

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN**  
**FACULTAD DE DERECHO Y CRIMINOLOGÍA**



**TESIS DOCTORAL**  
**EL FACILITADOR JUDICIAL COMUNITARIO COMO AGENTE DE PAZ**

**PRESENTADO POR:**  
**CARMELO ABDIEL ZAMBRANO TEJEIRA**

**COMO REQUISITO PARA OBTENER EL GRADO DE DOCTOR**  
**EN MÉTODOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

**SAN NICOLÁS DE LOS GARZA, NUEVO LEÓN, MÉXICO**  
**20 DE MAYO DE 2022**



**UANL**

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN



**FACDYC**

FACULTAD DE DERECHO Y CRIMINOLOGÍA

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN**

**FACULTAD DE DERECHO Y CRIMINOLOGÍA**

**SUB-DIRECCIÓN DE POSGRADO**

TESIS DOCTORAL

**“EL FACILITADOR JUDICIAL COMUNITARIO COMO AGENTE DE PAZ”**

DOCTOR PARIS ALEJANDRO CABELLO TIJERINA

DIRECTOR DE TESIS

PRESENTADA POR

**MTRO. CARMELO ABDIEL ZAMBRANO TEJEIRA**

CIUDAD UNIVERSITARIA, SAN NICOLÁS DE LOS GARZA, NUEVO LEÓN, MÉXICO

20 DE MAYO DE 2022

APROBACIÓN DE TESIS

**“EL FACILITADOR JUDICIAL COMUNITARIO COMO AGENTE DE PAZ”**

---

DR. PARIS ALEJANDRO CABELLO TIJERINA

DIRECTOR DE TESIS

---

DR. FRANCISCO JAVIER GORJÓN GÓMEZ

DIRECTOR DEL PROGRAMA DOCTORAL EN  
MÉTODOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

---

DR. FRANCISCO JAVIER GORJÓN GÓMEZ

DIRECTOR DE POSGRADO

## **DECLARACIÓN DE FE**

Manifiesto que la presente investigación es de mi autoría, en donde he utilizado citas indico su autor y de donde son extraídas.

El marco metodología fue desarrollado durante el primer semestre del curso, realizándose cambios, a medida que la investigación avanzaba.

El marco teórico utilizado proviene en su mayoría de libros, folletos, revistas, normas y leyes aplicadas al caso que nos ocupa.

Dejo de manifiesto, que la presente investigación no ha sido publicada anteriormente y los estudios cualitativos y cuantitativos han sido aplicados y analizados por mi persona, utilizado los programas Maxqda y Spss.

Por último, declaro que todo el proceso investigativo ha sido creado producto de mis conocimientos en el área de justicia de paz y comunitaria.

Nombre: CARMELO ABDIEL ZAMBRANO TEJEIRA

Firma: \_\_\_\_\_

Fecha: 20 de Mayo de 2022

## **DEDICATORIA**

Agradezco a mi amada esposa Tilsa Barria R., a mis hijos Elías A. Zambrano Barria y Abdiel E. Zambrano Barría, quienes han estado conmigo en todo el proceso de investigación; de igual manera dedico este logro a mis amados padres Berta A. Tejeira y Carmelo Herrera, quienes me ofrecieron su apoyo incondicional.

Padres, quienes por su rol de docentes me formaron y guiaron en la utilización de las reglas gramaticales y ortográficas; orientándome sobre la estructuración de los párrafos, así como en la utilización de los diccionarios, como el diccionario de sinónimos para evitar la repetición de palabras y ampliar el vocabulario.

A Dios Todopoderoso mi más sincero agradecimiento, por haberme otorgado las fuerzas necesarias y la sabiduría para que cada día pudiera esforzarme en culminar el presente proyecto de investigación, también a mis compañeros de doctorado, quienes a lo largo del curso estuvieron brindándome sus conocimientos.

Mi gratitud a mis compañeros del Sistema Penal Acusatorio, quienes estuvieron pendiente del desarrollo de mi investigación y me motivaban a no claudicar y culminar el presente proyecto investigativo, de suma importancia en el combate de la excesiva litigación que se presenta en los Tribunales.

También, quiero agradecer a la profesora Yisela Arrocha, Directora del Sistema Integrado de Bibliotecas de la Universidad de Las Américas, por su valiosa ayuda, en la revisión del mi proyecto investigativo, dado que me brindo su asesoría en cuanto al uso de las normas Apa. Descubriendo un sin número de beneficios que brinda dicha herramienta para la confección de trabajos de investigación.

Asimismo, agradezco al cumulo de profesores de la Universidad de Nuevo León quienes, con sus enseñanzas y motivación, me apoyaron para culminar el presente proyecto, el cual será de apoyo al programa de facilitadores que se adelanta en la República de Panamá.

Deseo dar las gracias a los Coordinadores del programa de facilitadores del área Oeste; licenciados Benedicto Vinda del Juzgado de San Carlos, Elka Rodríguez del distrito de Chame, Thelma Hidalgo de la jurisdicción de Capira, licenciada Geovanina Sanjur y Karla Bell de los Juzgados Municipales de la Chorrera y a la juez Yenia Aguilar del área de Arraiján.

Coordinadores que junto a sus facilitadores estuvieron dispuestos en ayudarme en este proyecto, que solo intenta localizar y focalizar a ese capital humano, con que cuenta nuestras comunidades y que están dispuestos en resolver los conflictos existentes en sus vecindarios.

Por ultimo quiero, reconocer a todos los facilitadores del Distrito de San Carlos, señores Ernesto Santana Martínez, Fulvia Cedeño Martínez, Diamantina Herrera de la Cruz, Gabriela Camarena, Idalis Bonilla de Brown, Modesta de la Cruz, Olga Herrera y Ernestina Reyez por la ayuda y cooperación brindada.

## **ABREVIATURAS**

<b>ASDI:</b>	Agencia Sueca para el Desarrollo Internacional
<b>CNDH:</b>	Comisión Nacional de Derechos Humanos
<b>CSJ:</b>	Corte Suprema de Justicia
<b>FJC:</b>	Facilitadores Judiciales Comunitarios
<b>MASC:</b>	Métodos Alternos de Solución de Conflictos
<b>OEA:</b>	Organización de Estados Americanos
<b>ONU:</b>	Organización de las Naciones Unidas
<b>PIFJ:</b>	Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales
<b>SNFJC:</b>	Sistema Nacional de Facilitadores Judiciales Comunitarios
<b>UNICEF</b>	Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia
<b>SENACYT</b>	Secretaría Nacional de Ciencias y Tecnología
<b>FAO</b>	Organización para la Naciones Unidas para la Alimentación y Agricultura
<b>CIDH</b>	Corte Interamericana de Derechos Humanos
<b>UNESCO:</b>	Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

<b>Gráfica</b>	<b>Descripción</b>	<b>Página</b>
Gráfica1	El Facilitador Judicial Comunitario debe mantener una Comunicación con su comunidad.	149
Gráfica 2	Se siente satisfecho en trabajar por su comunidad desinteresadamente	150
Gráfica 3	Debe el Facilitador Judicial Comunitario cooperar con las autoridades locales de su comunidad.	151
Gráfica 4	El Facilitador Judicial Comunitario a través de charlas debe motivar a la comunidad.	152
Gráfica 5	El FJC está dispuesto en resolver los conflictos del vecindario.	153
Gráfica 6	El Facilitador Judicial Comunitario está dispuesto en colaborar con el Sistema Judicial sin recibir remuneración salarial.	154
Gráfica 7	El Facilitador debe poseer una actitud positiva.	155
Gráfica 8	Debe el Facilitador Judicial Comunitario tener planes y estrategias que promuevan la convivencia pacífica.	156
Gráfica 9	El respeto es un valor que el Facilitador Judicial Comunitario práctica.	157
Gráfica 10	Puede el Facilitador Judicial Comunitario mantener actitudes discriminatorias por razón de género, religión, y/o clase social.	158
Gráfica 11	El Facilitador Judicial Comunitario debe escuchar con atención las opiniones de las demás personas.	159
Gráfica 12	El Facilitador Debe ser imparcial al tomar decisiones.	160
Gráfica 13	El Facilitador Judicial Comunitario contribuye a conservar la paz en el vecindario.	161

## Descripción

<b>Gráfica</b>		<b>Página</b>
Gráfica 14	Para conservar la paz es ineludible reconocer la diversidad de opiniones.	162
Gráfica 15	El Facilitador Judicial Comunitario debe controlar y manejar la ira.	163
Gráfica 16	Una de las cualidades del Facilitador Judicial Comunitario es ser agresivo.	164
Gráfica 17	Frente a un conflicto decides hacer lo preciso para evitar tensiones	165
Gráfica 18	Ante un conflicto generas soluciones viables.	166
Gráfica 19	Para la solución de un conflicto, estimulas la creatividad de las partes.	167
Gráfica 20	Debe el Facilitador Judicial conocer técnicas de mediación, para resolver los conflictos.	168
Gráfica 21	Contribuyen los Facilitadores Judiciales Comunitarios al incremento del litigio y la conflictividad en la comunidad.	169
Gráfica 22	Ayudan los Facilitadores Judiciales Comunitarios a la reducción de la violencia doméstica.	170
Gráfica 23	Las charlas que ofrecen los Facilitadores Judiciales Comunitarios influyen positivamente en la comunidad.	171
Gráfica 24	Los FJC contribuyen a la descongestión de causas en los Tribunales.	172

## Contenido

DECLARACIÓN DE FE

DEDICATORIA

ABREVIATURAS

INDICE DE GRÁFICAS

INTRODUCCIÓN ..... 1

CAPÍTULO I. METODOLOGÍA..... 5

1.1 Antecedentes ..... 7

1.2 Descripción del Problema de Investigación ..... 10

1.3 Justificación ..... 11

1.4 Pregunta de Investigación..... 13

1.5 Objetivos..... 13

1.5.1 Objetivos Generales..... 13

1.5.2 Objetivos Específicos ..... 14

1.6 Hipótesis ..... 16

1.7 Marco conceptual ..... 16

1.7.1 Facilitador Judicial Comunitario ..... 16

1.7.2 Cultura de Paz ..... 18

1.7.3 Tolerancia ..... 22

1.7.4 Liderazgo ..... 24

1.7.5 Mediación ..... 27

1.7.6 Conciliación ..... 31

1.7.7 Conflicto ..... 33

1.8 Matriz de Congruencia ..... 36

CAPÍTULO II. FACTORES RELACIONADOS CON EL INCREMENTO DE LA  
VIOLENCIA EN LA SOCIEDAD PANAMEÑA..... 37

2.1 Antecedentes..... 37

2.2 Desintegración familiar ..... 41

2.3 Influencia Perniciosa del Entorno Social ..... 46

2.4 Situación Económica..... 48

2.4.1 Desempleo y Sub empleo .....	49
2.4.2 Niveles de salario .....	50
2.4.3 Comportamiento de los Índices de Pobreza.....	51
2.5 Educación .....	51
2.6 Naturaleza y Calidad de las Relaciones Interpersonales .....	53
2.7. Las pandillas .....	54
<b>CAPITULO III. MARCO LEGAL DE LOS MASC Ó MÉTODOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN PANAMÁ .....</b>	<b>58</b>
3.1 República de Panamá .....	58
3.1.1 Constitución de la República de Panamá.....	58
3.2 Los Métodos Alternos de Solución de Conflicto (MASC).....	60
3.2.1 Decreto Ley 5 de 8 de julio de 1999.....	60
3.2.2 Decreto Ejecutivo N° 777 de 21 de diciembre de 2007.....	63
3.2.3 Ley 63 de 28 de agosto de 2008.....	65
a-Desistimiento .....	66
b- Conciliación y Mediación .....	67
c- Criterio de Oportunidad.....	69
d- Suspensión Condicional del Proceso Sujeto a Condición.....	69
e-Acuerdos de pena .....	71
3.2.4 Sistema de Facilitadores Judiciales Comunitarios, creado mediante Acuerdo 723 de 21 de noviembre de 2008. ....	73
<b>CAPITULO IV CONCEPTO DE FACILITADOR JUDICIAL .....</b>	<b>76</b>
4.1 Requisitos para ser Facilitador Judicial.....	76
4.2 Ámbito de Competencia y Función del Facilitador Judicial .....	77
4.3 Derechos y deberes.....	78
4.4 Renuncia y Suspensión del Cargo.....	80
4.5 Importancia del Facilitador Judicial Comunitario y la Designación Presupuestaria .....	81
<b>CAPITULO V. DERECHO COMPARADO .....</b>	<b>87</b>
5.1 República de Nicaragua, Sistema Nacional de Facilitadores Judiciales Comunitarios .....	88
5.1.1 Requisitos para ser un Facilitador en Nicaragua.....	89
a) Nombramiento del Facilitador Rural.....	90

b) Competencia .....	91
c) Marco Legal.....	93
d) Impacto del Programa de Facilitadores Judiciales.....	93
5.2 FJC República de Costa Rica.....	94
5.2.1 Los facilitadores Judiciales en Costa Rica.....	95
5.2.2 Impacto del Programa en Cifras .....	95
5.3 El facilitador en la Justicia Restaurativa en los Estados Unidos Mexicano .....	97
5.3.1 La Justicia Restaurativa .....	98
5.3.2 Rol del Facilitador en los Círculos de Paz.....	99
CAPITULO VI. LOS FACILITADORES JUDICIALES COMO AGENTES DE PAZ.....	101
6.1 Concepto y evolución de la cultura de paz .....	101
6.2 Facilitadores Judiciales Comunitarios y cultura de paz .....	105
6.3 Mediación Comunitaria .....	105
6.3.1 Teoría del Conflicto.....	106
6.3.2 Teoría de la Comunicación .....	107
6.4 Hacia una Cultura de Paz en el Vecindario .....	108
CAPITULO VII. VARIABLES .....	111
7.1 Variables.....	111
7.1.1 Variable Liderazgo .....	112
7.1.2 Tolerancia .....	116
7.1.3 Manejo de Conflictos.....	120
CAPITULO VIII. MÉTODOLOGIA APLICADA A LA INVESTIGACIÓN .....	125
8.1 Tipo de Estudio .....	125
8.2 Método Cuantitativo.....	125
8.2.1 Instrumento Aplicado .....	126
8.2.2 Escala Aplicada .....	126
8.2.3 Prueba de Confiabilidad Alfa de Cronbach .....	127
8.2.4 Pilotaje Cuantitativo .....	129
8.3 Aplicación Definitiva del Instrumento Cuantitativo .....	132
8.3.1 Muestreo .....	132
8.3.2 Construcción de encuesta.....	132
8.3.3 Análisis de resultados cuantitativos.....	135

A-VARIABLES DE LIDERAZGO .....	139
B-VARIABLE TOLERANCIA.....	147
C-MANEJO DE CONFLICTOS .....	155
CAPITULO IX Método Cualitativo .....	163
9.1 Características del método cualitativo.....	163
9.2 Elección del Instrumento .....	163
9.3 Muestra .....	164
9.4 Diseño del Instrumento.....	164
9.5 Programa Maxqda .....	165
9.6 Recolección de Datos .....	165
9.7 Análisis de los Resultados-Cuadro de Frecuencia de Palabras.....	171
9.8 Categoría, Sub- Categorías y Codificación.....	173
9.9 Nube de Palabras .....	175
CAPITULO X. CONCLUSIÓN Y PROPUESTA.....	177
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	180
ANEXOS.....	186

## INTRODUCCIÓN

El programa de Facilitadores Judiciales Comunitarios (conocido como Sistema de Facilitadores Judiciales y por sus siglas FJC), florece en los últimos meses de los años 90', con el respaldo técnico de la Organización de Estados Americanos OEA, con el propósito de reducir la conflictividad.

