

Mediación comunitaria: un Espacio de Intervención del Trabajador Social en la Comunidad San Pedro de Sosote del cantón Rocafuerte

Community mediation: a space for social worker intervention in the San Pedro de Sosote Community of
Rocafuerte canton

Sandra Auxiliadora Romero Chávez¹
Gabriela Jasmín Espinoza Zambrano²

RECIBIDO: 6 DE MAYO DE 2020

ACEPTADO: 21 DE JUNIO DE 2020

RESUMEN

La mediación comunitaria es una forma de solución ante los conflictos sociales que presentan determinados grupos; y requiere de la voluntariedad de las partes en disputa y de un tercero neutral que es un profesional certificado, según la Ley de Arbitraje y Mediación en el art.48 menciona que para estar habilitado como mediador independiente, deberá contarse con la autorización escrita de un centro de mediación. El objetivo del trabajo fue describir el proceso de mediación comunitaria para mejorar las relaciones de trabajo en la comunidad San Pedro de

¹ Magister en Trabajo Social, Licenciada en Trabajo Social, Docente, Universidad Técnica de Manabí, Ecuador; sromero@utm.edu.ec, ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3512-8197>
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3512-8197>
Google Scholar: <https://scholar.google.es/citations?hl=es&user=E2oJ3c8AAAAJ>

² Egresada de Trabajo Social, Universidad Técnica de Manabí, Ecuador; gespinoza1203@utm.edu.ec
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6089-1226>
Google Scholar: <https://scholar.google.es/citations?hl=es&user=qIW89GwAAAAJ>



Sosote del Cantón Rocafuerte, Manabí, Ecuador, la misma que presentaba conflictos de comunicación, el diseño metodológico aplicado fue de campo con un enfoque mixto, cuantitativo-descriptivo apoyado en el método estadístico alcanzando así lo planteado, utilizando las técnicas de la observación, la entrevista estructurada y como instrumento la guía de entrevista, concluyendo teóricamente en los aspectos que influyen en los conflictos entre los miembros de la comunidad artesanal y el gobierno local que limitan el desarrollo del sector y la intervención comunitaria realizada por el Trabajador Social en la función de mediador; haciendo énfasis en el Modelo de Harvard cuyo aplicación permitió la creación de la nueva asociación que será parte del gremio artesanal.

Palabras claves: mediación comunitaria, solución de conflictos, trabajo social, proceso de mediación, acción comunitaria

ABSTRACT

Community mediation is a form of solution to social conflicts presented by certain groups; and requires the voluntariness of the parties to the dispute and a neutral third party who is a certified professional, according to the Arbitration and Mediation Law in article 48 mentions that to be qualified as an independent mediator, you must have the written authorization of a mediation center. The objective of the work was to describe the process of community mediation to improve working relationships in the San Pedro de Sosote community of the Canton Rocafuerte, Manabí, Ecuador, the same one that presented communication conflicts, the applied methodological design was in the field with an approach mixed, quantitative-descriptive supported by the statistical method, thus reaching what was proposed, using the techniques of observation, structured interview and as an instrument the interview guide, theoretically concluding on the aspects that influence conflicts between members of the artisan community and the local government that limit the development of the sector and the community intervention carried out by the Social Worker in the function of mediator; emphasizing the Harvard Model whose application allowed the creation of the new association that will be part of the craft union.

Keywords: community mediation, conflict resolution, social work, mediation process, community action

Introducción

El accionar profesional del Trabajador Social abarca diversos ámbitos y sectores al cual se dirige su intervención, buscando el bienestar del sujeto hacia el cual debe intervenir; logrando que el individuo desarrolle sus propias capacidades que les permita resolver sus necesidades sociales ya sean de forma individual o colectiva. (Pastor y Sánchez, 2014) Afirman: "El Trabajo Social es una disciplina que tiene entre sus objetivos paliar las desigualdades sociales". Otro de sus objetivos es promover el cambio y transformar los problemas sociales en bienestar social. Al respecto (Díaz, 2003) también señala que, el perfil competencial de los trabajadores sociales, viene definido por el conjunto de objetivos específicos y de funciones técnicas que lo cualifican y diferencian de otras prácticas profesionales, ubicándose en estrecho contacto con la sociedad en la que se inserta dicha práctica.

Al realizar una intervención a nivel comunitario la mediación se constituye en la función más importante que debe emplear el Trabajador Social, considerando que al estar inmerso en un grupo donde hay diversidad de criterios existirán muchos conflictos que dificultarán la buena relación de los individuos y deba emplear estrategias de mediación para lograr una mejor relación entre los miembros del grupo o comunidad. (Lillo y Roselló, 2004, p. 65-67) Señalan que "el Trabajo Social comunitario ayuda a las comunidades a comprender los problemas sociales existentes en su seno y a utilizar los recursos disponibles para dar soluciones que mejoren y fortalezcan a toda la comunidad y enriquezcan la vida de sus miembros". La situación vivida por los artesanos de la comunidad San Pedro de Sosote en el que, un profesional de Trabajo Social inicia un proceso de mediación para negociar en el conflicto que presentaban ante la negativa de parte del gobierno de habilitarlos como beneficiarios de créditos para sus negocios; facilitó la realización del presente trabajo en el que se describe el proceso de mediación comunitaria que se ejecutó entre los habitantes de la comunidad y las autoridades; resaltando la intervención realizada exitosamente por el trabajador social que ha logrado un resultado aceptable para ambas partes en controversia quienes establecieron soluciones basadas en lo que indican las normativas y cuerpos legales para el sector artesanal que son los siguientes: Ley de Defensa al Artesano, Ley de Fomento Artesanal, Ley de Seguridad Social, Ley de Cooperativas y Reglamento en General, Ley de Equidad

Tributaria, Ley de Promoción de la Inversión y de la Participación Ciudadana, así como reglamentos y ordenanzas municipales.

