las tecnologías en el campo jurídico; ya la informática ha sido una herramienta de uso en el ámbito jurídico y le ha dado su aporte al Derecho, términos como Derecho Informático, Informática Jurídica son términos que se refieren a las nuevas ciencias que forman parte del Derecho; sin duda el uso de las tecnologías le hacen más fácil la vida al hombre, ya que se optimiza el tiempo y se facilitan las labores y todo que ayude en el ahorro del tiempo siempre será bienvenido.

CONCLUSIONES

hay que adecuarse al tiempo en que vivimos, el tiempo siempre cambia por ende; las personas, los pensamientos, las corrientes, la política, la sociedad, todo cambia, hay que abrir la mente para ver que siempre van a existir más posibilidades y oportunidades que nos pueden ayudar a afrontar situaciones que naturalmente ya son difíciles por su contenido, pero que al simplificar su forma, nos podemos centrar en lo puntual, el conflicto en sí; es decir, que los problemas relativos al conflicto, como por ejemplo, estos podrían ser tiempo o el dinero que gastamos cuando nos movilizamos de un lugar a otro, no sean un obstáculo y hasta un conflicto más que se suma al conflicto que tenemos. Al usar estos medios, que es la tecnología, no se pierde, por el contrario, se puede ganar mucho.

REFERENCIAS

Benjamín, Franklin. 1706 - 1790

Cieri, Domenico. Destresas Sociales. Parainfo. Madrid, 2014

Dahrendorf, Ralf. Las Clases Sociales y su Conflicto en la Sociedad Industrial. 1979

Folberg, Jay, Taylor, Alison. Mediación. Resolución de conflictos sin litigio. Ed. Limusa, S.A. México 1996

Karl Marx. Las Lucha de las Clases en Francia. 1848 – 1850

Moore, Christopher. El Proceso de Mediación. Buenos Aires, Granica, 1996

Patga M. Mediación y Solución de Conflictos. Habilidades para una necesidad emergente. Tecnos. Madrid, 2007

Tomas, Kenneth. Conflict and negotiation processes in organizations. P. 653. 1992

Leyes y reglamentos

Constitución de la República del Ecuador. Publicada en el Registro Oficial 449. 20 de octubre de 2008

Ley de Arbitraje y Mediación. Publicada en el Registro Oficial 417 de 14 de diciembre de 2006

Naciones Unidas, Carta de las Naciones Unidas, 24 de octubre de 1945

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Calderón Jama Alexandra Elizabeth**, con C.C: # 0926644477 autor/a del trabajo de titulación: **El uso de las tecnologías en la resolución de conflictos** previo a la obtención del título de **Abogado de los tribunales y juzgados de la Republica** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 18 de septiembre de 2017

f. _____

Nombre: **Calderón Jama Alexandra Elizabeth**

C.C: **0926644477**



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	El uso de las tecnologías en la resolución de conflictos		
AUTOR(ES)	Alexandra Elizabeth Calderón Jama		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	María Denisse Izquierdo Castro		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Jurisprudencia y Ciencia Sociales y Políticas		
CARRERA:	Carrera de Derecho		
TITULO OBTENIDO:	Abogado de los tribunales y juzgados de la Republica		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	18 de septiembre de 2017	No. DE PÁGINAS:	25
ÁREAS TEMÁTICAS:	Arbitraje y Mediación, Justicia Judicial, Medios Alternativos de Resolución de Conflictos		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Mediación, Conflicto, Mediador, Diálogo, Tecnologías, Sociedad, Justicia		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):	<p>A partir de la existencia del ser humano como consecuencia de vivir en sociedad, surgen los conflictos. El Estado para mantener el orden, manifestándose a través del Órgano Jurisdiccional, resuelve las controversias, pero de manera adversarial. Afortunadamente existe la mediación y el arbitraje como métodos alternativos de resolución de conflictos. En la mediación los participantes con ayuda de un tercero neutral, que es el mediador, pueden dialogar con el objetivo de buscarle la solución a dicho conflicto.</p> <p>El uso de las nuevas tecnologías a la hora de resolver las controversias es una verdadera evolución en el campo de la mediación; evitan gastos de movilización, ahorra tiempo, acortan distancias y fundamentalmente ayudan en la comunicación.</p> <p>From the existence of the human being as a consequence of living in society, conflicts arise. The State to maintain order, manifesting itself through the Jurisdictional Organ, resolves the controversies,</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593958923828	E-mail: ale_vallita@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: María Denisse Izquierdo Castro		
	Teléfono: +593-9-94558865		
	E-mail: paolats77@hotmail.com		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			