



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLITICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

TEMA:

**Resolución de conflictos y agresividad. Estudio con
servidores públicos de un hospital de la ciudad de Guayaquil**

AUTORES:

Caicedo Boboy Ales Elizabeth

Veliz Murillo Ángela Yasmin

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
LICENCIADAS EN TRABAJO SOCIAL**

TUTOR:

LIC. ANA QUEVEDO TERÁN, MGS.

Guayaquil, Ecuador

Marzo, 2022




UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación **Resolución de conflictos y agresividad. Estudio con servidores públicos de un hospital de la ciudad de Guayaquil**, fue realizado en su totalidad por **Caicedo Boboy Ales Elizabeth** y **Veliz Murillo Ángela Yasmin**, como requerimiento para la obtención del título de **Licenciadas en Trabajo Social**.

TUTORA

f. 
Quevedo Terán, Ana Maritza.

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. 
Quevedo Terán, Ana Maritza

Guayaquil, a los 3 días del mes de marzo del año 2022



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotras, **Caicedo Boboy Ales Elizabeth y
Veliz Murillo Ángela Yasmin**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación: **Resolución de conflictos y agresividad. Estudio con servidores públicos de un hospital de la ciudad de Guayaquil**, previo a la obtención del título de **Licenciadas en Trabajo Social**, 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 nuestra total autoría. En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 3 días del mes de marzo del año 2022

LAS AUTORAS

f. _____
Caicedo Boboy Ales Elizabeth

f. _____
Veliz Murillo Ángela Yasmin



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

AUTORIZACIÓN

Nosotras, **Caicedo Boboy Ales Elizabeth** y
Veliz Murillo Ángela Yasmin

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y AGRESIVIDAD. Estudio con servidores públicos de un hospital de la ciudad de Guayaquil, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 3 días del mes de marzo del año 2022

LAS AUTORAS:

f. _____
Caicedo Boboy Ales Elizabeth

f. _____
Veliz Murillo Ángela Yasmin

REPORTE URKUND



Document Information

Analyzed document	UTE SED B2021 Caicedo Ales y Vélez Angela.docx (D131446523)
Submitted	2022-03-24T21:38:00.0000000
Submitted by	
Submitter email	ana.quevedo@cu.ucsg.edu.ec
Similarity	2%
Analysis address	ana.quevedo.ucsg@analysis.orkund.com

Sources included in the report

Firmas de estudiantes:

f. _____
Caicedo Boboy Ales Elizabeth

f. _____
Veliz Murillo Angela Yasmin

Firma de docentes:

f. _____
Lic. Quevedo Terán, Ana Maritza, Mgs.
TUTORA SEMESTRE B2021

f. _____
Lic. Christopher Muñoz Sánchez, Mgs.
COORDINADOR UTE B2021

DEDICATORIA

A mis padres y mis hermanos quienes han sido el pilar fundamental para que este sueño se haga realidad, ellos han sido mi mayor motivación, comprensión y apoyo incondicional, durante estos 5 años de mis estudios, siempre han estado ahí para apoyarme en los momentos más difíciles de mi vida, a mi tutora la Lcda. Ana Quevedo por contribuir en esta meta alcanzada y que este sueño sea plasmado.

Ales Elizabeth Caicedo Boboy

Con mucha alegría y hermosos sentimientos más, dedico este trabajo de tesis a la razón de mi vida: Diego Xavier y Xaviera Danaè, mis hijos, cada logro, cada objetivo, cada sueño por lograr siempre será por y para Ustedes, pues son mi motor, mi impulso, mis fuerzas, mis ganas; a mis padres y hermanos como muestra de mi cariño y a mi esposo por celebrar conmigo este logro por el que siempre apostamos juntos.

Ángela Yasmin Veliz Murillo

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, agradezco a Dios, por haberme permitido cumplir con este objetivo, el cual no ha sido fácil y él me ha dado las fuerzas, esperanzas sabiduría y fortaleza para llegar a mi meta deseada; también agradezco a mis padres Eduardo Caicedo y María Boboy, quienes siempre me apoyaron y nunca dejaron de confiar en mí, por su apoyo incondicional en mis estudios, a mis hermanos que me decían que yo podía graduarme dándome su apoyo a cada momento, agradezco también a mis tutores que durante estos 5 años de estudios han demostrado ser muy buenos profesionales y excelentes seres humanos; en especial mi agradecimiento y admiración a mi tutora la Lcda. Ana Quevedo, quien me ha impartido sus conocimientos, enseñanzas y regaños en esta meta final, donde me ha apoyado en todo momento siendo paciente y comprensiva.

Ales Elizabeth Caicedo Boboy

Es importante para mí agradecerle, al único capaz de brindarme la oportunidad de alcanzar este logro en mi vida: DIOS, sin el nada sería posible. Gracias a mis Padres, y en especial a mi madre Thaly Murillo Contreras por haberse esforzado siempre para sacarnos adelante. Gracias a mi hermana Martha Veliz Murillo por compartirme su testimonio de que para lograr mis objetivos solo debo proponérmelos, gracias a mi cuñado Juan Rumazo por estar siempre presto a ayudarme, gracias a mi mejor amiga Patricia Orellana por su apoyo de siempre, gracias a mis compañeros de carrera por ese trabajo en equipo que realizamos durante este tiempo, gracias a los docentes que nos impartieron sus conocimientos y de manera especial gracias a la Lcda. Ana Quevedo Terán por sus sabias enseñanzas y el gran amor a la carrera. Mi agradecimiento eterno a mi esposo Byron Suarez Reyes, mi compañero de vida, mi sostén y mi soporte cuando pretendía caer, por su ayuda incansable, por su entrega y dedicación; su apoyo ha sido muy importante en todo este proceso, definitivamente sin ti no hubiera podido lograrlo, gracias, mi amor.

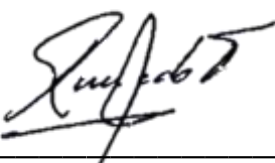
Veliz Murillo Ángela Yasmin



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL


TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. 

ANA QUEVEDO TERÁN
TUTORA

f. 

MERLI LÓPEZ RODRÍGUEZ
DELEGADA DIRECTOR DE CARRERA

f. 

LOURDES MENDIETA LUCAS
DOCENTE DE LA CARRERA

f. 

JULIO BECCAR-VARELA
DOCENTE DE LA CARRERA



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD SISTEMA DE EDUCACION A DISTANCIA.
CARRERA TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO
PERIODO PERIODO UTE B-2021

ACTA DE TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE TITULACIÓN

El Tribunal de Sustentación ha escuchado y evaluado el Trabajo de Titulación denominado "RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y AGRESIVIDAD", elaborado por el/la estudiante ANGELA YASMIN VELIZ MURILLO, obteniendo el siguiente resultado:

Nombre del Docente-tutor	Nombres de los miembros del Tribunal de sustentación		
ANA MARITZA QUEVEDO TERAN	MERLI ROSSANNA LOPEZ RODRIGUEZ	LOURDES MONSERRATE MENDIETA LUCAS	JULIO MARIA BECCAR VARELA
Etapas de ejecución del proceso e Informe final			
8.5 / 10	8.50 / 10	8.50 / 10	8.50 / 10
	Total: 10 %	Total: 20 %	Total: 70 %
Parcial: 70 %	Parcial: 30 %		
Nota final ponderada del trabajo de título: 8.50 / 10			

Para constancia de lo actuado, el (la) Coordinador(a) de Titulación lo certifica.

Coordinador(a) de Titulación



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD SISTEMA DE EDUCACION A DISTANCIA.
CARRERA TRABAJO SOCIAL Y DESARROLLO HUMANO
PERIODO PERIODO UTE B-2021

ACTA DE TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE TITULACIÓN

El Tribunal de Sustentación ha escuchado y evaluado el Trabajo de Titulación denominado "RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y AGRESIVIDAD", elaborado por el/la estudiante ALES ELIZABETH CAICEDO BOBOY, obteniendo el siguiente resultado:

Nombre del Docente-tutor	Nombres de los miembros del Tribunal de sustentación		
ANA MARITZA QUEVEDO TERAN	MERLI ROSSANNA LOPEZ RODRIGUEZ	LOURDES MONSERRATE MENDIETA LUCAS	JULIO MARIA BECCAR VARELA
Etapas de ejecución del proceso e Informe final			
8.5 / 10	8.50 / 10	8.50 / 10	8.50 / 10
	Total: 10 %	Total: 20 %	Total: 70 %
Parcial: 70 %	Parcial: 30 %		
Nota final ponderada del trabajo de título:	8.50 / 10		

Para constancia de lo actuado, el (la) Coordinador(a) de Titulación lo certifica.

Coordinador(a) de Titulación

ÍNDICE

RESUMEN.....	XIII
ABSTRACT.....	XIV
1. CAPITULO 1: Planteamiento del Problema.....	2
1.1. Antecedentes contextuales.....	2
1.2. Antecedentes investigativos.....	5
1.3. Definición del problema y problematización.....	9
1.4. Preguntas de investigación.....	12
1.5. Objetivos.....	12
1.6. Justificación.....	12
2. CAPITULO 2: Referente Conceptual.....	15
2.1. Conflictos.....	15
2.2. Estilos para el manejo de conflictos.....	18
2.3. Resolución de conflictos.....	21
2.4. Estilos de resolución de conflictos.....	24
2.5. Agresividad.....	27
2.6. La violencia.....	28
2.6.1. Violencia de género.....	31
2.6.2. Tipos de violencia.....	35
2.6.3. Actores de la violencia.....	37
2.6.4. Causas y consecuencias de la violencia.....	40
2.6.5. La violencia desde los sistémico.....	44
2.6.6. La violencia y su relación con la pobreza.....	45

2.7.	Servidores públicos.	47
2.8.	Violencia y resolución de conflictos.	48
3.	CAPITULO 3: Metodología	60
3.1.	Enfoque metodológico	60
3.2.	Métodos de investigación	61
3.3.	Tipo y nivel de investigación	61
3.4.	Población/Universo	61
3.6.	Técnicas de recolección de información	62
3.7.	Forma de análisis	63
4.	Resultados de Investigación	64
5.	Capítulo 5: Conclusiones y recomendaciones	96
5.1.	Conclusiones	96
5.2.	Recomendaciones generales	99
6.	Bibliografía.....	100

RESUMEN

El presente trabajo académico versa sobre un estudio respecto de los estilos de resolución de conflicto y la agresividad que pudiera estar presente en las formas de ser de los individuos y específicamente de los servidores públicos que trabajan en un hospital de la ciudad. Se buscó analizar los estilos utilizados por los servidores públicos a través de la aplicación de dos instrumentos validados en otras investigaciones: el cuestionario de Thomas y Kilmann y el cuestionario de agresividad de Buss y Perry. Los resultados sugieren la presencia de estilos adaptativos de enfrentar y resolver los conflictos y de un porcentaje significativo de servidores públicos que presentan conductas agresivas tanto en los componentes instrumentales y motores, como en los afectivos y cognitivos, siendo la agresividad física y la hostilidad las formas mayoritarias de violencia identificadas.

También se identificaron diferencias de género en la presencia de conductas agresivas como la física y la hostilidad, que toman un significado especial cuando se trata de personal que labora en hospitales.

Palabras Claves: Agresividad – Estilos de resolución de Conflictos -
Servidor Público - Violencia

ABSTRACT

This academic work deals with a study regarding the styles of conflict resolution and the violence that could be present in the ways of being of individuals and specifically of public servants who work in a city hospital. We sought to analyze the styles used by public servants through the application of two instruments validated in other investigations: the Thomas and Kilmann questionnaire and the Buss and Perry aggressiveness questionnaire. The results suggest the presence of adaptive styles of facing and resolving conflicts and of a significant percentage of public servants who present aggressive behaviors both in the instrumental and motor components, as well as in the affective and cognitive ones, being physical aggressiveness and hostility the forms majority of identified violence.

Gender differences were also identified in the presence of aggressive behaviors such as physical and hostility, which take on a special meaning when it comes to personnel working in hospitals.

Keywords: Aggressiveness - Conflict Resolution Styles - Public Servant - Violence

1. CAPITULO 1: Planteamiento del Problema

1.1. Antecedentes contextuales

En el Ecuador, los datos de violencia son alarmantes, desde el cometimiento de crímenes violentos, hasta actos aislados de violencia relacionados con las problemáticas sociales, siendo, por ejemplo: la violencia de género, violencia en espacios escolares, violencia criminal, y otras formas de violencia. La presencia de los altos índices de inseguridad, generan un impacto negativo en el común bienestar de toda la sociedad ecuatoriana.

Los datos estadísticos señalan que las provincias con mayor índice de violencia son Los Ríos, Guayas y Manabí, con mayor presencia de hechos violentos ligados a sicariato. En el año 2021, según publicaciones de la Policía Nacional, hubo “una tasa de 13.13 homicidios por cada 100.000 habitantes” catalogada como el peor índice en los últimos 10 años (TeleSur, 2022).

De esta misma fuente, se conoce que durante el 2021, en el Ecuador, la crisis del sistema penitenciario llegó a niveles alarmantes, generando mayor violencia y una percepción de inseguridad mayor en todo el territorio nacional.

La presencia de la violencia tiene múltiples formas, entre ellas la violencia de género, abuso sexual, acoso sexual, violencia física, violencia psicológica, violencia patrimonial. Esta forma específica de violencia, sobre todo hacia la mujer, se ha convertido en un problema de salud y de seguridad ciudadana, pues según la Fiscalía General del Estado, 65 de cada 100 mujeres han sufrido algún tipo de violencia de las antes descritas. (Fiscalía General del Estado, 2020)

La violencia es reconocida como un problema social a nivel mundial, aunque es difícil de expresar en cifras por la cantidad de casos que no son denunciados; una de las violencias que más se estudia es la relativa a la familia y el género. Según datos de la Encuesta Nacional sobre Relaciones Familiares y Violencia de Género, en Ecuador la violencia por razón de género ha afectado a seis de cada diez mujeres. Ante esta situación, la sociedad civil

y los gobiernos trazan estrategias para la erradicación de todas las formas de violencia contra la mujer, entre las que se encuentra la tipificación del femicidio en las legislaciones de varios países latinoamericanos, pero esto no ha parado las muertes de mujeres por razón de su género. (Goyas, Zambrano, Cabanes,2018).

En el Ecuador, organizaciones como la UNICEF, advierten que en temáticas como la violencia a los menores: niñas, niñas y adolescentes, así como en violencia en contra de la mujer los números son sumamente alarmantes, puesto que existe un estancamiento de métodos formales para solucionarlos. Se hace referencia a lo siguiente:

En Ecuador, las cifras de violencia son preocupantes; y es que una de cada 10 mujeres ha sufrido abuso sexual cuando era niña o adolescente¹; y 6 de cada 10 mujeres han sufrido algún tipo de violencia en su vida, sea esta psicológica, física, sexual y/o patrimonial. Además, no existen suficientes unidades judiciales especializadas en niñez y adolescencia, y los procesos de investigación penal no garantizan plenamente los derechos de las víctimas. (UNICEF, 2018)

Organizaciones como la UNICEF respecto de las soluciones para hacer descender precisamente aquellos índices de violencia, que suponen el intervenir de manera articulada, junto con el Estado, las organizaciones civiles y con la cooperación de la comunidad internacional que permita reproducir textos y directrices en contra de la violencia y presentar planes que prevengan la vulneración de los derechos.

Los actos de violencia no se limitan además a los adultos o personas de mayor edad, estos conflictos y comportamientos violentos se expanden a menores, niñas, niños y adolescentes, quienes desde temprana edad son víctimas de actos violentos, como el acoso escolar, violencia física y psicológica.

Situación de violencia escolar entre estudiantes (al menos un episodio de un acto violento en el último quimestre): A nivel nacional, casi el 60% de los estudiantes entre 11 y 18 años han sido víctimas de un acto violento en la escuela. Es decir, 3 de cada 5 estudiantes.

En la región amazónica (64%), la violencia escolar afecta más que en la Sierra (56%) y Costa (61%).

Las formas más comunes de violencia entre estudiantes son de carácter verbal y psicológico, a nivel nacional:

- 4 de cada 10 estudiantes han recibido insultos y/o apodos (38%).
- 3 de cada 10 estudiantes han sido víctimas de rumores o revelación de secretos (28%).
- A 3 de cada 10 estudiantes le han sustraído o quitado sus pertenencias (27%).
- 1 de cada 10 estudiantes ha sido golpeado o fue víctima de violencia de agresión por medio electrónicos (11% y 10%, respectivamente). (UNICEF, 2017)

Esta violencia que evidencian las estadísticas son conductas aprendidas, que surgen cuando la dimensión adaptativa del individuo se pierde. Esta dimensión adaptativa se expresa en la presencia de la agresividad, como componente presente en la conducta humana para superar las amenazas (Valzelli, 1983)

Generalmente la agresión (acto contra otro) y la violencia (sometimiento del otro) se presentan como formas de enfrentar lo que las personas pueden considerar como conflictos. Existen diversos estilos de enfrentar los conflictos, alguno de éstos puede llegar al uso de la agresión.

Si se pudiera conocer los estilos de enfrentar los conflictos que tienen los individuos en los contextos donde se desenvuelven, se podría tal vez incidir en la reducción de escalas de conflictos que pueden llevar a conductas agresivas o a violencias. Más aún si, se pudiera distinguir los niveles de agresividad que caracterizan las formas de comportamiento de las personas. Conocer estas características pudiera utilizarse para la prevención de situaciones o de conflictos y detener la escalada de violencia que pudiera generarse en los desencuentros propios de las dinámicas interaccionales.

1.2 Antecedentes investigativos

Estudios sobre violencia y formas de resolución de conflictos

Los conflictos y los medios alternativos para lograr su resolución han sido estudiados en diversos sentidos y connotaciones investigativas. Así, se hace referencia al estudio realizado por María de Jesús Illera Santos en su tesis doctoral titulada *Las formas alternativas de resolución de conflictos: un análisis desde el ámbito de las relaciones sociales y de los principios de la administración de justicia en Colombia*; en este documento se trabaja respecto cómo las personas son producto de la propia interacción natural como seres sociales, propician no solo una serie de beneficios para la sociedad, sino que consecuentemente de estos aparece el conflicto, producto de la referida interacción.

La doctora María Illera, además establece en su estudio, que el Estado presenta una serie de opciones judiciales y extrajudiciales para resolver conflictos. Dado que son estos los que deben administrar la justicia debido al poder otorgado a los ciudadanos por parte del Estado. Sin embargo, los medios formales per se, como la justicia civil, penal, familiar, etc. no responden en la inmediatez requerida, de allí la importancia de presentar métodos alternativos a los formales jurisdiccionales. Creando nuevos espacios para mediadores y conciliadores para descongestionar el sistema ordinario y fomentar la resolución de conflictos, guiada, hacia un fortalecimiento en el que los ciudadanos puedan participar de manera directa en la solución de sus conflictos.

Respecto de la capacidad de las fuerzas públicas del orden, para en el ejercicio de su profesión poseer habilidad de resolver conflictos, los psicólogos Nubia Edith Céspedes Prieto, Luisa Fernanda Pabón Monsalve, Diana Carolina Tafur Díaz, Natalia Lizeth Palomino López, Luis Carlos Cervantes Estrada, Ernesto Fajardo Pascagaza, en su estudio titulado “Fortalecimiento de las habilidades psicosociales para mejorar el servicio de policía y aumentar la confianza social” (Céspedes & otros, 2020), hacen referencia a la necesidad de fortalecer a los servidores públicos en seguridad para mejorar la prestación

de servicios y confianza social hacia la ciudadanía, identificando que las habilidades psicosociales son un aporte significativo para la resolución de los conflictos.

Acerca del conflicto, la master Jenifer Martínez Gonzales, en su trabajo académico *Convivencia, Conflictos y Mediación Penitenciaria* (Martínez Gonzáles, 2018), hace referencia a como en un ambiente de aislamiento social, como lo puede ser estar privado de la libertad, aquello produce o fomenta la aparición de conflictos o enfrentamientos individuales. Esto último, vuelve indispensable que se generen espacios para solucionar, o resolver tales conflictos a modo de proponer una forma pacífica en convivencia de los reclusos. Atendiendo a las particularidades del mismo centro carcelario y como aquello dota a las personas, para posteriormente ser capaces de asumir habilidades del manejo de la violencia y los conflictos una vez finalizada la condena.

Por su parte, el Doctor en Intervención Social y Mediación por la Universidad de Murcia, José Guadalupe Seele Garza, investigó acerca de la mediación policial, como un protocolo de prevención del delito y cultura de paz (Seele Garza, 2018), siguiendo la línea de que las fuerzas del orden deben estar capacitadas para orientar en el sentido de ser capaces de resolver conflictos en el campo de la ciudadanía; siendo la mediación policial un método proactivo para atender los requerimientos sociales.

Estudios sobre violencia de género

En la actualidad se vive una crisis existencial de tipo psicosocial, debido en parte a la extinción de demostraciones afectivas en los integrantes de la sociedad moderna, lo que produce una disminución de valores y principios morales, necesarios para un desarrollo integral del hombre, como individuo constituyente del grupo social; esta desadaptación produce conflictos psicológicos que afectan directamente en la estructura de la personalidad, produciendo violencia y desintegración familiar. (Romero, 2015)

Tello y Joel (2015), analizan que la relación entre la violencia y la dependencia de la mujer con la pareja es amplia y excepcional. Así también, estos mismos autores afirman que, cuando la mujer considera que su pareja es más

importante que cualquier persona o cosa, empodera al otro y le confiere permisos que son perjudiciales en la relación y en el propio bienestar. Siendo la dependencia emocional un factor de riesgo que podría generar en la mujer, vulnerabilidad y sumisión, llevándola a aceptar la violencia. En diversas situaciones es normal ponerse a pensar ¿Por qué a pesar del daño, las víctimas no salen del círculo maltratador? Por ello, estos mismos autores, deducen empíricamente que el miedo a la ruptura, prioridad de pareja, subordinación y sumisión, son los principales factores de la dependencia emocional y se encuentran relacionados con la violencia de pareja. De esta forma, una mujer con dependencia emocional tendrá miedo a que su relación con el agresor pueda terminar, haciendo todo lo posible para que la ruptura no se cumpla, incluso llega a tolerar todo y asumir faltas que no cometió.

Además, María de la Villa et al. (2018), en su estudio nos afirma que la dependencia emocional es un sentimiento que se caracteriza por la interdependencia relacional. Se comprobó en este estudio, que una persona emocionalmente dependiente es más vulnerable al cambio de sus propias ideas para acoplarse a las de alguien más, generando confusión de ilusiones o expectativas. Mencionan también, que en el caso de mujeres dependientes emocionalmente llegan a necesitar subordinadamente, sintiendo un irresistible anhelo de estar con la persona de la que ha llegado a depender, logrando para sí misma la auto negligencia, baja autoestima, ideas irracionales y una egolatría por la persona en cuestión.

Safranoff (2017), define a la violencia como un problema de salud pública que atenta especialmente a las mujeres en todos los países, en todo tipo de cultura o etnia, sin excepción. También, este autor afirma que, existen factores de riesgo que contribuyen en la vulnerabilidad de las mujeres hacia el maltrato psicológico, y entre ellos están mujeres que no tuvieron una buena educación, quienes estuvieron en contexto de violencia familiar, acoso sexual, abuso de poder; independientemente de que exista o haya existido algún tipo de relación matrimonial o tan solo de convivencia con la víctima. Concluyendo que las mujeres con menos recursos propios, como la educación y un salario pueden llegar a ser más vulnerables, lo cual puede generar que la mujer llegue a la situación de dependencia emocional.

A modo de síntesis, las investigaciones sobre la violencia contra las mujeres arrojan una serie de verdades. La primera, que son los agresores los únicos responsables de la violencia que ejecutan contra las mujeres. La segunda, que la violencia contra las mujeres es una anomalía que se origina con las primeras formas de orden social, y es universalmente construida, aprendida y heredada. Y la tercera, es que existe una clara intencionalidad de diluir responsabilidades, quitar gravedad y atribuir una culpabilidad indirecta a las variables sociales, culturales y económicas, por parte del discurso patriarcal.

Estudios sobre resolución de conflictos

Parra Cabrera y Jiménez Bautista, presentaron un “estudio sobre los estilos de resolución de conflictos en estudiantes universitarios” (Parra & Jiménez, 2016), donde sostienen que los conflictos son parte de la naturaleza de los individuos y los pueblos. Frente a esta premisa, identifican los estilos utilizados por los estudiantes universitarios hallando que, la mayoría de estos enfrentan con estilos de evitación, compromiso y acomodación. Identificaron también que el género, en la muestra de su estudio no estuvo asociado a las formas de solución de conflictos utilizadas.

Así como Parra y Jiménez, en los últimos años los estudios sobre estilos y formas de resolución de conflictos parecerían estar más enfocados a poblaciones de jóvenes y adolescentes, sobre todo existe evidencia de estudios en el contexto educativo y familiar, como el estudio de Bonache y otros, titulado “Estilos de resolución de conflictos y violencia en pareja de adolescentes” (Bonache, Ramírez-Santana, & González-Méndez, 2016).

Otra línea de estudio sobre estilos de resolución de conflictos está ligada a la comunicación, por ejemplo, la investigación realizada por Briceño Sánchez, Dora, sobre los estilos de comunicación de los jefes de servicios y manejo de conflictos en enfermeros (Briceño Sánchez, 2018), cuyo hallazgo fue la relación significativa entre los estilos de comunicación y el manejo de conflicto, identificando una relación positiva moderada. Otros estudios relacionan el manejo de conflictos con el burnout, por ejemplo, el realizado por Caro Martínez e Iquise Peralta (Caro Martínez & Iquise Peralta, 2018) como tesis de licenciatura, evidenciando una relación inversa entre el burnout y el estilo

comprometido, mientras que hay una relación positiva entre el burnout y el estilo evasivo. Una de sus conclusiones es que, los profesionales de la salud, con un estilo de manejo de conflicto comprometido, experimentan bajos niveles de burnout.

No se identifican trabajos del Ecuador que articulen los estilos de resolución de conflictos con la agresividad presente en las conductas de los individuos.

1.3 Definición del problema y problematización

Se pretende estudiar como problema de investigación los estilos de resolución de conflictos utilizados por el personal de un hospital de la ciudad de Guayaquil, identificando los niveles de agresividad que pudieran encontrarse en las conductas de interrelación con los otros.

Estos estilos tienen que ver con la forma cómo las personas se comportan frente a situaciones de conflicto, interrelacionando dos variables claves: el interés propio y la relación con otros (o entre las partes) (Vargas, Cabrera, & Rincón, 1978).

Desde estas formas de afrontamiento que pueden ir desde la confrontación hasta la retirada o el compromiso, el ser humano gestiona el conflicto que es connatural y presente en la interacción cotidiana. Cuando los estilos utilizados tienen una mayor fuerza en el interés propio, el conflicto se polariza y se puede llegar a gestionar inadecuadamente, creando respuestas que pueden llegar en escalada hasta el uso de la violencia, la misma que encuentra cimientos en las conductas que tienen un componente mayor de agresividad en torno a la relación con los otros. Entonces, la agresividad se puede convertir en agresión y esta respuesta se convierte en violencia, y la violencia es un problema social cada vez de mayor envergadura en el mundo y específicamente en el Ecuador.

La violencia como concepto general, se presenta a través al Organización Mundial de la Salud, quien establece sobre esta como el uso intencional de la fuerza o el poder físico, de hecho, o como amenaza, contra uno mismo, otra

persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones. Lo cierto es que son una problemática real y vigente en la sociedad. Dado que, la misma tiene connotaciones en la salud y en la seguridad ciudadana.

La violencia se puede expresar en múltiples formas y contextos, por ejemplo, en la vida de pareja, la violencia social, el bullying, etc. Es considerada una forma de ejercicio del poder que facilita la dominación, opresión o supremacía a quien la ejerce y una posición de sometimiento o sujeción de quien la sufre. En todas sus manifestaciones, deviene un problema de salud pública que involucra a todos y, aunque no constituye propiamente una enfermedad en el sentido tradicional de su comprensión, donde el elemento etiológico biológico desempeña como regla un papel fundamental, en sentido social resulta un problema de salud y un importante factor de riesgo psicosocial, por la magnitud del daño, la invalidez y muerte que provoca, con consecuencias múltiples y diversificadas en los planos social, psicológico y biológico. (Sunieska, 2019, pág. 98)

Una forma específica de la violencia es la ejercida contra la mujer, que es un fenómeno social de altísima complejidad que recoge para si una serie de características de distinta índole. Se trata de una violencia que afecta a las mujeres por el mero hecho de serlo. Constituye un atentado contra la integridad, la dignidad y la libertad de las mujeres, independientemente del ámbito en el que se produzca.