Es así, que en principio el programa tiende a contener la congestión de expedientes en trámite en los Tribunales, y a la vez proveer a la ciudadanía de un acceso más expedito, rápido y confiado a las entidades que ejercen justicia.

Es importante mencionar que antes de iniciar su funcionamiento en Panamá, el Programa Nacional de Facilitadores Judiciales Comunitarios, ya se aplicaba con gran éxito en la República de Nicaragua, extendiéndose su ejecución en otros territorios como Guatemala, Costa Rica, Honduras, Paraguay y Argentina.

En 1997, Nicaragua implementa el Sistema de Facilitadores Judiciales (SFJ), cuando el gobierno solicitó a la Secretaría General de la Organización de los Estados Americanos (OEA), la asesoría técnica en el proceso de paz que se llevaba a cabo en dicha nación; de tal manera que inició concretamente en las áreas rurales como un soporte al poder judicial.

En la actualidad, este sistema de Facilitadores Judiciales en Nicaragua lleva 24 años de estar funcionando, “cuenta con más de 4,700 facilitadores comunitarios en 153 municipios y actúa a nivel nacional en los espacios rurales y urbanos, logrando de esta manera que la comunidad tenga acceso a los sistemas de justicia” (Servicios de Facilitadores Judiciales, 2016).

En Panamá, se establece el "Programa de Facilitadores Judiciales Comunitarios" (FJC), a partir del año 2008, por parte de la Corte Suprema de Justicia por medio del Magistrado presidente Harry Mitchell y José Miguel Insulza, Secretario General de la Organización de Estados Americanos.

Estas personalidades, firman el "Acuerdo N°723 de 21 de noviembre de 2008, por medio del cual se crea el Sistema Nacional de Facilitadores Judiciales Comunitarios y el Decreto Ejecutivo 777 de 21 de diciembre de 2007, normativa que regula lo relacionado a la Mediación Comunitaria".

El Acuerdo en mención permite la creación del "Sistema Nacional de Facilitadores (as) Judiciales Comunitarios (as), señalando como función principal, la de servir de enlace entre la ciudadanía y el Órgano Judicial, y garantizar un genuino y eficiente acceso a la justicia".

Este sistema busca el fomento de una "cultura de paz en las comunidades" favorecidas; y a su vez, robustecer los elementos de prevención y la aplicación de los procedimientos para la solución rápida de los conflictos como la vía para conservar en la comunidad un estado de coexistencia pacífica entre sus miembros.

El programa de Facilitadores Judiciales Comunitarios (FJC), emplea la organización del sistema judicial de Panamá, como son los juzgados municipales quienes mediante un proceso de votación en las comunidades, eligen a los facilitadores que luego serán capacitados en torno a la mediación comunitaria.

Particularmente, los Facilitadores Judiciales son árbitros de las disputas vecinales surgidas en las comunidades, tales como: riñas, ruidos molestos, animales en soltura, quemas, servidumbres y cualquier otra disputa susceptible de mediar.

Además el Juzgado Municipal coordinará la capacitación de los facilitadores en distintos temas como son: justicia, salud, medio ambiente, resolución de conflictos etc., esto con el propósito de prevenir disputas y obtener una armonía apacible entre todos.

El sistema Nacional de Facilitadores Judiciales Comunitarios en la República de Panamá, está adscrito al Órgano Judicial bajo una Dirección Ejecutiva que brinda la asesoría técnica, la cual tiene la tarea de velar por su adecuado funcionamiento, así como de promover, divulgar, capacitar y coordinar las acciones a nivel interinstitucional.

Según Guerra Moreno, (2018): "para el año 2017, la labor de los Facilitadores Judiciales se consolida en la República de Panamá al contar con 1,247 facilitadores, distribuidos en sus diez provincias y 29 Facilitadores en los distritos de Muna y Ñurum correspondientes a la Comarca Ngöbe Buglé" (p.4).

Cabe destacar que producto de la situación pandémica COBID-19 de los años 2019, 20 y siguientes el programa ha sufrido bajas en su voluntariado, es así que para el 2021 se cuenta con 848 facilitadores.

De acuerdo al Centro de Estadísticas del Órgano Judicial (2018), entre las acciones que realizan los facilitadores dentro de sus vecindarios están "las diligencias judiciales, casos remitidos a los Tribunales de Justicia, acompañamientos legales, charlas comunitarias, asesorías, orientación y mediación" (p.8).

Es notorio que los Facilitadores Judiciales en su tarea diaria ofrecen justicia de paz. Para Arosemena, (2010) la justicia de paz "es una justicia que se imparte en la comunidad, que busca el manejo de las situaciones o conflictos vecinales o comunitarios, de una manera más dialogada, participativa, menos formal, ágil y rápida" (p.5).

De acuerdo a la administradora del Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales de la (OEA), Imelda Amador, indicó que “Los facilitadores son conocidos por la población a nivel nacional y, donde operan, mejoran la percepción sobre las instituciones de justicia; eso eleva el nivel de confianza en las instituciones judiciales y refuerza la democracia” (Álvarez, 2017).

## CAPÍTULO I. METODOLOGÍA

En este apartado se presenta el escenario de la investigación a desarrollar, partiendo con los orígenes o antecedentes de los Facilitadores Judiciales Comunitarios (FJC), seguidamente de las dificultades que enfrentan nuestras comunidades para la edificación efectiva de una cultura de paz en aras a la resolución de las disputas vecinales.

La recopilación y análisis de la información que comprende el marco teórico establece los objetivos generales y específicos surgidos producto de la temática, así como el planteamiento de la pregunta de investigación seguidamente la hipótesis; finalizando con el marco conceptual y la matriz de congruencia.

De acuerdo a la profesora Gólcher (2017) la metodología de la investigación “ha de entenderse como el conjunto de estrategias y técnicas que permiten descubrir, consolidar y refinar los conocimientos propios de una disciplina académica” (p.147).

En la presente investigación demostraremos que los Facilitadores Judiciales Comunitarios (FJC), son agentes de paz, por lo que es necesario echar mano de los métodos cualitativo y cuantitativo para acreditar el presente estudio.

El método cualitativo, se encauza a reunir, entender, analizar y ahondar en las anomalías, examinándolas desde el punto de vista de los copartícipes en una atmósfera originaria y en correspondencia con el entorno que les rodea.

Para Blanqueto (2014), “El enfoque cualitativo busca comprender la perspectiva de los participantes, individuos o grupos pequeños de personas a los que se investigará acerca de los fenómenos que los rodean, profundizar en sus experiencias, perspectivas, opiniones y significados” (p.87).

Ciertamente, para detallar los rasgos que deben caracterizar a un agente de paz dentro de la sociedad, se utilizará la técnica de la entrevista; con la cual analizaremos los diversos actores que actúan en la actual investigación (Coordinador-Facilitador), y el papel que ejecuta el Facilitador Comunitario como agente de paz, concretamente, en la provincia de Panamá Oeste.

La entrevista es una de las técnicas de gran provecho en la investigación cualitativa. De acuerdo a Sáenz López & Téllez Castilla, (2014) “la entrevista, además de la observación y el análisis de contenido, implica siempre un proceso de comunicación, donde se ejercita el arte de formular preguntas y escuchar respuestas” (p.96).

Evidentemente, en el transcurso de la investigación se cuantificará los efectos de la fenomenología en estudio, en aras de proyectar porcentualmente los resultados de los elementos estudiados con el fin de optimizar la función del Facilitador Judicial como agente de paz, para ello se hará uso del método cuantitativo.

Es de gran relevancia mencionar que en el método cuantitativo se manejan valores, tales como tasas y porcentajes de forma positiva y analítica para alcanzar los resultados que han de surgir de las preguntas que en este caso serán específicas con el fin de obtener respuestas que puedan ser contabilizadas.

De esta manera, al hacer uso del método cuantitativo podremos describir a través de variables los hechos, el comportamiento, así como las situaciones e interacciones que experimentan los Facilitadores Judiciales en aras de lograr el reforzamiento de la cultura de paz en la comunidad. Para tal fin, se establecen las variables siguientes: Liderazgo, Resolución de Conflictos y Tolerancia.

Las herramientas que se utilizarán para recopilar los resultados que se observarán en la siguiente investigación son la encuesta y la entrevista. Para finalizar identificamos los

términos empleados y presentaremos la matriz del avance de la investigación denominada matriz de congruencia.

## 1.1 Antecedentes

En Latinoamérica, las corrientes comunitarias de paz tienen sus comienzos en los años noventa, como fruto del desarme en algunos países de la región. Se puede decir que es el gobierno de Nicaragua el primero en Centroamérica que da este importante paso con el respaldo técnico de la Organización de los Estados Americanos (OEA) para el acceso a una justicia de paz.

Dicha alianza entre el gobierno nicaragüense y la Organización de Estados Americanos crea un programa de respaldo hacia los jueces de zonas rurales, el cual denominaron “Facilitadores Judiciales Comunitarios”.

De allí en adelante, con el objetivo de respaldar el proceso de paz en la Región, nace el programa comunitario, brindando de esta manera apoyo a los jueces y sobretodo, creando en la población rural la confianza en los Tribunales y la labor de administrar justicia comunitaria de forma expedita.

La Organización de Estados Americanos conocida por sus siglas OEA, al validar el éxito del Programa de Facilitadores Judiciales en Nicaragua, inicia en el 2007 un proceso de divulgación e implantación en Guatemala, Honduras, Argentina, Panamá, Costa Rica y Paraguay.

Ya en el año 2011, El Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales de la Organización de Estados Americanos obtiene el premio, Justicia Innovadora otorgado por el consorcio Innovating Justice Platform for Rule of Law Solutions en la Haya Holanda.

Premio que es concedido producto que el esquema de este programa ha favorecido en la disminución de los conflictos, al incitar en las comunidades una cultura de paz basada en la resolución pacífica a sus conflictos.

En la República de Panamá, este programa da inició el 4 de junio del 2008, a través de un acuerdo de entendimiento entre el Licdo. Harry Mitchel Magistrado, Presidente de la Corte Suprema de Justicia y el señor José Miguel Insulza, Secretario General de la Organización de los Estados Americanos (OEA).

En un principio los gastos de funcionamiento del programa fueron sufragados íntegramente por la Organización de Estados Americano, Reino de los Países Bajos y España; coordinándose todo a través de la oficina regional de la OEA en Panamá.

Este acuerdo de entendimiento, fue sustentado jurídicamente a través del Órgano Judicial de la República de Panamá, bajo el Acuerdo N° 723 de 21 de noviembre de 2008, cuya denominación es Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales, con el firme propósito de ofrecer a los ciudadanos en circunstancias de vulnerabilidad un acceso seguro a las entidades de justicia.

Es tarea de los Facilitadores Judiciales Comunitarios (FJC), apoyar a las jurisdicciones judiciales y administrativas en su accionar diario, al orientar a sus comunidades sobre los diversos procesos que se llevan a cabo en las oficinas judiciales.

Es así, como éstos voluntarios acompañan a los miembros de sus comunidades en los trámites judiciales o administrativas; como también interviniendo en calidad de mediadores en los conflictos comunitarios.

En Panamá, los Jueces Municipales son en primera instancia los coordinadores de los Facilitadores Judiciales, a los cuales les corresponde proveer de los recursos necesarios para

su labor diaria, tales como: libro record, maletín, chaleco y carnet que los identifique como agentes del Sistema Judicial.

Además, el Juez Municipal es el encargado de planificar las capacitaciones en temas variados y de interés para la comunidad, tales como: salud, justicia, medio ambiente, entre otros, de manera tal que se conviertan en replicadores de lo aprendido en sus comunidades.

Desde que Panamá implementó el programa de Facilitadores Judiciales ha conseguido una cobertura total del sistema. De acuerdo al Órgano Judicial de Panamá, en el período comprendido entre los años 2016 y 2017, los servicios prestados por los Facilitadores Judiciales Comunitarios han favorecido a 151,717 personas, de las cuales 81,252 son mujeres y 70,465 son hombres.

Tabla 1  
*Servicios Brindados por los FJC, años 2015-2017)*

años	2015	2016	2017
Total de Servicios Brindados	12,310	24,164	27,311
Entre los servicios destacados			
Diligencias	4,028	8,692	8,563
Charlas comunitarias	1,440	2,945	2,929
Asesoría u orientación	4,310	9,042	11,984
Gestión de Acompañamiento	1,423	1,762	2,484
Mediaciones	1,405	678	6474

Y para el periodo comprendido del 2020 al 2021 los servicios prestados por los Facilitadores Judiciales Comunitarios han favorecido a 56,775 personas, de las cuales 29,435 son mujeres y 27,340 son hombres.

Entre los servicios brindados en este período 2020 al 2021 se destacan: diligencias, casos remitidos, acompañamientos, mediaciones, charlas comunitarias, diligencias, asesorías y orientaciones a la comunidad. (<http://www.organojudicial.gob.pa>).

Tabla 2

*Servicios Brindados por los FJC años (2019-2021)*

años	2019	2020	2021
Total de Servicios Brindados	22,982	7,169	12,860
Entre los servicios destacados			
Diligencias	6,468	1,614	2,395
Charlas comunitarias	3,855	673	756
Asesoría u orientación	9,153	3,504	8,237
Gestión de Acompañamiento	2,069	619	729
Mediaciones	138	41	19

## 1.2 Descripción del Problema de Investigación

El problema de investigación se centraliza en la búsqueda de mecanismos que aminoren los conflictos en las comunidades; estableciendo para ello, una cultura de paz en los barrios, que

permita reducir las controversias que surgen en las comunidades como son: violencia doméstica, infracciones administrativas y delitos.

Evitando la saturación de expedientes en el ámbito judicial y administrativo producto del alto nivel de delincuencia y violencia, que va incrementándose día a día. Y, por último, reconocer el acceso de las personas vulnerables al sistema de justicia.

### 1.3 Justificación

La importancia de la investigación radica en el incremento de los niveles de violencia que acontecen en las jurisdicciones panameñas incidiendo en el aumento de diversas causas judiciales en los Tribunales de Justicia.