El profesional del Trabajo Social por su trayectoria histórica, por su experiencia profesional y por su formación reúne el perfil idóneo para ejercer la mediación como acción profesional específica apartando la variable social en el análisis del conflicto, y su experiencia en la creación de redes, en el fomento de la comunicación, en la promoción del aprendizaje social mutuo y dominio de técnicas como la escucha activa, la empatía y la reformulación o parafraseo. Es así que gracias a la intervención de este profesional las partes involucradas logran el acuerdo mutuo y el respeto a las posiciones de cada uno, los artesanos, reconociendo que la formación de esta asociación traería consigo muchos beneficios para los negocios; y el gobierno local, decidido a apoyar la comunidad artesanal, brindando los créditos que se requieran una vez finalizado la conformación de la nueva asociación.

Fabara C, manifiesta en su artículo sobre los beneficios legales de los artesanos que, durante los últimos años, en Ecuador los negocios artesanales han ido tomando forma y su situación socioeconómica ha mejorado considerablemente. Es por ello que este sector contribuye activamente a la economía del país. Sin embargo, es importante que sus actores comprendan la dinámica, las oportunidades de crecimiento, las responsabilidades laborales y tributarias contempladas en los distintos cuerpos legales y de esta manera entender el escenario de desarrollo del sector artesanal.

Desarrollo

Mediación comunitaria y Trabajo Social

La Mediación Comunitaria se presenta como un modo de resolución alternativa de los conflictos que marca como principal meta la buena convivencia entre personas desde la perspectiva de ciudadanos dentro de una Comunidad, entendiendo como tal, el conjunto de individuos que comparten elementos en común, aunque encontremos individuos de diversas culturas y costumbres (Manzano, 2016). El conflicto es inherente a las personas que en la vida los afrontan de manera cotidiana y es necesario utilizar los medios propios para manejarlos oportunamente, sin embargo, hay conflictos que no se pueden resolver de forma sencilla, sino que será

necesario optar por buscar ayuda de un profesional que intervenga para su solución y llegar a un acuerdo que beneficie a la comunidad.

El proceso estará guiado por un profesional con la formación adecuada para ello, que deberá encargarse de mantener el equilibrio entre las partes y de que se traten en la mesa de mediación todos los aspectos que pueden influir en la situación objeto, teniendo presente la importancia de prevenir conflictos futuros o favoreciendo el acuerdo entre las partes de los mecanismos que utilizarán para resolverlos (Fuquen, 2003) Sobre la afirmación anterior es importante mencionar que "En Trabajo Social muchas intervenciones tienen que ver con el conflicto. Las diferentes maneras de resolverlos han generado distintos métodos de resolución, la mediación es un método exógeno que incluye a un profesional en el proceso (Hemmi, 2013), quien será un tercero neutral que no soluciona el problema, sino que facilita el diálogo para la negociación de las partes en disputa, de esta manera asuman la responsabilidad de ser los mismos involucrados quienes propongan alternativas y llegar a la solución integral del conflicto, es así que en Trabajo Social se reconoce la función mediadora. Al referirse al Trabajo Social se debe tener en cuenta que esta es una profesión que suscita el bienestar de individuos, grupos o comunidades que requieran una intervención frente a las diversas situaciones, conflictos o necesidades que se presenten en el transcurso de la vida del ser humano, actualmente, se encuentra enmarcada como una disciplina de las Ciencias Sociales ofreciendo un campo amplio de trabajo para el accionar del profesional empleando métodos, técnicas, instrumentos o herramientas relacionadas a la búsqueda de alternativas de solución para el sujeto de intervención que contribuyan a su desarrollo. (Consejo General del Trabajo Social , 2012) Plantea en el artículo 5 del Código Deontológico de Trabajo Social la definición de esta profesión como:

Disciplina científico-profesional que promueve el cambio social, la resolución de problemas en las relaciones humanas y el fortalecimiento y la liberación de las personas para incrementar el bienestar. Mediante la utilización de teorías sobre comportamiento humano y los sistemas sociales, el trabajo social interviene en los puntos en los que las personas interactúan con su entorno (p. 7- 8).