La violencia es uno de esos comportamientos que tiene gran capacidad para expandirse, en especial sus consecuencias. La familia puede convertirse en reproductora de este tipo de conductas debido a que está comprobado que la misma es un agente de socialización de marcada importancia y constituye un ambiente constante de aprendizaje grupal e individual de normas de convivencia.

Aunque violencia y agresividad no significa lo mismo, en contextos de conflicto, la agresividad puede convertirse en agresión, y la agresión puede ser vista como un acto violento. Una forma de evitar llegar a una respuesta

violenta es comprender que los conflictos son situaciones complejas que implican la interacción de dos o más sujetos individuales o colectivos, que perciben metas incompatibles o interferencias en los procesos para el logro de esas metas (Hocker & Wilmot, 1998)

Los conflictos son parte de la vida de los seres humanos y permiten crecer como personas y aprender de los mismos. Como son connaturales a la vida, es “saludable aprender a manejarlos porque algunos son inevitables” (MIES, 2018)

El manejo del conflicto depende de los estilos personales, de sus motivaciones y de dos variables que se articulan en las formas de afrontamiento: el interés propio y interés por los demás. Según Coser y Simmel los grupos humanos necesitan el desacuerdo para desarrollarse y sobrevivir (Coser, 1970) citado por (Ortego, López, & Álvarez, s/n), es decir, necesitan de los conflictos. Dependiendo de las formas como se enfrentan, producen un costo personal, grupal y social, reduce la comunicación, incrementan la posibilidad de soluciones desde el uso de la fuerza y tiene un alto potencial desintegrador.

Como sus efectos, dependiendo de los estilos de afrontamiento, pueden ser devastadores si son negativos, es necesario identificar los estilos, pues en ciertos contextos, los seres humanos se enfrentan de manera cotidiana a situaciones que pueden generar conflictos y que pueden “disparar” la potencial agresividad innata que existe en todo sujeto y que puede provocar conductas violentas que afecten el bienestar de los otros.

1.4. Preguntas de investigación

¿Cómo resuelven los conflictos en las relaciones sociales los servidores públicos que trabajan en un hospital de Guayaquil?

Subpreguntas

- ¿Cuáles son los estilos que tienen los servidores públicos para resolver los conflictos que se presentan en sus relaciones?
- ¿Cómo se presenta la agresividad en las conductas de los servidores públicos?
- ¿Qué conductas violentas pudieran tener los servidores públicos en su forma de interacción con otros?

1.5. Objetivos

General:

- Analizar los estilos de resolución de conflictos y la agresividad presente en los servidores públicos que trabajan en un hospital de la ciudad de Guayaquil a fin de aportar en la visibilización del riesgo de violencia en el ejercicio de su rol.

Específicos:

- Identificar los estilos de resolución de conflictos que tienen los servidores públicos.
- Descubrir la presencia de agresividad en las conductas interaccionales de los servidores públicos.
- Describir las posibles conductas violentas que pudieran identificarse en su relación con los otros.

1.6. Justificación

La temática de los conflictos y la resolución de estos ha sido analizada desde una serie de perspectivas individuales a cada rama de las ciencias. Si bien los conflictos interpersonales son un objeto amplio para el estudio, los estilos de

afrontamiento no lo son. El principal argumento para estudiar los estilos de resolución de conflictos interpersonales y la presencia de agresividad en las interacciones, es por la posibilidad de que estos se vuelvan agresión a otros y genere más violencia social de la ya existe en la sociedad.

Los conflictos interpersonales se acrecientan con la posibilidad de contextos que generan vulnerabilidad de los derechos de la gente, por ello, en una sociedad donde 8 de cada 10 ciudadanos están bajo la línea de pobreza, la posibilidad de conflictos enfrentados disfuncionalmente puede generar mayores situaciones de riesgo en el contexto escolar, en la dinámica barrial, en las relaciones de género, etc. De igual forma, la resolución de conflictos ha supuesto una especie de mecanismo para contrarrestar tales puntos de encuentros violentos, colocando espacios de solución para las partes, y brindando el acompañamiento necesario.

A su vez, las estadísticas oficiales presentadas por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC, y la UNICEF, son sumamente claras y evidentes, el problema de la violencia tiene profundas afectaciones en la sociedad ecuatoriana. La necesidad de un entendimiento de mayor complejidad y multidisciplinar de la situación es sumamente necesario. Ante tal situación, la resolución de estos conflictos, ligados a la violencia, es de estudio para las ciencias sociales, para entender cómo se enfrentan individualmente los conflictos, cómo se relacionan con la agresividad propia de los sujetos, para descubrir caminos que posibiliten reducir la escala de los conflictos y se promuevan estilos más colaborativos para enfrentarlos.

Al respecto de la resolución de los conflictos, existe una serie de vacíos conceptuales, relacionados con la misma complejidad del término y las relaciones de éste con la violencia. Para ello, trabajos investigativos como el presente, permiten llenar referidos vacíos con la precisión técnica de que, como y de que formas pueden considerarse los conflictos y sus formas de ser resueltos.

Así, el tema de los conflictos, sus causas y actores, tanto como las formas de resolverlos se vuelven claves a nivel académico para su estudio. Sobre todo, tras el análisis del estado del arte en el Ecuador, donde se evidencia que la

mayoría de los estudios responden a naturalezas jurídicas, más no hay una mirada social de estos tópicos. Por ello, este estudio contribuye al cumplimiento de la función social de las Instituciones de Educación Superior, que deben contribuir con la generación de conocimiento para la resolución de los problemas sociales del país.

Desde la perspectiva del Trabajo Social, este se encuentra por designio de su mismo calificativo, debe estar informado y facilitar a la sociedad en la que se ejerce su profesión herramientas para promover la armonía necesaria para el correcto desarrollo de los procesos de bienestar de los ciudadanos a fin de consolidar una sociedad de derechos y justicia para todos. Siendo que, a través de las formas de resolución de conflictos, se logra consolidar una alternativa que previene y evita el abuso de actos violentos.

Además, el Trabajador Social en la actualidad, independientemente del ámbito profesional en el que desarrolle su labor, siempre está en contacto con personas, familias, grupos y comunidades, los cuáles en algún momento de su vida se ven inmersos en un conflicto. En muchos casos, las partes en conflicto necesitan la ayuda de una tercera persona neutral, para poder llegar a un acuerdo y solucionar sus diferencias. Para estos casos, el Trabajador Social como mediador es el vehículo idóneo hacia un acercamiento mutuo de ruptura de barreras. (Álvarez, 2002)

Tales consideraciones se vuelven indispensables para corroborar y justificar la realización de la presente investigación que tiene una naturaleza holística, en el sentido de que presenta una atención psico social, atendiendo al ser humano en todas sus edades cronológicas y en toda su dimensión social.

2. CAPITULO 2: Referente Conceptual

2.1. Conflictos

El conflicto, entre las acepciones posibles que otorga el Diccionario de la Lengua Española puede definirse como el “problema, cuestión, materia de discusión.” En tal sentido, el conflicto es parte de la humanidad, y de los comportamientos comunes de las personas y entre personas. Define Salvador Antonio Romero:

Para definir el conflicto es necesario tener claro que para que se produzca un conflicto, las partes deben percibirlo, es decir, sentir que sus intereses están siendo afectados o que existe el peligro de que sean afectados. Existen muchas definiciones, empero, para efectos de nuestra explicación tomaremos la que nos presenta Stephen Robbins, por ser una definición amplia y a la vez bastante clara para quien se inicia en el estudio del conflicto. “Un proceso que se inicia cuando una parte percibe que otra la ha afectado de manera negativa o que está a punto de afectar de manera negativa, alguno de sus intereses” (Romero, 2003, pág. 2)

Consecuentemente desde la aparición del ser humano no solo existen conflictos sino también se ha colocado a la persona en la necesidad de encontrar soluciones a estos. Siendo que típicamente han existido dos formas comunes de hacerlo: a través de la violencia o de forma amigable. En Esta posición hay cuatro elementos que participan en las situaciones conflictivas: más de un participante, intereses opuestos, sentir o percibir la oposición y el objeto materia de la discordia (Romero, 2003)

De allí, al identificar los elementos necesarios para reconocer que es el conflicto y cuando se considera como tal aparece la teoría del conflicto, la misma que aborda las acciones que deben realizar las personas para alcanzar

determinados objetivos y llegar a resolver los conflictos. Al respecto se comenta:

Los sociólogos tratan de dar respuesta a las razones por las que se producen conflictos entre clases sociales o entre las propias ideologías, y sus teorías contraponen el avance social a través del conflicto con el cambio que se logra gracias a la cooperación y la paz social. (UNIR, 2021)

Los mismos expertos del tema han indicado que el conflicto social no es sino parte de la historia misma, dado que sin esto hubiera sido poco probable que existan los mayores cambios transformaciones sociales existieran. Dado que, están se han originado de conflictos. Respecto de la teoría general del conflicto, establece Juan Pablo Isaza Gutiérrez:

Pero no debemos olvidar que el método más antiguo para ayudar en la solución de los conflictos es el derecho. En este marco volveremos a utilizar la definición de Julien Freund (1995) de conflicto:

“El conflicto consiste en un enfrentamiento o choque intencional entre dos seres o grupos de la misma especie que manifiestan los unos hacia los otros una intención hostil, generalmente acerca de un derecho, y que, para mantener, afirmar o restablecer el derecho, tratan de romper la resistencia del otro, usando eventualmente la violencia, la que podría llevar al aniquilamiento físico del otro”. (p. 58).

Señalamos aquí dos elementos de esta definición, la intencionalidad del conflicto y su relación con un derecho. Freund hace referencia a esto dos elementos que consideramos fundamentales para el desarrollo de cualquier conflicto y que profundizaremos más adelante. En cualquier conflicto que analicemos veremos siempre estos dos elementos: una voluntad que decide conflictuar con otra y un conjunto de argumentos o racionalizaciones de por qué se conflictúa.

Al conflicto también se lo define como un estado emotivo doloroso, generado por una tensión entre deseos opuestos y contradictorios que ocasiona contrariedades interpersonales y sociales, y en donde se presenta una

resistencia y una interacción reflejada muchas veces en el estrés, una forma muy común de experimentarlo. El conflicto, además, puede aparecer como resultado de la incompatibilidad entre conductas, objetivos, percepciones y/o afectos entre individuos y grupos que plantean metas disímiles. (Fuquen, 2003, pág. 267)

Sin embargo, el Conflicto por sí mismo, no se puede establecer como una fuerza negativa, dado que es una expresión natural y diferente de una sociedad en su lucha por la justicia y su propia auto determinación. Si se lo maneja de una forma no violenta es una fuente positiva de inmensa creatividad y progreso. En otras palabras, no es más que un aspecto intrínseco e inevitable del cambio social, porque es una expresión heterogénea de intereses, valores, necesidades y creencias que dan lugar a nuevas ideas producidas por la presión de ese cambio social.

Como se ha observado, una definición de conflicto deberá incluir, cuando menos, la existencia de dos o más actores individuales o colectivos que, al interactuar, muestran conductas internas o externas incompatibles con el fin de prevenir, obstruir, interferir, perjudicar o de algún modo hacer menos probable o menos efectiva la acción de uno a través del otro, como consecuencia observable de una incompatibilidad subjetiva de metas, valores, posiciones, medios, estrategias o tácticas que implican el ejercicio del poder de uno sobre otro en un ambiente de ausencia, libre interpretación o transgresión de normas.

Ahora bien, el punto de origen de la violencia en tal sentido pudiera ser el conflicto. El conflicto conyugal es aquel resultante de las divergencias de intereses entre los miembros de la pareja. Este proceso puede ser puntual o generalizado a diferentes ámbitos y subsistemas familiares. Así mismo, puede ser momentáneo o prolongarse por mucho tiempo. El conflicto no implica únicamente emociones negativas, siendo frecuente que los cónyuges tengan mucho afecto entre sí, pero también sentimientos negativos cuando surja un conflicto. Normalmente, el conflicto supone un enfrentamiento y en algunas ocasiones puede generar rupturas.

La teoría de conflictos plantea que estos pueden ser funcionales y disfuncionales:

- Funcionales cuando provoca crecimiento o mejoramiento en las condiciones previas que lo provocan, por ejemplo, la creatividad para solucionarlo, la capacidad de cambio, el trabajo en equipo.
- Disfuncionales cuando afectan severamente y tensionan las relaciones de las partes, generando desconfianza, frustración, deseos de agresión, etc. (Romero, 2003)

La violencia estructural es característica de los sistemas sociales y de gobierno que dirigen los estados. Su relación con la violencia directa es proporcional a la parte del iceberg que se encuentra sumergida; y por último la violencia cultural, denominada también simbólica, ya que está sustentada por valores culturales tradicionales de muy distintos ámbitos: ciencias, religión, ideologías, himnos, banderas, etc. (Percy, 2009).

De lo expuesto sobre esta teoría se puede deducir, que la violencia de género, al estar revestida de las características estructurales definidas en este triángulo, Resulta que, luchar contra este problema social no es sencillo, puesto que, esta violencia forma parte del tejido social, al estar canalizado por la socialización cultural. Sin embargo, no debe ser un obstáculo para arbitrar mecanismos de desestabilización de esta violencia, pero se hace hincapié de que no es un problema que se pueda solucionar con medidas paliativas, sino afrontando iniciativas que incidan de manera directa en los dos ámbitos de los que estamos tratando: cultural y estructural, es decir, educación, sensibilización e intervención social.

2.2. Estilos para el manejo de conflictos

Los autores coinciden en cinco estilos o estrategias para el manejo de conflictos que no son excluyentes entre sí, sino que tienen interdependencia entre ellos.

Estos estilos se configuran con la interacción entre dos variables: el interés propio y el interés por los demás. En el centro de estas cinco formas, se identificaría al compromiso, como un punto intermedio entre las cinco dimensiones, pues centra el interés por el mismo sujeto y el interés por otros.

Estrategias y tácticas de manejo de conflictos

Estrategia	Objetivo Principal	Tácticas
Integración	Encontrar soluciones satisfactorias para ambas partes	Plantear alternativas; abrir líneas de comunicación; hacer declaraciones descriptivas, abiertas, calificativas, solicitantes o de apoyo; hacer concesiones; aceptar la responsabilidad; maximizar las semejanzas y minimizar las diferencias
Dominación	Encontrar un acuerdo satisfactorio a nivel individual	Usar poder de posición, agresión, dominación verbal, perseverancia; hacer declaraciones de confrontación, acusaciones, críticas personales, rechazo, amenazas; ser sarcástico; hacer burlas, preguntas agresivas; negar la responsabilidad a expensas de la otra parte.
Servilismo	Ceder a los deseos de la otra parte	Emplear conductas de complacencia; aceptar pasivamente las decisiones de los demás; hacer declaraciones concesivas, negar o fracasar al expresar las propias necesidades
Evitación	Intentar sortear el desacuerdo	Abandonar física y/o psicológicamente el conflicto; negar la existencia del conflicto; cambiar y/o evitar determinados temas; emplear declaraciones no-comprometidas; hacer declaraciones irrelevantes o bromear

Compromiso	Proponer una solución intermedia	Reducir las diferencias; buscar un camino intermedio con la otra parte; sugerir un intercambio de ofertas; maximizar las ganancias y minimizar las pérdidas; ofrecer una resolución rápida al conflicto.
------------	----------------------------------	--

Fuente: (Montes, Rodríguez, & Serrano, 2014)

Los autores Vargas, Cabrera y Rincón (1978) plantean algunas actitudes en cada una de las formas o estilos de manejar los conflictos, aunque presentan las cinco formas, toman nombres diversos en algunos casos:

- Cuando se evita, se demora en dar respuestas, pues se deja que el tiempo “resuelva” la situación. Cuando es una persona con jerarquía en un sistema, se niega a hablar del conflicto; pero si es una persona subordinada, puede someterse. Este estilo puede generar estancamiento en las resoluciones de los problemas, pues nunca se aceptan responsabilidades
- Cuando el estilo es facilitador o integrador, se buscan soluciones positivas basada en las relaciones armoniosas, se apelan a los sentimientos. Se busca suavizar o allanar, se discuten los diversos puntos de vista. Una persona subordinada que tenga este estilo, puede que no presente todos los hechos a su jefatura o los matice para complacer. El peligro es que estos comportamientos no permiten el reconocimiento real de las situaciones.
- Cuando el estilo es de dominación o de presión, se presentan desacuerdos ilógicos, se presentan argumentos ganar/perder y se configura una lucha entre las partes. Para un jefe/a con este estilo, el conflicto genera pérdida de autoridad, por eso busca suprimirlo o castigarlo, mientras el subordinado puede actuar clandestinamente.

- Cuando hay compromiso, se dejan enfriar las emociones para luego actuar, se dividen las diferencias para ganar-ganar. Puede ser que en el proceso, se tome a cada persona aparte, se conozca el problema, se busquen alianzas. Si este estilo lo tiene un subordinado, no acepta a ciegas, analiza, se busca caminos intermedios, etc.
- Cuando hay confrontación, el conflicto se resuelve y puede ser fuente de desarrollo

Según estos autores, en la confrontación tanto la relación con los otros como el interés por la persona se mantienen en igual intensidad. En la presión hay primacía del interés personal sobre la relación, mientras que en la evitación o retirada no hay interés ni en el propio sujeto ni en la relación con los otros. Así mismo en la facilitación, hay predominio de la relación sobre el interés sobre sí mismo

2.3. Resolución de conflictos

La resolución de conflictos es un proceso encaminado a resolver problemas en la cual dos o más personas examinan voluntariamente sus discrepancias e intentan alcanzar una decisión conjunta sobre los que les afecta a ambos. Puede dar por resultado una transacción sin la ayuda de un tercero; es la concertación de voluntades de las partes.

Dentro de la temática de los conflictos, hay que mencionar que el manejo y resolución de los conflictos no son necesariamente lo mismo, por una parte, el manejo de conflictos involucra un conjunto de estrategias y actividades para abordarlos, encaminar procesos de discusión y toma de decisiones, entre otras características; mientras que, la resolución de conflictos es una acción de resolver que también involucra llevar un proceso y que puede conformar el proceso de manejo. Estas diferencias no restan mérito a ninguna de las dos posiciones, simplemente son metodologías diferentes de trabajo que

dependerán de las necesidades, objetivos, características de cada conflicto y de los grupos interventores.

En tal sentido, existe una diferencia, ya que el manejo no siempre busca la resolución o el acuerdo, mientras que éste es el fin primordial de la resolución de conflictos. Esta diferencia es importante tenerla clara, pues el conflicto visto como un proceso necesita una serie de aplicaciones metodológicas dependiendo de las características y etapa en la que se encuentre.

Ahora bien, la resolución de los conflictos es, pues, aquella rama de las ciencias políticas que pretende dirimir los antagonismos que se susciten tanto en el orden local como en el global, sin excluir la violencia como uno de sus métodos; fundamentando su análisis en el ámbito social del lugar donde se produce el conflicto (MIES, 2018) .

Tras una revisión histórica, se puede apreciar que el origen de la resolución de conflictos está vinculado a los esfuerzos de un grupo de ellos tras la 1era. Guerra Mundial por prevenir la reaparición de conflictos violentos a escala internacional. Su labor consistió en aplicar una metodología científica a la investigación de las causas y procesos de los conflictos violentos y al desarrollo de medios para evitar su escalada y sus resultados destructivos.

Después de la II Guerra Mundial, la investigación en el campo de la resolución de conflictos adquirió una mayor relevancia, extendiéndose su aplicación durante los 50 y 60 a ámbitos como el de las relaciones laborales o los movimientos proderecho civiles, de las mujeres y ecologista.

En este tiempo, el uso extensivo del procedimiento judicial como recurso principal de resolución de conflictos derivó en una sobrecarga de los sistemas judiciales, principalmente en Estados Unidos, lo que motivó la búsqueda en ese país de nuevos medios más rápidos, menos costosos y no coercitivos para resolver las disputas. Así, a partir de los años 60 se desarrollaron numerosos procedimientos alternativos de resolución de disputas – fundamentalmente a nivel local o comunitario–, integrados en lo que pasó a conocerse como el movimiento o modelo de la Resolución Alternativa de Disputas (Jeong, 1999:393).

Entre esos procedimientos, destacan como técnicas principales de resolución de conflictos la negociación, la mediación y el arbitraje, al tiempo que también se han ido desarrollando a nivel internacional otros recursos como la búsqueda de consenso, la diplomacia, la solución analítica de problemas y los esfuerzos de construcción de la paz.

Así entre los métodos de mayor relevancia en términos de resolución de conflictos se encuentran:

- La negociación
- La mediación
- El arbitraje

Acerca de la primera de estas, la negociación es una forma de resolver conflictos que consiste en que cada parte plantea sus propias exigencias, pero tiende a realizar concesiones, a transigir. En general, se trata a las partes por igual y se evitan los intentos de resolver el conflicto por la fuerza. La negociación se lleva a cabo sobre la base de reglas definidas y aprobadas por los participantes, y supone que las partes tienen intereses no sólo privados, sino también comunes. En la negociación, uno de los principales elementos es la obtención e intercambio de información con el fin de llegar a un acuerdo.

La mediación corresponde a un sistema alternativo de resolución de conflictos. Alternativo porque es extrajudicial o diferente a los canales legales o convencionales de resolución de disputas. La mediación es un intento de trabajar con el otro y no contra el otro, en busca de una vía pacífica y equitativa para afrontar los conflictos, en un entorno de crecimiento, de aceptación, de aprendizaje y de respeto mutuo. Consiste en un proceso voluntario, flexible y participativo de resolución pacífica de conflictos, en el que dos partes enfrentadas recurren voluntariamente a una tercera persona imparcial, el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio.

Finalmente, el arbitraje es un sistema extrajudicial de resolución de los conflictos intersubjetivos sobre cuestiones de libre disposición. Su origen se encuentra en el denominado convenio arbitral, mediante el cual las partes encomiendan la decisión de la controversia a uno o varios árbitros. Lo dictaminado por los árbitros en sus actuaciones se

materializa en un laudo arbitral que tiene fuerza equivalente a la de una sentencia y puede ser ejecutado de manera forzosa por los órganos judiciales competentes. La validez del laudo puede ser impugnada ante los tribunales mediante el ejercicio de la acción de anulación con base en motivos tasados. (Real Academia, 2022)

2.4. Estilos de resolución de conflictos

Competitivo o conquistador

El estilo de resolución de conflictos competitivo tiene como objetivo la conquista del oponente, de ahí que se lo denomina también estilo conquistador. Su fin es conseguir el poder, es el guerrero que va a vencer al enemigo. No le interesa restablecer el orden, lo que busca es imponer su estilo, no importa el costo.

Él es el poseedor de la verdad y ésta tiene que imponerse; quien está mal es la otra parte, no él. Todas sus energías están orientadas a conseguir sus intereses aun a costa del otro. Las relaciones con la otra parte son secundarias y quien desee ser su amigo deberá estar de acuerdo. Las manifestaciones de rabia, dolor, llanto son intrascendentes para él y no se dejará convencer por ellas.

El miedo a perder el poder, el control, su autoridad le motiva muchas veces a este comportamiento. Considera que durante el tratamiento del conflicto la otra parte puede tomar la iniciativa y ganarle, por lo que hay que debilitarla y hacer todo lo que esté a su alcance con el fin de lograrlo, ya sea lícito o no.

El tema del poder es utilizado para destruir y no para construir, por tanto, las personas que han tratado con él muy difícilmente querrán emprender nuevamente una tarea conjunta más aún cuando se trate de compartir responsabilidades.

Conformista

El estilo conformista es excesivamente flexible. Las personas ceden a todo, no les gusta pelearse con nadie. Tienen en ese momento una baja orientación

hacia el poder y una altísima consideración por las relaciones. Buscan evitar la confrontación con otras personas y estar siempre en armonía con todos aun a costa de descuidar sus intereses.

Con este estilo, las personas tienen una altísima tolerancia hacia el otro y están dispuestas al sacrificio con el fin de evitar confrontaciones, soportan incluso una serie de injusticias que se dan en su contra. Para ellos, las relaciones con los demás es lo principal, se preocupan en ser agradables, gustar y llevarse bien con la otra parte.

Evasivo

Las personas que utilizan el estilo evasivo para resolver su conflicto huyen de la confrontación, actúan como que ignoraran las situaciones conflictivas, para ellos no hay conflicto y de existir no es de ellos, ni les afecta.

Son partidarios del lema el tiempo todo lo cura, por tanto, hay que dejar que pase el tiempo y el conflicto por sí mismo se desvanecerá y se irá alejando. Quién utiliza este estilo generalmente pretende distraer la atención de la otra parte hacia asuntos secundarios y se concentra en ellos, huyendo del tratamiento del asunto principal que ha generado el conflicto y sus posibles alternativas.

Su actuación no busca conseguir el logro de sus objetivos y sabe que no lo puede hacer actuando con este estilo, pero tampoco hace nada para que la otra parte lo consiga.

Flexible

El estilo flexible es el que más se utiliza, debido a que tiene buenos resultados al momento de hacer negocios. Se caracteriza por:

- Partir de la creencia de que, utilizando la cesión mutua, pueden satisfacer los deseos de ambas partes, con el fin de que todos salgan ganando.
- Se centra en solucionar las manifestaciones del conflicto, pero no sus causas.

- Buscar soluciones prácticas y rápidas a los conflictos. Consideran que la mejor forma de hacer frente a un conflicto es abordándolo inmediatamente y no demorándose en su solución.
- Creer que si ambas partes ceden algo es justo para los dos. Partir de la diferencia es la mejor alternativa, aunque esto signifique que ambas partes pierdan.

Al utilizar este estilo para solucionar un conflicto no se satisfacen totalmente las necesidades o intereses de las partes, lo que trae consigo algunas veces insatisfacción, y la aparente ganancia de ambos se torna en pérdida de las partes, porque luego sienten la necesidad de la parte que cedieron.

La recompensa emocional rápida y ligera que se obtuvo al pretender solucionar el problema desaparece cuando el conflicto nuevamente vuelva a aflorar, aumentando la desconfianza y las tensiones hacia la otra parte, las amenazas son cada vez más fuertes y disminuyen las posibilidades de encontrar una solución adecuada al conflicto.

Al no explorar las necesidades que motivan la demanda de la otra parte, no soluciona los aspectos centrales del conflicto. Su urgencia por encontrar una solución le resta capacidad para buscar opciones adecuadas. Su temor para comprometerse más de lo necesario no le permite analizar la verdadera magnitud del conflicto.

Colaborativo

El estilo colaborativo de resolución de conflictos es el menos utilizado, porque exige mayor atención al problema: los factores causantes, los afectados, las consecuencias, etc. Se concentra en satisfacer a las partes en un alto grado y, para lograrlo, no se busca las soluciones rápidas, sino que se detiene a analizar el conflicto.

Su método principal es la curiosidad, para buscar información de las partes afectadas. Analiza no solo lo que dice o hace la otra parte, sino también los sentimientos y emociones involucradas en el conflicto. Las personas que utilizan este estilo se distinguen por:

- Asumir el reto de ser creativos, de inventar una serie de alternativas, de romper sus esquemas mentales, sus limitaciones, sus prejuicios y ayudar a hacer lo mismo a la otra parte.
- Estar dispuesto a entender a la otra parte. Entender y comprender a la otra parte no es lo mismo que aceptar su criterio o mostrar debilidad, es únicamente ponerse en el lugar del otro para ver las cosas desde su perspectiva para tomar decisiones adecuadas.
- Evitar peleas innecesarias. Tratar de entender a la otra parte hace que el conflicto no escale y disminuya el nivel de violencia que se haya generado, debido a que la otra parte siente que por fin su mensaje ha sido escuchado y comprendido las motivaciones de su comportamiento.

Buscar la confianza. El estilo colaborativo hace uso de una comunicación adecuada con la otra parte con el fin de comprender y ser comprendido. Tiene una visión de futuro, ya que si bien analiza las causas del conflicto y las manifestaciones que se han producido no se detiene en ese pasado, sino que busca soluciones en el futuro y a largo plazo.

El estilo colaborativo requiere de mucho autocontrol y desarrollo constante de destrezas y habilidades de comunicación, creatividad, tolerancia a la diferencia, negociación por principios. No se trata de ser tolerantes al inicio del proceso con el fin únicamente de que la otra parte se siente a conversar, sino durante todo el proceso hasta llegar al acuerdo, si este es posible y aun sino lo fuera.