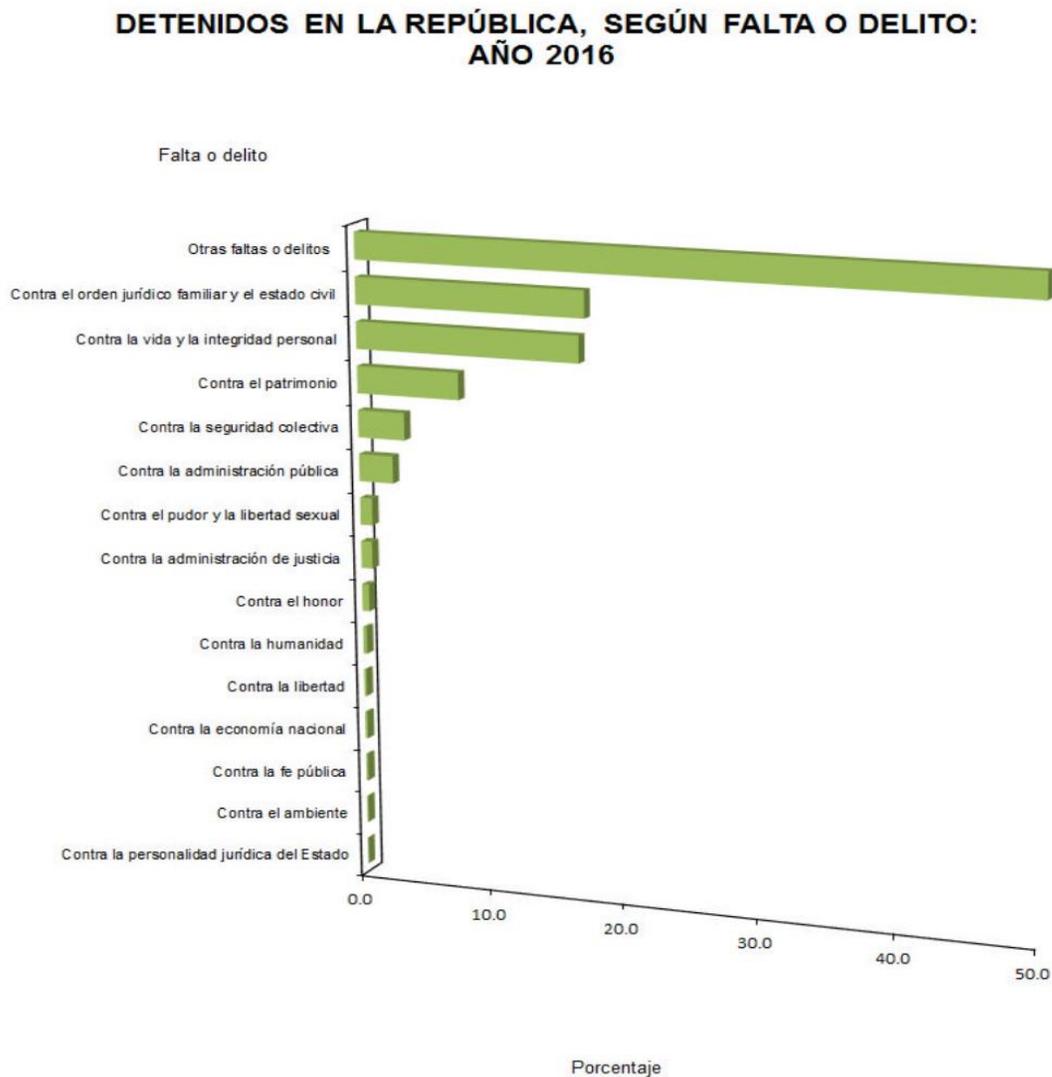
Hoy en día, la población panameña vive altos niveles de intolerancia, violencia doméstica, hallazgo de innumerables cuerpos sin vida, especialmente producto del narcotráfico, situaciones nunca antes experimentadas.

De allí, la necesidad de reforzar el trabajo que ejecutan los facilitadores judiciales comunitarios, con el objetivo de que sean reconocidos, no solo como "mediadores de conflictos", sino como legítimos generadores de paz.

En la actualidad, según la Sección de Estadísticas de la Contraloría General de la República de Panamá, los delitos que cada día van en aumento son los que se originan dentro del seno familiar, es por ello, que mediante Ley N°82 de 24 de octubre de 2013, se incrementa la pena de cárcel para las infracciones de violencia doméstica.

El Artículo 200 del Código Penal, define la violencia doméstica, como: "quien hostigue o agrede física, psicológica o patrimonialmente a otro miembro de la familia será sancionado con prisión de cinco a ocho años y tratamiento terapéutico multidisciplinario en un centro de salud estatal o particular que cuente con atención especializada, siempre que la conducta no constituya delitos sancionados con pena mayor".

Figura 1 *Detenidos en la República, año 2016*



**Fuente: Contraloría de la República de Panamá. Estadísticas de Detención y Penitenciaria.**

Sostiene la Fiscal Kathia Meléndez de la Fiscalía de Familia del área Metropolitana que el delito violencia doméstica es el de mayor incidencia, señalando que para el año 2019 ingresaron 15,570 causas, donde el 79% de las víctimas son mujeres y un 21% hombres

Seguidamente, se encuentran los delitos por las infracciones contra la vida e integridad personal como son asesinatos y lesiones personales, y contra el patrimonio económico como son sustracción de pertenencias y hurto.

Ante estas altas cifras de violencia que van acrecentándose, es menester fortalecer el trabajo que desempeñan los facilitadores judiciales comunitarios en los barrios, a fin de disminuir estas alarmantes estadísticas.

## 1.4 Pregunta de Investigación

¿Cuáles son las características que debe poseer a un facilitador judicial comunitario para ejercer como agente de paz en su comunidad, y así contrarrestar el incremento de la violencia y por consiguiente la saturación de expedientes en los Juzgados?

## 1.5 Objetivos

### 1.5.1 Objetivos Generales

Comprobar la eficacia de la labor que desempeñan los facilitadores judiciales comunitarios como agentes de paz en sus comunidades.

Objetivo General	Argumentación	Pasos a seguir en la investigación
------------------	---------------	------------------------------------

<p>Comprobar la eficacia de la labor que desempeñan los facilitadores judiciales comunitarios como agentes de paz en sus comunidades.</p>	<p>Vigorizar y promover el trabajo que desempeñan los facilitadores judiciales comunitarios dentro de la sociedad, como agentes de paz, con el objetivo de prevenir los conflictos vecinales y promover la convivencia pacífica.</p>	<p>A través de la técnica de la entrevista y la encuesta se determinará cuantitativa y cualitativamente que los facilitadores judiciales comunitarios son agentes de paz en su entorno.</p>
---	--	---

### 1.5.2 Objetivos Específicos

- Reconocer la efectiva labor de los facilitadores judiciales comunitarios en la cimentación de una cultura de paz.
- Comprobar cuantitativamente el beneficio que aportan en sus comunidades los facilitadores judiciales.
- Evidenciar cualitativamente los frutos alcanzados producto de las capacitaciones y docencia que ofrecen los facilitadores judiciales en sus comunidades.
- Plantear un programa de capacitación destinado a lograr que los facilitadores judiciales comunitarios mejoren sus conocimientos, con el propósito de realizar su labor como agente de paz.

Objetivos Específicos	Argumentación	Pasos a seguir en la investigación
Reconocer la efectiva labor de los facilitadores judiciales comunitarios en la cimentación de una cultura de paz.	Que los aspirantes sean dirigentes comunitarios, además de someterse a elección democrática, acorde lo mandata el Acuerdo 723 de 21 de noviembre de 2008, que crea el Sistema de Facilitadores Judiciales Comunitarios.	Observar las actas de elección y la bitácora de la labor realizada (libro record)
Comprobar cuantitativamente el beneficio que aportan en sus comunidades los facilitadores judiciales.	Transmitir conocimiento a los facilitadores judiciales comunitarios sobre temas de liderazgo, justicia de paz, derechos humanos, manejo para la resolución de conflictos, mediación, tolerancia, medio ambiente, entre otros.	Estudiar en el campo a: Los facilitadores judiciales comunitarios, la comunidad Jueces municipales y coordinadores, con el objetivo de validar cuantitativa y cualitativamente la labor de los facilitadores judiciales comunitarios como agentes de una cultura de paz.
Evidenciar cualitativamente los frutos alcanzados producto de las capacitaciones y docencia que ofrecen los facilitadores judiciales en sus comunidades.		
Plantear un programa de capacitación destinado a lograr que los facilitadores judiciales comunitarios mejoren sus conocimientos con el propósito de desempeñar su papel como agente de paz	Adiestrar y mantener a los Facilitadores Judiciales Comunitarios constantemente actualizados, en diversas temática como medio ambiente, derechos humanos , justicia, etc.	Trazar cursos encaminados a la mejora del trabajo en campo.

## 1.6 Hipótesis

Las características que debe poseer un facilitador judicial comunitario para ejercer como agente de paz dentro de entorno, y así contrarrestar el aumento de la violencia y por consiguiente la saturación de expedientes en los Juzgados son: liderazgo, manejo de conflictos y tolerancia.

VARIABLES	
Independiente	Dependiente
Liderazgo	Facilitador Judicial
Manejo de Conflictos	Comunitario como agente de paz
Tolerancia	

## 1.7 Marco conceptual

En esta investigación el marco conceptual está compuesto por los términos más importantes que se abordan en el presente estudio, tales como: Facilitador Judicial Comunitario, Cultura de Paz, Liderazgo, Tolerancia, Mediación, Conciliación y Conflicto.

### 1.7.1 Facilitador Judicial Comunitario

Para Herrera, (2011): “Entiéndase por Facilitador Judicial Comunitario, al líder urbano, que elegido democráticamente mediante asamblea comunitaria y que, de manera voluntaria, servirá de conexión entre el sistema de justicia y la comunidad... quedará autorizado para solventar los problemas vecinales y además de orientar sobre aspectos legales a los habitantes de su comunidad donde rige”. (p.71).

En 1997, la República de Nicaragua implementa el Sistema de Facilitadores Judiciales (SFJ), una vez solicitara a la Secretaría General de la Organización de los Estados Americanos (OEA), la asesoría técnica en el proceso de paz que se llevaba a cabo en dicha nación.

De tal manera que el sistema de facilitadores judiciales inició en la hermana República de Nicaragua, como un soporte al poder judicial y concretamente en las áreas rurales, caracterizadas por la ausencia de los servicios públicos necesarios.

En Panamá, se establece el "Programa de Facilitadores Judiciales Comunitarios" (FJC), a partir del año 2008, por parte de un intercambio de entendimiento entre la Corte Suprema de Justicia cuyo presidente lo era el Magistrado Harry Mitchell y por la Secretaria General de la Organización de Estados Americanos su excelentísimo presidente José Miguel Insulza.

Mediante, el presente intercambio de entendimiento es firmado el Acuerdo N°723 de 21 de noviembre de 2008, por medio del cual se crea el Sistema Nacional de Facilitadores Judiciales Comunitarios, que se cimienta en el Decreto Ejecutivo 777 de 21 de diciembre de 2007, normativa que regula lo relacionado a la Mediación Comunitaria.

Establecido el programa de Facilitadores Judiciales Comunitarios en Panamá, por medio del Acuerdo N° 723 de 21 de noviembre de 2008, se reglamenta el marco legal, estableciéndose la forma de escogencia y selección de los hombres y mujeres que estarían dispuestos voluntariamente a tomar dicho reto.

Mediante el acuerdo N°723, se establecieron los deberes, derechos que debían ser observados, igualmente se indicó sobre la renuncia y el presupuesto que debía ser concedido por la Corte Suprema de Justicia al programa para fortalecer sus objetivos que son la resolución de los conflictos, y así conservar la armonía pacífica entre los vecinos de la comunidad.

Se puede decir, que el Facilitador es la mujer u hombre con vocación de servicio hacia la comunidad, que posee cualidades de liderazgo social, comunitario y sectorial, autorizado por la Corte Suprema de Justicia.

Dicho voluntario brindará sus servicios sin remuneración alguna en beneficio de su comunidad a fin de garantizar y adecuar el camino de los pobladores al sistema de justicia: orientando, previniendo, conduciendo y proveyendo la resolución de las disputas que se manifiestan en su comunidad o barrio.

Entonces el facilitador judicial comunitario es el representante del Órgano Judicial en el municipio, quien ha de ser electo por los miembros de la comunidad, y a su vez es nombrado y juramentado por el Juez Municipal, de acuerdo al Reglamento del Servicio de Facilitadores Judiciales.

Según datos del Centro de Estadísticas del Órgano Judicial (2018), entre las acciones que realizan los facilitadores dentro de sus vecindarios están "las diligencias judiciales, casos remitidos a los Tribunales de Justicia, acompañamientos legales, charlas comunitarias, asesorías, orientación y mediación" (p.8).

De acuerdo a estadísticas del Órgano Judicial de Panamá, en el período comprendido entre los años 2016 y 2017, los servicios prestados por los Facilitadores Judiciales Comunitarios han favorecido a 151,717 personas, de las cuales 81,252 son mujeres y 70,465 son hombres.

Y para el periodo comprendido del 2020 al 2021 los servicios prestados por los Facilitadores Judiciales Comunitarios han favorecido a 56,775 personas, de las cuales 29,435 son mujeres y 27,340 son hombres.

### **1.7.2 Cultura de Paz**

En primer lugar, debo indicar que la palabra paz, se concibe como "aquella relación de armonía entre las personas, en donde no hay enfrentamientos ni conflictos. Aquí hablamos de una paz social, en donde los ciudadanos cumplen las normas o leyes que rigen su comportamiento dentro de un núcleo social".

Para La Real Academia de la Lengua Española (2020), " La paz se concibe cuando no existen luchas armada en un país o entre países o cuando se pone fin a una guerra por un acuerdo entre naciones" (p.1087)

Etimológicamente la palabra paz viene del latín pacis o pax, que se percibe como un estado en la que no existe lucha o confrontación armada.

A nivel del ser humano se puede definir como un estado de tranquilidad y armonía con respecto al entorno que nos rodea. (Recuperado <https://conceptodefinicion.de/paz/>)

Jiménez Bautista & Jiménez Aguilar (2014), citando a Galton, la paz es la "capacidad de manejar los conflictos con empatía, no violencia y creatividad" (p. 206).

Efectivamente, para el logro de la paz es necesario que los individuos manejemos nuestros conflictos con sabiduría, tranquilidad y empatía.

Para Johan Galton, estudioso de la paz, nos indica que la paz "no debe ser analizada u observada en contraposición a la guerra, sino más bien a la violencia," por tanto... "la paz es la ausencia de toda violencia, sosteniendo que la paz se logra mediante la suma de la paz cultural y la supresión de la violencia estructural" (p.132).

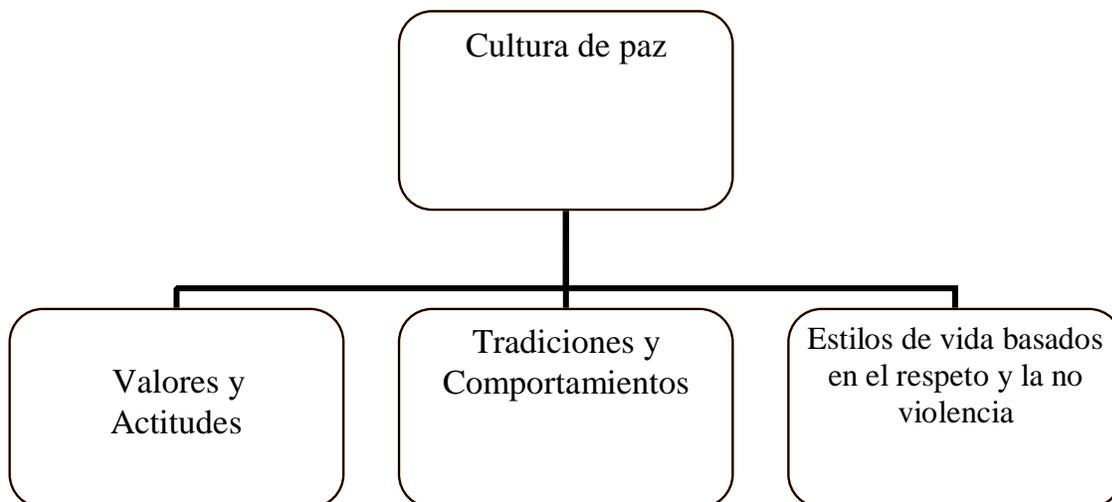
José Benito Pérez Saucedo, en su obra Cultura de Paz y Medicación, señala: "No existe Paz sin sabiduría en diálogo, empatía, creatividad y tolerancia. Es probablemente uno de los aspectos en que menos se nos prepara y quizás, es la base de la Cultura de Paz" (p.9)

Así las cosas, tenemos que la paz es simbolizada universalmente por la paloma, símbolo que proviene del paisaje bíblico cuando Noé, después del diluvio inducido por el pecado de la humanidad, procedió a liberar una paloma para comprobar si ya las aguas habían bajado, lo que reflejó que era cierto.