Las áreas de intervención del Trabajador Social ocupan un lugar trascendental en la sociedad desde diferentes ámbitos que lo sitúan entre el hombre y su entorno, no obstante, estará inmerso en el contexto social donde se desarrollan los conflictos, para ello deberá aplicar funciones y estrategias direccionadas a evitarlos o prevenirlos logrando establecer una relación óptima de interacción con su medio, es aquí donde el papel del trabajador social debe constituirse en un elemento clave a la vanguardia social que intervenga en la comunidad con el compromiso de favorecer el cambio y la transformación ciudadana para favorecer su desarrollo. Cuando el profesional de Trabajo Social se centra en el nivel de intervención comunitario debe desarrollarla teniendo en cuenta su convivencia y la participación continua de la misma en el proceso. (Calvín, 2011) se expresa sobre este proceso de mediación comunitaria como una:

Experiencia significativa porque da respuesta a necesidades sentidas y manifestadas por un barrio (vecinos y vecinas, asociaciones, entidades y profesionales) de mejorar la calidad de vida por medio del logro de una óptima convivencia con el entorno, partiendo de la construcción común de la intervención. En segundo lugar, porque es una Intervención Comunitaria, nivel de intervención del Trabajo Social que se considera esencial ya que procura el bienestar de las personas en su entorno y dar respuesta a las necesidades de las personas, poniendo en valor lo común y reconociendo la importancia que tiene para el individuo. (P.156-157).

(Universitat Politècnica de València, 2017), analiza cuáles los factores comparten el Trabajo Social y la Mediación, estos son:

- El objeto de trabajo: abordar el conflicto con la óptica de la oportunidad para el cambio.
- El objetivo de lograr el bienestar de las personas mediante apoyo profesionalizado de la gestión del conflicto
- Los principios básicos de la actuación profesional, en especial el protagonismo de las partes y respeto a sus decisiones.
- La intervención centrada en las potencialidades de las personas para resolver conflictividad.

- Los escenarios y ámbitos de la intervención.

- La coherencia de construir un futuro para la construcción de la Cultura de la Paz

La mediación comunitaria como intervención social pretende identificar las razones del conflicto y crear puentes de comunicación pautados que faciliten la comprensión y el acercamiento de las posiciones creadas. Su uso proporciona "un elemento privilegiado entre las posibilidades para generar cambios en las relaciones sociales, a partir de una situación de conflicto o en el devenir de la gestión social" (Nató, Rodríguez, y Carbajal, 2017). En la resolución de los conflictos sociales que viven los ciudadanos se promueve el desarrollo económico y social de las comunidades, aplicada como la función que aumenta el capital social de la comunidad que es capaz de resolver conflictos y demostrando capacidad para obtener mejores formas de relación entre las personas implicadas al restablecer la confianza, el compromiso y la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones.

Los autores (Gómez y Minguela , 2019) afirman que "la intervención del mediador está dirigida a la gestión positiva de los conflictos existentes en la comunidad y su resolución, para ello debe diagnosticar el conflicto y encontrar el interés común de sus participantes en la resolución de sus problemas". Las estrategias de diálogo utilizadas durante el proceso permitirán el empoderamiento de los involucrados, para lograr el cambio en sus relaciones. Este cambio permite establecer las condiciones necesarias en la satisfacción de las necesidades de la población.

Aunque los conflictos tengan características comunes, colectivas, las soluciones son diferentes según las posibilidades y el contexto de cada persona, por lo tanto, conocer las dinámicas, respetando las particularidades de cada confrontación, permite acuerdos más duraderos, así como el surgimiento de nuevos rumbos o alternativas. La mediación empodera a las personas para dar respuesta a sus propias necesidades, funcionando como un proceso de intercambio que permite la aproximación a las políticas del Estado con las necesidades cotidianas de la gente. Otro elemento importante en el ejercicio de la mediación comunitaria es la ampliación de la participación y la responsabilidad compartida, el llamado para que las propias partes intervengan en la definición y perfeccionamiento de soluciones adecuadas al conflicto enfrentado las posibilidades de comprensión y la necesaria

aclaración de diferencias y de probabilidades de acuerdo. Los procesos de participación de la sociedad civil que forma parte de su entorno más inmediato, posibilitando que los resultados de transformación y cohesión social resulten más efectivos en la medida que se desarrollen (Olave, 2014).

(Villanueva, 2013) establece los tipos de conflictos más habituales que son objeto de mediación comunitaria son los siguientes:

- Conflictos vecinales. Vienen generados por ruidos, humos, el uso de elementos y espacios comunes, problemáticas con las mascotas, la gestión de la comunidad de vecinos y, en general, por la falta o mala comunicación entre los vecinos.
- Conflictos interculturales. Diferencias de valores, intereses y actitudes o pautas de comunicación entre miembros pertenecientes a orígenes culturales distintos.
- Conflictos religiosos. Entre comunidades religiosas diferentes o entre éstas y los ciudadanos tanto por el uso del espacio público en celebraciones y eventos, como por el uso de los mismos centros por las actividades que se realicen en ellos.
- Conflictos derivados del uso del espacio público. Entre personas o grupos que tienen intereses diferentes por razones culturales, generacionales, religiosas, etc., y por el uso inadecuado o irrespetuoso de espacios públicos comunes.
- Conflictos de identidad. La construcción de la identidad social de personas o grupos por contraposición con la de otros. Recaen en lo que socialmente se es.
- Conflictos de valores. Sobre todo, los de tipo cultural, en los que cada grupo tiene una visión propia y diferente frente a una misma situación. Recaen en lo que se cree.
- Conflictos normativos. Cuando en una misma situación confluyen pautas de comportamiento que responden a estilos de vida diferentes. Recaen en lo que se hace.
- Conflictos de intereses. Pueden ser intereses económicos, cuando está en juego el control de los recursos, o intereses políticos, en los que está en juego el control del poder. Recaen en la situación social que se ocupa.