2.5. Agresividad

La agresividad es una emoción natural que, como toda emoción tiene como función informar que algún “evento interno o externo ha desajustado nuestro natural y armónico equilibrio” (Interacción-psicoterapia, 2022)

Hay diferencias entre las distintas interpretaciones y definiciones sobre la agresividad, aunque todas las reconocen como un estado emocional, distinguiendo que puede ser entendida como un comportamiento normal para

responder a las situaciones vitales, en búsqueda de la sobrevivencia, sin que esto tenga relación con hacer daño o destruir a otros (Barrera, 2021)

Aunque sea “natural”, está impregnada de sentimientos de odio y deseos de ocasionar daño a otros (Barrera, 2021), aunque algunos autores hacen la diferenciación entre agresividad y agresión. La agresividad puede concebirse como “la capacidad humana para poner resistencia a las influencias del medio” (Boggon, 2006) citando a (Corsi, 1994). Este autor la plantea como un concepto descriptivo y no valorativo. Poner en acto a la agresividad como capacidad humana, sería la agresión. En esta conducta agresiva, según los autores citados, deben existir tres elementos: la transitividad, la direccionalidad y la intención de dañar (así como la intención de evitar ser dañado).

La diferencia con la violencia, aunque haya la intención de hacer daño, es que la motivación de la violencia es el ejercicio de poder, la imposición sobre el otro (Boggon, 2006).

Corsi (1994) citado por (Boggon, 2006) sostiene que, se define a “la agresión desde lo psicológico individual a partir de la intencionalidad de daño hacia el otro, mientras que la violencia se define desde lo cultural a partir de un desequilibrio de poder”.

2.6. La violencia

El término violencia proviene del latín *Violentia* siendo que:

Este viene de vis que significa fuerza y olentus (abundancia. Es decir, es el que actúa con mucha fuerza, verbalizándose (en lugar de que provenga del verbo, el verbo proviene del adjetivo) en violare, actuar violento, agredir, y de ahí violar, violación. (DeChile, 2022)

La Real Academia de la Lengua Española, en sus acepciones más connotadas hace referencia a las siguientes conceptualizaciones: “1. f. Cualidad de violento. 2. f. Acción y efecto de violentar o violentarse. 3. f. Acción violenta o contra el natural modo de proceder 4. f. Acción de violar a

una persona.” (Real Academia Española, 2022) Al respecto y profundizando en la temática de las ciencias sociales, jurídicas y filosóficas, comenta Manuel Ossorio:

Acción y efecto de violentar, de aplicar medios violentos a cosas o personas para vencer su resistencia. Las repercusiones jurídicas de ese proceder son tanto de orden civil como penal. Con respecto al primero, porque representa un acto atentatorio contra la libre voluntad de las personas en la realización de los actos jurídicos, por lo cual es causa de su nulidad.

La violencia puede ser ejercida por una persona sobre otras de modo material o moral; en el primer caso, la expresión equivale a fuerza, y en el segundo, a intimidación. Y con respecto al primero, el empleo de la violencia es lo que configura o califica determinados delitos (homicidio, robo, violación, quebrantamiento de condena, evasión, allanamientos de morada). temas considerados en las voces respectivas. (Ossorio, 2015, pág. 993)

La Organización Mundial de la Salud define la violencia como: El uso intencional de la fuerza o el poder físico, de hecho, o como amenaza, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones. (OMS, 2002, págs. 2-5) Es así como la principal característica de la definición de violencia de la OMS es el uso intencional o deliberado de la fuerza física, por lo que no se puede considerar como violencia a otro tipo de lesión o daño que se produzca de forma accidental o involuntaria. Además, la misma definición da pie para identificar distintos tipos de violencia. De allí que a su vez la violencia se divida en categorías a fin de segmentar su estudio y promover el correcto entendimiento de este término en el que se involucran distintas y diversas ramas de las ciencias sociales.

Se vuelve necesario, además, tener claro la diferencia entre tres conceptos claros: abuso, violencia y acoso. La violencia ya la hemos definido, pero en el caso del abuso es preciso señalar que se refiere a una situación en la que la víctima es menor o que posee unas capacidades disminuidas o se encuentra

en una situación de inferioridad. (Brown, 2007, págs. 1-9). Siendo que el problema fundamental con la violencia son las diversas acotaciones que distintas ciencias han realizado para intentar definirla, comenta Edisson Cuervo Montoya:

En el intento por definir un concepto como violencia, son muchos los autores que han buscado el camino de diferenciación conceptual de un término de tal envergadura y complejidad, y nos encontramos con variadas acotaciones, planteadas desde diversas disciplinas: sociología, antropología, derecho, filosofía, ciencias políticas, psicología y psicoanálisis, entre otras. (Cuervo, 2016, pág. 78)

La violencia, respecto de lo comentado, podría incluso ser revisada desde lo histórico, lo teórico, lo social, etc. Lo cierto es que no se alcanzaría una definición unívoca. Siendo que para alcanzar tal objetivo se requiere una serie de particularizaciones y aclaraciones que nos permitan entenderla como un fenómeno estrechamente vinculado con la historia de los seres humanos y sus relaciones; la violencia y sus consecuencias se manifiestan de manera independiente a la valoración o legitimidad que personas o grupos sociales le otorguen. (Cuervo, 2016, pág. 97)

Ahora bien, seguramente desde el punto de vista psicoanalítico el concepto de violencia pertenece al campo semántico de agresión, agresividad y crueldad. El Psicoanálisis se ha ocupado en forma preferencial del problema de la agresión y la agresividad, siendo la violencia introducida tardíamente en su corpus teórico. Lo que se corresponde a demás definiciones previamente citadas, en las que se le otorga esta caracterización de estar vinculada al uso desmedido de la fuerza. Comentan al respecto Mariela González y Norma Delucca:

El concepto de violencia fue introducido al corpus psicoanalítico por P. Aulagnier, en *La violencia de la interpretación* (2004). La autora diferencia los conceptos de violencia primaria y secundaria. La primera constituye una operatoria imprescindible para la emergencia de la vida psíquica en el infans. Lo violento está dado en la imposición, en la

intromisión que supone el trasvasamiento de sentidos, desde el portavoz a la psique del infans.

La violencia secundaria, por el contrario, implica un exceso en modo alguno necesario y "se ejerce contra el Yo, tanto si se trata de un conflicto entre diferentes Yoes, como de un conflicto entre un Yo y el diktat de un discurso social cuya única meta es oponerse a todo cambio en los modelos por él instituidos" (p.34). Esta violencia (secundaria) supone un "plus de destructividad", de "depredación" que la cualifica. Pensándolo como un fenómeno propiamente humano, diversos autores (Berenstein, 2000; Burin, 2006, Cantis Carlino, 2000, entre otros) proponen que la violencia supone un accionar que intenta someter al otro por el uso abusivo de la fuerza. (González Oddera, 2011, pág. 171)

La dicotomía del concepto de violencia por su multidimensionalidad solo permite establecer ciertos parámetros desde el que encerrar o delimitar a la violencia en su validez como termino útil para describir determinados comportamientos. Por lo tanto, para la exigencia del presente trabajo académico, relacionado a la forma en la que se resuelven los conflictos en pareja. Es necesario, comprender y vincular la problemática de la violencia con la forma de resolver los conflictos, sobre todo en cuanto a los comportamientos de la vida en pareja.

2.6.1. Violencia de género

La violencia de género es un fenómeno que se, ha dado durante toda la historia en todas las sociedades y culturas; además este fenómeno se da en todos los grupos sociales, étnicos y no está relacionado con la clase social, el nivel cultural o la raza. En ocasiones las distintas dominaciones de los malos tratos llevan a la confusión: violencia de género, violencia doméstica, de pareja, hacia las mujeres, masculina o sexista. (TABARES, 2014, págs. 15-26), indica que la violencia hace referencia a aquella que se produce dentro del hogar, tanto del marino a su esposa, como de la mujer a sus hijos, del nieto, abuelo.

En América Latina y el Caribe, hasta los años noventa, la violencia contra las mujeres, principalmente, la acaecida en el ámbito familiar, era considerada un asunto privado en el cual el Estado no debía intervenir. Por otro lado, poco se conocía sobre la magnitud del problema, de manera que se tendía a asumir que la violencia hacia la población femenina ocurría de forma aislada, y no se la concebía como un problema social y de política pública.

Esta concepción se expresaba en la invisibilidad de la violencia de género hacia las mujeres, tanto en el ámbito legislativo, como en el ejecutivo y en el judicial, como también en otros sectores de la sociedad.

El reconocimiento de la violencia contra las mujeres dentro de un largo proceso histórico poco a poco ha ido enmarcando cambios sociales, culturales, económicos y políticos en los cuales ha puesto en evidencia el papel de las mujeres, las formas de desigualdad, discriminación y violencias que se ejercen contra ellas en todas las dimensiones de vida pública y privada. De forma particular se han generado normativas internacionales y nacionales en torno a la atención a la violencia contra las mujeres en el marco de los derechos humanos, como lo afirma el secretario general de la ONU “La violencia contra la mujer ha recibido una creciente atención en las Naciones Unidas como una forma de discriminación y una violación de los derechos humanos de las mujeres.

En ocasiones, las distintas denominaciones de los malos tratos llevan a confusión: Violencia de Género, Violencia Doméstica, de pareja, hacia las mujeres, masculina o sexista. La violencia doméstica hace referencia a aquella que se produce dentro del hogar, tanto del marido a su esposa, como de la madre a sus hijos, del nieto al abuelo, etc. Excluye aquellas relaciones de pareja en las que no hay convivencia.

La violencia de género tiene que ver con “la violencia que se ejerce hacia las mujeres por el hecho de serlo”, e incluye tanto malos tratos de la pareja, como agresiones físicas o sexuales de extraños, mutilación genital, infanticidios femeninos, etc.

Todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, inclusive las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública o privada (“Artículo 1 de la Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer. Naciones Unidas, 1994).

Susana Velázquez (2003) amplía la definición de violencia de género: Abarca todos los actos mediante los cuales se discrimina, ignora, somete y subordina a las mujeres en los diferentes aspectos de su existencia. Es todo ataque material y simbólico que afecta su libertad, dignidad, seguridad, intimidad e integridad moral y/o física.

El termino violencia posee una carga emocional negativa. Esto es, dado inmediatamente transmite un juicio de valor negativo sobre lo que se califica como violento. Para que esta connotación negativa desaparezca o, al menos, disminuya, es necesario agregar adjetivos adicionales como: legítima violencia, violencia necesaria, o violencia justificada, etc.

Esto está vinculado a la tesis, apoyada por muchos, según la cual no hay actos que sean intrínsecamente violentos: la identificación cultural, social y legal de lo que es violencia, de los actos que cuentan como una manifestación de violencia, refleja el poder de los grupos sociales y económicos dominantes de imponer la propia perspectiva sobre lo que es o no es violento (y, entonces, malo).

Etimológicamente la violencia proviene del latín *violentiā*, la violencia es la cualidad de violento o la acción y efecto de violentar o violentarse. Lo violento, por su parte, es aquello que está fuera de su natural estado, situación o modo; que se ejecuta con fuerza, ímpetu o brusquedad; o que se hace contra el gusto o la voluntad de uno mismo. La violencia, por lo tanto, es un comportamiento deliberado que puede provocar daños físicos o psíquicos al prójimo. Es importante tener en cuenta que, más allá de la agresión física,

la violencia puede ser emocional mediante ofensas o amenazas. Por eso la violencia puede causar tanto secuelas físicas como psicológicas.

En la literatura existen diferentes nociones de violencia: en particular, se distingue una noción restringida, una noción medianamente restringida, una noción moderada y una noción amplia de violencia.

- La noción restringida identifica la violencia con la violencia física, es decir, con manifestación de la fuerza física.
- La noción medianamente restringida, probablemente la más difundida en los ordenamientos jurídicos, limita la violencia a la fuerza física, pero equipara la violencia física con las amenazas como dos formas alternativas de llevar a cabo el delito, aunque normalmente toma en cuenta la menor gravedad de las amenazas en la cuantificación de la pena.
- La noción moderada incluye violencia física, amenazas y otras formas de violencia verbal (como insultos repetidos y humillaciones que integran maltratos psicológicos).
- Y finalmente, la noción amplia de violencia abarca todo lo que produce daños físicos y/o psicológicos y/o económicos (con el problema de establecer qué es un «daño»): incluye la violencia económica, es decir, el control y la limitación del acceso a, y/o de la gestión de, recursos como alimentos, dinero, joyas, medios de transporte y tiempo, y la violencia psicológica, que, a su vez, se puede expresar, por ejemplo, en violencia emocional (que consiste en repetidas ofensas y humillaciones), en aislamiento (a menudo acompañado de desinformación), en el uso de niños para controlar o castigar a la víctima.

Lo dicho debe considerarse ejemplificativo, lo que importa, según esta noción amplia, no es tanto las formas en que se ejerce la violencia, sino su efecto, el producir daño físico.

Arendt opina que la violencia «se caracteriza por su naturaleza instrumental»: mientras que el poder es un fin en sí mismo, la

«violencia, siendo por su naturaleza instrumental, es racional en la medida en que es efectiva para alcanzar el fin que debe justificarla. Y, ya que cuando actuamos nunca podemos prever las posibles consecuencias de nuestras acciones, entonces la violencia es racional solo si persigue objetivos a corto plazo». Desafortunadamente, Arendt no proporciona una definición precisa de violencia: parece, sin embargo, que la noción amplia cae fuera de su análisis. (Poggi, 2019, p. 291)

Por su parte, la violencia psicológica, especialmente la violencia emocional, no es capaz de perseguir eficazmente solo objetivos a corto plazo: por el contrario, puede coaccionar profundamente la voluntad de las víctimas.

En materia específica de la presente investigación, la violencia de género se define como:

Todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino, que causa o susceptible de causar a las mujeres daño o sufrimiento físico, psicológico o sexual, incluidas las amenazas de tales actos y la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la privada. (ONU, 1993)

2.6.2. Tipos de violencia

En líneas generales la violencia puede ser abarcada desde diversas perspectivas que suponen catalogar tal problemática social. Sin embargo, aquello supondría el hecho de obviar una serie de formas de manifestación de la violencia que no corresponde a la rigurosidad del presente trabajo académico, de forma que, principalmente se tomará como referente lo expuesto por la OMS, para luego respecto de estas, acoger la cercana al cumplimiento de los objetivos de la investigación para su desarrollo.

La OMS presenta tres principales categorías para reconocer los actos de violencia, siendo estos: la violencia autoinfligida, que corresponde a los comportamientos suicidas y las autolesiones. La violencia interpersonal, donde se encuentran recogidos los actos violentos en la vida familiar, la violencia a los menores, la pareja, los ancianos, etc. Y, finalmente la violencia

colectiva, desde la cual se cometen actos violentos sociales, políticos y económicos.

Ahora bien, a partir de las categorías expuestas, resulta la violencia interpersonal la relevante para el presente trabajo investigativo. De forma que, si bien la violencia interpersonal es un tipo de violencia, a esta se le suman una serie de naturalezas de actos violentos que serán descritos principalmente en 4 formas: violencia física, sexual, psíquica, y las privaciones o descuidos.

La violencia además resulta presentarse de forma articulada o escalonada como un proceso, por lo que no es de extrañar, por ejemplo, que una mujer que en un hogar recibe violencia verbal en un inicio por parte de su conviviente, luego escale a una violencia psicológica y presentarse objetivamente como un acto físico de violencia.

La violencia en pareja por tal motivo resulta compleja en su estudio, aun siendo una de las formas más comunes de violencia. Contrastando la generalidad, las mujeres se encuentran más expuestas a un trato violento infligido por su pareja que por un tercero extraño. Siendo que ocurre completamente lo opuesto en el caso de los hombres. De forma que, tomando como referencia la literatura clásica para la revisión doctrinal de la violencia, en concreto el Informe Mundial Sobre la Violencia y la Salud presentado por la OMS en el año 2002, se exponen los siguientes tipos de actos violentos que grafican la complejidad del tema abordado:

- **Violencia Física.** La violencia física es aquella que puede ser percibida objetivamente por otros, que más habitualmente deja huellas externas. Se refiere a empujones, mordiscos, patadas, puñetazos, etc., causados con las manos o algún objeto o arma. Es la más visible, y por tanto facilita la toma de conciencia de la víctima, pero también ha supuesto que sea la más comúnmente reconocida social y jurídicamente, en relación fundamentalmente con la violencia psicológica.
- **Violencia Psicológica.** La violencia psíquica aparece inevitablemente siempre que hay otro tipo de violencia. Supone amenazas, insultos, humillaciones, desprecio hacia la propia mujer, desvalorizando su

trabajo, sus opiniones... Implica una manipulación en la que incluso la indiferencia o el silencio provocan en ella sentimientos de culpa e indefensión, incrementando el control y la dominación del agresor sobre la víctima, que es el objetivo último de la violencia de género.

Dentro de esta categoría podrían incluirse otros tipos de violencia que llevan aparejado sufrimiento psicológico para la víctima, y utilizan las coacciones, amenazas y manipulaciones para lograr sus fines.

- **Violencia Económica.** Aquella en la que el agresor hace lo posible por controlar el acceso de la víctima al dinero, tanto por impedirla trabajar de forma remunerada, como por obligarla a entregarle sus ingresos, haciendo él uso exclusivo de los mismos (llegando en muchos casos a dejar el agresor su empleo y gastar el sueldo de la víctima de forma irresponsable obligando a esta a solicitar ayuda económica a familiares o servicios sociales).
- **Violencia Social.** en la que el agresor limita los contactos sociales y familiares de su pareja, aislándola de su entorno y limitando así un apoyo social importantísimo en estos casos.
- **Violencia Sexual.** “Se ejerce mediante presiones físicas o psíquicas que pretenden imponer una relación sexual no deseada mediante coacción, intimidación o indefensión” (Alberdi y Matas, 2002). Aunque podría incluirse dentro del término de violencia física, se distingue de aquella en que el objeto es la libertad sexual de la mujer, no tanto su integridad física. Hasta no hace mucho, la legislación y los jueces no consideraban este tipo de agresiones como tales, si se producían dentro del matrimonio.

2.6.3. Actores de la violencia

En las relaciones o el cometimiento de actos de violentos mínimamente existen tres actores, siendo estos el agresor, la víctima y los observadores. Así lo señala Agustín Martínez Pacheco al establecer lo siguiente:

Para considerar algunos de estos criterios se puede señalar, de forma general, que la violencia alude a actos y comportamientos que se

presentan insertos en entramados de relaciones o contextos diferentes; cuenta con por lo menos tres tipos de actores que la delimitan (el agresor, la víctima y los observadores); presenta un aspecto de sucesión con origen o causa, un desarrollo a partir de ciertas dinámicas, reviste ciertas características e implica determinadas consecuencias; además se puede relacionar a otras características retomadas de aspectos más generales, como la racionalidad instrumental. (Pacheco, 2016, p. 23)

Respecto del primero de los señalados, el agresor, este no responde un tipo específico de persona, puesto que no se puede catalogar a una persona por sus características físicas, psicológicas o socioculturales por sí mismas como agresor, esto es, que no necesariamente responde a sus características personales su condición de agresor; por tal motivo se puede considerar a contrario sensu que cualquier persona puede convertirse en un posible agresor. Sin embargo, es cierto que existen determinadas características comunes entre agresores que no responden únicamente a su condición económica, laboral o social. Sino precisamente una mezcla de aspectos que forman una idea de expresión de violencia hacia terceros.

De forma que, al ser la violencia una problemática multidimensional no existe causa única que provoque los malos tratos, sin embargo, existen una serie de factores de riesgo que pueden hacer surgir la aparición de la violencia. Además, existen variables que se analizan posteriormente, una de las causas principales motivaciones en cometimiento de actos violentos es la situación de desigualdad real en la que puede encontrarse la figura del agresor, así por ejemplo en el caso de la violencia de género, entre el hombre y la mujer existen desigualdades reales, como lo pueden ser menor fuerza física, dependencia económica, menos relaciones sociales debido al aislamiento por estar en casa, etc.

En el caso en cuestión de la violencia de intrafamiliar, generalmente es la mujer, aquella que depende económicamente de su pareja, esta tiene más probabilidades de mantener la relación violenta con el transcurso del tiempo. Así como, colocarse en situaciones en las que la mujer tiene un rol de

subordinada dentro de la familia. Así, el agresor se puede comprender de forma sumo-resumida como aquel que acomete a otro injustamente y con propósito de golpearlo, herirlo o matarlo. En general, el que viola o quebranta el derecho ajeno: quien inicia un daño.

Por su parte, la víctima es aquella persona que sufre violencia injusta en sí o en sus derechos. Generalmente es una mujer, sin embargo, esto no supone algo exclusivo puesto puede existir víctimas de todos los géneros. Según Gálvez (2017), aparecen algunas características psicológicas comunes en las mujeres que han sido víctimas de violencia de género.

- Niegan el maltrato: niegan y justifican el maltrato físico y psicológico considerando que este se ha producido por su culpa.
- Esto produce que dicha víctima, entre otras cosas, active un mecanismo de defensa conocido como disociación: dejan de estar “presentes” a nivel psicológico durante el maltrato con el fin de minimizar el daño físico y mental que este pueda producirles.
- Las consecuencias de la disociación son tales como la incapacidad a largo plazo para unir el sentimiento y el pensamiento.

Aparece un comportamiento problemático que puede presentarse de tres formas distintas:

- Manipulación: surge por la inestabilidad que produce no saber qué puede pasarle y con el fin de negociar con su maltratador y poseer “algo” de control sobre la situación. Se asocia a una autoestima débil que puede llevar además a trastornos tales como depresión o ansiedad.
- Expresión de cólera: estas mujeres suelen sentir enfado o cólera por la situación en la que se encuentran, pero en vez de expresarlo suelen reprimirse ya que por los roles de género expresar su enfado estaría fuera de lugar, porque no es “lo que hacen las mujeres”.
- Deseo de agradar: esto destaca especialmente en la relación con su maltratador, ya que la culpabilidad aparece cuando no ha cumplido lo esperado por este. El amor romántico ha sido uno de los factores que

más ha propiciado esto, debido a que se establece una asimetría de poder en la pareja donde el hombre -y en este caso, maltratador- es el que manda y ordena, mientras la mujer hace lo que se le dice en todo momento para agradar.

2.6.4. Causas y consecuencias de la violencia

El cometimiento de la violencia conlleva el realizar actos de naturaleza cruel e incluso con repercusiones criminales; que consecuentemente general daños físicos, psicológicos, sociales y un largo etcétera de diversas complicaciones para los actores en la violencia, tanto activos como pasivos. Ahora, existen diversas causas por las cuales se genera la violencia intrafamiliar, algunas de estas provienen de aspectos sociales, culturales, personales etc. Principalmente vinculados al modo de vida en el mundo occidental, siendo este un sistema patriarcal en su gran mayoría.

Sin embargo, vale destacar el hecho que estas causas no son generalidades de violencia, esto es, no porque en un hogar o lugar en específico se presenten algunas de las condiciones siguientes, supone en absoluto que ocurrirá violencia, sino que estas causas presentan factores exponenciales que aumentan las probabilidades de existencia de violencia. De forma que, a fin de agrupar las causas de una forma didáctica se presentan las siguientes causas de forma concreta:

Condiciones socioeconómicas. – Las condiciones económicas aumentan las tensiones latentes mediante la precariedad y la impotencia de salir de la pobreza y que, junto a las menores oportunidades para las mujeres, cierran las posibilidades de elección. Por su parte, el desempleo causa inseguridad. La delincuencia común, la violencia juvenil y la violencia intrafamiliar son consideradas los tres mayores problemas socioeconómicos de las naciones, identificados por la población.

Condiciones socioculturales. – son aquellas que se apoyan en la tradición o las diversas tradiciones, en este medio atravesado por la acción intercultural que ha existido durante varios siglos.

Condiciones individuales. – son aquellas que se han inscrito en la biografía personal y que de alguna manera son inseparables de los anteriores: el haberse criado en una familia con maltrato frecuente o persistente, el haber sufrido abuso y violencia desde la infancia; de carácter individual también, pero con otro matiz, cuentan los factores personales o también llamados factores de resiliencia, características de nacimiento o educadas a temprana edad, que hacen que algunas personas extrovertidas y autoafirmadas tengan más facilidad para enfrentar los problemas mientras que otras se hundan en los mismos. (CEPAL, 2017)

En el presente apartado también se involucra en las conductas violentas que estas pueden ser causas o consecuencias del efecto de las drogas en el organismo. Los crímenes asociados al consumo de drogas pueden darse como consecuencia del propio consumo de drogas. Entre las causas por las cuales existen más hechos violentos es el consumo excesivo de bebidas alcohólicas, y que se presenta con mayor fuerza los fines de semana. Los casos que se presentan son violencia psicológica seguidas de las físicas y en algunos casos sexuales.

Condiciones ético-morales. - La falta de valores son las que llevan la desintegración y los conflictos en las familias, los divorcios la situación económica, deserción escolar. Esto trae como consecuencias las bandas delictivas, los embarazos prematuros, prostitución, los abortos, las relaciones sexuales promiscuas, robos, las separaciones.

Por su parte, las consecuencias respecto de los actos de violencia, principalmente enfocados en las víctimas, responden a convivir en un estado de alteración y sufrimiento, de inseguridad en el hogar, y ante la violencia evidente de los progenitores en aquellos casos de los hijos e hijas en estos hogares, sin poder hacer planes a mediano plazo, en ocasiones ni a corto plazo, pueden ser innumerables. Evidentemente para las víctimas de violencia existe una estrecha relación entre la violencia y el desmedro de la salud. Sobre las consecuencias se pueden señalar la siguientes como las principales:

Consecuencias físicas. – lesiones, heridas, operaciones, quemaduras, hemorragias, fracturas, abortos, partos prematuros, ardor o sangrado vaginal, desmayos, discapacidad funcional en algún miembro, lesiones a terceros, y en última instancia muerte.

Consecuencias psicológicas. - La víctima queda amenazada, por eso hay fragilidad con acentuada inestabilidad emocional, depresión, autolesiones, incluso intento de suicidio, ansiedad y tensión elevadas, confusión en su identidad sexual, dificultad para integrar su desarrollo y su corporalidad, destaca un fuerte sentimiento de vergüenza, culpa, suciedad, en general se presentan los efectos de shock postraumático, sexualización traumática, pérdida de confianza en las relaciones, estimación social y sentimiento de impotencia e indefensión. La OMS establece:

El modelo que más se utiliza para comprender el problema de la violencia es el modelo ecológico, que postula que la violencia es resultado de factores que operan en cuatro niveles: individual, relacional, comunitario y social. Investigadores han empezado a examinar datos obtenidos en esos niveles en diferentes entornos para conocer más a los factores asociados con las variaciones de la prevalencia; sin embargo, todavía son limitadas las investigaciones sobre las influencias de la comunidad y de la sociedad. Algunos factores de riesgo han sido sistemáticamente identificados en todos los estudios efectuados en diferentes países, pero otros dependen del contexto y pueden variar de un país a otro y dentro de un mismo país (por ejemplo, entre entornos rurales y urbanos). También es importante señalar que, a nivel individual, algunos factores van asociados a la perpetración, otros a la victimización y algunos a ambas posiciones. (OMS, 2014, pp. 3,4)

La violencia intrafamiliar es la principal causa de la ideación suicida, el problema de violencia en una familia está acompañado de más dificultades relacionadas con la autoestima de sus integrantes, donde los jóvenes son los más afectados y buscan salidas alternativas.

La ansiedad también puede llevarlos a padecer de otros trastornos psicológicos, otros tipos de trastornos de ansiedad menos habituales que se generalizan como trastorno obsesivo, compulsivo o trastorno de pánico. Al respecto de las consecuencias de la violencia en pareja, la OMS refiere:

La violencia infligida por la pareja afecta a la salud física y mental de la mujer en formas directas, por ejemplo, lesiones, y formas indirectas, como problemas crónicos de salud por estrés prolongado. Haber sido víctima de violencia es por consiguiente un factor de riesgo de muchas enfermedades y trastornos, Las investigaciones actuales indican que la influencia del maltrato puede persistir mucho tiempo después de que haya cesado la violencia. Cuanto más grave sea el maltrato, mayores serán sus repercusiones sobre la salud física y mental de la mujer, y las consecuencias de los diferentes tipos y múltiples episodios de maltrato parecen ser acumulativas con el transcurso del tiempo. (OMS, 2014)

Consecuencias sociales. - Este problema suele ocurrir con mayor frecuencia en los menores espectadores de los actos de violencia. Los que suelen presentar dificultades en su aprendizaje, ya que viven en un ambiente inestable en su hogar y cuando inician su proceso de socialización, debe reconocerse que la personalidad de cada individuo se forja desde la crianza. Siendo que aquellos espectadores de la violencia suelen presentar cambios sociales, siendo en extremo tímidos o extrovertidos. Los hijos que presencian la violencia matrimonial presentan mayor riesgo de sufrir una amplia gama de problemas emocionales y de conducta, entre ellos ansiedad, depresión, mal rendimiento escolar, poca autoestima, desobediencia, pesadillas y quejas sobre la salud física.