De acuerdo a Arosemena (2010), la cultura de paz presume el comportamiento humano: “valores y actitudes que rechazan la violencia y previenen los conflictos, mediante el diálogo y la mediación. Por tanto, la cultura de paz, busca la prevención de los conflictos, rechazando comportamientos violentos” (p.35).

**Figura 2**

*Componentes de la Cultura de Paz*



La Organización de la Naciones Unidas para los Objetivos de Desarrollo Sostenibles, llevó a cabo la Octava Sesión de la Asamblea General, efectuada del 3 al 7 de febrero de 2014, donde se abordó la situación de la Paz en el mundo.

En esta sesión se abordaron temas de pacificación, prevención de los conflictos, promoción de una paz perdurable, y se establecieron las técnicas para abordar de manera específica las

controversias entre los miembros de la sociedad, de manera tal que se logre la convivencia en una auténtica cultura de paz.

En su quincuagésimo periodo La Asamblea de las Naciones Unidas indicó que ha de entenderse por cultura de paz, señalando:

“Una cultura de paz es un conjunto de valores, actitudes, tradiciones, comportamientos y estilos de vida basados en el respeto a la vida, el fin de la violencia y la promoción y la práctica de la no violencia por medio de la educación, el diálogo y la cooperación”

Para Francisco Jiménez (2004) “la cultura es lenguaje, y puesto que el lenguaje organiza, estructura, favorece la comunicación, la formación y la transmisión de nuestras ideas, es de gran importancia observar cómo cada lengua ha plasmado en el vocabulario y otras estructuras lingüísticas más complejas, sus peculiares elaboraciones sobre conceptos como paz”.

Los derechos humanos y la cultura de paz, son preceptos que se complementan cuando prevalece la violencia, la guerra; la ausencia de estos derechos no puede garantizar una verdadera cultura de paz, por tal motivo es necesario establecer los caminos para el diálogo y el respeto, que solo se lograrán mediante la educación de nuestros niños.

Por ende, es necesario asegurar la equidad entre las personas, por medio de su colaboración para la correcta toma de decisiones sociales, económicas y/o políticas. Descartando todas las formas de violencia y exclusión contra los sectores más débiles de la sociedad.

Entonces, una cultura de paz en manos de los hombres encuentra sus soportes en la voluntad de cada individuo para transformar las actitudes y pensamientos con el propósito de procurar la armonía, entendimiento y el diálogo en sociedad.

La educación para la Paz, ha de ser “una iniciación del ser, cuyo camino evolutivo lo llevará a la madurez, que le permitirá entender y comprender su inevitable rol como elemento transformador de si mismo y de la sociedad” (p30) Pérez Saucedo. J.

### 1.7.3 Tolerancia

De acuerdo al Diccionario de la Real Academia Panameña de la Lengua (2014), la tolerancia “se basa en el respeto a las opiniones de los demás, tratando de superar las opiniones divergentes entre las partes. En ese sentido, podemos decir que la tolerancia es el reconocimiento de las divergencias que son propias a la naturaleza humana” (p.1043).

Es así, que una sociedad democrática donde se respetan las leyes de convivencia humana, los ciudadanos han de respetar las normas establecidas como no dañar, no matar, ser un buen ciudadano y aceptar las costumbres del otro, a pesar que no nos agraden.

Entonces, para conservar la armonía dentro de la comunitaria y lograr una convivencia pacífica, sus miembros han de poseer una actitud de tolerancia entre sí, esta tolerancia ha de permear en todos las esfera de la sociedad como la religión, cultura, política, género, entre otras.

La Declaración de Principios sobre la Tolerancia de la UNESCO (1995) señala que: "la tolerancia es la virtud que hace posible la paz y contribuye a sustituir la cultura de guerra por la cultura de la paz" ([www.un.org/es/](http://www.un.org/es/)). Por supuesto para que surja la guerra es necesario que aflore la intolerancia.

Entendemos que la tolerancia tiene una particularidad que es el respeto hacia las creencias y opiniones. Por tanto, cuando no exista coincidencia de criterios es importante mantener la serenidad y buscar puntos de coincidencia.

Ahora bien, para desarrollar la cualidad de la tolerancia es esencial la convivencia en sociedad, y en la medida en que podamos resolver nuestras diferencias a través del diálogo y con la aceptación de que nuestras ideas no son las únicas que imperan, podremos entonces decir que hemos desarrollado "tolerancia".

Podemos decir que el padre de la Teoría de la Tolerancia es Edward Palmer Thompson, escritor del siglo XX, sus métodos para la pacificación, abrieron muchas puertas y líneas de investigación sobre la solución de los problemas por medio de la intervención mediadora que en la década de los 80 motivó el desarme nuclear en Gran Bretaña y en Europa.

Para Ruíz Jiménez (2008), "Edward Palmer Thompson se acerca a la irenología y nos ayuda a entender de manera diferente sobre las múltiples formas en que los seres humanos podemos desaprender las guerra, violencia y exclusiones y aprender a hacer las paces" (p.83).

La pretensión de Edward Palmer Thompson del desarme, a través de la promoción de movimientos pacifistas antinucleares acontecidos durante la guerra fría, consistía en que todos los participantes tuvieran la posibilidad de expresar sus pensamientos e ideas de manera libre y abierta contra las prohibiciones y menoscabos imputados desde las grandes potencias.

Entre algunos de los significados para la teoría de la tolerancia tenemos la de Valadez Díaz, A. & Valadez Díaz, en su manual práctico sobre mediación penal donde señala "La tolerancia consiste en el valor o cualidad social de los individuos al aceptar a otras personas que poseen

una forma diferente de pensar y no juzgarlos o menospreciarlos” (Valadez Díaz & Valadez Díaz, 2016, pp. 12-13).

Por su parte la autora panameña Clare Gonzalez Revilla, M.A., en su obra Educando para la Paz, Una Introducción a la Mediación Escolar en Panamá con Ejercicio Prácticos, sobre la tolerancia señala:

“Se dice que la alternativa a la violencia es la tolerancia. Tolerar no significa estar de acuerdo con el otro, ni ser indiferente frente a la injusticia, sino demostrar respeto por la humanidad esencial de toda persona” (Ury, 2000, pág. 138 citado por Clare González-Revilla, 2016, p. 94).

#### 1.7.4 Liderazgo

El liderazgo proviene del vocablo inglés "leader" que significa "líder" y se forma con el sufijo "azgo", que muestra un estado o condición. Por ende, es la cualidad o característica que posee una persona, que es escogida para guiar a otros.

Para Reyes (2013), " El proceso de liderazgo se relaciona con el lugar social que ocupa la persona en un grupo en función de las contribuciones que realiza y el grado de dominancia, rol o conductas que desempeña, en los procesos de comunicación, cohesión grupal y toma de decisiones que derivan de las relaciones de influencia social" (p.72).

Un líder es la persona que se sobresale en su grupo social o comunidad, es participativo y dispuesto a acompañar a los miembros a la resolución de los problemas que enfrentan, ejerciendo cierta autoridad con la cual coordinar y dirigir las acciones hacia el alcance de los objetivos por el bienestar común.

La Doctora Jéssica Vera y María Ramos (2020) indican que se produce un liderazgo cuando “una persona es capaz de tener una buena comunicación y habilidad para integrar, guiar, motivar a las partes” realizando una transformación en la vida de los guiados y por tanto en el entorno donde se desenvuelven.

Indistintamente, para que haya un liderazgo efectivo, es necesario que esta persona posea una comunicación fluida, es decir pueda interactuar a través de un mensaje claro que produzca en el receptor la comprensión de lo que desea transmitir.

Entre los antecesores de la comunicación tenemos a Charle Cooley, John Dewey y Hebert Mead, “para estos investigadores de la Escuela de Chicago, la comunicación no se limitaba a la simple transmisión de mensajes, sino que la concibieron como un proceso simbólico mediante el cual una cultura se erige y se mantiene”.

La Constitución Política de 1972, en su artículo 37 "sienta las bases para un liderazgo efectivo sosteniendo que todo ser humano es capaz de emitir sin ninguna restricción su opinión, ya sea por escrito, de palabra o por cualquier otro medio, sin la existencia a censura previa".

Sin embargo, existen consecuencias legales a la libertad de expresión cuando se atente contra la honra y reputación de las personas o contra el orden público.

Es así, que la persona calumniada o que sienta se le haya ofendido su dignidad por el actuar irresponsable de otra persona, puede activar el aparato judicial e instaurar una demanda por calumnia e injuria.

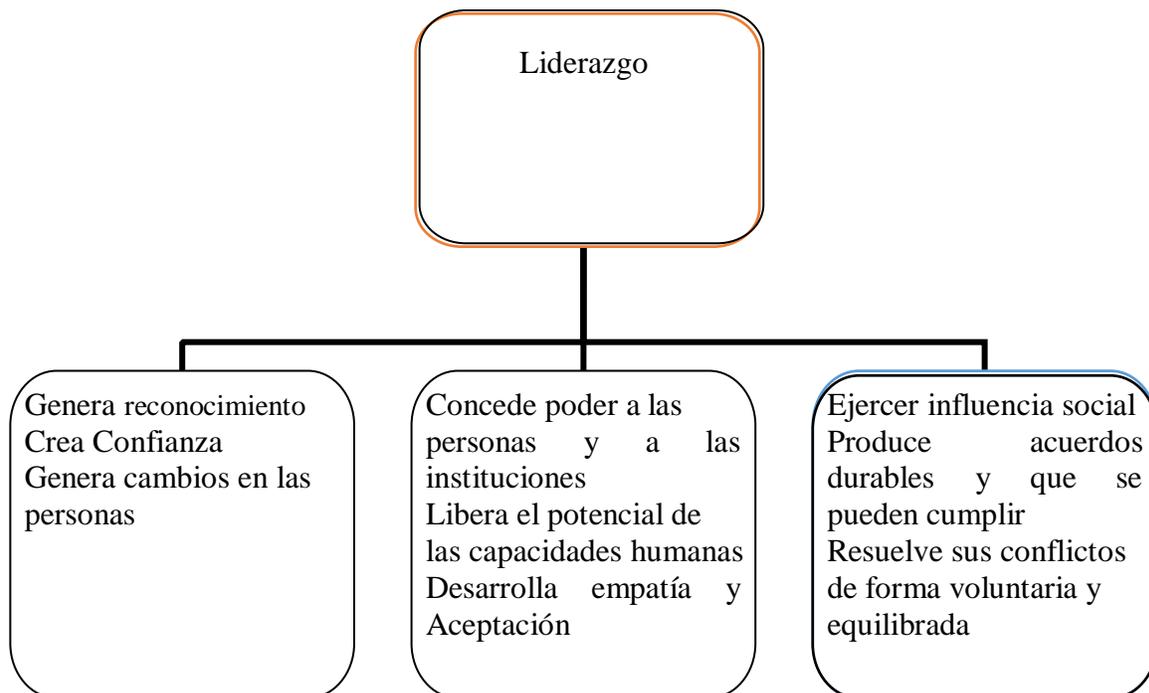
Por consiguiente, para ejercer un liderazgo es necesario reunir un cúmulo de cualidades entre ellas un trato cordial con el prójimo, dado que, para dirigir a un grupo de personas, el líder ha de mostrar respeto por sus seguidores.

Es así, como en la actualidad es común escuchar a la juventud que utiliza los sitios web, como facebook, instagran, twitter, etc., indicando ser seguidores en la red de un influencer, o líderes virtuales que ejercen ciertas influencias sobre sus seguidores en torno a moda o estilos de vida.

Además, esta persona que ocupa ese lugar especial dentro de un núcleo ya sea familiar, laboral o de ocio debe tener cierto grado de empatía con sus seguidores, es así que ese líder ha de ponerse emocionalmente en la posición de sus seguidores, para saber el motivo por el cual defiende los interés de ese grupo.

El Doctor Francisco Gorjón en su obra “Mediación su Valor Intangible y Efectos Operativos” nos ofrece como rasgos particulares de liderazgo la empatía, el reconocimiento y la aceptación, igualmente es un generador de cambios.

**Figura 3** *Rasgos de liderazgo*



Cabe señalar, que en las sociedades democráticas el liderazgo ha de obtenerse mediante el sufragio, es decir los ciudadanos van a las urnas de forma voluntaria y eligen a sus gobernantes, quienes gobernarán el país, realizando políticas públicas en beneficio de todos los ciudadanos.

Concluamos indicando que una de las cualidades principales de un líder es “servir”, dado que el líder es seguido por esa cualidad de estar siempre dispuesto a servir a sus semejantes o a la comunidad, en muchas ocasiones sin recibir remuneración o reconocimiento alguno.

### 1.7.5 Mediación

Para Gorjon Gómez (2015) conceptualiza la mediación como: “procedimiento pacífico y voluntario, que se lleva a cabo a través del diálogo, con la finalidad de que las partes inmersas en un conflicto, tengan la oportunidad de expresar sentimientos, necesidades, y emociones, dirigidos por un tercero neutral que guía el diálogo” (p.72).

Este agente (mediador), socorre a los involucrados que se encuentran en disputa a que se centren en las alternativas de solución de problemas de tal manera que se ponga fin a la situación; llevándolos a un compromiso de cumplir lo pactado entre ambos.

Entonces, por mediación se entiende como la "gracia para negociar" labor donde actúa una tercera personal, imparcial que provee los mecanismos para que la comunicación se desenvuelva dentro de un ambiente óptimo y velando que no se menoscabe a ninguna de las partes involucradas.

De acuerdo a Rodríguez Aguilar (2015), la función del mediador es:

“mejorar la comunicación entre las partes para que estas precisen con claridad el conflicto, descubran sus intereses y generen opciones para

realizar un acuerdo satisfactorio, de forma de lograr un proceso claro y justo, a objeto de encontrar la solución al conflicto”. (p.86).

La Ley 63 de 24 de agosto de 2008, que fundamenta la creación del sistema penal acusatorio señala en su procedimiento legal que los involucrados pueden solicitar en común acuerdo la remisión de la causa a las instancias dedicadas a la solución de conflictos ubicadas en el Órgano Judicial o a su vez pueden acudir a un centro privado legalmente reconocido.

Ciertamente, la Ley consiente que los procesos penales puedan finiquitarse, por medio de las alternativas de solución de conflicto como lo es a la mediación, siempre y cuando se trate de delitos cuyas causas consientan el desistimiento de la pretensión punitiva, como pueden ser homicidio culposo, inviolabilidad del domicilio, calumnia e injuria o hurto entre otros.

Entonces, para que la mediación se pueda dar con efectividad es necesario cumplir con dos requisitos:

Primero: las partes manifiesten su voluntariedad de negociar, la cual ha de ser espontánea y libre de toda coerción.

Segundo: tomar en cuenta la evaluación del juez, que deberá vigilar que el delito sometido a mediación, se encuentre dentro de los delitos desistibles y una vez, reunidos los requisitos señalados, la petición será avalada en acto de audiencia ante el Juez de la causa.

Es indiscutible, que la mediación es una de las técnicas alternas para la resolución de los conflictos, que produce entre las partes involucradas, su peculiaridad es su rapidez, al otorgarle a un tercero el aval para actuar con imparcialidad, propiciando una buena comunicación entre los involucrados, a fin de encontrar la solución a los conflictos que les aquejan.

En ese sentido el Doctor Cabello-Tijerina (2016), nos indica:

"la mediación es un instrumento dinamizador e innovador para la impartición de la justicia, donde las parte implicadas en un conflicto, buscan activamente la solución, a través del dialogo y valores como la tolerancia cooperación, solidaridad, empatía entre otros".

Es de importancia señalar, que el mediador a de cuidarse de ser imparcial, no mostrando inclinación por ninguna de las partes, sino más bien, llevándolos a que la solución de sus conflictos venga por parte de los involucrados.