La correcta clasificación del conflicto es una premisa necesaria para abordarlo desde la perspectiva adecuada y aplicar las estrategias más idóneas que ayuden a transformarlo y a llegar a una solución. En su accionar el mediador debe identificar el conflicto, demostrar tener destrezas que le facilite involucrarse con la comunidad,

desarrollar sus competencias y habilidades sobre las diferentes competencias específicas que tiene el Trabajo Social dentro de la Mediación social. Estas son:

- Conoce y comprende la naturaleza del conflicto y las características de los sistemas de resolución del mismo.
- Es capaz de reconocer los principios que rigen la institución mediadora.
- Conoce y comprende las posibilidades de intervención en el medio comunitario en los diferentes contextos sociales.
- Sabe valorar la mediación como un importante recurso para la intervención comunitaria.
- Es capaz de aplicar las estrategias y técnicas de resolución de conflictos.
- Promueve la mediación y la igualdad de género.
- Es capaz de valorar la participación de los sujetos del conflicto.
- Analiza los conflictos sociales desde una perspectiva interdisciplinar.

Por otra parte, (Alberdi, 2018) señala algunos de los objetivos más importantes que el mediador debe cumplir son:

- Restablecer el contacto entre las partes.
- Proporcionar un sitio neutral.
- Asegurar el clima de imparcialidad.
- Facilitar el intercambio de información entre las partes.
- Ayudar a las partes a examinar sus intereses y objetivos.
- Capacidad de ser flexible en sus ideas.
- Capacidad de ser responsable.
- Capacidad de ser empático.
- Capacidad de escuchar activamente.
- Capacidad de abstenerse de juzgar, arbitrar o aconsejar.
- Capacidad de ser respetuoso.
- Capacidad de ser objetivo.
- Capacidad de crear y mantener confianza.

Según una investigación realizada por (García y Herrera, 2015) concluyen que la relación definitiva entre Mediación y Trabajo Social es que:

Comparten innumerables factores, pero se debe destacar que, la principal aportación del Trabajo Social a la Mediación, es, que incorpora la variable social al análisis del conflicto. De esta forma, el objeto de trabajo sería abordar el conflicto con la óptica de la oportunidad para el cambio, cuyo objetivo será de lograr el bienestar de las personas mediante apoyo profesional. El Trabajo Social en la mediación, trata de destacar las potencialidades de las personas, ayudándoles así a mejorar su auto percepción y su visión de la otra persona (p.66).

Es por ello que, durante la intervención de mediación comunitaria se debe realizar un procedimiento breve y flexible cuyos principios rectores sean la voluntariedad, compromiso, responsabilidad, confidencialidad, imparcialidad y neutralidad, considerándose el proceso de mediación como un procedimiento en el que las partes procuran llegar a un acuerdo voluntario, de materia transigible y carácter jurídico en el que se logre llegar al final al conflicto.

Intervención de Mediación en la Comunidad San Pedro de Sosote

La comunidad "San Pedro" de Sosote se encuentra ubicada en el Cantón Rocafuerte de la provincia de Manabí, caracterizada principalmente por gente emprendedora en actividades como la comercialización de artesanías en tagua, madera y barro elaboradas a mano por sus habitantes, está conformada por aproximadamente 60 familias. Esta actividad artesanal se ha convertido en el principal medio de activación económica de la comunidad considerándose en un elemento primordial para su desarrollo.

En la comunidad antes mencionada se pueden encontrar locales dedicados al comercio de artesanías considerándose como un factor positivo, sin embargo, gran parte de estos artesanos trabajan de manera independiente lo que puede convertirse en algo negativo puesto que al ser independientes no formarían parte de ninguna asociación u organización, además de no contar con el Registro Único que certifica que ha sido calificado para desarrollar su actividad comercial y por ende no contarían con beneficios que mediante el Estado se le pueden atribuir como artesanos, lo que consecuentemente ocasiona conflictos culturales y de intereses o

necesidades comunes con otros miembros de la comunidad que si forman parte del gremio de artesanos.

Es necesario tener en cuenta que es la Junta Nacional de Defensa del Artesano (JNDA) a través de la Unidad de Calificaciones quien otorga el certificado de calificación artesanal, en las 164 ramas artesanales determinadas en el Reglamento de Calificaciones y Ramas de Trabajo, que son divididas en ramas de producción y de servicio. Sin embargo, a pesar de la normativa existente, la informalidad del sector artesanal es uno de los aspectos críticos que constituyen su problemática estructural. Muchos artesanos, prefieren mantenerse en la informalidad debido a que a pesar de saber los beneficios que obtienen siendo artesanos calificados consideran que también esto trae consigo muchas responsabilidades y situaciones complejas que prefieren no asumir.

En el caso del comerciante de la Comunidad Sosote actualmente se enfrentan al gobierno local ante la negativa del otorgamiento de créditos dirigidas a este sector artesanal para inversiones que potenciarán el desarrollo local como consecuencia de las reformas constitucionales que, al no ser un artesano calificado por la JNDA imposibilita su acceso a estos créditos; respaldados en el artículo 7 de la Ley de Fomento del Artesano misma que indica las condiciones para acceder a beneficios para este sector artesanal son: "Para gozar de los beneficios establecidos en esta Ley, el artesano maestro de taller requiere de la calificación conferida por la Junta Nacional de Defensa del Artesano, o del carné de agremiación expedido por las diferentes organizaciones o instituciones artesanales clasistas con personería jurídica, en los casos de los artesanos miembros de asociaciones simples o compuestas, gremios, cooperativas, uniones de artesanos, cámaras artesanales u otras que se crearen de conformidad con la Ley" provocando de esta manera desventajas frente a otros comerciantes y organizaciones del sector que directa e indirectamente afectan tanto a la economía como en las relaciones inter e intra grupales con los habitantes de la comuna.