Consecuencias físicas. - Los daños físicos resultantes de la violencia de pareja abarcan lo siguiente: hematomas y tumefacciones, desgarros y excoriaciones, traumatismos abdominales o torácicos, fractura de huesos o dientes, discapacidad visual o auditiva, traumatismos craneoencefálicos, lesiones por intentos de estrangulación y traumatismos en la espalda y en el cuello. Sin embargo, además de los traumatismos, posiblemente sean mucho

más comunes los trastornos que a menudo no tienen causa médica identificable o son difíciles de diagnosticar. A veces se les llama “trastornos funcionales” o “afecciones relacionadas con el estrés” e incluyen síndrome de colon irritable u otros síntomas gastrointestinales, fibromialgia, diversos síndromes de dolor crónico y exacerbación del asma. (OMS, 2014, pp. 5,6)

2.6.5. La violencia desde los sistémico

Desde la perspectiva sistémica la violencia no es un enigma ni un misterio. Es tras histórica, ha traspasado los tiempos y los diversos sistemas y organizaciones socio económicas y políticas, no obstante, no tiene su origen y ni se desarrolló en todas las sociedades. Respecto de la violencia como sistema comenta el Dr. Omar Biscotti:

El paradigma sistémico surge como exponente de la transformación del pensamiento científico durante el siglo XX, fundamentalmente alrededor de la segunda mitad de este. Dicha transformación, producto también del permanente cambio en la concepción del universo, apareció como un fuerte giro en la forma de mirar el objeto de las “ciencias de la conducta”, más precisamente de la Psicología.

Hasta ese momento, las miradas preocupadas por desentrañar los complejos mecanismos subyacentes en los fenómenos humanos, se basaban en la observación e hipotetización sobre lo que puede llamarse “vida intrapsíquica” o “mundo interno”. Dicha postura dio a las ciencias, la posibilidad de construir importantes modelos que reposicionaron el lugar del hombre en el cosmos. Tal mirada intrasubjetiva ya introducía una concepción estructurante de la “historia” en el sujeto humano, precisamente definiéndolo como determinado por aquella, construida a través de sus “otros significativos”. (Biscotti, 2016)

De forma que, la violencia se ha cimentado como un macro tipo, donde la violencia individual actúa pensando en el individuo/sujeto construido, moldeado, producido, representado y conformado en, de y con su historia/sociedad/cultura, en relación con y a alguien, a Otro/s. No es posible aislarlo ni desvincularlo de su y del mundo.

Toda violencia es eco política y psico sociocultural. Los tentáculos de la violencia destruyen, paralizan, controlan, escinden y fragmentan. Es como una pantalla enmascarada donde los poderes económicos y políticos están bajo los velos de la historia. Las formas que ha tomado la violencia en el siglo que nos precede y lo que vislumbramos para el XXI, dejan y han dejado mucho que desear sobre el llamado “proceso civilizatorio” de la humanidad. Se establece además que, La violencia sistémica reside y es fundamental dentro del capitalismo. Ya no es atribuible a individuos concretos, cruza cotidianamente nuestros cuerpos, nuestras vidas. (Rosemberg, 2015)

2.6.6. La violencia y su relación con la pobreza.

El interés hacia el análisis del fenómeno de la pobreza desde una perspectiva de género tiene su origen en el movimiento internacional de mujeres y se basa en la necesidad de reconocer que la pobreza afecta a hombres y mujeres de manera diferente. Se trata de identificar los factores de género que inciden en la mayor o menor disposición de las personas a experimentar la pobreza, y en las características diferenciadas que ella puede adquirir al tratarse de hombres o mujeres.

Además, la perspectiva de género enriquece la conceptualización de la pobreza al ir más allá de su descripción y hacer hincapié en sus causas, entendiendo el fenómeno como un proceso y dándole, de ese modo, una perspectiva más dinámica. Por otra parte, la perspectiva de género contribuye al diseño de políticas que permiten orientar las medidas a las situaciones de pobreza más graves y a los más vulnerables. Para dar cuenta de este conjunto de fenómenos se utilizó el concepto de feminización de la pobreza.

Este concepto fue acuñado en los años 70 para mostrar una realidad: la pobreza económica afecta más a las mujeres que a los hombres. Según Naciones Unidas, **el 70% de las personas pobres en el mundo son mujeres.** Además, **una de cada cinco niñas en el mundo vive en condiciones de extrema pobreza.** Es decir, en un hogar que sobrevive con menos de 1,90 dólares al día. (Amnistía Internacional, 2020)

La violencia es incorporada al análisis de la pobreza desde la perspectiva del género porque se la considera un factor que inhabilita a las personas para gozar de autonomía en la medida en que dificulta el acceso de las mujeres al mercado de trabajo. De esta forma, las mujeres tienen menos posibilidades de alcanzar la autonomía económica y ejercer sus derechos de ciudadanas, lo que erosiona el capital social a causa del aislamiento al que son sometidas y dificulta el logro de la autonomía social.

En los estudios realizados por el Banco Interamericano de Desarrollo (2019) se indica la estrecha relación entre la pobreza y la violencia. Por una parte, se indica que la pobreza constituye un factor de riesgo para la aparición de la violencia física en el hogar. Por otra parte, la pobreza es una consecuencia de la violencia, es decir, la violencia empobrece, y frena el desarrollo económico, ya que: primero, la atención de las consecuencias de la violencia social y la violencia doméstica ocasiona gastos en sistemas policiales, judiciales y en la prestación de servicios sociales lo que, en conjunto, compromete recursos que podrían ser destinados a actividades más productivas, y segundo, en el caso específico de las mujeres que sufren la violencia doméstica, son menos productivas en sus lugares de trabajo, lo cual es una pérdida directa para la producción nacional.

En síntesis, la perspectiva de género hace un aporte significativo al análisis del concepto de pobreza, ya que lo plantea de una manera integral y dinámica e identifica otras dimensiones en las que se expresa el fenómeno. Al igual que ocurre con la crítica realizada desde otros enfoques, la perspectiva de género se opone a una definición de la pobreza basada exclusivamente en el ingreso y subraya el hecho de que este fenómeno supone tanto aspectos materiales como no materiales, simbólicos y culturales, y que en él inciden fundamentalmente las relaciones de poder, es decir, las jerarquías sociales, que determinan un mayor o menor acceso de las personas, según su género, a los recursos materiales, sociales y culturales. En este sentido, el género de las personas puede determinar el nivel de pobreza y el riesgo de padecerla.

2.7. Servidores públicos.

El Diccionario Panhispánico de Español Jurídico define al servidor público como la “Persona que, en cualquier forma o a cualquier título, trabaja, presta servicios o ejerce un cargo, función o dignidad dentro del sector público.” (Real Academia, 2020), añade posteriormente:

1. Es servidor público la persona que presta servicios a la Administración o a nombre y por cuenta de esta, como parte de su organización, en virtud de un acto válido y eficaz de investidura, con entera independencia del carácter imperativo, representativo, remunerado, permanente o público de la actividad respectiva.
2. A este efecto considéranse equivalentes los términos funcionario público, servidor público, empleado público, encargado de servicio público y demás similares, y el régimen de sus relaciones será el mismo para todos, salvo que la naturaleza de la situación indique lo contrario.
3. No se consideran servidores públicos los empleados de empresas o servicios económicos del Estado encargados de gestiones sometidas al derecho común. (Real Academia, 2020)

Un servidor público es toda persona miembro de una corporación pública, empleados y trabajadores del Estado, así como de sus entidades descentralizadas.

Sus funciones se encuentran consignadas en la constitución, la ley y los reglamentos particulares de las entidades. El servidor público tiene responsabilidad por los actos que realiza, como así también por los que omite en el desempeño de sus funciones. Además, está obligado a cumplir determinados requisitos, y está sujeto a un régimen que define ciertas incompatibilidades para desarrollar la función pública.

El servidor público tiene la obligación de realizar específicamente lo que la norma le establece como función, mientras que el trabajador se rige por normas del derecho privado, en las que se permite realizar todo aquello que no esté prohibido.

Los deberes del Servidor están recogidos en la Ley Orgánica de Servicio Público, mientras que, los deberes del trabajador están recogidos en el Código del Trabajo. Es importante mencionar que el trabajador por ser perteneciente al derecho privado puede que, de ser el caso, con el empleador, llegar a establecerse una serie de deberes adicionales que no se encuentren establecidos en la ley, siempre y cuando, estos tampoco estén prohibidas por la misma. La Ley Orgánica de Servicio Publico establece:

Art. 4.- Servidoras y servidores públicos. - Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público. (LOSEP, 2021)

Al respecto y en concordancia con los aspectos a tratarse en el presente trabajo académico se establece que existen servidores públicos de: libre remoción, por contrato, y por carrera de servicio público. Sobre estos últimos se encuentren excluidos las o los miembros en servicio activo de las Fuerzas Armadas, y de la Policía Nacional.

2.8. Violencia y resolución de conflictos.

El Estado ecuatoriano, se percibe a si mismo, así como se autodefine como una república de derechos y de justicia. Esto es, con énfasis en los términos derechos, siendo que cambia la perspectiva y naturaleza jurídica de lo que previamente recogía en la Carta Magna del año 1998. Donde el Ecuador era simplemente un Estado de derecho. Siendo que básicamente una letra cambió la perspectiva jurídica ecuatoriana. Establece la Constitución: “Art. 1.- El Ecuador es un Estado constitucional de derechos y justicia, social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico.” (Asamblea, 2008) Aparecen de esta forma términos como lo justicia que rigen la actividad de un Estado.

El termino justicia, ha sido configurado como un término de naturaleza compleja, dado que su aplicación como principio constitucional se ha “(...)

consagrado como el valor superior del ordenamiento jurídico (...)” (Real Academia Española, 2020); en él se contienen principios como la igualdad, la equidad, la legalidad, la prohibición de la arbitrariedad, entre otros. Sin embargo, dicha concepción de justicia posee muchos elementos, si es que no lo son en su totalidad, de las repercusiones provenientes de los sucesos históricos de la cultura predominante en la sociedad latinoamericana, de claro mestizaje y con fuertes influencias en el derecho romano, y en menor medida del derecho anglosajón. Mijancos Gurruchaga comenta:

Justicia e igualdad son dos conceptos relacionados y unidos que no pueden valorarse el uno sin el otro. Reconociendo que algunos valores como la legitimidad del poder, la libertad, la justicia social, el bien común, etc., son aspectos de la justicia, el único principio que no puede enunciar la justicia sin valoración alguna es el principio de igualdad. Cuando se afirma que algo es justo, es porque existe una valoración de igualdad respecto de otro. (Mijancos, 2018, pág. 1)

La Constitución de la República del Ecuador, ha sido la carta magna desde su publicación en el Registro Oficial 449 del 20 de octubre de 2008. Bajo el amparo de esta norma se ha instaurado un sistema neoconstitucionalista en el Estado ecuatoriano, pasando de ser un estado de derecho a uno de derechos y justicia, lo que consecuentemente degenera en una refundación normativa de la República del Ecuador, y cuyos matices positivos y negativos, han sido larga y continuamente analizados. Así como, discutidos por los más distinguidos y connotados juristas ecuatorianos.

Ahora bien, prenombrada Carta Magna estableció una serie de regímenes y directrices políticas, tendientes a aplicarse para alcanzar una sociedad de derechos y justicia. En tal sentido, además estableció regímenes para superar la violencia y prestó herramientas diversas para resolver los conflictos. Así, la Constitución del Ecuador, en su articulado número 66, donde se comprende los derechos de libertad, reza:

Art. 66.-Se reconoce y garantizará a las personas:

(...) b) Una vida libre de violencia en el ámbito público y privado. El Estado adoptará las medidas necesarias para prevenir, eliminar y

sancionar toda forma de violencia, en especial la ejercida contra las mujeres, niñas, niños y adolescentes, personas adultas mayores, personas con discapacidad y contra toda persona en situación de desventaja o vulnerabilidad; idénticas medidas se tomarán contra la violencia, la esclavitud y la explotación sexual. (Asamblea, 2008)

Siendo de esta forma, que el Estado se vuelve un garante de eliminar todo tipo de violencia, de promover un estado de paz y consecuentemente instaurar un denominado régimen de buen vivir, que tiene por objeto, precisamente que se proteja a los habitantes del Ecuador de todo tipo de violencia.

Art. 341.-El Estado generará las condiciones para la protección integral de sus habitantes a lo largo de sus vidas, que aseguren los derechos y principios reconocidos en la Constitución, en particular la igualdad en la diversidad y la no discriminación, y priorizará su acción hacia aquellos grupos que requieran consideración especial por la persistencia de desigualdades, exclusión, discriminación o violencia, o en virtud de su condición etaria, de salud o de discapacidad. (Asamblea, 2008)

Ligado de particular manera la erradicación de la violencia con otorgar a los habitantes del Ecuador una sociedad regida por el Buen Vivir. El buen vivir consiste en una serie de derechos y garantías sociales y económicas encaminadas a lograr vivir en una comunidad en armonía y entre las personas y con la naturaleza. La noción de buen vivir es la traducción de la expresión *Sumak Kawsay* proveniente de la lengua *kichwa*. En el uso actual de esta expresión, se pone un énfasis en la protección del medio ambiente y en el despliegue de la solidaridad. Siendo, que una de las finalidades de este buen vivir sea fortalecer el acceso a los derechos, garantizar el bienestar de los ciudadanos, y eliminar las barreras que problemas como la violencia, en todas sus formas puedan suponer en la población.

Ahora bien, la violencia, según la propia constitución puede provenir de diversas fuentes, atacar a diversos tipos de personas y/o colectivos, o incluso repercutir en temáticas independientes como el ambiente laboral, escolar,

social, etc. Para ello, se ha recogido el uso de la acepción de violencia en diversos contextos de la Carta Magna ecuatoriana:

- En su articulado número diecinueve, se establece que es responsabilidad del Estado regular los contenidos en la programación de los medios de comunicación. Prohibiendo textualmente todo aquel tipo de publicidad que incite a la violencia, discriminación, intolerancia, etc. Todo aquello que atente en contra de los derechos reconocidos por la Constitución y demás instrumentos internacionales. Precisamente con la intención de evitar que determinados conflictos sociales se agudicen.
- La Carta Magna, en su articulado número treinta y cinco reconoce que existen personas o grupos que deben ser protegidos de manera especial. Por encontrarse en situación distinta o diferencial al resto de ciudadanos. En este sentido, hace referencia a los grupos de atención prioritaria, en él se recogen a los menores: niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas privadas de la libertad, etc. Incluyendo a quienes han sufrido violencia de naturaleza sexual o en el contexto de la vida en familia. Esto, debido a que existe un claro nivel de desigualdad entre aquellas personas que han sufrido, con las que no han sufrido de ataques violentos de todo tipo. Y, el Estado ecuatoriano debe someterse a precautelar a aquellos que se encuentran en situación de vulnerabilidad.
- En concordancia a lo mencionado en el párrafo anterior, recoge en su articulado treinta y seis como, al grupo vulnerable de los adultos mayores debe otorgársele protección en contra de la violencia. Posteriormente, para el régimen de los menores, de igual manera se hace referencia como estos debe ser protegidos y atendidos debido a todo tipo de acto de violencia, maltrato, explotación, así como todo aquello relacionado.
- El rechazo a la práctica de todo tipo de violencia resulta también en la capacidad de los ciudadanos a negarse a realizar o usar actos violentos, como lo pueden ser participar del servicio militar, y sus

similares. Así lo dispone el numeral doce del articulado número sesenta y seis de la Constitución.

Por su parte, cuando se hace referencia a los regímenes de protección de derechos y la resolución de los conflictos producto de la violencia. La Constitución refiere como obligación la creación de procesos diferentes en relación con aquellos cometidos en situación de violencia. Reza la norma:

Art. 81.-La ley establecerá procedimientos especiales y expeditos para el juzgamiento y sanción de los delitos de violencia intrafamiliar, sexual, crímenes de odio y los que se cometan contra niñas, niños, adolescentes, jóvenes, personas con discapacidad, adultas mayores y personas que, por sus particularidades, requieren una mayor protección. Se nombrarán fiscales y defensoras o defensores especializados para el tratamiento de estas causas, de acuerdo con la ley. (Asamblea, 2008)

Ahora bien, de manera formal, el tema de la resolución de conflictos es el Estado quien tiene la competencia exclusiva para dirimir los conflictos. Y es que, los ciudadanos no pueden tomar por cuenta y mano propia la justicia. Para ello existen mecanismos institucionalizados que prevén cualquier tipo de exceso personal. Puesto que la violencia no se resuelve con más violencia.

Retomando el estudio conceptual de lo referido acerca de la jurisdicción y la competencia. Esta última es la forma mediante la cual el estado ejerce su función jurisdiccional por medio de los jueces, quienes actúan de forma individual, o en forma colegiada. La manera en la que distribuye la jurisdicción puede ser basada en cualquiera de los siguientes factores de competencia:

- Territorio
- Razón de la materia
- Razón del turno
- Razón de la cuantía o el factor económico
- Razón de la jerarquía; entre otros.

El antiguo Código de Procedimiento Civil definía a la competencia como: "Competencia es la medida dentro de la cual la referida potestad está distribuida entre los diversos tribunales y juzgados, por razón del territorio, de

la materia, de las personas y de los grados”. (Congreso Nacional, 2005) Para el Dr. Cabanellas la competencia es la capacidad para conocer una autoridad sobre una materia o asunto legal. (Cabanellas, 1993)

Para comprender de manera completa la significación de competencia, debe entenderse a la jurisdicción, en la que se manifiesta el derecho mismo; cuando una parte afectada en un derecho tiene como único camino para manifestar un reclamo, el cual es acudir al órgano jurisdiccional del Estado para que resuelva debido a la causa.

La función por la cual un estado resuelve un litigio se denomina Función Jurisdiccional o simplemente Jurisdicción. La jurisdicción es entonces un monopolio exclusivo del estado, pero en definición concreta es el poder-obligación del estado, de resolver los conflictos intersubjetivos (entre sujetos) de intereses de las personas, a través de un proceso, mediante resolución con autoridad de cosa juzgada y susceptible de ejecución forzada, en el caso de que el obligado no cumpla en forma espontánea la decisión judicial.

La palabra jurisdicción proviene de dos voces latinas, *jus* que significa derecho, y *dicere* que significa aplicación o declaración, que en su unión da como significado conjunto la aplicación o declaración del derecho. (Real Academia, 2022)

En el diccionario de ciencias jurídicas, políticas y sociales del doctrinario Manuel Osorio se menciona que la competencia es la atribución legítima a un juez u otra autoridad para el conocimiento o resolución de un asunto. Couture la define como medida de jurisdicción asignada a un órgano del Poder Judicial, a efectos de la determinación genérica de los asuntos en que es llamado a conocer por razón de la materia, de la cantidad y del lugar. Las llamadas cuestiones de competencia se ocasionan cuando dos de ellos creen que les pertenece entender en asunto determinado. (Ossorio, 2015)

El Código Orgánico de la Función Judicial también trata el tema de la jurisdicción y la competencia, de hecho, les concede un capítulo entero en la ley, y empieza definiendo a la jurisdicción de la siguiente manera:

Art. 150.- Jurisdicción. - La jurisdicción consiste en la potestad pública de juzgar y hacer ejecutar lo juzgado, potestad que corresponde a los jueces establecidos por la constitución y las leyes, y que se ejerce según las reglas de la competencia.

La jurisdicción, menciona el citado código, nace por el nombramiento efectuado conforme a la ley y a la constitución, que empieza a funcionar desde que toma posesión de este y hace servicio efectivo, y que continúa hasta que el sucesor tome posesión del cargo. A pesar de aquello la jurisdicción también se puede suspender, y esto según el artículo 153 por los siguientes casos:

1. Por haberse dictado auto de llamamiento a juicio penal en contra del juez, por delitos sancionados con penas de privación de libertad, suspendiéndose hasta que se dicte sentencia absolutoria, en cuyo caso recuperará la jurisdicción, o en el caso de ser condenado la perderá.
2. Por licencia, desde que se la obtiene hasta que termina.
3. Por la suspensión de sus derechos de participación política. (Asamblea Nacional, 2012)

También en el artículo siguiente, 154, se establecen las causas por las cuales se pierde la jurisdicción, y estas son:

1. Por muerte del juzgador.
2. Por renuncia del juzgador, al momento que es aceptada.
3. Por haber transcurrido el tiempo para el cual fue nombrado, se extienden sus funciones hasta que el otro juzgador tome posesión del cargo.
4. Por posesión en otro cargo público.
5. Por resolución en firme de remoción o destitución. (Asamblea Nacional, 2012)

La competencia se define en el código orgánico de la función judicial en su artículo 156, que reza:

Art. 156.- Competencia. - Competencia es la medida dentro de la cual la potestad jurisdiccional está distribuida entre las diversas cortes,

tribunales y juzgados, debido a las personas, del territorio, de la materia y de los grados. (Asamblea Nacional, 2012)

Se menciona también en artículos siguientes, que la competencia siempre debe estar determinada en la ley, que esta es indelegable, sin embargo, el juzgador sin necesidad de renunciar a su competencia puede deprecar, comisionar, o exhortar ciertas actuaciones jurisdiccionales fuera de su ámbito territorial.

La competencia se suspende por los siguientes casos:

1. La excusa o la recusación. Hasta que se declare con o sin lugar el recurso.
2. Por el recurso de apelación, casación, revisión o recurso de hecho, hasta que se devuelva para ejecutar lo juzgado.
3. Y; cuando se promueve el conflicto de competencia desde que el juez recibe el pedido inhibitorio hasta que se dirima el conflicto.

La competencia se pierde cuando:

1. Por sentencia se ha declarado incompetente.
2. Dentro de la causa, se admitió la recusación o la excusa.
3. En la causa fenecida cuando este ejecutada la sentencia en todas sus partes.

Al respecto de los conflictos entre la jurisdicción y la competencia en el sistema formal de resolución de conflictos. La normativa llamada a comprender aquello es el Código Orgánico General de Procesos. Desde que la que se establecen los lineamientos para el cumplimiento de los estándares para resolver los conflictos de toda naturaleza que no sean aquellos referentes a los delitos. Caso en el cual, los lineamientos dirigirán a la aplicación del Código Orgánico Integral Penal.

En cuanto a los medios alternativos de solución de conflictos, la Constitución del Ecuador relata que no es única la potestad para resolver los conflictos por parte del Estado directamente, sino que es posible utilizar medios alternativos. Reza la norma:

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, 2008)

Los métodos alternativos de solución de conflictos se sustentan sobre la base del principio de autonomía de la voluntad, esto es: Lo que las partes deciden hacer ante una situación en que surja una controversia. A su vez, este principio de la autonomía de la voluntad descansa en un principio superior de Derecho que es el Principio de Libertad.

La autonomía de la voluntad permite que una persona que vive dentro de un ordenamiento jurídico puede tomar una decisión respecto de qué método usar para solucionar una controversia, si el método judicial o uno alternativo. Mientras que, la libertad se manifiesta a través de la autonomía de la voluntad de las partes a la hora de pactar respecto del método de solución de conflictos.

Consecuentemente, cada vez que una persona pacte un método diferente al que da el Estado, está optando por un método alternativo.

Por regla general, y con base en *Du Contrat Social*, Los ciudadanos entregan parte de su soberanía a un colectivo denominado Estado, el cual les entrega una organización, en la cual brinda a los ciudadanos una estructura para solucionar sus controversias mediante la función judicial. Sin embargo, es posible rechazar el uso de dicha estructura para someterse a una compuesta por privados, y cuando se pacta un método alternativo, se pacta asumir toda la estructura de éste, no se puede agarrar lo que me conviene de cada uno.

El Diccionario Panhispánico de Español Jurídico establece que la mediación se define de la siguiente manera: “Gral. Procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos en el que interviene un mediador para tratar de aproximar los puntos de vista de las partes en conflicto de modo que les

permita alcanzar un acuerdo.” (Real Academia de la Lengua, 2020) Se comenta, además, que a diferencia de lo que ocurre en otros métodos alternativos de solución de conflicto, como lo es el arbitraje, el mediador como tal no resuelve el conflicto mediante una decisión obligatoria para las partes.

Ahora bien, no es indispensable el reconocimiento constitucional para que las personas se puedan acoger a un método alternativo. El pacto de partes es tan importante para el método alternativo de solución de controversias que no es necesario que el Estado reconozca los métodos, las personas pueden pactar libremente debido a que vivimos en una sociedad organizada, siempre que no se contravenga el orden público.

Sin embargo, el constituyente reconoce “otros métodos” (Art. 190 inc. 1), pues las partes podrán diseñar y tomar el método idóneo para resolver sus controversias. Para acceder a ello, principalmente, la materia que se va a tratar debe ser transigible. Esto es, las partes deben de poder disponer sin menoscabar los derechos de terceros conectados. Y, debe ser susceptible de valoración o apreciación que pueda descansar en manos de las partes

Los métodos de solución de conflictos pueden clasificarse según quién resuelve la controversia, estos son:

- **Autocompositivo:** Las partes resuelven.
 - Mediación: Resuelven las partes asistidas por un tercero llamado mediador.

- **Hetero compositivo:** Resuelve un tercero imparcial.
 - Arbitraje: Resuelve un tercero imparcial designado por las partes.
 - Sistema judicial

Las partes pueden pactar un diseño de solución de conflictos escalonado, utilizar varios métodos de solución. Por ejemplo, primero acudir a la mediación y luego al arbitraje.

- Se podría pactar varios métodos autocompositivos o mezclar un autocompositivo con un hetero compositivo.
- No se podrán mezclar varios métodos hetero compositivos porque la decisión del tercero imparcial debe de brindar seguridad a las partes, esta es vinculante.

Bajo este escenario aparece la mediación, como método auto compositivo, la solución la construyen las partes.

La mediación responde a las siguientes características:

Voluntario. - Se debe tener el acuerdo de partes en dos momentos:

- Para entrar al proceso de mediación, cuando acuerda el método.
- Cuando se avanza en el método, para acordar los puntos.

Confidencial. - Por mandato de ley, lo cual implica:

1. El contenido de la petición de mediación a un mediador independiente o a un centro de mediación
2. Los documentos preparatorios que las partes puedan aportar al mediador o al centro de mediación.
3. Los documentos que se aportan en la audiencia de mediación.
4. Las expresiones de las partes en las audiencias de mediación, sea que esta audiencia sea una sola o varias.

Voluntariedad. –

Respecto del principio de voluntariedad, la jurista Gabriela Rodríguez comenta:

El principio de voluntariedad es aquel conforme el cuál se asegura a las partes que participan de una sesión de mediación que no existirá coerción para obligarlas a hacerlo. La idea base de tal principio es que, en tanto la mediación es un ámbito dialéctico, que se alimenta de la comunicación sincera entre las partes, obligarlas participar aparece como un contrasentido. (Rodríguez, 2011. Pp. 153)

Confidencialidad. -

La confidencialidad es uno de los principales principios en la mediación en materia laboral y de niñez. La obligación de confidencialidad la tienen:

- Mediador
- Las partes
- Centro de mediación

La confidencialidad genera ciertas abstenciones legales, que se convierten en obligaciones para los intervinientes en el proceso:

- Obligación de no revelación. - Es una obligación de no hacer
- No requerimiento. - Si se tiene una confidencialidad establecida por ley, esto quiere decir que a requerimiento de parte o de otras autoridades, no puedo entregar el contenido de la audiencia de mediación.
- No admisibilidad. - Lo que se disputa dentro de un proceso de mediación no es admisible como prueba válida en otro proceso. Las partes deben tener la certeza de que lo que expresan en la mediación no pueda ser utilizado en su contra dentro de un proceso arbitral o judicial.

La mediación como método autocompositivo de solución alternativa de conflictos, es un mecanismo bastante particular, prevé la necesidad que las partes, por sí mismos, aunque bajo la observancia de un mediador, decidan la solución del conflicto. Por regla general, los principios que recoge la mediación son los mismos necesarios para su validez, como lo son la voluntariedad, la confidencialidad y la transigibilidad.

De aquellos únicamente la confidencialidad es susceptible de desechar, dado que las por concepto mismo, la mediación se acomoda a lo acordado por las partes. La mediación es un mecanismo sumamente útil, que debe ser tomado como opción válida y primordial, por su factibilidad y eficacia en cuanto a la celeridad posible que puede otorgar a procesos, que, desarrollados en la jurisdicción ordinaria, tomarían mucho mayor tiempo resolver.