El proceso de mediación en Panamá, se fundamenta legalmente en el artículo 52 del Decreto Ley N°5 de 8 de julio de 1999, que establece el Régimen General de Arbitraje, Conciliación y Mediación".

Textualmente el artículo 52 de la Ley 5 señala:

"Se instituye la Mediación como un mecanismo alternativo de solución del conflicto de manera no adversarial, cuyo objeto es obtener y facilitar la comunicación entre las partes mediante la participación de un tercero idóneo llamado mediador, esto en aras de lograr un acuerdo que facilite el diálogo y por ende, se dé fin a la controversia".

Es oportuno, indicar los principios rectores que dirigen el proceso de mediación como son: el principio de la autonomía de la voluntad en donde las partes voluntariamente emiten su consentimiento para resolver la causa con ayuda de un tercero.

Otros principios que orienta el procedimiento de la mediación es la confidencialidad del

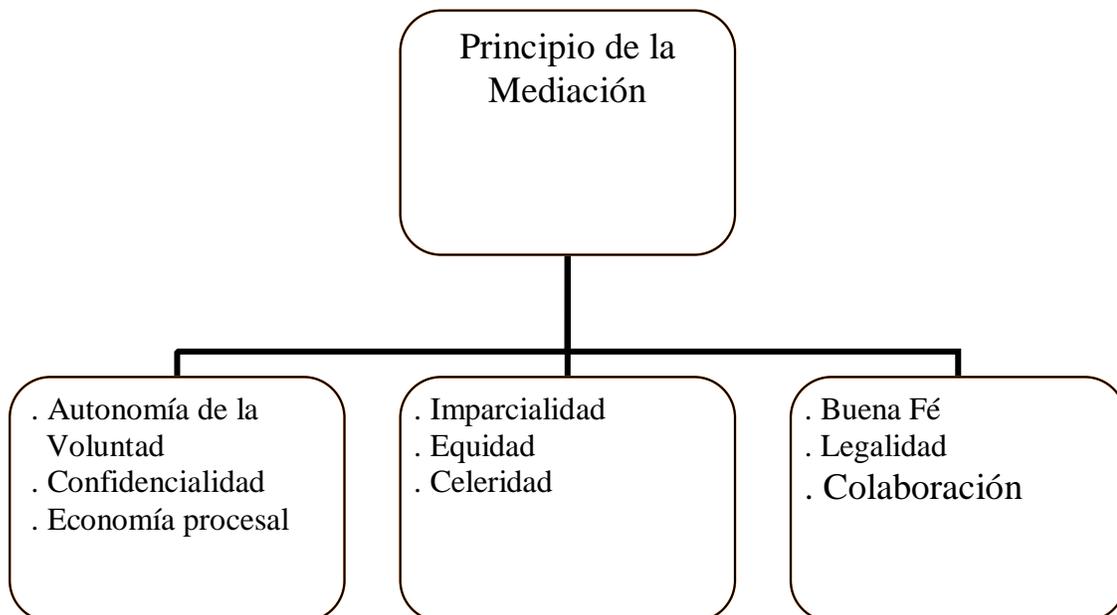
mediado, dado que es necesario crear un ambiente de confianza entre las partes, por tanto, lo tratado en las secciones de medición no debe ser ventilado en otros lugares o con personas ajenas al conflicto.

También se cuenta con el principio de economía procesal en donde las partes han de solucionar el conflicto de manera rápida, sin tantas formalidades y por consiguiente a un menor costo, eliminándose tanta burocracia y papeleo.

Por último, contamos con los principios de imparcialidad en donde ese profesional ha de estar debidamente autorizado por el Ministerio de Gobierno y Justicia, previo a la aprobación de adiestramientos en materia de negociación y el principio de equidad, en donde las decisiones emitidas han de ser justas y conforme a derecho

Figura 4

*Reglas para una Sesión de Mediación*



### 1.7.6 Conciliación

Conciliar se origina de la palabra latina "conciliare", que de acuerdo el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, (2014) significa "componer, ajustar los ánimos de quienes estaban opuestos entre sí" (p.65).

En el proceso de conciliación, actúa una tercera persona (juez), que es el encargado de solicitar a las partes llegar a un acuerdo. Existe una divergencia entre conciliación y mediación, la cual tiene que ver con el nivel de intromisión del mediador.

En la mediación el mediador mostrará imparcialidad, procurando que ambas partes lleguen a un acuerdo. En la conciliación, el conciliador puede injerirse presentando propuestas para convencer a ambos involucrados a fin de que logren un mutuo acuerdo.

En tal sentido Sáenz, K. & Gorjón, F. y Araujo Gallegos, con respecto a los medios alternos de solución al conflicto como suelen ser la conciliación o mediación nos indica:

Sáenz & Gorjón, (2015) "Los medios alternos de solución de controversias son un medio efectivo para que los conflictos puedan concluir satisfactoriamente y regresar tanto a los individuos como a los grupos o países la posibilidad de continuar con una interacción armonios y pacífica" (p. 25).

"Pero no todo conflicto es agresivo, cuando la incompatibilidad entre las partes es menor, no necesariamente tiene una salida agresiva, especialmente si lo que se vulnera es un interés y no un sentimiento" (Sáenz & Gorjón, 2015, p. 24).

"Cuando alguien ha sido parte en un conflicto toma conciencia de que también ha sido protagonista de su solución; obtiene un alto nivel de satisfacción y se fortalece su sentido de auto-responsabilidad. A partir de la

nueva confianza adquirida, la mediación y conciliación tiene efecto de formación en la convivencia, no sólo para las partes, sino también para la sociedad como un todo que se encuentra inmersa en conflictos” (Araujo Gallegos, 2005, p. 123).

Concluimos señalando que la conciliación judicial es la que se produce intrínsecamente en el proceso llevado ante un Juez, quien reúne a las partes para llegar armónicamente a un acuerdo, al proponerles las opciones para solucionar el conflicto.

Igualmente, existe la conciliación extrajudicial, que se realiza en privado con las partes, a fin de que el conflicto no culmine en la vía judicial, esta se realiza en centros privados y con personal debidamente calificado y autorizados.

Es de advertir, que la Ley 63 del 28 de agosto de 2008, que crea el sistema acusatorio, adopta en su artículo 206 la conciliación, indicando que solo procede la conciliación en los delitos que admiten el desistimiento y mientras se desarrolla el procedimiento el proceso se suspende por un término máximo de un mes.

En tal sentido, el artículo 206 del Código Procesal penal indica:

“En los delitos que admiten desistimiento de acuerdo con el artículo 201, el Ministerio Público promoverá la conciliación entre la víctima y el imputado. En estos supuestos, la conciliación tendrá lugar en el centro que escojan las partes. Mientras se adelanta la conciliación se suspenderá condicionalmente el proceso por un término máximo de un mes. Si se llega a un acuerdo conciliatorio, no habrá extinción de la acción penal hasta tanto no se dé cumplimiento a las obligaciones contenidas en el acta de conciliación. Si se incumple el acuerdo, se reanudará la acción penal, si se cumple, se extinguirá la acción penal y el acuerdo tendrá efecto de cosa juzgada”.

### 1.7.7 Conflicto

Para Silva García (2008), el conflicto es el "resquebrajamiento de la paz, se produce cuando dos o más personas con intereses divergentes entran en una confrontación, emprendiéndose una batalla con el objetivo de desacreditar o eliminar al oponente" (p.29).

El conflicto es un actuar normal del hombre, es decir, se presenta como una acción que interrumpe la calma dentro de la sociedad. En ese sentido, sin confrontación social no ocurrirían las transformaciones sociales con las cuales se han alcanzado conquistas en los ámbitos políticos, sociales, culturales, económicos y personales.

Los teóricos del conflicto social, tales como Schutz, sustentan que el conflicto social es el camino hacia el consenso que impulsa todo cambio dentro de una sociedad procurando así la convivencia pacífica de sus miembros.

En el compendio "Política Social para la Transformación Pacífica de Conflictos, Hacia un Bienestar Social" en el artículo "Intervención para la Gestión Positiva de Conflictos desde el Trabajo Social" Cabello Tijerina, P., nos indica "La gestión y transformación pacífica de los conflictos sociales se convierte pues en un prerrequisito indispensable para el desarrollo social, económico, político y cultural de las sociedades, y para el establecimiento del bienestar social". (Cabello Tijerina, 2019, pp. 75-76).

Por su parte, GODWIN, A. (2009), nos recomienda vías para *resolver Conflictos y establecer relaciones saludables, indicándonos al menos cuatro tipos de conflictivos:*

1- "Problemas de preferencia: Los conflictos surgen como consecuencias de las divergencias existentes entre las personas. Aquí un sujeto desea realizar algo de una forma, y el otro contrincante desea hacerlo de otra manera. Las contrariedades surgidas podrían ser importantes o de poca relevancia.

*2-Problemas de percepción:* Las divergencias se producen como consecuencia de diferencias de percepción. Aquí un sujeto le atribuye un significado incorrecto a las palabras o acciones del otro contrincante.

*3-Problemas de proceso:* Estos conflictos son la consecuencia de estar atrapado en la argucia del conflicto malo, aquí se encienden los mecanismos de reacción, prevalecen las reacciones y se activan las respuestas del otro rival. Una situación de problema de proceso se produce en medio de una conversación acalorada donde un competidor enciende el mecanismo de reacción del otro rival mediante una burla o sarcasmo. Ahora, en medio de la discusión surgen dos asuntos: el asunto original más un nuevo asunto, la burla e ironía de la otra persona.

*4-Problemas de presión:* La presión son acciones que dificultan la resolución de los conflictos. Aquí, las fuerzas externas al conflicto interno agotan el tiempo y la energía necesarios para resolver los problemas que iniciaron la controversia. “Por ejemplo, algunas parejas están tan presionadas por la limitación del tiempo que nunca se sientan para tratar de analizar las cosas. Otros ejemplos de problemas de presiones incluyen las dificultades financieras, los problemas de salud, el cansancio y la falta de privacidad” (Godwin, 2009, pp. 115-116).

Entonces para una transformación social es necesaria la existencia del conflicto, dado que a partir del problema los ciudadanos han de encontrar la solución, y en ese camino por encontrar una salida, los ciudadanos han de desarrollar la creatividad para la búsqueda de respuestas.

“Uno de los caminos para la edificación de este entorno es la creación de políticas públicas sociales especializadas en la gestión pacífica de los conflictos, como la mediación, la cual contribuye a empoderar a la ciudadanía en la autorregulación de sus controversias a través del diálogo, la cooperación, el respeto, la tolerancia y la empatía; elementos que instan a colaborar en el proceso reestructurador del tejido social, evitando el surgimiento de conflictos futuros y haciendo proclive paliar las barreras de la exclusión social”. (Cabello Tijerina, 2019, pp. 75-76).

Entre otras definiciones a la teoría del conflicto nos la otorga IGLESIAS ORTUÑO, E. (2019) en la obra *Mediación Social para los Nuevos Movimientos Sociales desde la Óptica del Trabajo Social*, donde Emilia De Los Ángeles Iglesias Ortuño y Reyna Lizeth Vázquez Gutiérrez en su

artículo Intervención para la Gestión Positiva de Conflictos desde el Trabajo Social, nos realizan un compendio del concepto conflicto.

Arellano define el conflicto como:

“una situación en la que dos o más actores, cuyos intereses son incompatibles o mutuamente excluyentes, se oponen en curso de acción que desarrollan para lograr los objetivos que se originan en esos intereses “.

Torrego sostiene:

“los Conflictos son situaciones en la que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo porque sus oposiciones, intereses, necesidades, deseos o valores son incompatibles, o son percibidos como incompatibles, donde juega un papel muy importante las emociones y sentimientos y donde la relación entre las partes en conflicto puede salir robustecida o deteriorada en función de cómo sea el proceso de resolución del conflicto”.

O Jares define el conflicto como: “un tipo de situación en la que las personas o grupos sociales buscan o perciben metas opuestas, afirman valores antagónicos o tienen intereses divergentes. Con esto, el autor quiere decir que el conflicto es un fenómeno de incompatibilidad entre personas o grupos, es decir, está en todo momento, es inherente a las relaciones humanas”. (Iglesias Ortuño, 2019, p. 44).

“El conflicto como fenómeno social “no se crea ni se destruye”, transforma” (Araujo Gallegos, 2005, p. 42).

“conflicto es, la interacción entre personas o grupos independientes que perciben la incompatibilidad de sus metas y la indiferencia mutua en el cumplimiento de dichas metas” (Folger citado por Araujo Gallegos, 2005, p. 46).

### 1.8 Matriz de Congruencia

Problema de Investigación	Pregunta	Objetivo general	Objetivo específico	Marco teórico	Hipótesis	Método	Instrumento de medición
El problema de investigación se centraliza en la búsqueda de mecanismos que aminoren los conflictos en las comunidades; estableciendo para ello, una cultura de paz en los barrios, que permita reducir la violencia doméstica y diversas infracciones y delitos. Evitando la saturación de expedientes en el ámbito judicial y administrativo producto del alto nivel de delincuencia y violencia, que va incrementándose día a día. Y, por último, reconocer el acceso de las personas vulnerables al sistema de justicia.	¿Cuáles son las características que debe invertir a un facilitador judicial comunitario para ejercer como agente de paz en su comunidad, y así neutralizar el acrecentamiento de la violencia y por consiguiente la saturación de expedientes en los Juzgados?.	Comprobar la eficacia del papel que desempeñan los facilitadores judiciales comunitarios como agentes de paz en sus comunidades	Reconocer la efectiva labor de los facilitadores judiciales comunitario en la cimentación y construcción de una cultura de paz.  Comprobar cuantitativamente el beneficio que aportan en sus comunidades los facilitadores judiciales.  Evidenciar cualitativamente los frutos alcanzados producto de las capacitaciones y docencia que ofrecen los facilitadores judiciales en sus comunidades.  Plantear un programa de capacitación destinado a lograr que los facilitadores judiciales comunitarios mejoren sus conocimientos con el propósito de desempeñar su papel como agente de paz	Facilitador Judicial comunitario  Cultura de paz  Tolerancia  Mediación  Conciliación  Conflicto  Liderazgo	Las características que debe poseer un facilitador judicial comunitario para ejercer como agente de paz en su comunidad, y así neutralizar el aumento de la violencia y por consiguiente la saturación de expedientes en los Juzgados son: liderazgo, manejo de conflictos y tolerancia	Cualitativo  Cuantitativo	Entrevista y encuestas

## **CAPÍTULO II. FACTORES RELACIONADOS CON EL INCREMENTO DE LA VIOLENCIA EN LA SOCIEDAD PANAMEÑA**

### **2.1 Antecedentes**

En términos generales, la conducta humana se identifica como la totalidad de acciones y reacciones de las personas frente a un conjunto de circunstancias y, con relación a la convivencia en sociedad, consiste en la capacidad de iniciar y establecer la interdependencia con otros individuos en las interacciones humanas.

Desde los tiempos primitivos, las distintas sociedades han establecidos normas (morales, religiosas, sociales) a las cuales la conducta individual debe adaptarse. Cuando hay una desviación deficiente que las infringe, los actos que se derivan causan trastornos en la convivencia social de tal manera que dichos comportamientos pueden desembocar en actos delictivos.

La conducta delictiva ha estado presente, en menor o mayor grado de expansión, en el acontecer histórico del ser humano, por la tendencia instintiva que incentiva al hombre a decidirse por fomentar el bien o el mal como personalidad autónoma y responsable de sus actos y de su conducta social.

En los tiempos modernos, se ha ido creando instituciones o autoridades tendientes a prevenir, reprimir, castigar y resocializar a individuos cuyos trastornos de conducta los ha llevado a delinquir.