Aunque no es fácil reconocer las culturas locales, sus lenguajes y prácticas e incorporarlos en la dinámica cotidiana, se debe resaltar que una de las funciones del Trabajador Social que da relevancia a la intervención profesional es la Mediación, al mismo tiempo que asume una opción de perpetuar procesos locales, afirmando

prácticas de determinados territorios o segmentos, tiene el desafío, igualmente relevante, de estimular la contradicción y el cuestionamiento de dichas prácticas, exigiendo una atención directa de los gestores y mediadores en las comunidades locales.

Desarrollo del proceso de mediación comunitaria

Al iniciar un proceso mediación desde cualquier ámbito que sea posible mediar es necesario apoyarse en modelos establecidos para una negociación óptima, dependiendo al tipo de solución que se requiera llegar luego de la mediación; en el caso de los artesanos de la comunidad San Pedro de Sosote y de acuerdo a todos los aspectos a considerar para esta mediación comunitaria el profesional de Trabajo Social opta por la aplicación del modelo Harvard en su intervención, el cual indica que la causa primordial del conflicto es el desacuerdo entre las partes e interviene haciendo énfasis desde un enfoque de resolución de problemas, fomentando el diálogo para lograr un acuerdo mediante la comunicación lo que propiciará el desarrollo local de la comunidad.

Al aplicar el modelo de Harvard se debe tener en cuenta cuatro premisas desarrolladas por sus precursores Roger Fisher y William Ury; consideradas indispensables para una mediación con estrategias de negociación eficaz y estas son:

1. Las personas (Separar a las personas del conflicto-Identificar)

Las partes involucradas en el conflicto son: los artesanos de la comunidad y el gobierno local. Para la negociación el trabajador social asume la representación de la situación partiendo de los intereses de la comunidad. El problema que indujo el conflicto se establece a partir de que, para acceder a los beneficios bancarios como artesanos, se requiere formar parte de un gremio o contar con la certificación emitida por la JNDA que los acredite como tal.

La Ley de Fomento Artesanal (art.7) manifiesta que el gremio artesanal deberá justificar su personería jurídica y la calidad de su representante legal para acceder a los beneficios artesanales. Sin embargo, en la comunidad a intervenir la mayoría al ser artesanos informales no cuentan con una representación formal que los respalde en su actividad comercial; esto provocó que los artesanos deban reorganizarse a

partir de las reformas y reglamentos que rigen el formar parte de este gremio como son La Ley de Fomento del Artesano, Estatuto orgánico por procesos de la Junta de Defensa del Artesano, Reglamento para el otorgamiento de personalidad jurídica de organizaciones sociales, Código de Trabajo y la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno; cuestión que no se había efectuado en el momento del conflicto, por lo que los artesanos no contaban con una asociación gremial. La falta de personería jurídica de los artesanos favoreció la negativa de créditos por parte del gobierno local. Era conveniente para el gobierno mantener a los artesanos sin asociarse porque esto devendría en perjuicios económicos al encontrar un mercado organizado. Por otra parte, la asociación gremial de los artesanos favorecería que los trabajadores cuenten con una representación legal, por lo que es conveniente a la otra parte mantenerlos divididos.

2. Intereses. (Centrarse en los intereses, no en posiciones)

Al no poder acceder a los créditos; los comerciantes no cuentan con el capital para invertir en sus negocios y sin este recurso no podrían comprar materiales que les permita incrementar sus productos y expandirse lo que consecuentemente propiciaría la quiebra de los negocios, cuestión que además provocaría la salida de la actividad comercial de muchas familias que se sustentan de la artesanía; ante esto la posición de los artesanos es que, se niegan a trabajar en otras actividades que les genere ingresos que no sea la artesanal, además de no prestar interés por crear una nueva asociación gremial. La parte contraria expone que el gobierno local se mantiene en la negativa de habilitar este beneficio para los artesanos

3. Opciones. (Establecer opciones que beneficien ambas partes y permitan llegar a algún acuerdo).

No se obtienen resultados favorables, pues ninguna de las partes abandona su posición. A partir de ello el profesional desde el Trabajo Social que media en la negociación desarrolla sesiones coordinadas: individuales para conocer el porqué de su negatividad a entender a la contraparte, como conjuntas por medio de un enfrentamiento amistoso puedan explicar el punto de vista de cada una a partir de la confrontación; estableciendo un nivel de comunicación más profundo entre ellos, teniendo en cuenta siempre el principio de confidencialidad de las sesiones realizadas de forma individual; durante estas sesiones se aplican técnicas como la

lluvia de ideas, manteniendo primordialmente la escucha activa por parte del profesional que le permita identificar todas las opciones posibles mencionadas por los involucrados considerando cada detalle de la sesión realizada, además de crear un ambiente de confianza que facilite a las partes expresar sus emociones y posiciones buscando la llegada a un acuerdo mutuo .