3. CAPITULO 3: Metodología

3.1. Enfoque metodológico

El enfoque metodológico permite al investigador determinar la primera aproximación al diseño metodológico, dado que coloca o posiciona al investigador frente a la realidad del objeto u objetos a investigar. Respecto del enfoque metodológico se debe determinar que este es el primer paso en la secuencia investigativa para escoger la forma en la que se definirán los mecanismos o maneras en la que se escogerán los datos, como estos serán analizados e interpretados.

El enfoque de este estudio es CUANTITATIVO, que es definido como aquel enfoque que permite examinar los datos de manera numérica, especialmente en el campo de la Estadística. Para que exista Metodología Cuantitativa se requiere que entre los elementos del problema de investigación exista una relación cuya Naturaleza sea lineal. Es decir, que haya claridad entre los elementos del problema de investigación que conforman el problema, que sea posible definirlo, limitarlos y saber exactamente donde se inicia el problema, en cual dirección va y qué tipo de incidencia existe entre sus elementos.

El enfoque de la investigación cuantitativo permitió tener una aproximación a las formas o estilos de resolución de conflictos de 91 casos de servidores públicos, produciendo un acercamiento a las realidades de cómo estos servidores manejan los conflictos que a diario deben afrontar por el tipo de trabajo que realizan. Así mismo, desde el enfoque cuantitativo, se realizó el acercamiento para indagar la presencia de niveles de violencia en sus formas de afrontamiento de conflictos.

3.2. Métodos de investigación

El método de esta investigación es no experimental, pues carece de variable independiente, no es un experimento controlado. Es una investigación que se basa fundamentalmente en la observación de los fenómenos en el contexto natural.

Se aplica este método para observar el estudio de dos variables sin que se interrelacionen entre ellas: los estilos de solución de conflictos y la presencia de la agresión.

3.3. Tipo y nivel de investigación

Esta es una investigación transversal, pues estudia un momento exacto de la muestra de estudio. Y su nivel es descriptivo, pues caracteriza los elementos que se presentan en las variables, realizando una descripción de estos.

En este estudio, no interesan la relación entre variables, sino los datos que describen el fenómeno de estudio, es decir, que no existe interés de analizar razones ni de controlar las variables.

3.4. Población/Universo

La población o universo en esta investigación está configurada por el número de servidores públicos encargados de la seguridad ciudadana que trabajan en la zona 8. Según la información recogida, el universo está constituido por 155 policías que trabajan en un Hospital de Guayaquil de la Zona 8, profesionales en un nivel de instrucción superior, abarcando profesiones como licenciaturas, ingenierías y profesionales de la salud.

3.5. Muestra y muestreo

La muestra se comprende como la parte de la población en la que se miden las características estudiadas. Como tal, esta parte o fracción de la población, universo, o colectividad han sido obtenidas con el fin de investigar ciertas características de este. El problema principal respecto de la muestra consiste en asegurar que el subconjunto sea representativo de la población de manera que permita generalizar al universo los resultados obtenidos sobre la muestra.

Distinta noción corresponde al muestreo, que es el proceso seguido para la extracción de una muestra. Se comprende como la técnica estadística para seleccionar una muestra representativa de una población o universo por investigar para aplicar la encuesta.

En el presente caso la muestra y muestreo corresponden a 91 servidores públicos 52 hombres y 39 mujeres del universo posible.

El muestreo fue probabilístico, es decir, que todos los sujetos de la muestra tuvieron posibilidad de participar en la encuesta. Además, es aleatorio simple, es decir, que el azar fue un elemento que influyó en la respuesta de la configuración de la muestra.

3.6. Técnicas de recolección de información

La técnica utilizada para este estudio fue la encuesta, que puede definirse como el conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa de grupos sociales, para averiguar estados de opinión o conocer otras cuestiones que le afecten.

Como herramienta o instrumento de investigación esta es utilizada para obtener información representativa de un grupo de personas. Se trata en sí mismo de aplicar un cuestionario a determinado número de individuos, con el objeto de obtener un resultado. Siendo que uno de los requisitos lógicos para la aplicación de este método es que debe aplicarse a un número representativo.

La encuesta permite a su vez, dar respuesta tanto en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recolección de información sistemática, según un diseño previamente establecido que asigne el rigor de la información obtenida. Es una técnica de investigación que consiste en una interrogación verbal o escrita que se realiza a las personas con el fin de obtener información necesaria para una investigación.

Así en la presente investigación se utilizaron dos test, en forma de encuesta: el Cuestionario de Thomas y Kilman (1974) para indagar sobre los estilos de resolución de conflictos y, el Cuestionario de agresión (AQ) de Buss y Perry (1992), para identificar la presencia de agresividad en los sujetos participantes.

3.7. Forma de análisis

La forma de análisis corresponde a la estadística descriptiva para datos, que para Faraldo y Paterior es:

(...) un conjunto de técnicas numéricas y gráficas para describir y analizar un grupo de datos, sin extraer conclusiones (inferencias) sobre la población a la que pertenecen. En este tema se introducirán algunas técnicas descriptivas básicas, como la construcción de tablas de frecuencias, la elaboración de gráficas y las principales medidas descriptivas de centralización, dispersión y forma que permitirán realizar la descripción de datos. (Faraldo, 2013)

Siendo que, a partir de técnicas de investigación como las encuestas se establecieron parámetros guiados por los instrumentos científicos que permiten agrupar resultados y describir la información obtenida. Además, las encuestas realizadas fueron aplicadas a través de formularios en línea que tabulan la información de manera univariar. Se gestó la base de datos y a través de Excel se trabajó los cuadros estadísticos según el interés investigativo de las autoras.

4. Resultados de Investigación

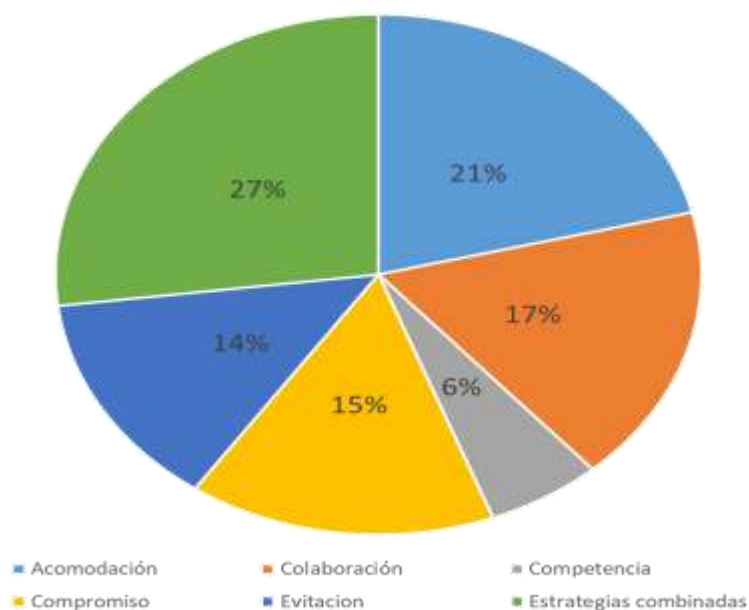
4.1. Estilos de resolución de conflictos de los servidores públicos del hospital.

Para identificar los estilos de resolución de conflictos, fue utilizado el Cuestionario de THOMAS – KILMANN de modos de conflicto, el mismo que evalúa la conducta del individuo en situaciones de conflicto. En él se comprenden las dimensiones de asertividad y cooperación y define cinco métodos para resolver los conflictos, siendo estos:

- Acomodación: No es asertivo, pero si cooperativo, deja de lado sus intereses para satisfacer los de otra persona, es complaciente.
- Colaborador: Es asertivo y cooperativo, trabaja en conjunto para encontrar una solución.
- Competidor: Es asertivo y no cooperativo, está orientado hacia el poder.
- Compromiso: Es intermedio entre asertivo y cooperativo, intenta una rápida solución intermedia.
- Evitación: No es asertivo ni cooperativo, opta por eludir o apartarse de una situación amenazadora

Los resultados objetivos sobre los estilos o formas de solucionar los conflictos interpersonales son los siguientes:

Cuadro 1. – Estilo de resolución de conflictos



Fuente: elaboración propia, 2022.

Se identificó que el 73% de los servidores públicos utilizan preferentemente una forma de resolución de conflictos, mientras que el 27% restante utilizan formas combinadas que son complementarias y no excluyentes.

Considerando los resultados obtenidos en el estudio de campo, en primera instancia se establece que el conflicto como tal es una situación normal y cotidiana que se desprende de la interacción social y que es directamente proporcional a la misma, puesto que entre más interacción social exista la posibilidad de un conflicto aumenta.

Ahora bien, en los encuestados del presente estudio es posible establecerse de manera contundente que la percepción del conflicto es variada puesto que muchas de las personas reconocen los conflictos como una situación negativa, indeseable y de mal gusto.

De estas consideraciones, se desprende la diversidad de respuestas que se dan y que cada una de ellas responde a una situación totalmente distinta y única, por otro lado el lugar donde se realiza el trabajo de campo es muy importante los conflictos que se realizan en el hogar son más íntimos y pueden

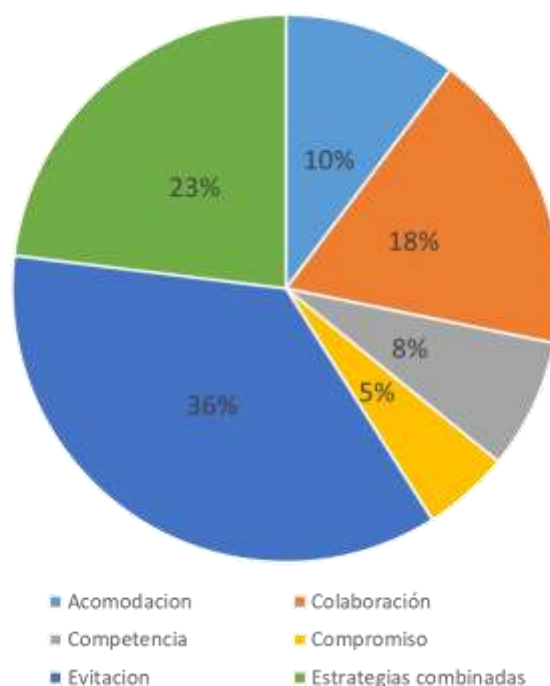
desencadenar respuestas más libres y personales donde la esencia de la persona puede ser demostrada a flor de piel y las emociones gobernara las acciones, mientras que los conflictos en un contexto laboral gozan de menos libertad son más limitados en cuanto a emociones ya que se está bajo un régimen ya preparado y donde hay reglas ya señaladas.

Dicho lo anterior, debe decirse que la naturaleza del conflicto y las múltiples formas de resolver los mismos van a depender del motivo o génesis del conflicto el lugar donde acontece y la relación con la persona con quien se tiene el conflicto.

Estos tres factores van a interactuar de manera directa y constante para establecer la gravedad de conflicto y el camino o respuesta hacia el mismo ya sea por la limitación del contexto espacial o por la intimidad de la relación con la persona que se está interactuando esto hace que las respuestas al estudio de campo sean limitadas al escenario establecido y solo para el mismo pudiendo obtener otro tipo de respuesta y muy diferente en otros contextos con la misma persona. Una vez establecido la posible variabilidad condicionada por el contexto de nuestro estudio de campo podemos analizar los resultados con más precisión.

Al respecto de las estrategias de resolución de conflictos usadas mayoritariamente por las mujeres se presenta:

Cuadro 2.- Estilos de resolución de conflictos usados por las mujeres



Fuente: elaboración propia, 2022.

El 36% de las mujeres de este grupo usan la evitación como la forma más preponderante para resolver los conflictos. Además, el 18% de las mujeres de este grupo usan la colaboración, mientras que el 23% de las mujeres de este grupo usan estrategias combinadas para resolver los conflictos.

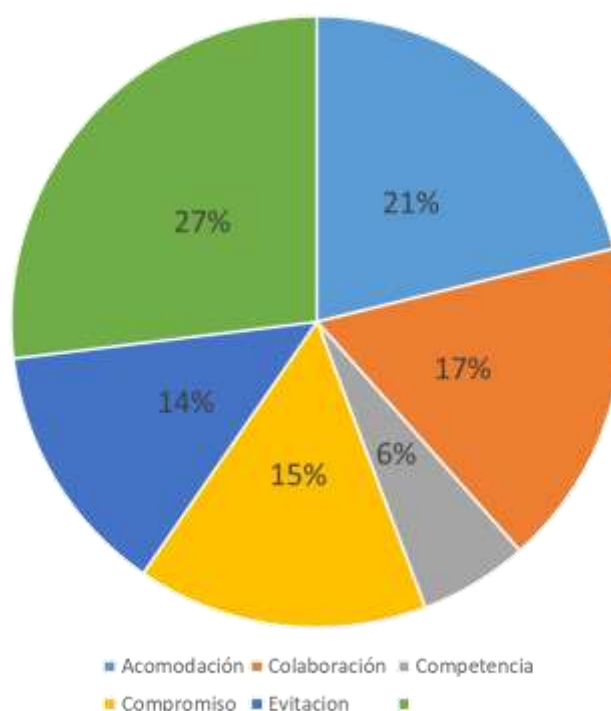
El estudio demuestra marcadas diferencias entre el sexo masculino y el sexo femenino. El sexo femenino optó por la evitación como forma de resolución del conflicto, esta tendencia puede estar determinada por varios factores que son específicos y más importante en el género femenino dentro de nuestra sociedad. Como son; el tipo de rol, tareas asignadas a las mujeres dentro de la sociedad y la forma de tomar decisiones sobre la salud, la educación, el trabajo, la familia y el bienestar en general.

Para entender las diferencias que podrían existir en cuanto al género femenino para establecer un modo de respuesta a los conflictos debemos de considerar la división sexual del trabajo, en esta índole hay dos esferas la pública y la privada en la primera durante años ha sido considerada exclusiva para los hombres, mientras la segunda actualmente ha dado paso a espacios

que mejoran la condición de las mujeres tanto en el ámbito laboral como social de las empresas.

Por su parte, cuando se refiere a las estrategias más utilizadas por los hombres, se encuentra el siguiente cuadro estadístico:

Cuadro 3. - Estilos de resolución de conflictos usados por los hombres



Fuente: elaboración propia, 2022.

El 21% de los hombres de este grupo usan la acomodación como la forma predominante para resolver los conflictos. El 17% de los hombres de este grupo usan la colaboración, mientras que el 27% de los hombres de este grupo usan estrategias combinadas para resolver los conflictos.

Los hombres por su parte en el presente estudio utilizan la colaboración y la acomodación como medios para lidiar con los conflictos; esta tendencia de comportamiento responde a nuestro parecer a una condición netamente laboral, en este tipo de respuesta se debe de considerar la posición jerárquica que tiene la persona encuestada en su medio laboral.

Pero las mismas formas de lidiar con el conflicto del sexo masculino pueden que no se presenten en otros medios como el hogareño, el padre de familia tendrá que velar por el interés colectivo y dejar atrás sus intereses personales además tratara de dar importancia a la relación con sus integrantes familiares, por ende la jerarquía que si bien existe en la nicho familiar es cambiada por un trabajo más de colaboración y de buscar el bienestar colectivo haciendo contraste con el laboral donde el interés de simpatizar con mis superiores podría cambiar mi tipo de respuesta al conflicto.

4.2. Presencia de la violencia o agresión en las formas en que resuelven los conflictos los servidores públicos.

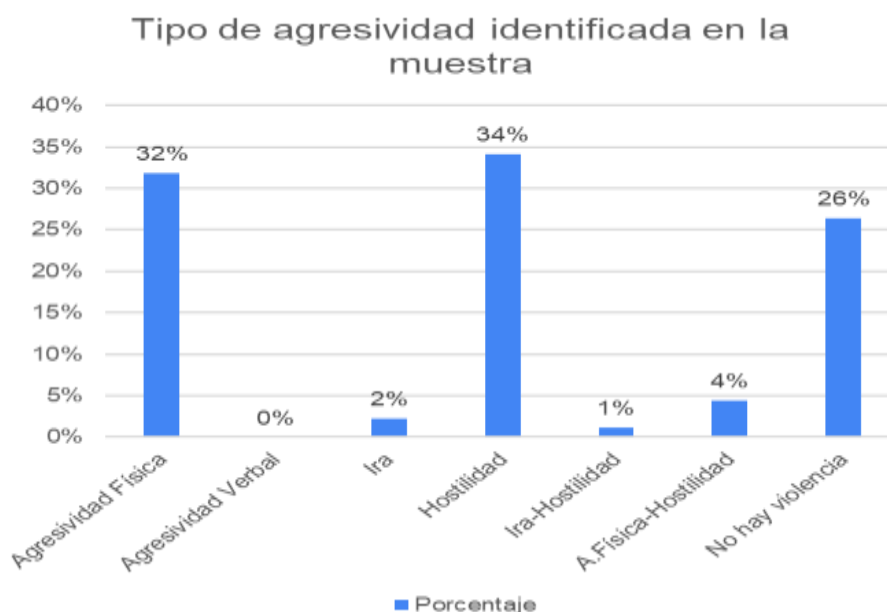
Fue utilizado el Cuestionario de agresión (AQ) de Buss y Perry (1992), el mismo que analiza presencia de agresividad en una persona mediante 4 subescalas: agresividad física, agresividad verbal, ira y hostilidad, permitiendo identificar la presencia de posibilidad de agresión en las formas en que resuelven los conflictos los servidores públicos. Al respecto de las escalas:

- Agresividad física: Impacto directo de un cuerpo o instrumento contra un individuo. (Björkqvist ,1994; Fernández y Sánchez, 2007)
- Agresividad verbal: Se manifiesta a través de insultos, amenazas, etc. Martín, Almeida y Barrios (2003)
- Ira: Sentimiento que aparece como consecuencia de las actitudes hostiles previas (Eckhardt, Norlander y Deffenbacher, 2004)
- Hostilidad: Actitud que implica el disgusto y la evaluación cognitiva hacia los demás. Buss (1961)

De esta forma se logró identificar los siguientes resultados:

Sobre la presencia de agresividad en las formas en que resuelven los conflictos los servidores públicos, se identificó lo siguiente:

Cuadro 4. – Tipo de agresividad identificada en la muestra



Fuente: elaboración propia, 2022.

Como se puede apreciar en nuestra muestra hay una marcada tendencia de agresividad y hostilidad en las formas que se resuelven los conflictos públicos, esto podría tener varios factores como son:

1. La naturaleza: el hombre es violento por naturaleza, el psicoanalista FREUD mencionaba que el hombre es un HOMO LUPUS es decir como un lobo para el hombre, esto por las actitudes hostiles y agresivas que presentan los seres humanos en sociedad y que de por sí está reflejada en sus acciones a través de la historia; guerras, masacres, racismo, desigualdad discriminación son solo ejemplos de una interminable lista de acciones violentas de la raza humana, los participantes de nuestro estudio solo ratifican esta situación innata y natural del ser humano (López, 2004).
2. La Cultura: es considerada como un amortiguador social que regula los actos violentos y agresivos, y tiene como objetivo alejar al ser humano de su naturaleza violenta, para esto es necesario considerar a la educación como parte de la cultura y por ende marca en nuestro medio ecuatoriano una diferencia entre los individuos dentro de la sociedad,

puesto que no todos gozan del mismo nivel educacional y por ende no todos tiene el mismo nivel cultural haciendo a unos más violentos que otros pero se debe de recalcar que si bien es un factor importante no es absoluto en ninguna de sus formas.

La cultura entonces se convierte en un instrumento para disminuir la agresividad de la sociedad, sería entonces interesante en estudios posteriores determinar la relación que existe entre la cultura y las personas violentas y ver en qué medida la cultura protege al hombre de su naturaleza y regula las relaciones de los hombres entre sí (Galtung, 1990).

3. El medio ambiente: el medio y el momento en el que nos desenvolvemos van a modificar nuestra actitud ante las diferentes situaciones, y podrían desencadenar actitudes violentas en la colectividad, el ejemplo más próximo a nuestra actualidad es la pandemia por COVID19 durante la misma hemos experimentado varias situaciones de tensión e incertidumbre las mismas que podrían desembocar en actitudes de agresividad y violencia sin darnos cuenta como un mecanismo de fuga. Por otro lado, la globalización la información masiva que existe y que está a nuestro fácil alcance nos acerca más a situación de extrema violencia y convirtiendo a nuestro cuerpo y mente en una especie de esponja que no solo absorberá, sino que replicará las situaciones violentas y agresivas

De la misma manera también se deben de tomar en cuenta relacionado con el medio ambiente las fuerzas antagónicas de la agresividad y violencia en el estado psicosocial del individuo la amistad, la familia, el amor, el buen entorno laboral pueden hacer que la agresividad sea limitada.

Cuadro 5.- Tipo de agresividad ejercida por las mujeres



Fuente: elaboración propia, 2022.

La hostilidad marcó la mayor tendencia en cuanto al tipo de agresividad identificada por las mujeres. Esta situación es muy especial, la hostilidad puede denotar un desprecio total por los demás, está muy emparentado con la violencia y la agresividad hasta considerarse parte fundamental de las mismas.

La falta de interés para los demás no es una cualidad que uno rescate en un servidor de la salud, llama la atención que en el presente estudio sea la hostilidad la que marcó un mayor porcentaje, la explicación podría estar en el medio donde se desenvuelve un servidor público de la salud: el trato que recibe, las condiciones de trabajo, horarios extendidos sin pausas activas, falta de herramientas e insumos, falta de seguridad y estabilidad laboral hacen que el trato sea deficiente y que la hostilidad se haga presente.

Cuadro 6.- Tipo de agresividad ejercida por los hombres

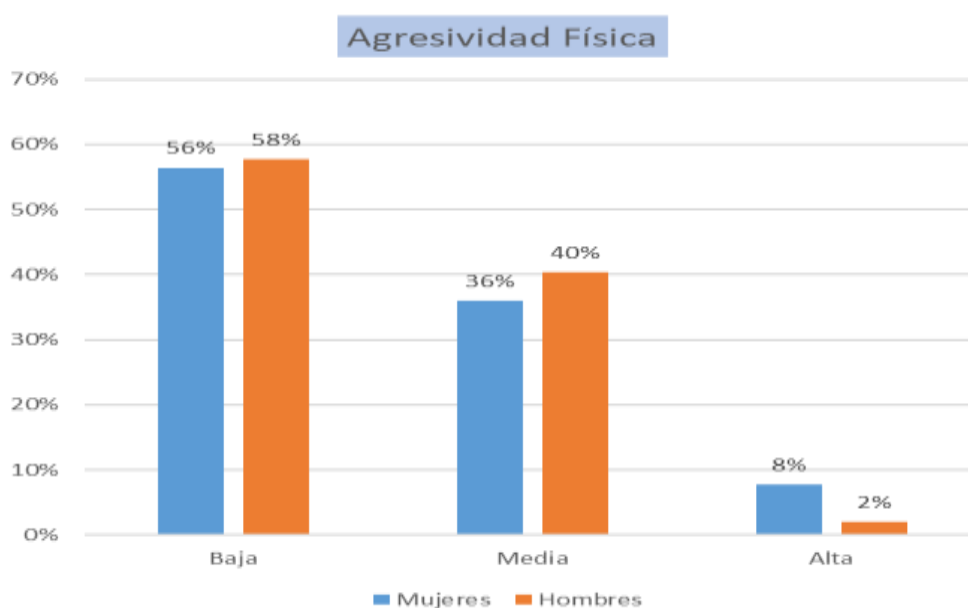


Fuente: elaboración propia, 2022.

La violencia y la agresividad son parte natural del comportamiento del ser humano según FREUD pero en la actualidad este comportamiento es mal visto e inclusive despreciado por los actores sociales esta situación podría haber influenciado a los servidores de la salud masculinos en nuestro a determinar que no hay violencia o agresividad en su quehacer cotidiano, sabemos que el área hospitalaria es un escenario donde las emociones y sentimiento están a flor de piel y que los mismos producen ansiedad conformando un caldo de cultivo propicio para que se presenten momentos de agresividad. Aunque se debe de precisar que no se comenta la edad de los entrevistados puesto que estos podrían ser adultos tardíos y en estos la agresividad y la violencia como comportamiento humano podría estar ausente. O disminuido.

Por otro lado, hay una tendencia importante que muestra la agresividad física como modelo de comportamiento masculino esto se explica por lo anterior el medio que condiciona al servidor público y la naturaleza misma del ser humano.

Cuadro 7. – Agresividad física

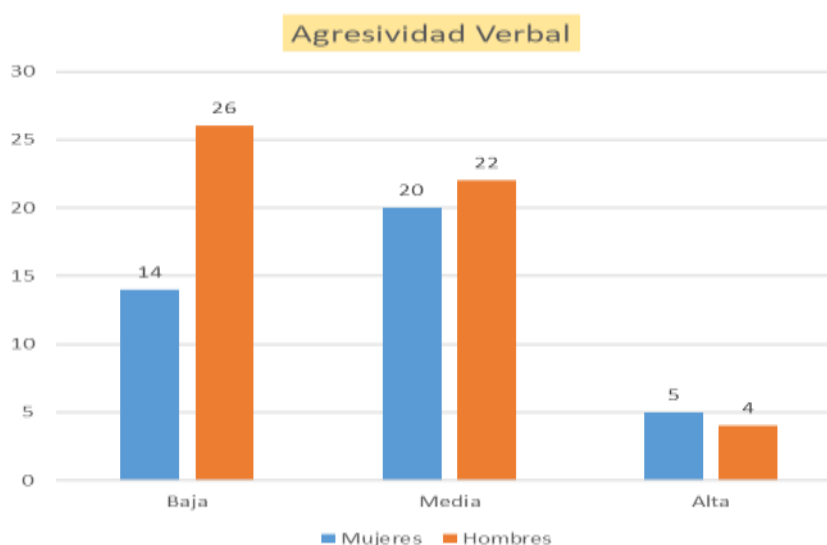


Fuente: elaboración propia, 2022.

Sobre la agresividad física, de la muestra obtenida el 8% de las mujeres y el 2% de los hombres presentan un alto nivel de agresividad física. El 36% de las mujeres y el 40% de los hombres presentan un nivel medio de agresividad física. El 56% de las mujeres y el 58% de los hombres presentan un nivel bajo de agresividad física.

En cuanto a la intensidad de la agresividad física tanto en hombre y mujeres se puede establecer según la muestra la mayoría de presentan un bajo nivel de agresividad física, esto puede explicarse que las normas sociales y las leyes condenan cada vez más oportunamente estos actos y que el miedo por las consecuencias podría ser mayor que en épocas pasadas además de que culturalmente también se han establecidos mejoras importantes.

Cuadro 8. – Agresividad verbal



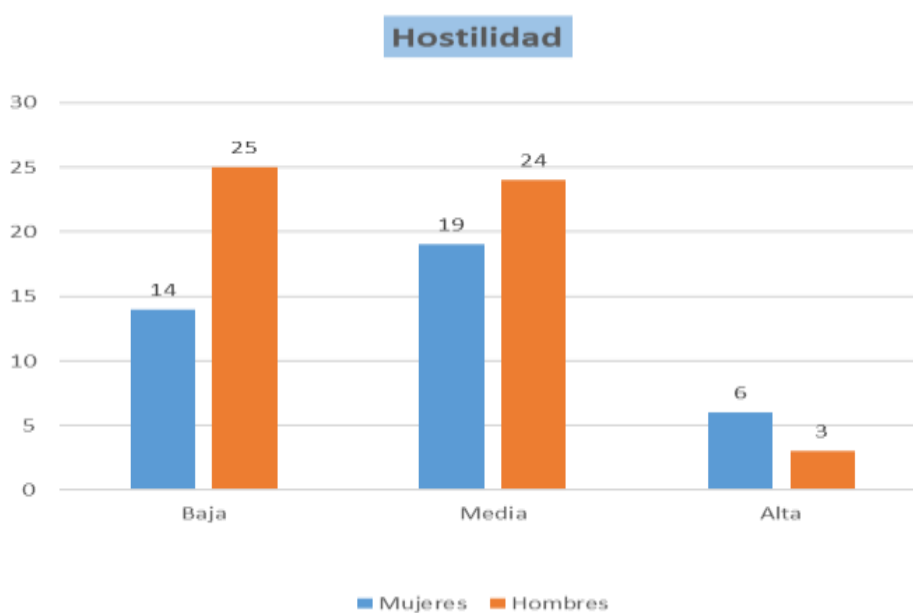
Fuente: elaboración propia, 2022.