A nivel teórico la criminología plantea la incidencia de diversos factores que influyen en el surgimiento de conductas delictivas, éstos son los factores endógenos y exógenos; los primeros de naturaleza propia del hombre los cuales vienen dado genéticamente y los seguidos son adquiridos por una relación hombre medio ambiente.

En Panamá ha estado presente siempre el fenómeno social de la delincuencia juvenil, si se toma específicamente el período 2014- 2018 los actos infractores cometidos por menores de edad, estadísticamente se desglosan así:

**Tabla 3**

*Menores Infractores Atendidos en el Tribunal de Menores (año 2014-2018)*

<i>Actos Infractores</i>	<i>2014</i>	<i>2015</i>	<i>2016</i>	<i>2017</i>	<i>2018</i>
<i>Contra el Patrimonio Económico</i>	<i>1664</i>	<i>2839</i>	<i>2618</i>	<i>1390</i>	<i>1156</i>
<i>Contra la Vida e Integridad Personal</i>	<i>529</i>	<i>819</i>	<i>745</i>	<i>393</i>	<i>297</i>
<i>Contra la libertad e integridad sexual</i>	<i>475</i>	<i>737</i>	<i>725</i>	<i>550</i>	<i>324</i>
<i>Contra la seguridad colectiva</i>	<i>609</i>	<i>881</i>	<i>754</i>	<i>430</i>	<i>332</i>
<i>Contra el Orden Jurídico Familiar</i>	<i>228</i>	<i>379</i>	<i>345</i>	<i>245</i>	<i>156</i>
<i>Contra la Libertad</i>	<i>28</i>	<i>56</i>	<i>67</i>	<i>24</i>	<i>12</i>
<i>Contra la Fe Pública</i>	<i>16</i>	<i>16</i>	<i>10</i>	<i>11</i>	<i>11</i>

***Fuente: Contraloría de la República de Panamá. Estadísticas de Detención de Menores Infractores, 2019.***

Para aclarar el concepto utilizado ha de entenderse como acto infractor la comisión por parte de un menor que ha cometido delitos tipificados en el Código Penal, el Código Administrativo y en las leyes que abordan estos temas.

De acuerdo con estas cifras oficiales, la cantidad de actos infractores cometidos por menores resultaban elevados en los rubros correspondientes a los delitos contra las personas, contra la propiedad y en menor cantidad contra la fe y el orden público respectivamente.

En 2014 se producen 1664 delitos por menores contra la propiedad; al año siguiente se incrementa a 2839 casos, disminuyendo en 2016 a 2,618 delitos decayendo en 1,390 delitos en 2017 y en 1,156 al finalizar el año 2018.

Cabe resaltar que los delitos Contra el Patrimonio son los de mayor registro estadísticamente, esto se debe a que dicha figura encierra conductas tales como la estafa, apropiación indebida, daños y perjurios a la propiedad, usurpación, robo, hurto y otras.

De los delitos contra la propiedad, señala la misma fuente, las cifras más altas de menores se dan en hurtos y robo. Veamos:

**Tabla 4**

*Hurtos y Robos cometidos por Menores (2014-2018)*

Años	Hurtos	Robos
2014	380	1105
2015	1098	1180
2016	1108	1078
2017	1067	1097
2018	502	517

**Fuente: Contraloría de la República de Panamá. Estadísticas de Detención de Menores Infractores, 2019.**

En 2014, las cifras de hurtos cometidos por menores de edad bajo a 380. A partir de ese año se da un súbito incremento, es así como se registran cifras que superan el quinquenio de 2014, es así como del 2015 al 2017 se presentan incrementos de 1098, 1108 y 1067 casos, produciéndose para el año 2018 una disminución consistente de 502 casos.

En cambio, los robos suben en el bienio 2014 y 2015. A partir de ese bienio se dan disminuciones apreciables, tal como se aprecia en los años 2018, 2017 y 2016 con 517, 1,097, 1,078 casos de robos respectivamente.

De las faltas cometidas contra las buenas costumbres y contra el orden, resalta la conducta desordenada (casos de proxenetismo, actitud sospechosa, prostitución clandestina, deambular a deshoras e irrespeto en el hogar). En el quinquenio que se ha venido considerando se dieron las siguientes cantidades de faltas.

**Tabla 5**

*Casos de Conducta Desordenada (2014-2018)*

Años	Casos de Conducta Desordenada
2014	433
2015	430
2016	510
2017	468
2018	570

***Fuente: Contraloría de la República de Panamá. Estadísticas de Detención de Menores Infractores, 2019.***

Al observar las cifras contenidas en el cuadro N°7 se perciben oscilaciones entre las disminuciones e incrementos anuales de la falta de conducta desordenada; cometida por menores de edad a los que se dieron en 2014.

También son dignas de considerar las faltas cometidas por los menores contra las personas. Examinemos las siguientes:

**Tabla 6***Faltas Contra las Personas cometida por Menores de Edad*

Años	Lesiones Personales	Homicidio
2014	96	56
2015	123	52
2016	130	49
2017	105	50
2018	89	53

**Fuente: Contraloría de la República de Panamá. Estadísticas de Detención de Menores Infractores, 2019.**

Las lesiones personales cometidas por menores de edad en 2014 suman 96 casos, en 2015 aumentan a 123 casos, para volver a aumentar en 2016 a 130. En 2017-2018 decaen a 105 y 89 casos respectivamente.

En 2014 se cometieron 56 casos de homicidios por jóvenes menores de edad. En 2015 se redujeron a 52, decreciendo lentamente en 2016 a 49 casos, los cuales se ven aumentados en los años 2017 – 2018 a 50 y 53 casos respectivamente.

## 2.2 Desintegración familiar

Por naturaleza, el hombre nace con un núcleo social constituido por la familia que nos es más que el producto de la unión entre seres humanos, que en la mayoría de los casos los unen los lazos de consanguinidad, por ejemplo, un hombre y mujer.

Es en el hogar donde el niño ha de ver satisfechas sus necesidades vitales (alimentación, techo, abrigo, protección, salud, etc.) y donde comienza a enraizar las primeras orientaciones, preliminares de una educación hogareña de carácter espiritual y moral, de acuerdo con las

tradiciones culturales nacionales. Tal obligación es la que se identifica bajo el concepto de Patria potestad.

Por derecho natural, el padre y la madre de los hijos que le son comunes, constituyen normalmente una base integrada, dentro de la comunidad de la familia. Sin embargo, esa unidad integrada se rompe por la ausencia definitiva de uno de los padres (divorcio o desaparición, muerte, abandono, etc).

Esta separación, afecta la estructura natural del hogar, proporcionando la desintegración familiar y la presencia de los llamados hogares incompletos, de consecuencia imprevisibles en el adecuado proceso de crecimiento y madurez de la personalidad de los hijos.

Otra forma en que se puede ver afectada la unidad del hogar es mediante los llamados hogares disfuncionales, los cuales se caracterizan por tener todos sus miembros viviendo bajo un mismo techo, pero sus relaciones intrafamiliares son nulas producto de los continuos enfrentamientos que se dan entre sus miembros.

Las tradiciones culturales, nacionales, consideran siempre al padre como la cabeza de la familia, es quien ejerce los controles de autoridad y hace los aportes económicos para el sostén del hogar.

Por su parte, La madre es el símbolo de la ternura, de la protección y la atención de los hijos, en el proceso de la educación familiar, sin desmedro de la cooperación que pueda aportar a la familia, si dispone de un salario.

Con la ausencia absoluta de uno de los padres, se produce la desintegración familiar, que es definida en el diccionario de psicología como: “El proceso por el cual una familia natural pierde su organización y se disuelve en partes o unidades separadas o segregadas”. (Howard, 2014)

En ese sentido, la concibe como sinónimo desmoralización social, es decir, como un fenómeno que corrompe las costumbres que sustentan la integración de la familia bajo la tutela de ambos padres, salvo el caso de muerte de una de las partes.

Según el censo de 2010, existían en la República de Panamá 3, 662,000 habitantes, divididos en 1,830,234 hombres y 1,812,453 mujeres. Existiendo 912,590 hogares, de los cuales 264,989 eran incompletos, de distintos tamaños, bajo la tutela de las madres. (Contraloría General de la República, 2010).

**Tabla 7**

*Hogares Incompletos en la República de Panamá, según tamaño a cargo de la Madre de Familia. En cifras absolutas y porcentajes. Censo 2010.*

Tamaño del Hogar	Cantidad de Madres	Porcentajes %
Total	264, 989	100.00%
1	44, 289	16.7
2	61, 379	23.1
3	56, 296	21.2
4	41, 000	15.4
5	25, 774	9.7
6	15, 588	5.8
7	8, 778	3.3
8	5, 718	2.1
9	2, 336	0.8
10 y más	3, 831	1.4

**Fuente: Contraloría de la República de Panamá. Instituto Nacional de Estadística y Censo. 2010**

La mayoría de los hogares cuya cabeza de familia son las madres, se aglutinan entre las que son responsables de un número de hijos que oscilan entre uno y cinco proles. De este grupo, los mayores índices corresponden a los que tienen, por orden de rango, dos hijos (23.1%), tres hijos ( 21.2%), un hijo (16.7%), cuatro hijos (15.4%) y cinco hijos (9.7%).

Por debajo de estas cifras absolutas y relativas destacan las que tienen seis hijos (5.8%) y siete (3.3%), mientras que el 4.3% tienen entre ocho y diez, y más hijos. El 2.1% cría a ocho proles, el 0.8% a nueve y el 1.4% a diez o más.

Estas familias desintegradas representan el 29% del total de 912,590 hogares que existen en la República, bajo la autoridad de lo que el lenguaje popular identifica como madres-padres.

La ausencia de los padres de esos hogares deshechos, independientemente que las madres trabajen o no, produce cambios en todos los conjuntos de la vida familiar, que tiende a influir en los hijos. De acuerdo con la psicóloga norteamericana (Hurlock, 1966):

“El tiempo en que ocurre esta ruptura de la familia en la vida del niño es tan importante como, si no más importante que lo que ha causado esta ruptura. En la temprana infancia resulta traumática para él y le causa inseguridad. En la edad escolar se le produce un daño emocional que se traduce en una mala conducta en casa, la escuela. En los adolescentes y jóvenes se han atribuido muchos casos de enfermedades mentales, especialmente del tipo maniaco depresivo” (p.42).

La prenombrada psicóloga destaca, además, que los sentimientos de inseguridad, de inadecuación, de no ser deseados los hijos, pueden tratar de conformarse a los deseos de otros adultos, dentro y fuera del hogar, desarrollando frecuentemente una personalidad mal adaptada, socialmente porque se les priva, principalmente a los varones, de la fuente estable de identificación que necesita para aprender el papel masculino apropiado.

En fin, para esta científica, mientras más jóvenes sean los hijos al momento de la desintegración familiar más vulnerables serán para desarrollar conductas criminales y delictivas que le afectaran en el devenir de su madurez.

Aunado a los conflictos y sentimientos psico-emocionales que pueden trastornar la conducta socialmente aceptada de los hijos de hogares incompletos. Conflicto como el cambio económico que se produce con la ausencia del padre, más cuando ha sido generoso e interesado por los hijos, inspirando amor y no temor y, contribuyendo substancialmente a su manutención.

Consideramos, a manera de ejemplo, la mediana de las entradas económicas mensuales de hogares incompletos en la República, en donde la cabeza del hogar es la madre.

Tabla 8

*Mediana de Ingreso Mensual en la República, según tamaño del hogar y la mujer como Cabeza de familia*

Tamaño del Hogar	Hogares	Mediana del Ingreso	Porcentaje
Totales	264, 989	305	100.00%
1	44, 289	259	16.7
2	61, 379	358	23.1
3	56, 296	365	21.2
4	41, 000	440	15.4
5	25, 774	575	9.7
6	15, 588	621	5.8
7	8, 778	630	3.3
8	5, 718	736	2.1
9	2, 336	770	0.8
10 y más	3, 831	761	1.4

Fuente: Contraloría de la República de Panamá. Instituto Nacional de Estadística y Censo. 2010

Se ha calculado que el costo de la canasta familiar, oscila entre los B/370.00 a los B/400.00 mensuales, aproximadamente, para 2016. Si ello es así, se observa en la tabla N°8, el 61% de los hogares incompletos están, incapacitados para proveerse de alimentos adecuadamente, El resto que devenga B/440.00 y B/761.00 atraviesan las mismas limitaciones, pues se trata de familias más numerosas que las anteriores.

Ello implica, además, que otras necesidades vitales de estas familias quedan insatisfechas; como las referidas a la vivienda, salud, educación, vestido, calzado y recreación, entre otras, lo que se puede identificar como un estado social de pobreza o de extrema pobreza.

Carencias que conducen a crear las condiciones para la mendicidad infantil, la venta de productos y servicios por niños y adolescentes en las calles de las urbes, la prostitución juvenil, el hurto y el robo a mano armada, y la venta y tráfico de drogas.

En fin, el desempeño en actividades ilícitas e lícitas de menores en calle y avenidas, a fin de satisfacer intereses personales de lucro o bien contribuir al bienestar económico de las familias de donde proceden, bajo la indiferencia y permisibilidad de grupos de madres, agotadas por el doble rol antinatural de ser padres y madres.

### **2.3 Influencia Perniciosa del Entorno Social**

Resultaría contraproducente recurrir a referencias teóricas para sustentar la calidad del entorno social actualizado y evidente del país. Ante los ojos de propios y extraños, la sociedad panameña proyecta una imagen de inseguridad pública, violencia, criminalidad, delincuencia, drogadicción y el tráfico de drogas.

Situaciones de inseguridad que afecta a todos los estratos sociales de la nación. En el Diario La Prensa el Director de la policía (Dornheim, 2021) afirmaba: “Cifras de la Policía Nacional (PN) dan cuenta de un aumento significativo en los casos de violencia doméstica,

hurto, robo, lesiones personales y homicidio durante el primer semestre de este año en comparación con el 2020". (Informe de Gestión Judicial. Diario La Prensa, Panamá, 6 de julio de 2021, p. 7-A).

En efecto, cotidianamente los medios de comunicación social (periódicos, radio y televisión) dan cuenta de robos a mano armada, secuestros, crímenes, desapariciones, consumo y tráfico de drogas, posesión ilícita de armas de fuego de distintos calibres, con las que se ven involucrados menores de edad, principalmente en la ciudad de Panamá y Colón.

Sabido es que en la Provincias de Panamá y Panamá Oeste (Chorrera y Arraiján) y el Distrito de San Miguelito, los ciudadanos no se arriesgan a frecuentar en horas nocturnas, ni aún durante las horas del día, sectores como chorrillo, Curundú, Calidonia, San Miguelito, Juan Díaz, Río Abajo y Pedregal, entre otros.

En esta sociedad sustentada en una cultura criminal y delictiva, se movilizan niños y jóvenes a través de calles y avenidas a todas horas, constituyéndose en víctimas potenciales y propicias de adultos delincuentes para comprometerlos en actos antisociales e ilícitos.

Todo lo planteado, según la psicóloga panameña Smith, (s.f.) conlleva a un deterioro humano sistemático causado por: "Problemas como la marginación, la brecha económica en la sociedad actual, la escasez de vivienda, el abandono del Gobierno y la desintegración familiar que no pueden resolverse simplemente con discursos y toletes".

Aunado a esos problemas sociales, la situación de delincuencia en jóvenes menores de edad se agrava con la drogadicción y en el tráfico de drogas. En las corregidurías y juzgados nocturnos de Colón, se presentan a todas horas casos de jóvenes arrestados o denuncias de algún tipo de infracciones a la Ley, principalmente de delitos relacionados con las drogas.