La búsqueda de otras opciones de trabajo se convierte en un tema crítico en la comunidad, tomando en cuenta que se perdería una tradición local y familiar. Las Opciones que se identifican son las siguientes.

-Aprobación de créditos para la actividad artesanal. Si el gobierno local entiende la importancia de las artesanías que se producen en la Comunidad Sosote otorgarían los recursos que requieren los comerciantes. Para el logro de este fin el trabajador social debe canalizar un convenio con la administración pública sobre cultura y tradición popular, cuestión que no brinda resultados a corto plazo.

-Creación de una asociación de artesanos en la comunidad, de acuerdo a las reformas decretadas de leyes y reglamentos que rigen para la formación de estos gremios. La asociación provocará que se entreguen los créditos; proceso que de igual manera llevará su tiempo pero que beneficiará a las partes; tomando en cuenta que el profesional deberá capacitar a actores sociales de la comunidad de artesanos para orientarlos en cuanto a la importancia de crear la asociación gremial.

4. Criterios. (Insistir en crear criterios objetivos, desarrollando opciones de beneficio mutuo)

El trabajador social ante su responsabilidad social estima correcto la posición de los artesanos que no logra fructificar por carecer de una representación legal ante la ausencia de un gremio. Para ello, se propone realizar un trabajo comunitario en que la labor de los artesanos se centraba en demostrar la importancia del trabajo que realizaban y los beneficios que se obtendrían con la asociación. Durante ese tiempo se brindaron cursos de corta duración para formar actores sociales donde se impartieron conocimientos sobre normativas, leyes, políticas, ventajas y desventajas de formar parte de una asociación y sobre todo de la importancia de llegar a una negociación.

Posteriormente, como comunidad se emplea la comunicación de masas, la consulta popular, la comunicación interpersonal y en medios comunitarios. Una vez que se logró volver reunir a la comunidad de artesanos y la representación del gobierno local se consultó si estaban decididos a crear una asociación gremial, obteniendo resultados positivos por parte de la comuna; es así que el gobierno reconoció su deber ante el futuro gremio para favorecer su desarrollo.

Los artesanos acordaron consultar cualquier decisión con el gobierno local fortaleciendo los lazos de comunicación entre ellos; el gobierno se comprometió a cumplir lo establecido en lo referente a las atenciones de las asociaciones gremiales, favorecer la adquisición de materias primas y la mejora de los locales donde trabajan los artesanos. La negociación a través de la mediación comunitaria por el trabajador social, benefició a ambas partes; firmando así el acuerdo final del proceso de mediación, del cual se obtiene como resultado que: La asociación gremial de los artesanos de la Comunidad es creada exitosamente y los créditos son otorgados para la inversión en la adquisición de materias primas, permitiendo expandir el comercio artesanal, además de mejorar las relaciones de trabajo no solo a nivel comunitario sino también con el gobierno local.

Método

La investigación se realizó mediante un estudio mixto cuantitativo-descriptivo, apoyado con el método estadístico y bibliográfico que permitió comprobar el objetivo que se planteó para dicho trabajo, se utilizaron las técnicas de la observación, donde se identificaron costumbres, que limitan la forma de comunicarse entre sus miembros, la entrevista estructurada la que permitió interactuar con los involucrado a través de un dialogo constante obteniendo una comunicación asertiva durante el trabajo realizado y como instrumento la guía de entrevista a través de un cuestionario de preguntas que fueron aplicada y contestada por el grupo involucrado, la población seleccionada fueron los habitantes de la comunidad San Pedro de Sosote del Cantón Rocafuerte donde se tomó una muestra de forma aleatoria a 20 artesanos pertenecientes a la comunidad objeto de estudio.

Resultados

Mediante el instrumento aplicado a los habitantes de la comunidad San Pedro de Sosote para la recopilación de información se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 1

Sería parte de una asociación u organización de comercio artesanal

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	20	100
No	0	0
Talvez	0	0
Total	20	100

Nota. Habitantes de la comunidad "San Pedro de Sosote"

Según la información obtenida se puede evidenciar que el 100% de las personas encuestadas pertenecientes a la comunidad indicaron que Si están de acuerdo en formar parte de una organización o asociación que este relacionada a la actividad comercial que realizan, pues consideran que le podría beneficiar significativamente esta asociatividad a sus negocios.

Tabla 2

A qué actividad artesanal se dedica usted

Alternativas	Frecuencia	Porcentajes
Tagua	5	25%
Madera	3	15%
Gastronomía	3	15%
Barro	5	25%
Todas las anteriores	4	20%
Total	20	100%

Nota. Habitantes de la comunidad "San Pedro de Sosote"

La información representada corresponde a los diferentes tipos de actividades artesanales a los q se dedican los moradores de la comunidad; evidenciando que su

comercio es variado entre las actividades que se encontraron están el 25% dedicados a la elaboración de artesanías en tagua; mientras que el 15% a las artesanías de madera; de la misma manera el 15% se dedica a la gastronomía con las comidas típicas que también forma parte de una actividad artesanal; el 25% mencionó que realizaban artesanías de barro; y el 20% restante resaltó que entre los distintos miembros de su familia realizaban todas las actividades mencionadas anteriormente tomando en cuenta que cada quien dependía económicamente del negocio o comercio que realice.