La agresividad verbal, de la muestra obtenida el 5% de las mujeres y el 4% de los hombres presentan un alto nivel de agresividad verbal. El 20% de las mujeres y el 22% de los hombres presentan un nivel medio de agresividad verbal. El 14% de las mujeres y el 16% de los hombres presentan un nivel bajo de agresividad verbal.

Con respecto a la agresividad verbal nuestro estudio nos indica que los hombres son más agresivos verbalmente que las mujeres esta situación podría explicarse de manera antagónica con la agresividad física ya que es más tolerable social y legalmente.

Por otro lado, la agresividad verbal es más cotidiano que la agresividad física la sociedad se ha familiarizado con la agresividad verbal, el insulto que casi lo hemos normalizado, haciéndolo ver como un trato adecuado entre amigos y familiares, en el ámbito laboral los epítetos entre personas de confianza que son bien tolerados funcionan como nichos de confort que nos permiten pensar que estas actitudes las podemos tener con cualquiera y hasta en elevados tonos convirtiéndose en una persona que agrede a los demás con lo que dice pero que no siente remordimiento por lo mismo al considerarlo habitual e inofensivo.

Cuadro 9. – Estadísticas de hostilidad.



Fuente: elaboración propia, 2022.

De la muestra obtenida el 6% de las mujeres y el 3% de los hombres presentan un alto nivel de hostilidad. El 19% de las mujeres y el 24% de los hombres presentan un nivel medio de hostilidad. El 14% de las mujeres y el 25% de los hombres presentan un nivel bajo de hostilidad.

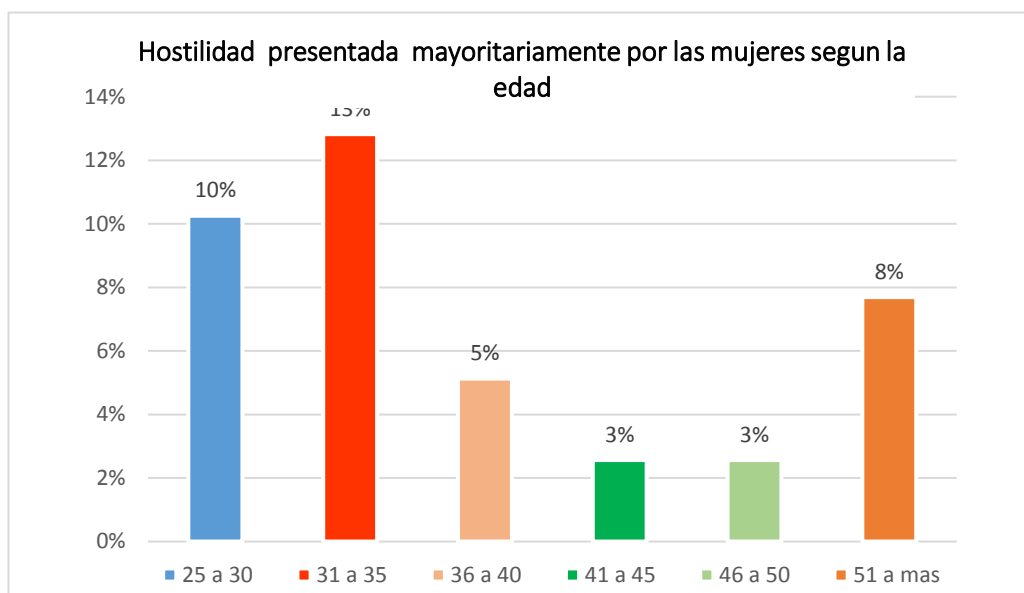
Siendo entonces que El 44% de las mujeres y el 27% de los hombres de la muestra presentan hostilidad. El 33% de las mujeres y el 31% de los hombres de la muestra presentan agresividad física. El 35% de los hombres y el 15% de las mujeres de la muestra no presentan violencia. Esto según se refleja en la siguiente gráfica:

Los que respecta a la hostilidad en nuestro estudio se puede interpretar que está presente en intensidad media y baja casi en el mismo porcentaje y que se hace más evidente en hombre que en mujeres, si podríamos definir a la hostilidad como el desenganche total de las personas con las demás, el disgusto con todos a excepción de sí mismo, es meramente adoptar una actitud de egoísmo puro al igual que la agresividad y la violencia la hostilidad es una situación que ha acompañado al ser humano desde su inicios y que está supeditado a factores biológicos, sociales y ambientales muy parecidos a la agresividad y violencia.

Si se considera a la hostilidad como el componente cognitivo de la violencia y de la agresión, no causa sorpresa que la agresión verbal y física presente en nuestros encuestados tenga muy parecidos resultados cuando evaluamos la hostilidad en los mismos.

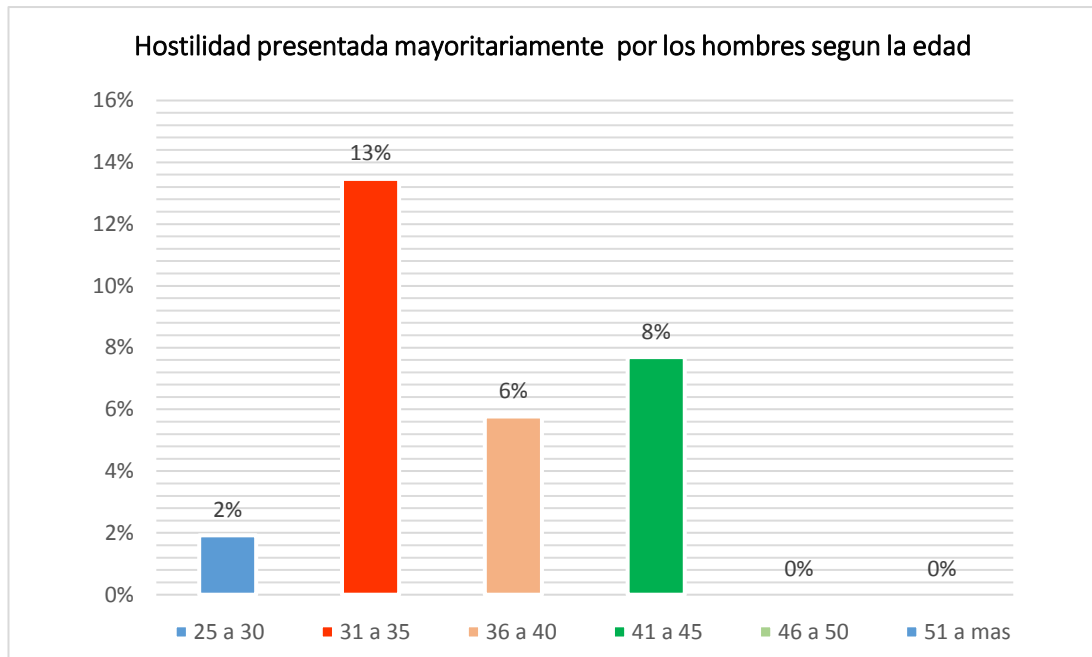
Desde el punto psicosocial la hostilidad es de origen impulsivo que hace que la persona experimente deseo de hacer daño a las personas, objetos o reparar una injusticia, durante la pandemia en medio del caos que se presentó en sus primeras etapas pudimos observar un ambiente hostil ya que no todos podíamos aceptar o entender la situación creándonos ansiedad y convirtiéndonos en personas hostiles.

Cuadro 10. - hostilidad por mujeres



Fuente: elaboración propia, 2022.

Cuadro 11. - hostilidad por mujeres

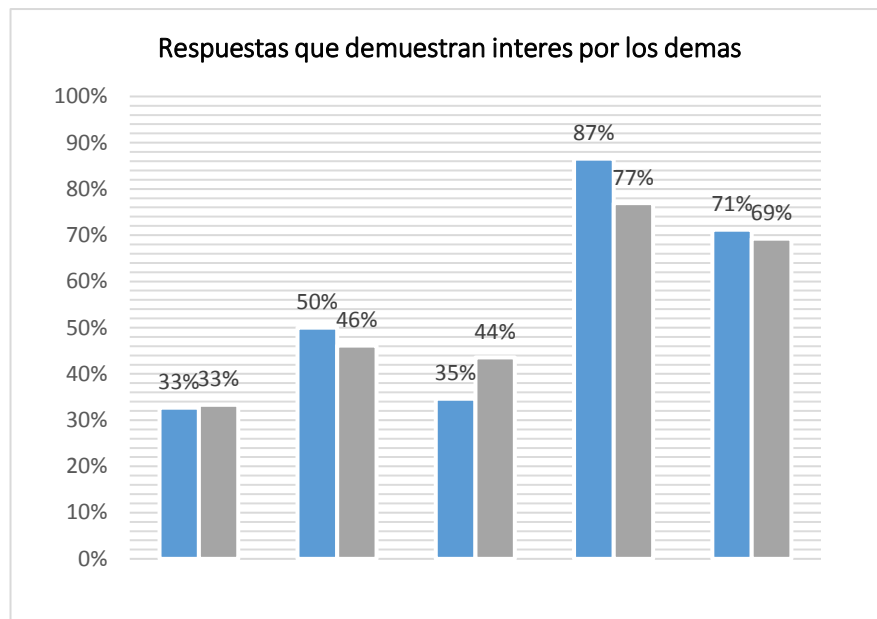


Fuente: elaboración propia, 2022.

En cuanto a la hostilidad según la edad, tanto en hombres como en mujeres, se demostró un mayor porcentaje en la edad adulta joven; esto podría explicarse por los altos índices de estrés que presentan las personas en este ciclo vital, dado por la presencia de hijos en el hogar, por la exigencia laboral, estas condicionan el comportamiento de las personas produciendo en varias ocasiones una actitud de rechazo hacia los demás, esta demás decir que esta situaciones son muy representativas en el hogar es por eso que en esta etapa puede aparecer episodios iniciales de problemas emocionales que pueden destruir la armonía conyugal y desencadenar posteriormente divorcios.

Los trabajadores de la salud quienes fueron encuestados no escapan de esta realidad, en este grupo etario se puede apreciar el cansancio físico y mental porque realizan actividades laborales que en ocasiones demandan un esfuerzo que no va acorde con su etapa vital.

Cuadro 12. - Respuestas que generan interés en los demás



Trato de aliviar los sentimientos del otro y preservar nuestra relación.
Busco constantemente la ayuda del otro para encontrar una solución.
Puede ser que trate de aliviar los sentimientos del otro y preservar nuestra relación.
Trato de no lastimar los sentimientos del otro.
Con frecuencia me preocupo por satisfacer las necesidades de todos

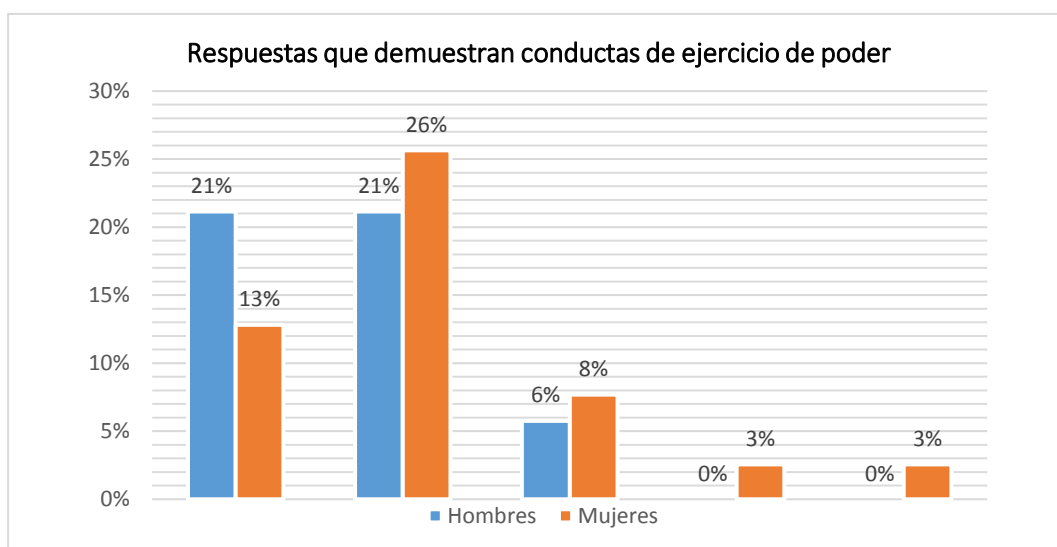
Fuente: elaboración propia, 2022.

En el análisis de las respuestas obtenidas por las personas encuestadas en cuanto a las que generan interés de los demás se puede establecer que las personas se limitan en su gran mayoría a no lastimar los sentimientos de sus semejantes, esto nos puede demostrar que las personas tratan de ser empáticas ante la situación de los demás y al no poder dar solución al conflicto prefieren no hacer más daño del que ya está hecho por estar en conflicto con quien se entendería goza de buenas relaciones interpersonales. En sus

respuestas las personas primaron la relación con las personas en vez de su interés personal o colectivo, el colaborar o ser sumiso para no ahondar en un conflicto es la mejor respuesta que optan por dar.

Sin embargo dejar a un lado su interés y primar o velar por la relación con la otra persona puede desfigurar la participación en un conflicto y pasar a ser objeto de abuso de parte de la otra parte.

Cuadro 13. - Respuestas que demuestran conductas de ejercicio de poder



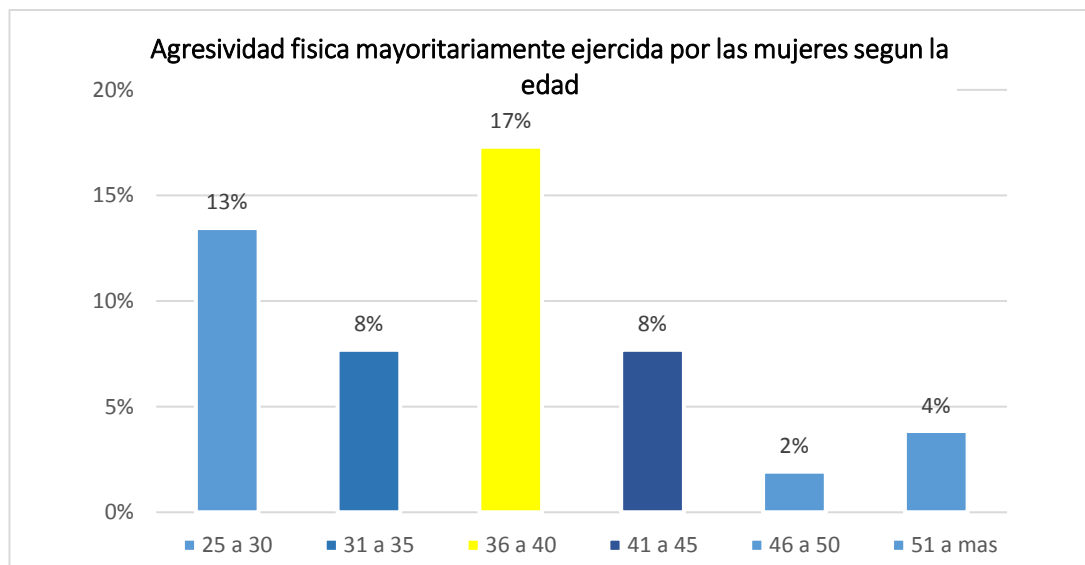
Fuente: elaboración propia, 2022.

Trato de que mi posición sea la que gane.
Hago algún esfuerzo para que se haga lo que yo quiero.
Presiono para que mis puntos valgan

El poder clásicamente se entiende como la capacidad de influenciar en los demás para obtener un provecho propio, cuando se tiene un conflicto siempre se rivaliza entre el interés de una persona o el salvaguardar la relación con la otra persona, en cuanto a lo primero tener el poder es fundamental, una posición jerárquica superior como en el ámbito laboral o militar permite tener

poder sobre el subalterno , en un divorcio tener la custodia de los hijos puede ser factor de poder en el conflicto llamado divorcio, el tener una enfermedad o edad avanzada puede ser objeto de poder cuando se desean tomar decisiones difíciles en el entorno familiar como podemos apreciar el obtener poder es importante si se desea que la resolución del conflicto nos beneficie.

Cuadro 14. - Agresividad física mayormente ejercida por las mujeres según la edad.



Fuente: elaboración propia, 2022.

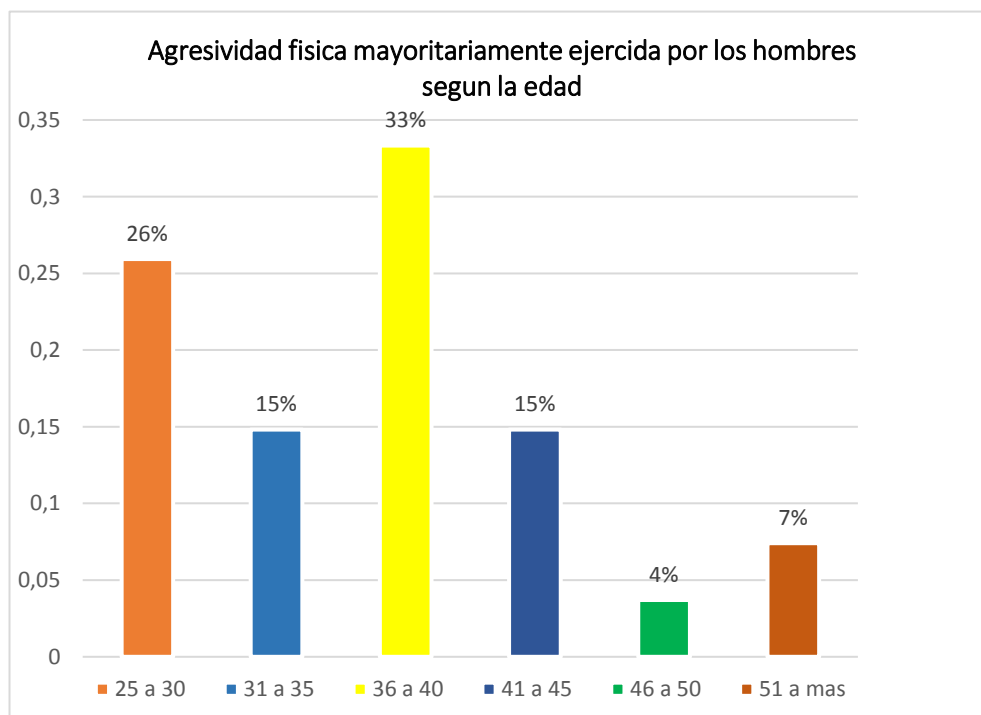
Con respecto a la relación de la edad en las mujeres con respecto a la intensidad de la agresividad física podemos evidenciar que las comprendidas entre el rango de 36 a 40 años son las que más experimentan agresividad física en contra de los demás.

Ya en segmentos anteriores hemos establecido que la agresividad es componente natural en el ciclo vital de las personas, pero también es cierto que tienen marcadas diferencias en el sexo y edad por ejemplo la agresividad física es más presente en los niños y adolescentes, pero la seriedad de las lesiones es más prominente en la edad adulta, aunque su prevalencia disminuye con el tiempo.

Ahora bien, en nuestro estudio las mujeres adultas medias son las que más propensión a la agresividad física presentaban, una explicación podría ser los

niveles de estrés que presentan a esta edad ya sea estrés familiar o laboral. Sin dejar mencionar los cambios hormonales importantes de la premenopausia que podrían influenciar de manera hormonal en este tipo de comportamiento.

Cuadro 15. - Agresividad física según la edad en hombres



Fuente: elaboración propia, 2022.

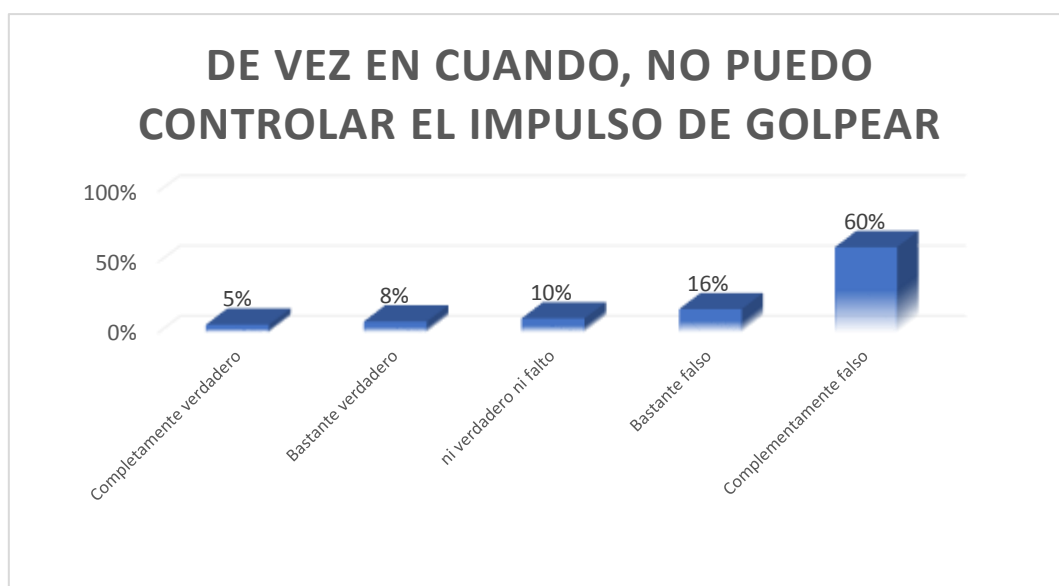
En cuanto a los hombres la agresividad física según la edad nos demuestra según los datos obtenidos en nuestro estudio los adultos jóvenes y los adultos medios practican más la agresividad de tipo físico esto podría deberse a los altos niveles de estrés que demanda el medio laboral y social en este rango de edad, además llama la atención como decae el mismo al llegar a la adultez tardía esto podría deberse a que a esta edad podrían tener más control de su vida laboral disminuyendo así el estrés, la estabilidad emocional también está más empoderada en este grupo de edad lo que podría ser un agente protector contra la agresividad además de un descenso de los niveles de testosterona lo que implicaría cambios hormonales con la consecuente disminución de actitudes violentas o agresivas.

Hay que considerar que la edad y el sexo en cuanto a la agresividad verbal se maneja de manera distinta a la física, los adolescentes varones van a tener una propensión a desarrollar la agresividad directa mediante insultos apodos vejaciones mientras que las adolescentes de sexo femenino realizan agresiones verbales de manera indirecta como ataques a la reputación de las otras personas.

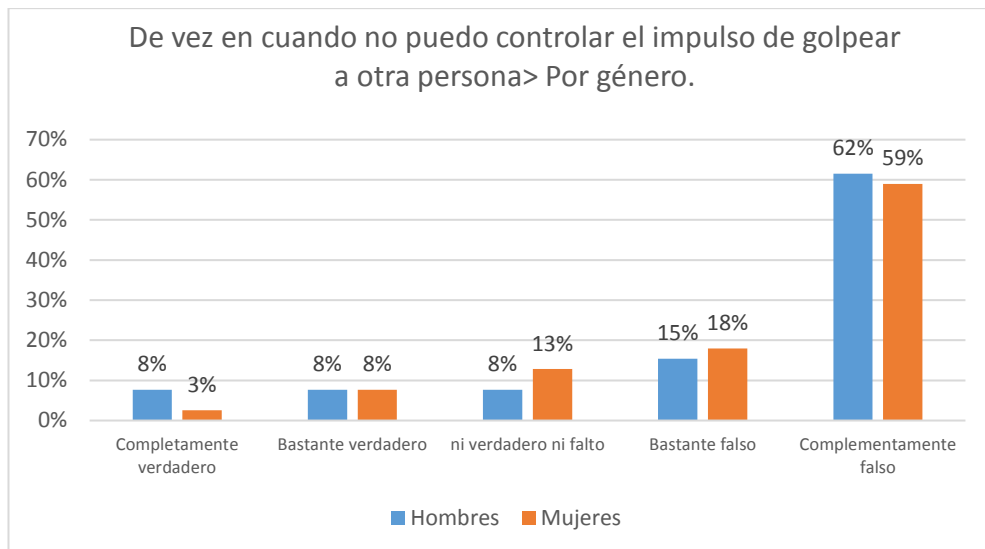
4.3. Conductas violentas que pudieran ejercer las personas encuestadas

Un cuestionario puede leerse de múltiples formas. La lectura del acápite anterior ha posibilita identificar la presencia de niveles de agresividad en las respuestas interaccionales de las personas encuestadas. En este ítems se presentará cuáles fueron las respuestas que pudieran dar indicios de una conducta que traspasa el límite del respeto a otra persona, es decir, comportamientos que pudieran estar relacionados con alguna forma de violencia.

Cuadro 16. – Impulso de golpear a otra persona



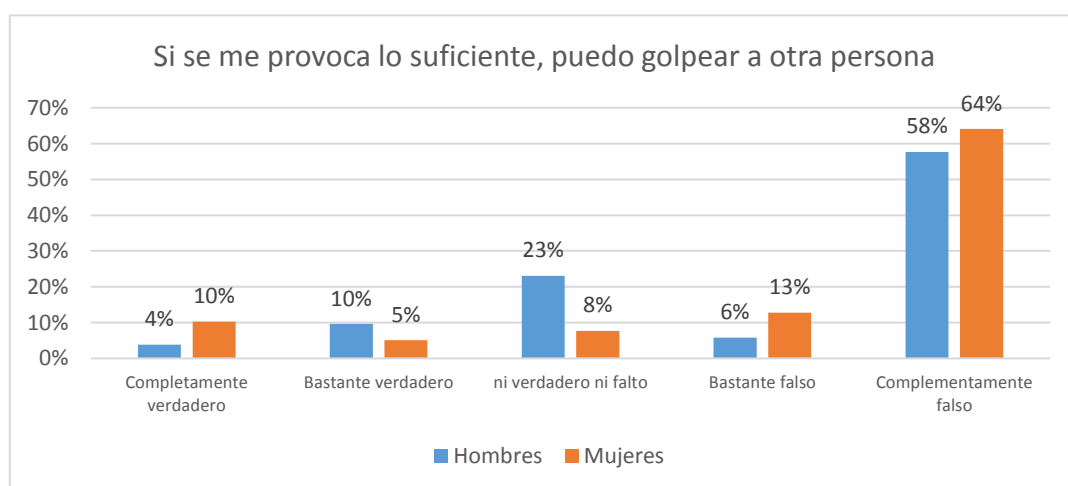
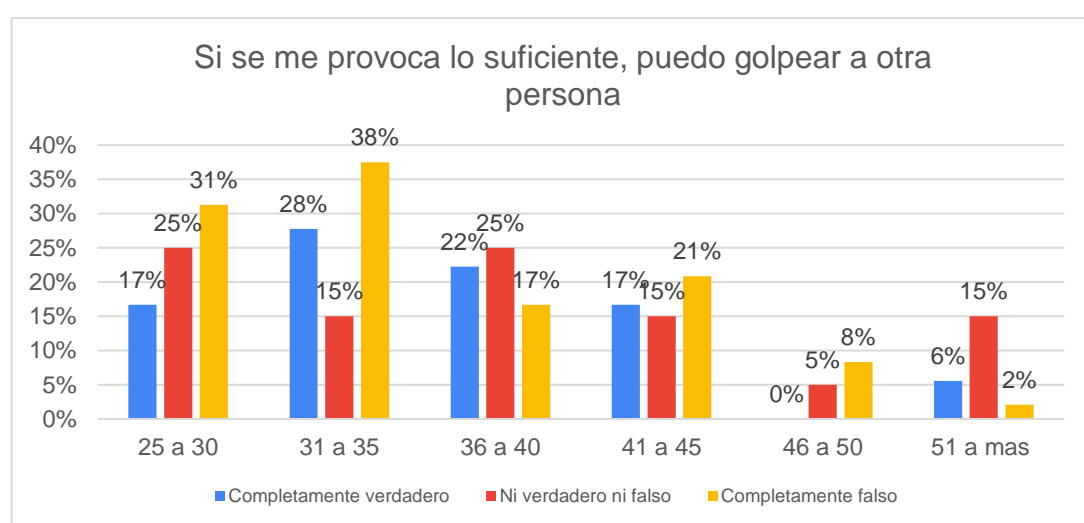
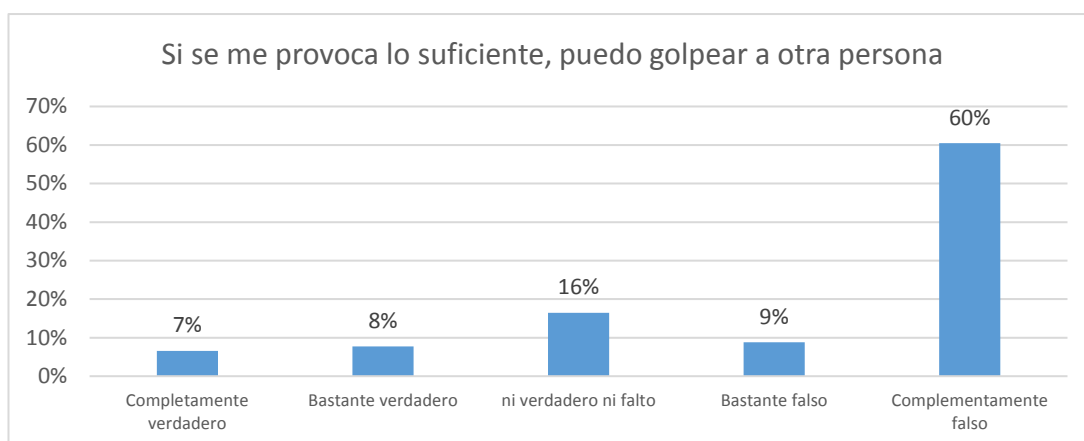
Fuente: elaboración propia, 2022.