Ese flagelo social ha estremecido los cimientos de los valores tradicionales y costumbres nacionales, que ha involucrado a las instituciones oficiales (Órgano Ejecutivo, Órgano Judicial, Órgano Legislativo) y se ha infiltrado en los diferentes niveles de la educación, que ha rebasado los límites de la capacidad de las instituciones carcelarias y los tribunales para menores de edad.

Tales condiciones sociales vienen gestando una cultura delictiva y criminal que requerirá de los esfuerzos de un liderazgo político, cívico, moral y espiritual, capaz de contrarrestar sus efectos en las jóvenes generaciones y de las cuales dependerá la calidad del futuro nacional.

## **2.4 Situación Económica**

Las satisfacciones vitales de la familia están condicionadas por los recursos económicos que aporten las cabezas de hogares y aún, de parientes que convivan bajo el mismo techo, y esos recursos son dependientes del valor y calidad de su fuerza de trabajo.

En época de auge o de crisis económicas, la empleomanía puede verse incrementada o disminuida en las fuentes de ocupación, respectivamente, o bien mejorar o desmejorar los niveles de salarios de la fuerza laboral, incidiendo en la economía familiar.

Actualmente el país se encuentra en una profunda crisis económica producto de la pandemia del Covid-19 que azota el Istmo y por consiguiente al mundo, en Panamá, la pandemia se inicia en marzo de 2020, cuando ingresa por el aeropuerto procedente de Baraja, España una mujer de 40 años, convirtiéndose oficialmente en el primer caso positivo.

No obstante, el Gobierno para contrarrestar la falta de empleos producto de la pandemia que nos aqueja desde 2020-2021 y actualmente con la variante del Cobit "Omicron" del año 2022, ha procedido a entregar vales de comida a la población, vales de combustibles a los transportistas como paleativos para contrarrestar la difícil situación económica.

### 2.4.1 Desempleo y Sub empleo

En la actualidad, el índice de desempleo en el país es alto. De acuerdo con la periodista del diario El Siglo de Panamá, Ceballos (2021), expreso: “La economía del país sigue golpeada por la pandemia y actualmente hay más de 142 mil 266 personas con contratos suspendidos. La realidad es que el desempleo que se vive actualmente es la mayor tasa registrada en los últimos 20 años” (Diario El Siglo, Panamá, 12 de abril de 2021, p. 4-A).

En la ciudad de Panamá, parecer mitigarse como consecuencia del efecto acumulativo del crecimiento económico de años precedentes. Sin embargo, en otros centros urbanos del país, los pocos empleos creados han sido en forma de subempleo.

Al hacer referencia a la edad de la población, económicamente activa, más afectada agrega la periodista Armuelles, (2019): “Hasta agosto del 2019, el desempleo de los jóvenes entre 15 y 29 años en el país fue de 57.1%, según la encuesta de mercado laboral de la Contraloría General de la República. En este contexto, la entidad también estimó que de cada 100 de estos ciudadanos, 57 tienen entre 15 y 29 años de edad, que comprende población laboral joven” (Diario La Estrella de Panamá, 4 de diciembre de 2019).

Evidentemente, la falta de entradas económicas limita las posibilidades de esos jóvenes de satisfacer sus propias necesidades materiales y recreativas, así como la de contribuir al presupuesto familiar, lo que los hace vulnerables a las tentaciones de cometer actos ilícitos para hacerse de dinero.

Por otra parte, el subempleo no garantiza la tenencia de un salario fijo. Agrupa a una población, por lo general constituida por vendedores ambulantes y buhoneros de todas las edades y de ambos sexos, que saturan las aceras, avenidas y calles de las áreas

metropolitanas, principalmente en la ciudad de Panamá, y cuya subsistencia resulta dependiente de las ganancias cotidianas que puedan obtener.

Entre esta población se encuentra menores de edad de ambos sexos, arriesgándose a los peligros, influencias nocivas y a todo tipo de tentaciones ilícitas que saturan las calles de las urbes, cuando normalmente deberían acudir a un centro de enseñanza o bien en sus hogares, cooperando en las tareas domésticas.

### 2.4.2 Niveles de salario

En la tabla N°8, anticipamos la mediana de ingresos generales en el país, según las cabezas de familia. Sin hacer tal distinción, el periodista Manuel Álvarez C., en un reportaje referido al tema, ilustra: “Formalmente la mediana de salarios de las mujeres es de (B/380.00) un poco mayor que la de los hombres, pero cuando se va al nivel de ingresos por grado de instrucción, los hombres reciben mucho más que las mujeres” (Diario La Prensa de Panamá, 17 de agosto de 2018)

Para los hogares completos del sector rural, donde ambos padres laboran, los niveles de los salarios tienden a satisfacer las necesidades vitales, pues generalmente disponen de alimentos y techo, por estar cerca de los centros de producción agropecuaria y disponer de viviendas propias, por humildes que sean.

En cambio, en las urbes, los egresos de las familias incluyen, además de la canasta básica familiar, gastos referidos a ciertos servicios sociales (agua, luz, gas, alquiler y recreación, entre otros) que, comparados con los ingresos, desequilibran el presupuesto hogareño en las familias de menores ingresos.

No en vano, a fin de evitar el pago de alquileres, permanecen en casa condenadas, o bien construyen barriadas marginadas en el perímetro de las ciudades del país, constituyéndose en

cinturones de miseria, en los que la promiscuidad, el alcoholismo, el tráfico de drogas, la criminalidad y la delincuencia inciden en el avance integral de los menores de edad, sumándose a tales actos desdeñables, en su afán por sobrevivir en medio de la pobreza.

### **2.4.3 Comportamiento de los Índices de Pobreza**

En la República de Panamá, se puede decir que la mayoría de las personas pobres se ubican en las áreas rurales y en las comarcas indígenas, donde la tecnología y el desarrollo se les impide su llegada, producto de la falta de vías de acceso, como carreteras.

En tal sentido, el Ministerio de Desarrollo y Bienestar Social en su informe de 2016, indico "que mientras que para el país el consumo per cápita se ha estimado en B/.1, 821 al año, el consumo promedio de los pobres, incluidos los pobres extremos, es apenas B/506 y el de las personas no pobres es B/. 2,604 al año".

La persistencia de la miseria en el país se debe a la ausencia de una política económica que contribuya a incrementar la empleomanía y en los niveles de ingresos, en razón de una ley general de salarios que le garantice al panameño una vida decorosa.

Sin perder de vista la reestructuración del Sistema Educativo Nacional, a fin de que la oferta de profesionales de distinta índole, respondan a las expectativas del mercado laboral nacional, pues la formación personal es una de las vías disponibles para las clases pobres de mejorar su status socioeconómico, de manera lícita.

## **2.5 Educación**

Históricamente, la escuela ha sido la institución social por excelencia para transmitir a las nuevas generaciones los valores, tradiciones y costumbres socialmente deseables, en cualquier país, al mismo tiempo que la prepara para el trabajo productivo. Es una extensión y

enriquecimiento de la educación que se ha venido ofreciendo en el núcleo familiar, de manera empírica o incidental.

Es de suponer, que el nivel más alto aprobado por una persona (primario, secundario o superior), normalmente arroja luz sobre su formación académica, cultural y profesional y viceversa.

De acuerdo al censo de 2010, de una población de 3,662,000 habitantes, 148,747 son analfabetas, correspondiendo un 93.49% de la población alfabetizada, tomando un informe del año 2018, emitido por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura señaló que Panamá mantiene una alta población alfabetizada, sin embargo, advierten sobre la baja calidad de la misma.

Los índices de analfabetismo y de primaria incompleta de las cabezas de familia (hombres o mujeres) son dos rangos de mayor riesgo ante la pobreza y el desempleo.

Sabido es que los hijos incorporan por proyección, las imágenes de los padres, por la necesidad de protección y por la manera de ser de su psiquismo, viven en un común magnetismo, dependiendo, por lo tanto, del calor del hogar.

Por otra parte, el psicólogo Carneiro Leao, (1990) en su obra *Adolescencia*, afirma: “Nuestros hábitos, nuestras palabras, nuestros pensamientos, nuestras aspiraciones, nuestras ideas, nuestras satisfacciones, nuestras responsabilidades, nuestra moralidad, nuestra religión son los resultados de nuestro ambiente familiar y social y de la educación recibida en los primeros años” (p.56).

En consecuencia, en hogares donde predominan los más bajos niveles de escolaridad de las cabezas de familia, los estímulos educativos resultan limitados, así como los del entorno social, en las que acción y reacción con las personas que los rodean determinan que los jóvenes desarrollen una personalidad anormal, sin que aprovechen las oportunidades

educativas que la escuela ofrece de formarse, para contrarrestar las influencias nocivas que las hacen vulnerables a la delincuencia y criminalidad.

## 2.6 Naturaleza y Calidad de las Relaciones Interpersonales

Desde que nacen los individuos, son influidos por las relaciones interpersonales, consciente o inconscientemente, que operan en grupos sociales en que se agitan (familia, escuela, entorno social, etc.) de los cuales aprende formas de conductas, por el proceso psicológico natural de imitación; el cual consiste, según un diccionario de Pedagogía (Murgas, 1980), en:

“La ejecución involuntaria o voluntaria de la expresión, actitudes, sentimientos o modos de conducta con los que toma contacto un ser vivo dentro de su ambiente social. Puede ser reflejo (automatismo de mando), instintiva (por curiosidad, placer o afán de predominar sin plena consciencia) y consciente (por aprobación reflexionada del modelo”. (p. 341)

Cobra especial interés un grupo social en particular, a los cuales se incorporan en forma natural los jóvenes, y que se identifica comúnmente como “la pandilla”.

La psicóloga norteamericana Hurlock, (1996) en su obra Desarrollo Psicológico del niño, concibe las pandillas como:

“La pandilla es un grupo local espontáneo sin autorización externa ni objetivo socialmente aprobado. Aunque los adultos pueden saber que se está organizando, la forman los niños mismos, sin ayuda de los padres, maestros ni organizaciones juveniles. Es un esfuerzo por parte de los niños de crear una sociedad adecuada que satisfaga sus necesidades”. (p.372)

Las pandillas típicas y legítimas, están integradas por menores con intereses comunes y varían según la comunidad. Se organizan espontáneamente para practicar toda clase de juegos y deportes; realizar actividades sociales (excursiones, reuniones, bailes, etc.) o molestar a otras personas, especialmente a los miembros de otros grupos, del sexo opuesto, los ancianos, y pelear.

Mientras más bajo sean los niveles socioeconómicos de las comunidades donde estén ubicadas las pandillas, más vulnerables son a trastocar sus objetivos legítimos llevando al menor a imitar fechorías y a iniciarse en el vicio (fumar, consumir alcohol e iniciarse en la drogadicción) para satisfacer los requerimientos de sentirse bien.

Encuentran sus modelos de conducta, en los adultos de su entorno social, en ciertos programas televisivos, y en el cine. De esta manera se corrompen los propósitos naturales de este grupo social, por conductas desviadas de sus propios miembros, por un liderazgo interno moral, social y legalmente inaceptables o bien externos, bajo influencia de adultos inescrupulosos.

## 2.7. Las pandillas

Las pandillas en Panamá están en plena evolución, las cuales se caracterizan por la frialdad con que cometen los actos delictivos. La mayoría de sus integrantes son menores de edad, pero también están integradas por adultos.

Para el año 1984 reportes policivos indicaban que un grupo de adolescentes en el barrio del Chorrillo eran los causantes de una serie de delitos ocurridos en el sector. Este grupo fue identificado como los integrantes del clam “agua”.

Esta pandilla se originó de los fuertes aguaceros que inundaban las principales vías del sector y estos adolescentes con el pretexto de evacuar los autos afectados por las corrientes de agua procedían a asaltar a sus conductores.

El clan “agua” según investigaciones llevadas cabo por la Policía Técnica Judicial dejó de funcionar a consecuencia de la intervención armada a Panamá en el año de 1989.

Al inicio de la década de los 90 reportes indicaban que jóvenes con arma en mano asaltaban a ciudadanos en las principales vías del área del Chorrillo. Perfiles informativos establecieron que se trataba de una nueva pandilla o grupo identificado como los “Tiny Toon”, anterior clan “agua”.

El promedio estimado, para un adolescente que muestra interés por una determinada pandilla del sector, es de 8 a los 14 años de edad.

La edad comprobada, de un adolescente identificado como integrante de pandilla es de 15 a 17 años de edad, el promedio estimado en un adulto identificado como integrante de pandilla es de 18 a 25 años.

La mayoría de las pandillas en Panamá provienen de familias humildes y desde pequeños conviven las contingencias propias del sector, tales como trifulcas, homicidios, hurtos, drogas, robos y violencia doméstica.

Los nombres utilizados por los menores, para identificar pandilla, se originan de programas televisivos de violencia, dibujos animados y artistas de la música raps.

Investigaciones efectuadas por la policía Técnica Judicial, han revelado que la mayoría de las pandillas organizadas que operan en el Distrito de Panamá, Colón y Chiriquí son dirigidas por adultos que se escudan en los menores para cometer sus fechorías, a razón del trato

especial que se les dispensa la legislación actual al menor infractor, así el mayor de edad procura su impunidad.

Las pandillas en Panamá están relacionadas con los delitos de homicidio, hurto de autos, robo a mano armada, consumo y tráfico de drogas, extorsión y lesiones personales, y muchos de sus jóvenes integrantes incursionan en el sicariato.

En cuanto a su aspecto personal, muchos usan tatuajes, elaborados con tinta china, identificando la pandilla, cortes de cabello especiales según sus gustos o a la moda, dientes de oro, visten ropa sport, utilizan zapatillas de buena marca.

Igualmente, prefieren las pistolas de 9 mm y el revólver calibre 38, tienden a delimitar su territorio con grafitis o dibujos pintados con aerosol en las paredes, además utilizan un lenguaje (argot) propios que los identifica.

En la ciudad de Panamá, se han identificado según reporte del diario La Prensa para el año 2021, un número de 159 pandillas, las cuales se han aglutinado en Panamá, Colón y Chiriquí concentrando 90, 33 y 19 pandillas respectivamente.

Entre las que se destacan en el área del Chorrillo los Tonny Toon, Chuquies, Kilimanyaro, Bagdad; en Calidonia se localizan los Kriss Kross, Chanfles, Los Locos Adams y otros, en el Distrito de San Miguelito en el área de Samaria operan Los Millonarios, en los Andes Los cariñositos y en San isidro Los Snokers.

A estas pandillas callejeras también la integran menores de edad del sexo femenino. De acuerdo a datos recabados por la policía de menores se calcula que en el área metropolitana operan 99 pandillas.

Para el fiscal de delincuencia organizada, Murgas, (2021), en entrevista concedida al diario

Metro Libre, señaló: “A pesar de que existen 160 organizaciones delincuenciales, siguen siendo Bagdad y Calor Calor las que mayor fortaleza han tenido en Panamá, y muchas de las que cuentan con menor cantidad de integrantes son subcontratadas por estas agrupaciones más fuertes para la comisión de delitos como homicidios y robos”. (Metro Libre, 26 de mayo de 2021).

En suma, las causales de la delincuencia juvenil involucran un problema grave y complejo en el país, que tiene que ver con trastornos de la conducta integral de los menores, debido a su propia salud mental, a situaciones deficitarias familiares y económicas, a los bajos niveles de formación académica, moral y espiritual, y a la baja calidad del entorno social, en el que viene desarrollándose su vida cotidiana.

La interacción concentrada de esos factores negativos, limitan el normal desarrollo individual y social de los menores, propiciando las condiciones de donde emergen los jóvenes infractores o delincuentes.