Tabla 3

Su actividad artesanal, contribuye al desarrollo local, familiar y comunitario

Alternativa	Frecuencia	Porcentajes
Si	20	100%
No	0	0
Total	20	100%

Nota. Habitantes de la comunidad "San Pedro de Sosote"

El 100% de la comunidad indicó que son consientes de que efectivamente las actividades artesanales a las que se dedican si contribuyen al desarrollo de su comunidad, no solo desde un factor laboral sino también familiar, enunciaron además que su actividad no es considerada como un trabajo cualquiera, sino que forma parte de su comunidad, de un patrimonio que con el tiempo y a través de generaciones se ha dado hasta la actualidad.

Tabla 4

Conoce usted que es la Mediación

Alternativas	Frecuencia	Porcentajes
Mucho	5	25
Poco	14	70
Nada	1	5
TOTAL	20	100%

Nota. Habitantes de la comunidad "San Pedro de Sosote"

Del total de encuestados el 25% afirmaron conocer mucho sobre mediación, pues al formar parte de una comunidad deben tener conocimiento de temas generales que pueden ser un medio para la solución de sus problemas; el 70% indicaron que conocen poco, pero lo que saben ha sido por el incidente que se dio entre las asociaciones y el gobierno; y que reconocen que fue por medio de esa mediación que se pudo llegar a un acuerdo, mientras que el 5% restante mencionaron que no conocen nada sobre el tema de la mediación.

Tabla 5

Al presentarse un conflicto que involucre a la comunidad como los resuelven

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Agresivamente	6	30
Dialogando	7	35
Mediación	7	35
Total	20	100%

Nota. Habitantes de la comunidad "San Pedro de Sosote"

Las respuestas a esta interrogante por parte del 30% de los encuestados fue que resolvían sus problemas de manera agresiva puesto que consideraban que conversando nunca se llega a ningún acuerdo y al contrario si se muestran decididos y un poco agresivos obtendrían más atención como comunidad; el 35 % mencionaron que prefieren tratar de resolver los problemas dialogando, mientras que el otro 35% manifestaron que la mejor manera de resolver conflictos es por medio de una mediación ya que esto es un proceso que siempre buscará mediante estrategias el beneficio de ambas partes.

Tabla 6

Al existir conflictos entre los comerciantes, cree que estos afectan al desarrollo de su comunidad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	50
No	5	25
Talvez	5	25
Total	20	100%

Nota. Habitantes de la comunidad "San Pedro de Sosote"

Los habitantes de la comunidad consideran que el desarrollo de la misma es muy importante, sin embargo siempre habrán problemas existentes dentro de ella; ante esta interrogante el 50% señaló que si existen conflictos entre los comerciantes Si se verá afectado el desarrollo de la comunidad puesto que esto genera un ambiente tenso entre las relaciones de los trabajadores y muchos de ellos toman los conflictos de forma personal lo que va generando y menos dedicación en sus labores, el 25 % dijo que No consideran que estos conflictos traigan consecuencias si se los maneja de una buena manera; y el 25% restante manifiesta que es posible que se vea afectada la comunidad cuando existen conflictos que no se pueden mediar entre ellos.

Tabla 7

Conoce que es un proceso de mediación y como este contribuye a la resolución sus problemas

Alternativas	Frecuencia	Porcentajes
Mucho	5	25
Poco	11	55
Nada	4	20
Total	20	100%

Nota. Habitantes de la comunidad "San Pedro de Sosote"

Del total de la población el 25% mencionó que conoce mucho sobre este proceso de mediación que se realiza por medio de sesiones y que tiene con objetivo llegar a

un acuerdo, además de que está a cargo de un mediador que será quien guíe todo el proceso que efectivamente contribuirá a la resolución de sus problemas por medio del resultado que beneficiará a ambas partes; el otro 55% dijeron conocer poco de este tema pero son conscientes de que es así la mejor manera como pueden resolver los problemas que tengan como comunidad, y el 20% manifestó no conocer nada sobre este proceso de mediación.

Tabla 8

Qué importante considera usted, que es la intervención del Trabajador Social en el proceso de mediación

Alternativas	Frecuencia	Porcentajes
Muy importante	20	100
Poco importante	0	0
Nada importante	0	0
Total	20	100%

Nota. Habitantes de la comunidad "San Pedro de Sosote"

Ante lo sucedido con el conflicto entre los artesanos de la comunidad, el 100% de los encuestados respondieron que consideran que la intervención del trabajador social es muy importante en el proceso de mediación; pues es un profesional que tuvo las capacidades y competencias que se requerían para mediar la situación; y que a pesar de que algunos no conocen nada de este proceso de mediación, han visto que los resultados obtenidos fueron muy buenos puesto que sus compañeros artesanos han recibido grandes beneficios al haber decidido formar parte de un gremio, decisión que se dio gracias a la intervención de mediación por el profesional de Trabajo Social.