La impulsividad se define como la característica que te permite retrasar o anular estímulos para alcanzar un objetivo y está relacionada con tres factores importantes: el primero de orden biológico por acción directa del lóbulo frontal del cerebro, el segundo por un aumento en la velocidad de la respuesta emitida y tercero por la obtención inmediata de la gratificación (Sánchez Sarmiento, 2013).

En el presente estudio se interrogó al personal de salud sobre el manejo de los impulsos mediante la pregunta que abordaba la capacidad de controlar el impulso de golpear a otra persona, esta situación se presenta siempre que sentimos que hemos sido vulnerados u ofendidos, pero puede ser reprimida ya sea por herramientas como la cultura, la educación, la madurez emocional pero debemos de quedar en claro que hay un componente biológico que regula también la impulsividad así que no está totalmente controlada por lo antes mencionado por ello los resultados que se aprecian: un 13% manifiesta que no puede controlar el impulso de golpear a otro. En este porcentaje hay una diferencia por género, identificando que, en la encuesta, los hombres se dejarían llevar más por este impulso.

Cuadro 17.- provocación y ataque



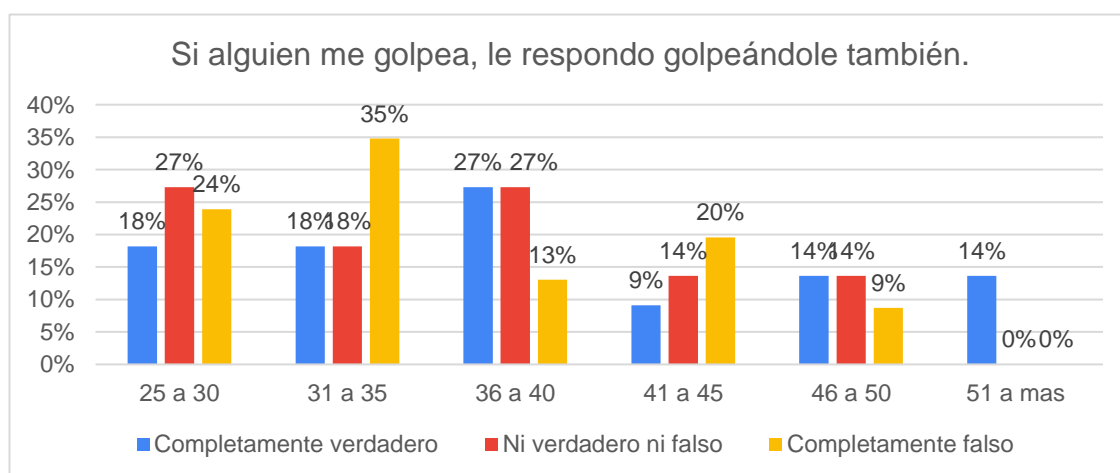
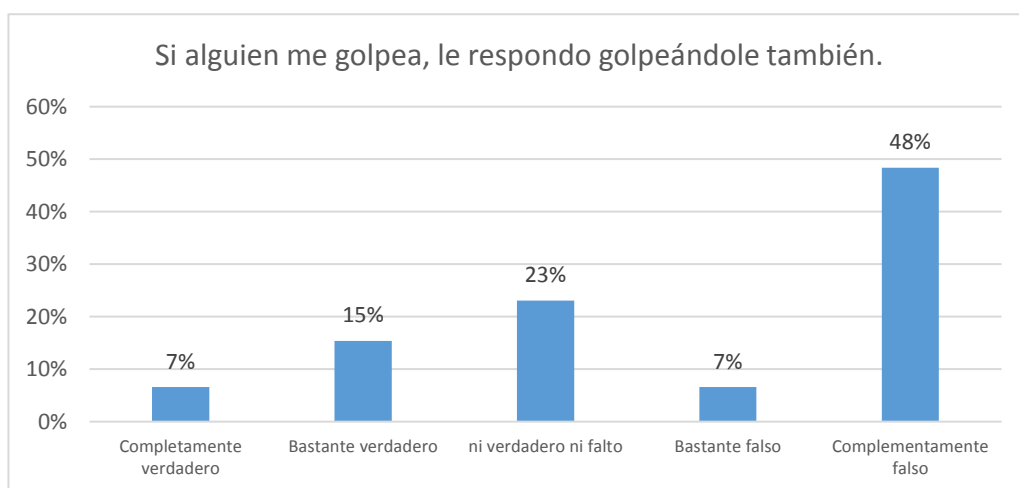
Fuente: elaboración propia, 2022.

Como se mencionó anteriormente la impulsividad tiene factores facilitadores como el orden biológico y el medio violento, así como también factores antagonistas o reguladores como la educación y la cultura ahora bien cuando existe provocación la respuesta impulsiva puede acelerarse.

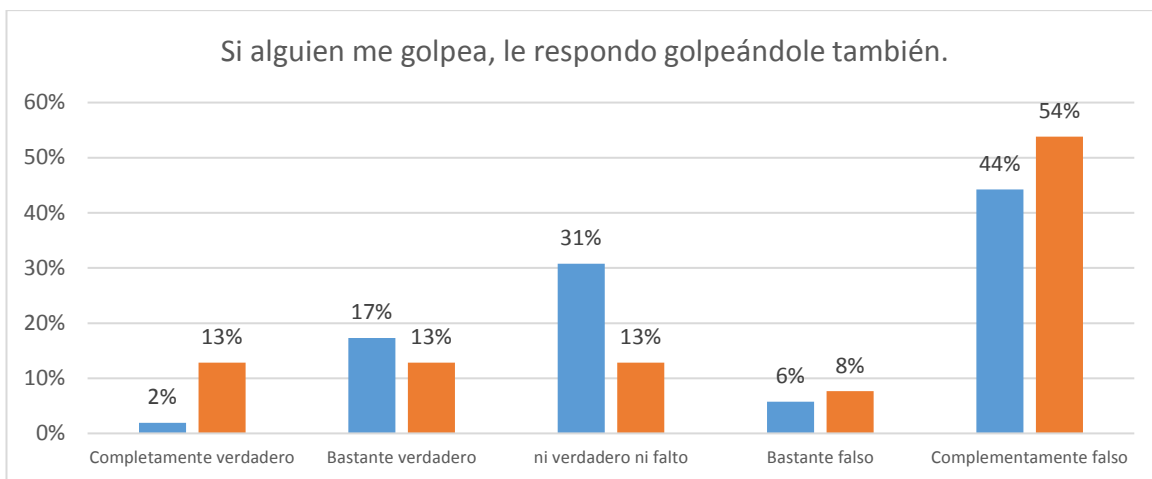
Se evidencia que, un 15% afirman que si los provocan suficiente pueden golpear a otra persona. De este porcentaje, el 45% se encuentra entre los 25 y los 40 años; posibilitando la inferencia que, a mayor edad, más control de los impulsos que pueden convertirse en conducta violenta.

Las respuestas a este ítem no tienen diferenciación de género, pues los porcentajes son similares tanto para hombres como para mujeres.

Cuadro 18. – Responder con golpes ante agresión física.



Fuente: elaboración propia, 2022.

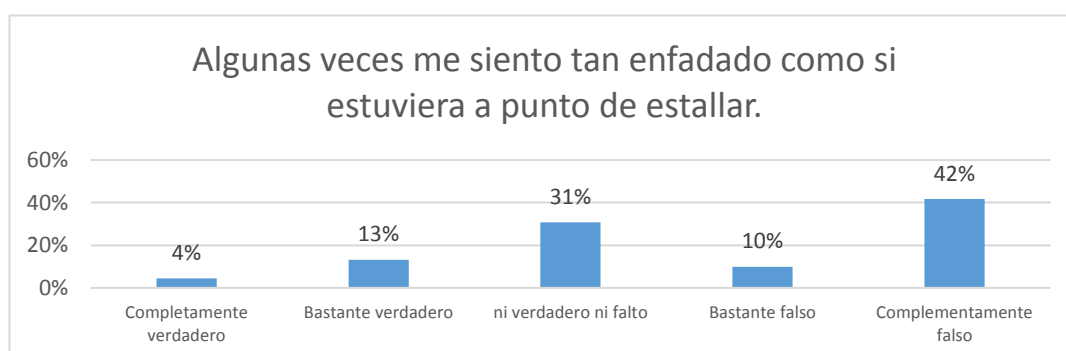


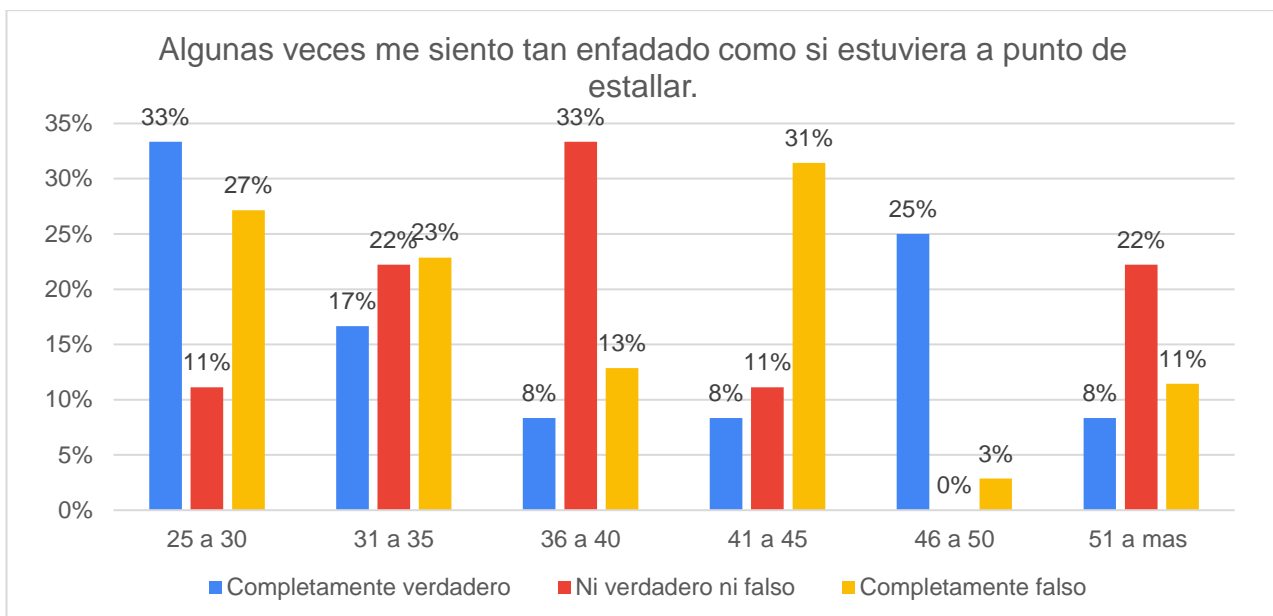
Fuente: elaboración propia, 2022

En los resultados arrojados por los encuestados se puede evidenciar que cuando existe provocación el 22% de la muestra puede responder con violencia. Cuando se es objeto de agresión física el cuerpo puede responder casi en arco reflejo, nuestra presión y pulso cardiaco aumentan haciendo que exista una respuesta casi inesperada y automática sin control de emociones, este impulso es el de auto protegerse, el de preservación de la vida.

Ante esta premisa, existe una diferenciación en la respuesta por género, pues del 22% que respondieron que golpearían a quien les golpea, el 26% son mujeres

Cuadro 19. – Enfado hasta perder la estabilidad emocional



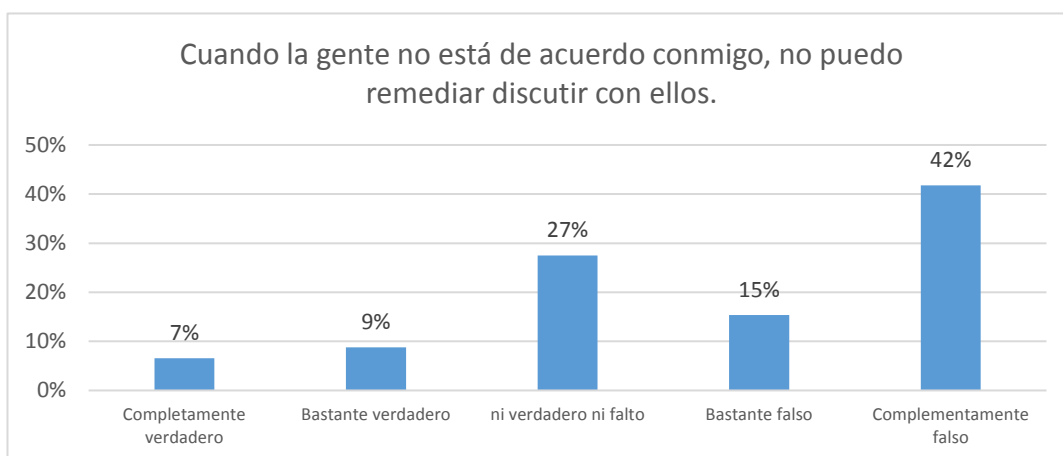


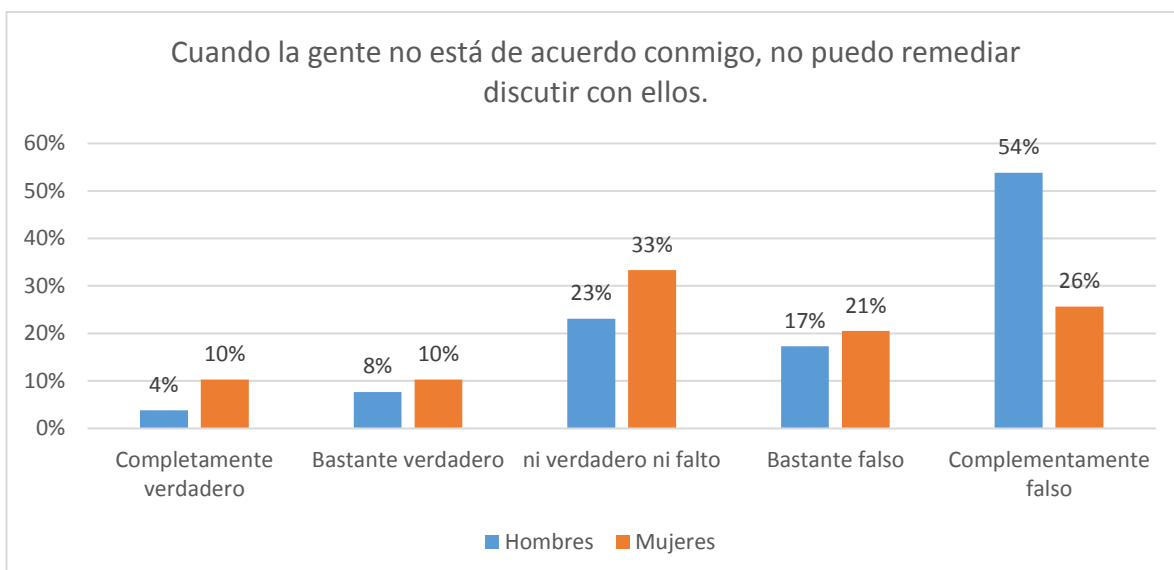
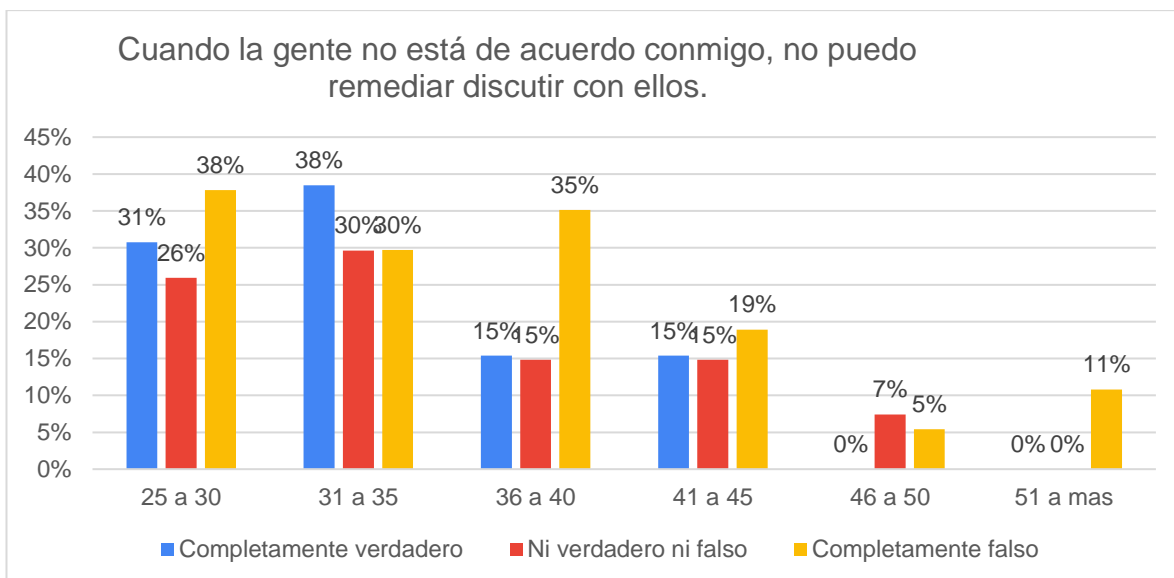
Fuente: elaboración propia, 2022.

El 17% de la muestra parece sentir presión enfado y estar bajo presión. De este porcentaje, hay una respuesta disímil por edad: el mayor porcentaje está entre los encuestados entre 25 y 30 años.

El control de las emociones en el área hospitalaria donde se encuentran personas en condiciones delicadas y donde se percibe un ambiente tenso es muy difícil de hacer, si a esto se le suma la falta de facilidades que presta el sector público podríamos afirmar que este escenario podría quitarle el buen humor a cualquiera.

Cuadro 20. – Desacuerdo y discusión





Fuente: elaboración propia, 2022.

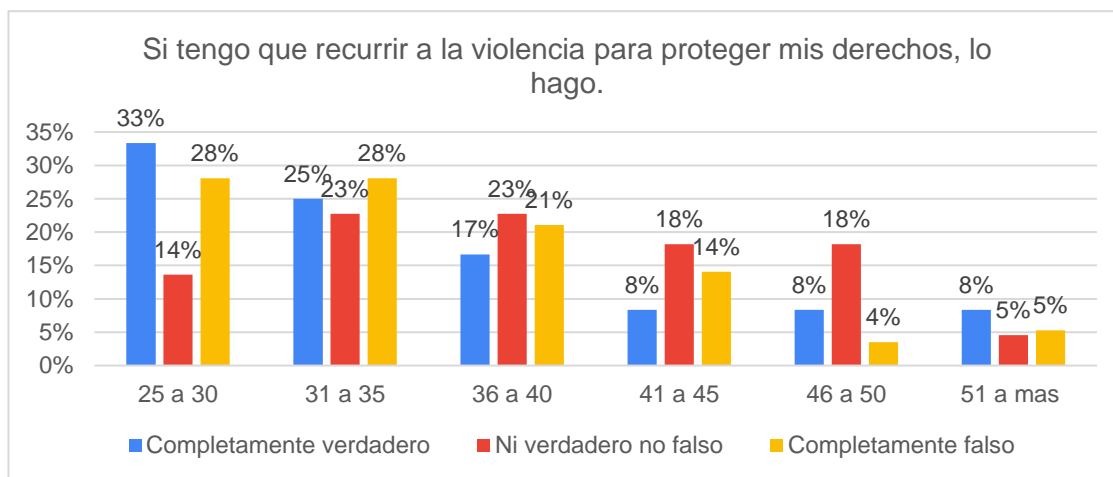
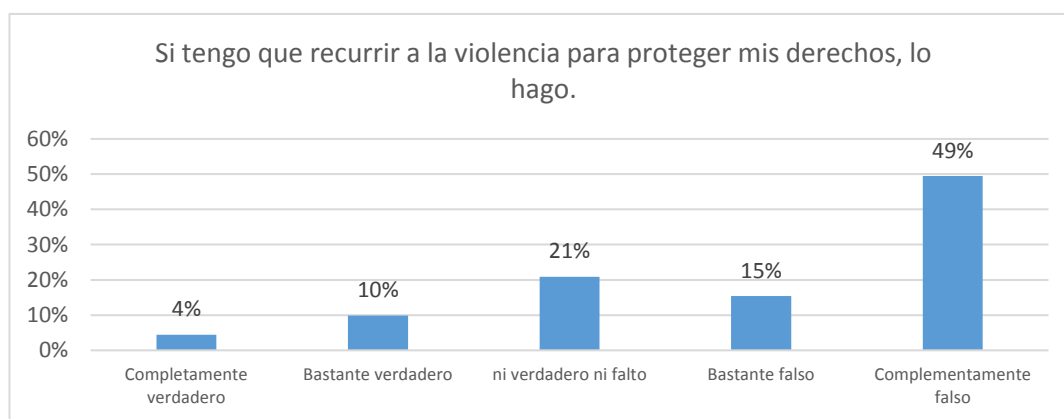
Se puede visualizar una tendencia entre el 12 y el 22% de la muestra con respuestas que pueden ser consideradas indicadores de violencia. En el cuadro anterior, el 16% tiende a discutir frente a los desacuerdos. De este porcentaje, la edad en que se expresa mayormente es entre los 25 y los 35 años. También se identifica una diferencia de género en la respuesta. Parecería que son las mujeres quienes tienen inclinación por discutir más ante los desacuerdos, pues un 20% de las mujeres estarían en esta respuesta, mientras que en los hombres el porcentaje llega al 12%.

El crear armonía en la sociedad es casi imposible porque todos somos mundos diferentes con ideas únicas y personalidades peculiares, el estar de

acuerdo en todo en las relaciones interpersonales es una utopía social el objeto de esta pregunta no es el de establecer si estamos de acuerdo en todo con otras personas sino más bien evaluar nuestra reacción y comportamiento con ideas adversas o contrarias.

El estudio establece que más de la mitad tiende a entablar discusiones por no estar de acuerdo se entendería que estas discusiones son de tono alto y hasta grosero por lo cual serian propias de un comportamiento violento.

Cuadro 21. – Uso de la violencia

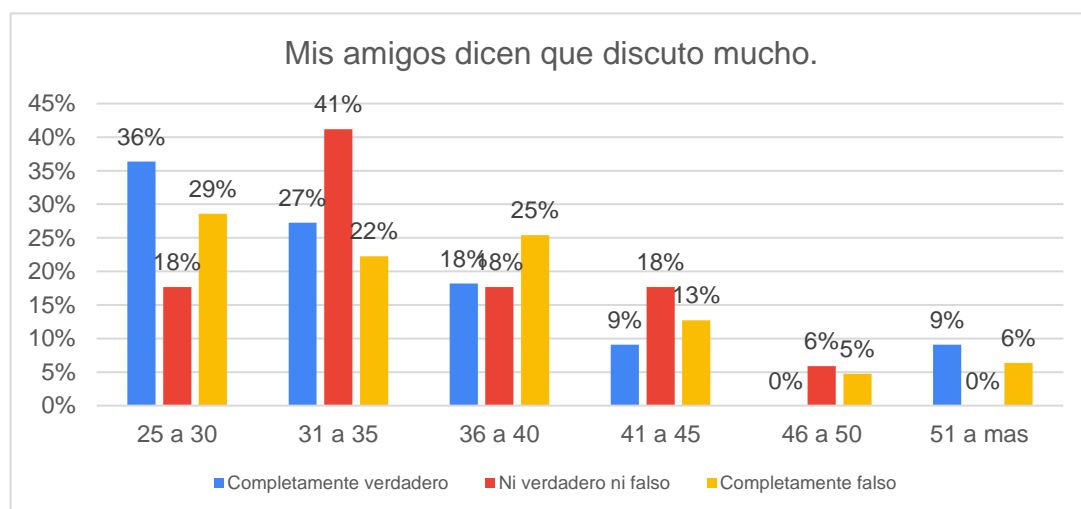
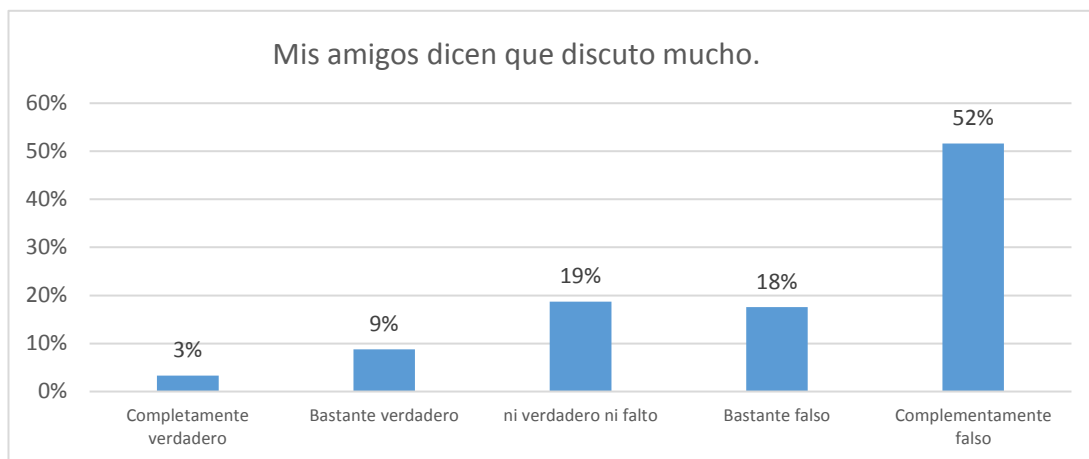


Fuente: elaboración propia, 2022.

El instinto de preservación es uno de los estímulos más primitivos del ser humano, así mismo a nivel social la defensa de los derechos es una consigna casi intocable y por ende despierta pasiones que pueden recurrir a acciones violentas pero conscientes en esto radica la diferencia con la impulsividad.

En el presente estudio, ante la premisa de recurrir a la violencia para la defensa de sus derechos, el 14% estuvo de acuerdo (o completamente de acuerdo) con esta afirmación. De este porcentaje, un poco más de la mitad tienen edades que oscilan entre los 25 y 35 años. Mientras un 64% considera como falsa esta premisa.

Cuadro 22. – Opinión o referencias de cercanos.