Discusión

De acuerdo a la experiencia de los autores durante el desarrollo de la investigación y a los resultados obtenidos por parte de los habitantes de la comunidad objeto de estudio es posible afirmar que la labor del trabajador social en un proceso de mediación es muy importante; puesto que certifica que es un ser capaz de desarrollar estrategias, aptitudes y capacidades para negociar ante un conflicto ya sea de una persona o de una comunidad; en la problemática presentada por los artesanos se obtuvo el 100% de la negociación no solo benefició al artesano como ser individual, sino que la misma comunidad que forma parte de los beneficiados pues al lograr esta negociación de tal manera que la productividad artesanal se mejoró, siendo el ejemplo para que surjan nuevos emprendimientos que quieran afiliarse a este gremio, la aparición de nuevas plazas de trabajo benefició a los habitantes desempleados además de que, una vez que se logró la creación de la nueva asociación no solo se pudo acceder a los créditos, sino también a los demás beneficios planteados en la Ley de Fomento del Artesano como laborales, bancarios y tributarios. De la misma manera se puede hacer énfasis en que después de esta experiencia para la comunidad de cierta manera estarán orientados para que en caso de presentarse una situación conflictiva a futuro podrán resolverla considerando que en su mayoría el 70% de la población conoce sobre la mediación siendo factible para todos los involucrados y les resultará fácil optar por iniciar un proceso para mediar la situación en la que se encuentren con la certera confianza de que esta mediación no buscare perjudicarlos; pues la misión de ella es beneficiar a las partes en conflicto de la mejor manera que ambos se sientan satisfechos mediante los acuerdos o alternativas que como ciudadanos puedan plantear para su situación.

Conclusiones

El Trabajador Social desde la función de mediador aporta de forma significativa a la resolución de conflictos en todos los niveles de intervención propiciando la negociación y conciliación de los problemas que afectan a un individuo o una comunidad en base a su interés y necesidades.

Durante el proceso de la intervención en mediación comunitaria se pueden aplicar diferentes técnicas propias del profesional dependiendo de lo que este requiera lograr en cada sesión y que ayude a las partes a expresarse fomentando un alto nivel de comunicación, puesto que son ellos mismo quienes finalmente encontrarán la solución a sus conflictos.

Existió la predisposición de los artesanos de quedar asociados como gremio siempre que sea la comunidad la principal favorecida ya que los habitantes lo que desean es lograr el desarrollo local y la reactivación económica de sus comercios.

Los habitantes de la comunidad aceptaron que la mejor manera de resolver sus problemas es por medio de la mediación, independientemente del problema que tengan reconocen que siempre habrá una solución para el beneficio común de los involucrados.

Referencias

- Lillo , N., y Roselló, E. (2004). *Manual para el Trabajo Social Comunitario*. Madrid, España: Narcea. Obtenido de https://www.academia.edu/29450216/Manual_para_el_T.S._Comunitario._Nieves_Lillo
- Alberdi, O. (19 de julio de 2018). ABA. Obtenido de Abogadas: <https://aba-abogadas.com/mediacion-penal/>
- Calvín, E. (2011). *La mediación comunitaria*. Recuperado el 11 de abril de 2020, de http://www.ammediadores.es/nueva/wp-content/uploads/2013/11/Mediacion_Comunitaria.pdf

- Consejo General del Trabajo Social . (2012). *Consejo de trabajo social*. Obtenido de http://www.consejotrabajosocialcyl.org/codigo_deontologico_2012.pdf
- Díaz, E. (2003). *Researchgate*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/261364198_Los_ambitos_profesionales_del_Trabajo_Social
- Fuquen, M. (21 de octubre de 2003). *Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/396/39600114.pdf>
- García, T., y Herrera, J. (12 de septiembre de 2015). Obtenido de <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/2486/MEDIACION+Y+SU+APLICACION+AL+TRABAJO+SOCIAL.pdf;jsessionid=B666D00AF4150B6AD152D26FE0D85944?sequence=1>
- Gómez, P., y Minguela , Á. (25 de marzo de 2019). Obtenido de *Mediación comunitaria: bonding y bridging*: <https://eprints.ucm.es/55325/1/69612-205060-1-PB.pdf>
- Gonzalez, E. (2012). La representacion social del Cambio Climatico: una revision Internacional. *RIMIE*, Vol. 17 1035 - 1062.
- Hemmi, M. (2013). Obtenido de <http://www.haciaunnuevoparadigma.com/wp-content/uploads/2013/07/Hacia-Nuevo-Paradigma-un-capitulo-Gratis.pdf>
- Manzano, M. (6 de mayo de 2016). *Marco Mediacion*. Obtenido de <https://www.marcomediacion.es/mediacion-comunitaria-que-es/>
- Nató, A., Rodriguez, M., y Carbajal, L. (25 de Julio de 2017). *ISSUU*. Obtenido de https://issuu.com/prensanato/docs/nat___querejazu__carbajal._mediaci
- Olave, R. M. (2014). Obtenido de https://www.asedmed.org/app/download/33013109/guia_mediacion+COMUNITARIA.pdf
- Parker, C., y Muñoz, J. (2012). Elites universitarias y cambio climatico. *Ambiente y Sociedad*, 195 - 218.
- Pastor, E., y Sanchez, D. (2 de Enero de 2014). *Redalyc*. doi:<http://dx.doi.org/10.5218/prts.2014.0004>
- Universitat Politècnica de València. (28 de agosto de 2017). *Universitat Politècnica de València*. Obtenido de <http://ergodep.ibv.org/documentos-de->

formacion/3-riesgos-y-recomendaciones-por-puestos-de-trabajo/558-trabajadora-social.html

Villanueva, J. (13 de Junio de 2013). *ISSUU*. Obtenido de

https://issuu.com/iavevitores/docs/manual_tpc_serapaz