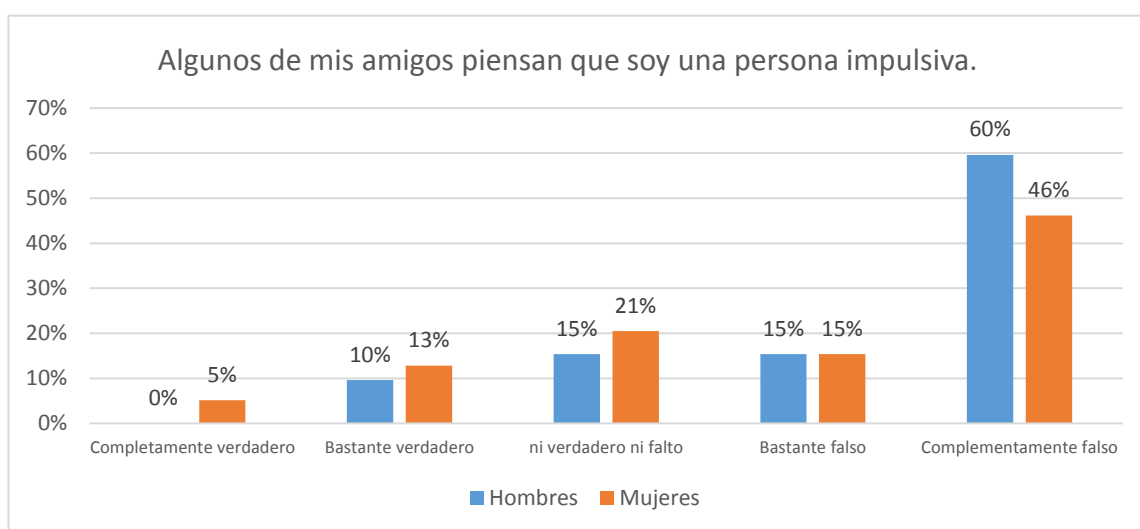
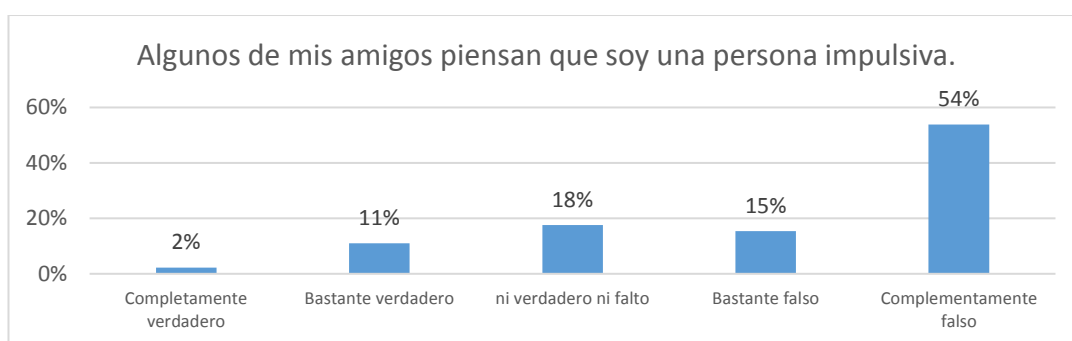


Fuente: elaboración propia, 2022.

La diversidad de ideas es algo natural en la convivencia social y el mantener un comportamiento adecuado ante la divergencia es parte de la madurez que se debe de alcanzar, más sin embargo hay personas que no pueden mostrar su desacuerdo de manera respetuosa y tienden a caer en discusiones exageradas e infértil.

El 12% de la muestra reconoce que sus amigos afirman que discuten mucho. Como en los cuadros anteriores, la mayor parte de esta respuesta está en el grupo de 25 a 35 años. Consistente a esto, en el cuadro 23, un 13% afirma que sus amigos los reconocen como personas impulsivas. Como se evidencia en el patrón de respuestas hay congruencia en los resultados de las conductas señaladas como riesgo de violencia en la relación con otros.

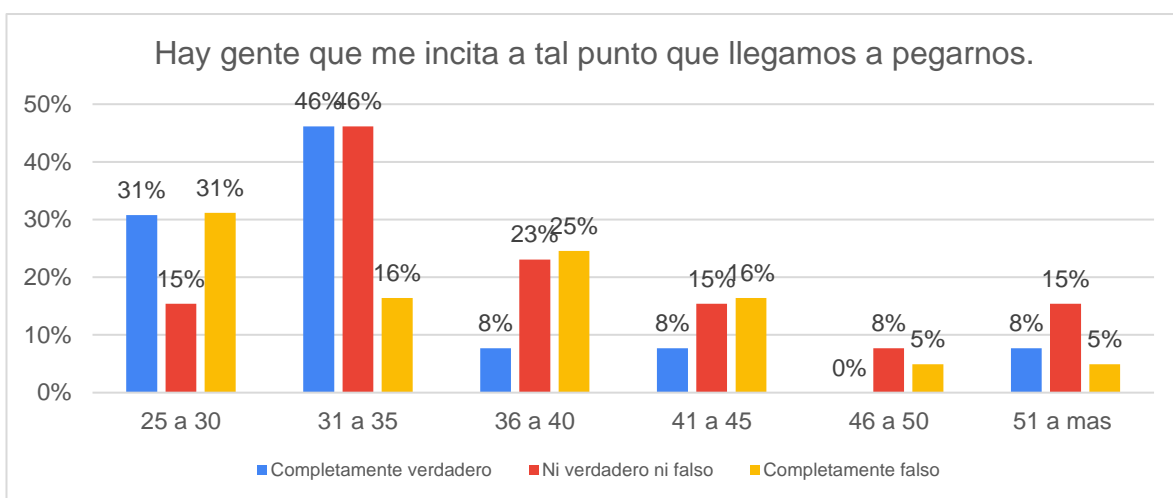
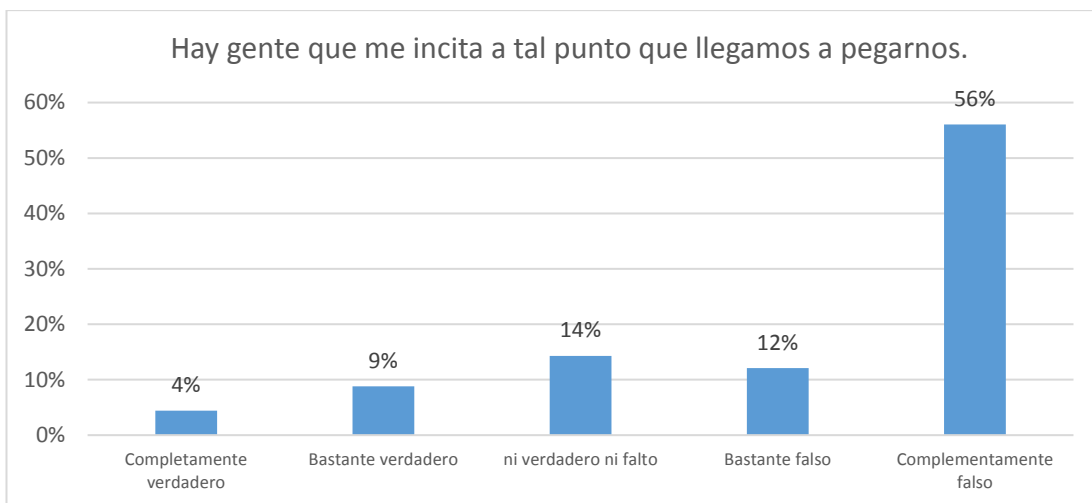
Cuadro 23. – Impulsividad



Fuente: Elaboración propia, 2022

Parecería que el grupo de mujeres (18%) identifican la percepción de sus amigos, sobre ellas mismas, alrededor de la impulsividad. Este porcentaje es inferior frente al 10% de los hombres que reconocen esta apreciación.

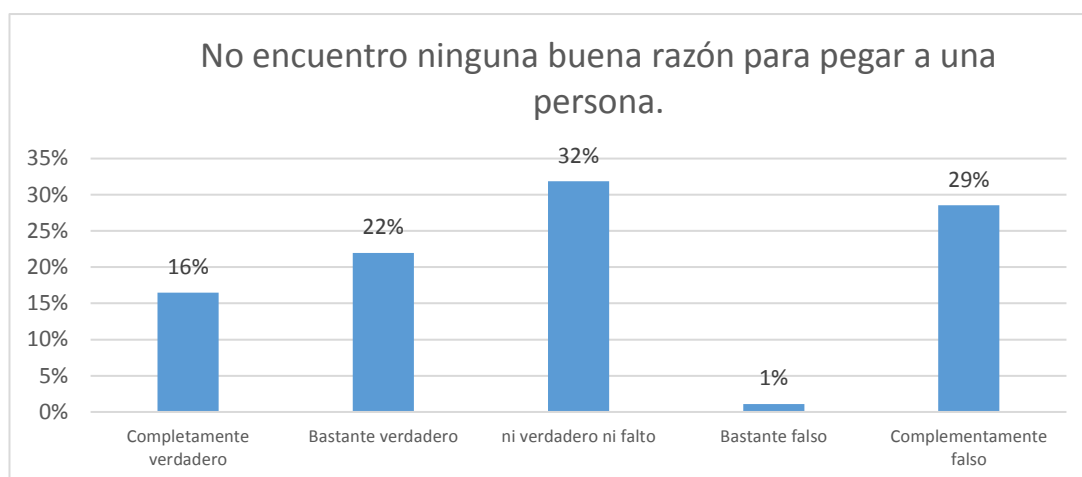
La incitación y la provocación son vehículos casi perfectos para desarrollar actos violentos en los demás, el grado de provocación que se necesita para una respuesta violenta es única en cada individuo y mucho tendrá que ver el medio y situación en la que se encuentre el acosado.



Fuente: elaboración propia, 2022.

El 13% de la muestra reconoció como verdadera esta premisa: sobre la existencia de gente que les incita hasta llegar a pegarse. Así mismo la respuesta concordante con los demás cuadros hasta ahora descritos.

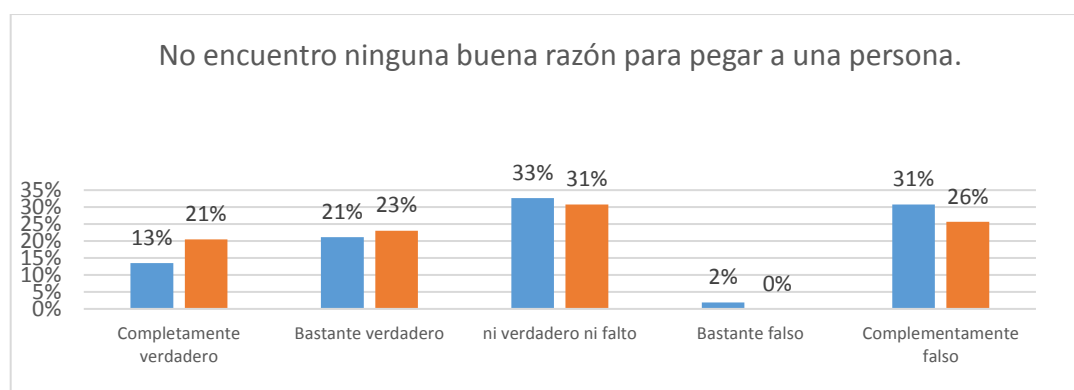
Cuadro 25. – No hay razones para agredir físicamente



Fuente: elaboración propia, 2022.

El cometer un acto agresivo contra otra persona y más si este es físico sin tener un motivo convincente denota un comportamiento social errático pero que pasa cuando el motivo si es justificado, se puede tolerar la agresividad física cuando lo que la desencadena es un motivo aceptado y pleno.

El 30% considera falsa la premisa de “no encontrar razones para agredir físicamente”, esto pudiera entenderse como si este porcentaje de personas sí encontraría razones para agredir, tornándose la respuesta contradictoria a aquellos que en otras preguntas manifiestan que no responderían con violencia o agresión.

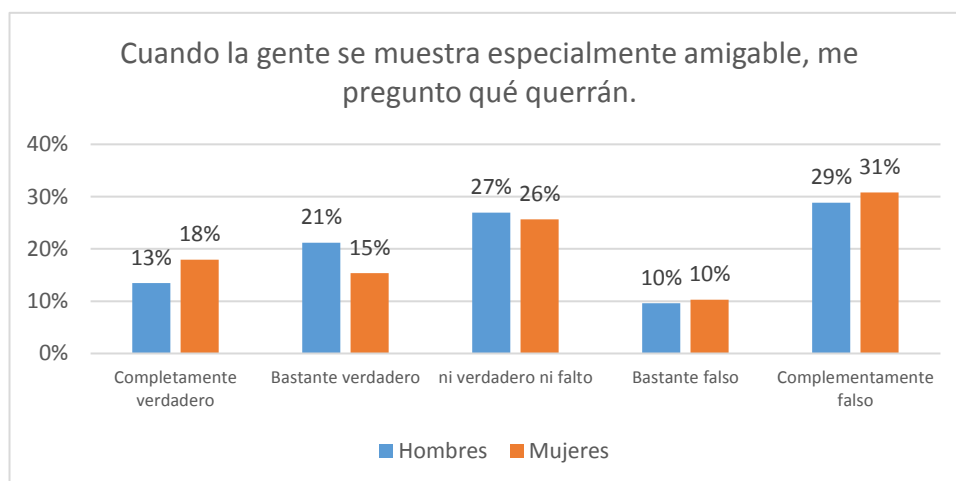
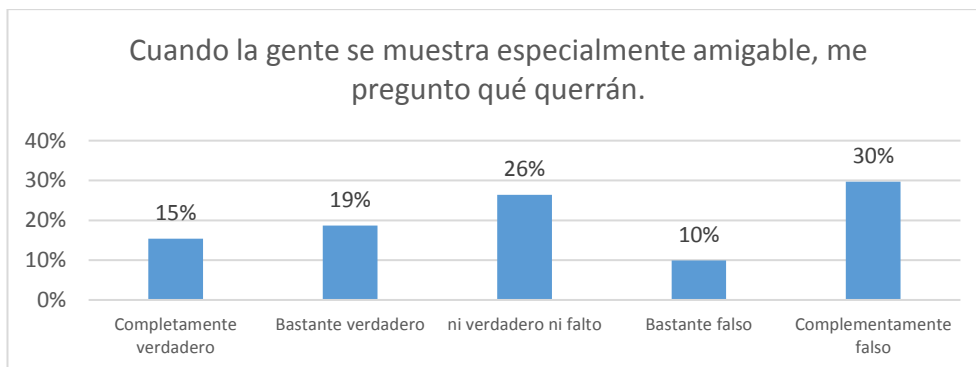


Fuente: elaboración propia, 2022

Siguiendo la línea de descripción anterior, serían más hombres que mujeres quienes sostienen que esa premisa es falsa, lo que podría indicar que, son

más hombres que mujeres los que sí encuentran razones para golpear a otro/as.

Cuadro 26. – Desconfianza en las relaciones



Fuente: elaboración propia, 2022.

Convivimos en un mundo violento e injusto, esto nos hace personas totalmente desconfiadas más que todo cuando alguien se muestra amigable sin motivo alguno esto no es ajeno en los medios laborales y sociales, a tal punto que crea más desconfianza una persona que se presenta amigable que la que se expone totalmente adversa.

Un 34% de la muestra demuestra desconfianza ante los comportamientos “amigables” de otros. En este porcentaje no hay diferencia significativa en relación con el género.

5. Capítulo 5: Conclusiones y recomendaciones

5.1. Conclusiones

De lo estudiado en la presente investigación es útil y pertinente establecer las siguientes conclusiones:

1. Desde el análisis de violencia esta ha permitido establecer que la misma no es un efecto novísimo en la sociedad, si bien es cierto está vigente, la violencia está cargada de una serie de condicionamientos históricos, sociales, que se manifiestan en determinados comportamientos que hasta cierta medida se han ido estableciendo en la sociedad como algo común; dicho sea, por ejemplo, la violencia contra la mujer, contra el género o preferencias sexuales, contra determinados grupos vulnerables, etc. Por lo cuales complejo abarcar el estudio sobre la violencia y este debe ser segmentado correctamente para arribar a un análisis concreto de la situación, para el presente trabajo investigativo el principal objetivo radicaba en encontrar y desarrollar la violencia en sentido general y las estrategias de resolución de conflictos, para lo cual se utilizaron diversos mecanismos que permitieron encontrar datos relevantes.
2. Al respecto de la presencia de violencia o agresión en las personas, el presente estudio tomó como universo aquellos servidores públicos pertenecientes a la seguridad ciudadana y en la labor de salud. Sobre estos y para alcanzar el objetivo planteado se utilizó el cuestionario de agresión (AQ) de Buss y Perry, el mismo que identifica 4 subescalas: la agresión física, verbal, ira y hostilidad arrojando resultados que se permiten comprender con el cotidiano vivir de estos servidores. Así, se constató que respecto de la agresividad difería en cuanto a factores tales como el género, la edad, condición sociocultural y escenario en el que se desenvuelve.
3. En cuanto a las formas de agresividad fue posible constatar en el desarrollo del presente estudio que el género masculino tiene mayor

exposición o es propenso a utilizar la agresividad física como respuesta ante la provocación. Mientras que, la mujer utiliza la agresión verbal o psicológica como respuesta a las provocaciones varias, esto como generalidades, lo cual no coloca exenta la posibilidad de que existan hombres con una mayor cercanía a responder verbalmente y a mujeres que responden con agresiones físicas, siendo más bien regla general y excepción a la regla.

4. Lo dicho en el punto anterior puede explicarse por una serie de factores que inciden en las diferencias de género, dado que históricamente el hombre ha estado relacionado al manejo de situaciones que implican el conflicto físico, sean, por ejemplo: peleas, guerras, etc. Mientras que las mujeres estando más vinculadas a un rol protector utilizan respuestas que excluyen el contacto físico. Esto incluso desde el punto de vista biológico tiene su motivación, dado que existen diferencias en la cantidad y tipo de hormona que en mayor presencia ocurren en cada género.
5. Acerca de la edad, los adultos jóvenes estadísticamente experimentan, en una tendencia mayor, a ser agresivos: esto es, expresar ira, violencia física, violencia verbal y hostilidad en las formas de resolver conflictos. Diferente que los adultos medios y los adultos tardíos, esto es debido al mejor manejo del estrés que conlleva la edad.
6. Lograr identificar los estilos de resolución de los conflictos fue además un tópico relevante en el presente trabajo investigativo. Para ello se utilizó el Cuestionario de THOMAS – KILMANN que permitía identificar la conducta del individuo ante el conflicto. Este se utilizó en el mismo universo que el cuestionario anterior, y permitió identificar que, en cuanto a los estilos de resolución, las estrategias combinadas son la forma más común para resolver el conflicto existen la diferencia sustancial entre el hombre y la mujer.
7. Siendo que el hombre utiliza en mayor medida la acomodación, colaboración y competición, la mujer utiliza las estrategias combinadas de compromiso y la evitación. Esto fundado que, en la situación laboral, dado que, en las unidades hospitalarias por la

tensión que existe con los pacientes, incide sustancialmente el temor de perder el trabajo o ser afectados en su situación laboral. Por ello, lo estadísticamente más probable es que el hombre se acomode a la situación, es decir sea más complaciente y colabore. Mientras, que las mujeres tienden a usar la evitación a fin de apartarse del conflicto, posiblemente por la desigualdad en cuanto al género en el escenario social.

8. A pesar de estos números poco alentadores y lo fácil con lo que se expone la agresividad, es cierto también que se apelan a actitudes colaborativas en primera instancia y que incluso suponen dejar a lado el interés individual por el de satisfacer a demás personas o el combinar la colaboración con la acomodación. Esto como una tendencia natural del ser humano, del que no hay que obviar que es un ser gregario y requiere de la concurrencia humana y de sus voluntades no solo para superar a demás seres humanos sino para superarse a si mismo, ser más eficiente y lograr mejores resultados.
9. Finalmente, es bastante cierto y evidente que el comportamiento de agresividad, en todas sus formas, presenta números de mayor importe en los hombres, dado que el contexto social, económico, cultural, han colocado a este en tal posición. De la que, poco a poco los márgenes diferenciales disminuyen y previenen la existencia a futuro de una sociedad más civilizada tendiente a cometer menos actos violentos y formas de resolver conflictos de menor índice de agresividad.

5.2. Recomendaciones generales

Acerca de las recomendaciones, es posible determinar las siguientes:

1. Atendiendo al escenario en el que se desarrolló la presente investigación, esto es relacionada a los servidores públicos en relación con la seguridad social y en concreto aquellos que trabajan en un Hospital de Guayaquil de la Zona 8. La recomendación inmediata es la de valoración personal y psicológica a nivel profesional del universo analizado, dado que las muestras de comportamientos violentos en los niveles descritos así lo exigen. Esto a fin de tratar el manejo de la agresión en cuanto al desarrollo en sus actividades personales y profesionales. Y, además, evitar que los conflictos sean resueltos de manera negativa o en perjuicio de alguna de las partes.
2. Debe comprenderse que deben existir a la par de la valoración se deben analizar y evidenciar los factores de riesgos del personal que puedan desencadenar reacciones violentas. Así como construir las condiciones materiales que permitan frenar o limitar la exposición a casos de estrés para el personal universo del presente trabajo académico.
3. Ahora en cuanto a la diferencia de edad y como esta es sustancial al momento de condicionar los niveles de agresividad y las formas de resolver conflictos, esta es real, verídica y de cierta forma lógica, dado que tanto el hombre como la mujer con el transcurso del tiempo acomodan sus actos para que estos sean más serenos y pensantes, producto mismo de la experiencia. Sin embargo, las desigualdades en relación con el género en cierta medida son injustificables puesto que esta misma desigualdad hace presente comportamientos distintos, en condiciones en el que el hombre está en posiciones estratégicas de liderazgo y hace de las estrategias de resolver conflictos más competitivos y las mujeres en posiciones de menor rango se encuentra vulnerable. De modo que articular políticas de igualdad en relación con ellos es fundamental a fin de reducir la desigualdad de género.

6. Bibliografía

- Ahumada, M. (2011). La conciliación: un medio de justicia restaurativa; análisis y reflexiones de su implementación en el delito de inasistencia alimentaria en Colombia. *Revista Facultad de derecho y ciencias políticas*, 41(114), 11-40. doi:<https://www.corteidh.or.cr/tablas/r26855.pdf>
- Cedeño, M. (2019). Violencia Intrafamiliar: Medicación condicionada al tratamiento remedial. *Revista Universidad y Sociedad*, 193-200.
- CEPAL. (2017). *Brechas, ejes y desafíos en el vínculo entre lo productivo y lo social*. Montevideo: CEPAL.
- Consejo Nacional de la Judicatura. (Septiembre de 2020). *Gestión Centro Nacional de Mediación de la Función Judicial*. Obtenido de <https://www.funcionjudicial.gob.ec/mediacion/index.php/2015-04-13-21-21-55/datos-estadisticos#ingreso-de-causas-2020>
- Cuervo, E. (2016). Exploración del concepto de violencia y sus implicaciones en educación. *Revista Política y Cultura*, 77-97. doi:<http://www.scielo.org.mx/pdf/polcul/n46/0188-7742-polcul-46-00077.pdf>
- DeChile. (2022). *De Chile net*. Obtenido de Etimología de VIOLENCIA: [http://etimologias.dechile.net/?violencia#:~:text=La-palabra-violencia-viene-del,cualidad-de-violentus-\(violento\).&text=Es-decir-es-el-que,y-de-ah-violar-violacion](http://etimologias.dechile.net/?violencia#:~:text=La-palabra-violencia-viene-del,cualidad-de-violentus-(violento).&text=Es-decir-es-el-que,y-de-ah-violar-violacion).
- Diario La Hora. (2020). *Violencia en contra de los hombres una realidad silenciosa*. Obtenido de <https://lahora.com.ec/losrios/noticia/1102325626/violencia-en-contra-de-los-hombres-una-realidad-silenciosa->
- Escudero, L. M. (2017). *Consecuencias de la exposición a situaciones de violencia intrafamiliar durante la infancia*. Madrid.: Ed. UAM.

- Fiscalía General del Ecuador. (22 de marzo de 2019). *Boletín Fiscalía Informa*. Obtenido de Conoce sobre el delito de Estafa: <https://www.fiscalia.gob.ec/FiscaliaInforma/fiscalia-informa-boletin281.pdf>
- Fiscalía General del Estado. (2020). *Estadísticas FGE*. Obtenido de Ecuador Analisis de la Violencia : <https://www.fiscalia.gob.ec/estadisticas-fge/>
- Fuquen, M. (2003). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. *Revista de Humanidades Tabula Rasa*, 265-278.
- González Oddera, M. D. (2011). El concepto de violencia:. *3er Congreso Internacional de Investigación*, 167-174. Obtenido de https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.1541/ev.1541.pdf
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (INEC). (Noviembre de 2019). *Encuesta Nacional sobre Relaciones Familiares y Violencia de Genero contra las Mujeres - ENVIGMU*. Obtenido de Encuesta de violencia contra las mujeres: https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/Violencia_de_genero_2019/Principales-resultados-ENVIGMU-2019.pdf
- ONU. (Noviembre de 2021). *Hechos y cifras: Poner fin a la violencia contra las mujeres*. Obtenido de <https://www.unwomen.org/es/what-we-do/ending-violence-against-women/facts-and-figures>
- Ortega, A., Serrano, S., Larrea , R., & Arjona, J. (2011). *Herramientas para una comprensión amplia de la igualdad sustancial y la no discriminación*. México: Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal.
- Ossorio, M. (2015). *Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales*. Guatemala: Ed. Datascan.
- Otzen, T. M. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol.*, 227-232.

- Real Academia Española. (2022). *Diccionario de la Lengua Española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/violencia?m=form>
- Romero, S. (2003). Teoría del Conflicto Social. En *Capítulo I de la Obra Negociación Directa y Asistida*. ASOPDES.
- Sunieska, W. S. (2019). La violencia intrafamiliar. Un problema de salud actual. *Gaceta Médica Espirituana*, 96-105.
- TeleSur. (23 de Enero de 2022). *Noticias*. Obtenido de Ecuador suma 180 crímenes violentos en lo que va de 2022: <https://www.telesurtv.net/news/ecuador-inseguridad-incremento-crimenes-violentos--20220123-0006.html>
- UNICEF. (10 de mayo de 2017). *Comunicado de prensa*. Obtenido de 1 de cada 5 estudiantes ha sufrido de acoso escolar en el Ecuador: <https://www.unicef.org/ecuador/comunicados-prensa/1-de-cada-5-estudiantes-ha-sufrido-de-acoso-escolar-en-el-ecuador#:~:text=A-nivel-nacional-casi-el,de-cada-estudiantes.&text=-de-cada-estudiantes,revelacion>
- UNICEF. (2018). *Prevención de violencia*. Obtenido de <https://www.unicef.org/ecuador/prevencion-de-violencia>
- Unidos por los Derechos Humanos. (2017). *Breve Historia de los Derechos Humanos*. Obtenido de <https://www.unidosporlosderechoshumanos.mx/what-are-human-rights/brief-history/magna-carta.html>
- UNIR. (14 de Enero de 2021). *UNIR Revista digital*. Obtenido de La teoría del conflicto: objetivos e influencia de esta teoría sociológica: <https://www.unir.net/derecho/revista/teoria-del-conflicto>



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Nosotras, **Caicedo Boboy Ales Elizabeth** con C.C: # 0929719318 y **Veliz Murillo Angela Yasmin** con C.C. # 1205897547 autoras del trabajo de titulación: **Resolución de conflictos y agresividad. Estudio con servidores públicos que trabajan en un hospital de la ciudad de Guayaquil**, previo a la obtención del título de **Licenciadas en Trabajo Social** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaramos 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.- Autorizamos 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, 3 de **marzo** del **2022**

f. _____

Caicedo Boboy Ales Elizabeth

f. _____

Veliz Murillo Angela Yasmin



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA			
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN			
TEMA Y SUBTEMA:	RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y AGRESIVIDAD. Estudio con servidores públicos que trabajan en un hospital de la ciudad de Guayaquil.		
AUTOR(ES)	Caicedo Boboy Ales Elizabeth y Veliz Murillo Angela Yasmin		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	LIC. Ana Quevedo Terán, MGS.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad De Jurisprudencia Y Ciencias Sociales Y Políticas		
CARRERA:	Carrera de Trabajo Social		
TÍTULO OBTENIDO:	Licenciadas en Trabajo social		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	3 de marzo del 2022	No. DE PÁGINAS:	102
ÁREAS TEMÁTICAS:	Trabajo Social, Sociojurídico		
PALABRAS CLAVES/KEYWORDS:	Agresividad – Conflictos – Estilos de resolución.		
RESUMEN/ABSTRACT:	<p>El presente trabajo académico versa sobre un estudio respecto de los estilos de resolución de conflicto y la agresividad que pudiera estar presente en las formas de ser de los individuos y específicamente de los servidores públicos que trabajan en un hospital de la ciudad. Se buscó analizar los estilos utilizados por los servidores públicos a través de la aplicación de dos instrumentos validados en otras investigaciones: el cuestionario de Thomas y Kilmann y el cuestionario de agresividad de Buss y Perry. Los resultados sugieren la presencia de estilos adaptativos de enfrentar y resolver los conflictos y de un porcentaje significativo de servidores públicos que presentan conductas agresivas tanto en los componentes instrumentales y motores, como en los afectivos y cognitivos, siendo la agresividad física y la hostilidad las formas mayoritarias de violencia identificadas.</p> <p>También se identificaron diferencias de género en la presencia de conductas agresivas como la física y la hostilidad, que toman un significado especial cuando se trata de personal que labora en hospitales.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono:	+593-4-0999438560 +593-4-0994405905	E-mail: angela.veliz@cu.ucsg.edu.ec ales.caicedo@cu.ucsg.edu.ec
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre:	Muñoz Sánchez, Christopher	
	Teléfono:	+593-4-0990331766	
	E-mail:	christopher.munoz@cu.ucsg.edu.ec	
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			