## **CAPITULO III. MARCO LEGAL DE LOS MASC Ó MÉTODOS ALTERNOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN PANAMÁ**

### **3.1 República de Panamá**

Panamá, está ubicada en el Continente Americano, específicamente en Centroamérica, sus linderos territoriales son: al norte con el Mar Caribe y al sur con el Océano Pacífico, al sureste con la República de Colombia, al oeste con la República de Costa Rica, el idioma oficial es el español, sin embargo, hay un fragmento de la población que habla inglés, como producto de la actividad comercial.

La extensión territorial del territorio panameño es de 75,417 kilómetros cuadrados, con una población, según el Censo del año 2010 existían 4,034,119 habitantes siendo la capital la que condensa la mayor concentración de habitantes.

El Canal de Panamá, aporta al Estado en ingreso por peaje alrededor de \$1,768.4 millones, seguido de otros sectores tales como: turismo y el comercio, cuyos aportes son rubros de gran importancia para el crecimiento del país.

#### **3.1.1 Constitución de la República de Panamá**

Jurídicamente, Panamá cuenta con una Constitución Política, promulgada en 1972, con importantes reformas en los años 1978, 1983, 1994 y 2004, siendo este el último Texto Único de la Constitución Política publicado en Gaceta Oficial No. 25176.

Cabe señalar que la Carta Magna de la República de Panamá, señala en su Título III, los Derechos y Deberes Individuales y Sociales. En él se consagran los derechos que protegen a los ciudadanos.

Entre ellos está el derecho a la vida y el respeto a la dignidad humana, así como el deber del Estado de proteger el patrimonio tanto de los nacionales, donde se encuentren, y de los extranjeros que habiten dentro de su competencia.

El Título de los Deberes y Derechos establece que: “ningún panameño puede ser privado de su libertad de circulación, sino en virtud de una orden debidamente expedida por una autoridad competente” y esto debe emanar conforme a las formalidades legales y como consecuencia de una conducta típica y antijurídica consagrada por ley penal.

En ese mismo orden de ideas, la Carta Magna sostiene que la persona que ha cometido una conducta tipificada como delito y es sorprendido en su ejecución puede ser aprehendida por cualquier persona.

Y esta persona, a su vez debe ponerla inmediatamente a disposición de la autoridad correspondiente; sin embargo, esta persona no puede estar privada de su libertad más de 24 horas sin ser llevada ante la autoridad competente, llámese Juez de Paz o Garantías.

Asimismo, como garantías fundamentales tenemos que toda persona que se le acusa de haber ejecutado un hecho que transgrede el ordenamiento penal tiene derecho a que se considere inocente mientras no se acredite su infracción.

Igualmente, toda persona tiene derecho a contar con la asistencia de un abogado de su confianza, y a no declarar en materia criminal, policial o correccional en contra de sí mismo, familiares dentro de cuarto grado de consanguinidad y segunda afinidad, o cónyuge.

La Carta Magna en su artículo 32, nos indica como otra garantía, el principio del debido proceso que quiere decir que todo nacional o extranjero ha de ser juzgado por las autoridades debidamente competentes y mediante los trámites legales debidamente establecidos, y no más de una vez por la misma causa penal, criminal o correccional.

## 3.2 Los Métodos Alternos de Solución de Conflicto (MASC)

Los Métodos Alternos de Solución de los Conflictos, mejor conocidos en Panamá por sus siglas como MASC, están fundamentados bajo el Decreto Ley 5 de 8 de julio de 1999, que instauro el sistema general de arbitraje de mediación y conciliación, y por el Decreto Ejecutivo

Nº 777 de 21 de diciembre de 2007, que establece regulaciones sobre las Instituciones de Arbitraje, Mediación y Conciliación; regulándose a nivel público.

La Ley 63 de 2008 con la cual se fundamenta el Sistema Penal Acusatorio implementado en todo el territorio de Panamá, atiende la mediación y conciliación como un medio alternativo para la culminación del proceso penal. Métodos que han de ser sustanciados ante el juez de garantías en las causas que sean permitidas.

Asimismo, el Sistema Penal Acusatorio admite el uso de otros métodos alternos para finalizar el proceso penal, tales como: “suspensión condicional del proceso sujeto a condiciones, criterio de oportunidad y acuerdos de pena”.

Finalmente, el acuerdo N° 723 que crea el Sistema de Facilitadores Judiciales, facultada a estos agentes para la resolución de los problemas a través de la mediación; el cual se caracteriza por ser un voluntariado, cuyo trabajo se realiza sin estipendio alguno.

### 3.2.1 Decreto Ley 5 de 8 de julio de 1999

“Decreto Ley N°5 de fecha ocho (8) de Julio de 1999, por la cual en Panamá se establece el régimen general de arbitraje de la conciliación y de la mediación” sostiene que el arbitraje es:

“Una herramienta para la resolución de las controversias, a través del cual los ciudadanos con capacidad jurídica para contraer obligaciones, presentan sus controversias para que sean

decididas por un árbitro, que decidirá el conflicto mediante resolución que tendrá el carácter de cosa juzgada”.

La normativa supra citada regula la forma arbitral, partiendo de la igualdad de los litigantes, dándosele a cada interviniente la capacidad de participar y de defender sus derechos. El procedimiento arbitral estará impregnado en el curso del proceso de los principios del contradictorio, impulso oficioso y la lealtad procesal de los intervinientes.

Emitida la sentencia arbitral, esta ocasionará los efectos de cosa juzgada y contra el laudo no cabría recurso alguno, salvo el recurso de anulación, producto que el convenio pactado para la realización del proceso arbitral este viciado por algún motivo de nulidad absoluta consagradas en el Código.

Igualmente podrá invocarse la nulidad de un laudo arbitral cuando la conformación del tribunal arbitral, el trámite en el procedimiento arbitral o la promulgación de la sentencia, no se ajustó a lo acordado por los litigantes o una de las partes no fue notificada del inicio de la sesión de arbitraje.

El Decreto Ley 5 de 8 de julio de 1999, contempla las figuras de la conciliación y la mediación, como instrumentos en la resolución de los conflictos, en donde las partes con plena libertad y con fundamento a la regla de la independencia de la voluntad, podrán concurrir al procedimiento de la conciliación o mediación extrajudicial.

Las partes han de manejarse por las reglas de la independencia de la voluntad, siendo guiado el procedimiento bajo los principios de eficiencia en la tramitación, eficacia en la solución de lo controvertido, privacidad del conflicto, equidad de los litigantes.

Además, por los principios de neutralidad del tercero que interviene, imparcialidad del árbitro y celeridad en la justicia. Sólo se advierte que las causas susceptibles de desistimiento serán las que permitan ser tramitadas bajo la conciliación o mediación.

Asimismo, el decreto Ley 5, clasifica la mediación en pública cuando es realizada por un tercero al servicio del Estado como puede ser un mediador del Órgano Judicial y privada cuando la sesión es realizada en un centro de mediación privado como es el Centro de Mediación de la Cámara de Comercio.

Otra clasificación puede atender a la procedencia del mediador que puede ser institucional cuando el mediador procede de una institución u organismo debidamente establecido por ley como del Órgano Judicial o del Ministerio Público, e independiente cuando se trate de un abogado debidamente facultado por ley.

Para ejercer la mediación como la conciliación, el Decreto Ley 5 exige que la persona haya recibido una capacitación por una institución educativa o por un centro especializado reconocido, con autorización para expedir la certificación como mediador y conciliador, para posteriormente recibir la idoneidad por el Ministerio de Gobierno y Justicia, quienes les corresponde inscribirlo en los registros.

No podrán ser designados conciliadores y mediadores las personas que hubiesen divulgado a terceros lo tratado en la sesión sin el consentimiento del representado, violando abiertamente el principio de la confidencialidad y los que hubiesen sido condenados mediante resolución por los delitos de estafa, falsedad o prevaricación.

Por último, la normativa panameña solo reconoce las instituciones de conciliación, como los centros de mediación y arbitraje cuando tengan personería jurídica a la fecha de expedición del Decreto Ley 5 de 8 de julio de 1999, y siempre que estén adecuadamente registradas en la Oficina del Registro Público y autorizadas por el Ministerio de Gobierno y Justicia.

### 3.2.2 Decreto Ejecutivo N° 777 de 21 de diciembre de 2007

Panamá, cuenta con el “Decreto Ejecutivo N° 777 de 21 de diciembre de 2007, que dicta medidas sobre las Instituciones de Arbitraje, Conciliación y Mediación; se cualifica al Mediador y al Conciliador y se regula la Conciliación y Mediación a nivel comunal”.

Producto de aumentos de causas en las esferas jurisdiccionales, surge a la luz el Decreto Ejecutivo N° 777 promulgado el 21 de diciembre de 2007, que busca regular los mecanismos que solucionen las controversias, independiente de las formalidades del sistema judicial.

Asimismo, el decreto ejecutivo fomenta el desarrollo en la comunidad de métodos que solucionen las disputas, como son la mediación y conciliación comunitaria, como vías para la promoción de una justicia de paz e instrumento para facilitar la inclusión de la población vulnerable al sistema de justicia.

El Decreto en mención establece una serie de requisitos para los centros e instituciones que se dediquen a la mediación y conciliación como es la necesidad de ser reconocida como persona jurídica por el Ministerio de Gobierno y Justicia.

Asimismo, faculta al Estado procurar la resolución pacífica de los problemas en las comunidades permitiendo a todos sus ciudadanos el acceso a diversas alternativas de solución de controversias que busquen la prevención de la violencia entre los miembros de la sociedad, y crear centros comunitarios de conciliación.

Se establece que lo debatido en la sesiones de mediación vecinal como la conciliación comunitaria, deberá ser ventilado de forma confidencial, por todas los involucrados (las partes, el tercero, peritos, asesores legales, observadores, así como toda persona que

participe en la sesión), es así que está vedado divulgar al público información debatida en el proceso, ni externar cualquier declaración durante su desarrollo.

La normativa, indica que se podrá emprender un proceso conciliatorio o una mediación vecinal cuando la Autoridad administrativa de policía traslade la controversia a los centros comunales.

Para ser resuelta las controversias mediante los MASC o mecanismos alternos de solución de conflictos, las partes de manera expresa manifestarán su deseo de solucionar su conflicto directamente a través de un centro de conciliación y mediación comunitaria.

Con respecto al acuerdo al que arriban las partes en conflicto, este ha de ser de obligatorio acatamiento y el documento emitido en caso de incumplimiento podrá ser reclamado para su ejecución por una de las partes ante los tribunales civiles, dado que lo resuelto prestará mérito ejecutivo.

Además, el Decreto Ejecutivo Nº 777 nos indica que controversias pueden ser solucionadas mediante los MASC, como son: las riñas vecinales, los ruidos y quemas indeseables, los animales o mascotas en soltura.

Asimismo, uso de espacios comunes, colindantes, establecimiento y prestación de servicios como electricidad, carpintería, ebanistería, plomería, mecánica, chapistería, pintura, filtración de agua, cercas medianeras y paredes, riego y daños e intromisión a la propiedad.

Por último, la normativa establece los requisitos mínimos que debe poseer el tercero para ejercer la profesión de conciliador y mediador comunitario, entre ellos están el de ser nacional de la República de Panamá y tener una edad mayor a veintiún (21) años.

Además, poseer estudios primarios completos, haber tomado el adiestramiento en temática de mediación comunitaria, completa por 40 horas, además deberá estar suscrito en un centro de mediación comunitaria y conciliación y no haber sido inculcado mediante sentencia por las infracciones, estafa o falsedad.

### **3.2.3 Ley 63 de 28 de agosto de 2008**

En Panamá, Ley 63 de 28 de agosto de 2008, adopta el Sistema Penal Acusatorio, el cual es un ordenamiento procesal cuyo fin es resolver conductas delictivas en el menor tiempo posible, en donde las partes tienen el mismo nivel de igualdad.

En este procedimiento penal el fiscal, la víctima y defensa gozan de los mismos derechos y garantías, y lo resuelto en juicio estará a cargo de un operador de justicia independiente e imparcial.

Esta Ley implementa el Código Procesal Penal que en su libro primero plasma los principios, garantías y reglas. Entendiéndose por principio el fundamento de la norma jurídica, lo que significa que no es la propia norma, sino lo que se desprende de la misma.

Entre los principios que rigen el sistema acusatorio tenemos: el respeto a los derechos humanos, diversidad cultural, inocencia, indagación objetiva, impugnación, gratuidad, economía procesal, solución de conflictos y eficacia de la prueba.

También el Código Procesal Penal consagra garantías, entendiéndose por garantías todo aquello consignado en la constitución para asegurar el goce de un derecho.

Entre las garantías tenemos: la opción a no declarar contra uno mismo, la de ser juzgado por un juez natural imparcial e independiente, garantizar los derechos fundamentales cuando se vean afectados, guardar la legalidad y el debido proceso.

Además, garantiza que no se produzca doble juzgamiento por una misma causa, derecho a gozar de una defensa a lo largo de todo el pleito y asegurar la protección de todos los intervinientes como son la víctima, testigos, acusados y peritos.

En el libro II del Título IV se observan los Métodos Alternos de Solución de Conflictos (MASC) como son el desistimiento o dimisión de la pretensión punitiva, la conciliación o mediación cuando los involucrados de forma voluntaria lo soliciten, criterio de oportunidad cuando la acción punitiva no causó un daño mayor, suspensión condicional del proceso objeto a condiciones y acuerdo de pena.

### **a-Desistimiento**

Aquí en la fase de investigación la persona afectada por el hecho delictivo podrá solicitar el desistimiento o dimisión de la acción penal, en presencia del Juez de Garantías con relación a los delitos permitidos por ley.

Los delitos que permiten el desistimiento o dimisión de la acción penal son: estafa, hurto, homicidio culposo, lesiones culposas, lesiones personales, apropiación indebida, daños, usurpación, delitos cometidos con cheque, actos libidinosos cuando la víctima sea una persona adulta e incumplimiento de deberes familiares.

Igualmente, en los delitos de calumnia e injuria, evasión de cuotas, siempre y cuando no afecten patrimonios del Estado, inviolabilidad del domicilio, delitos contra la propiedad intelectual, falsificación de documentos e inviolabilidad del secreto.

Artículo 202. “En la admisión del desistimiento se tendrán en cuenta las siguientes condiciones: 1. Que se haya acordado el resarcimiento de los daños y perjuicios. 2. Que, tratándose de violación de domicilio, no debe haber sido ejecutada con violencia sobre

las personas, con armas o por dos o más personas. En los casos de homicidio culposo, no procede el desistimiento cuando el imputado estaba bajo los efectos de bebidas embriagantes, de drogas o sustancias que produzcan dependencia física o síquica o cuando el agente abandone, sin justa causa, el lugar de la comisión de los hechos. En los delitos relativos a los derechos laborales, el desistimiento procede cuando la persona imputada haya remitido las cuotas empleado-empleador o los descuentos voluntarios a la entidad correspondiente antes del juicio oral”.

### **b- Conciliación y Mediación**

La Conciliación y Mediación, se gobiernan por el hecho de que el proceso se regirá por la manifestación libre y espontánea de las partes, y sólo es aplicable en los hechos punitivos que admiten el desistimiento de la pretensión, en estos casos se requiere que tanto el ofensor como el ofendido manifiesten su deseo de aplicarlo.

Lo ventilado en la sesión no puede ser utilizado como prueba dentro del proceso y en caso de incumplimiento de lo pactado, no es motivo para emitir un fallo condenatorio. La intervención del Juez de Garantías o Fiscal en enviar la causa a los centros alternos para la solución de conflictos no es razón de impedimento ni recusación.

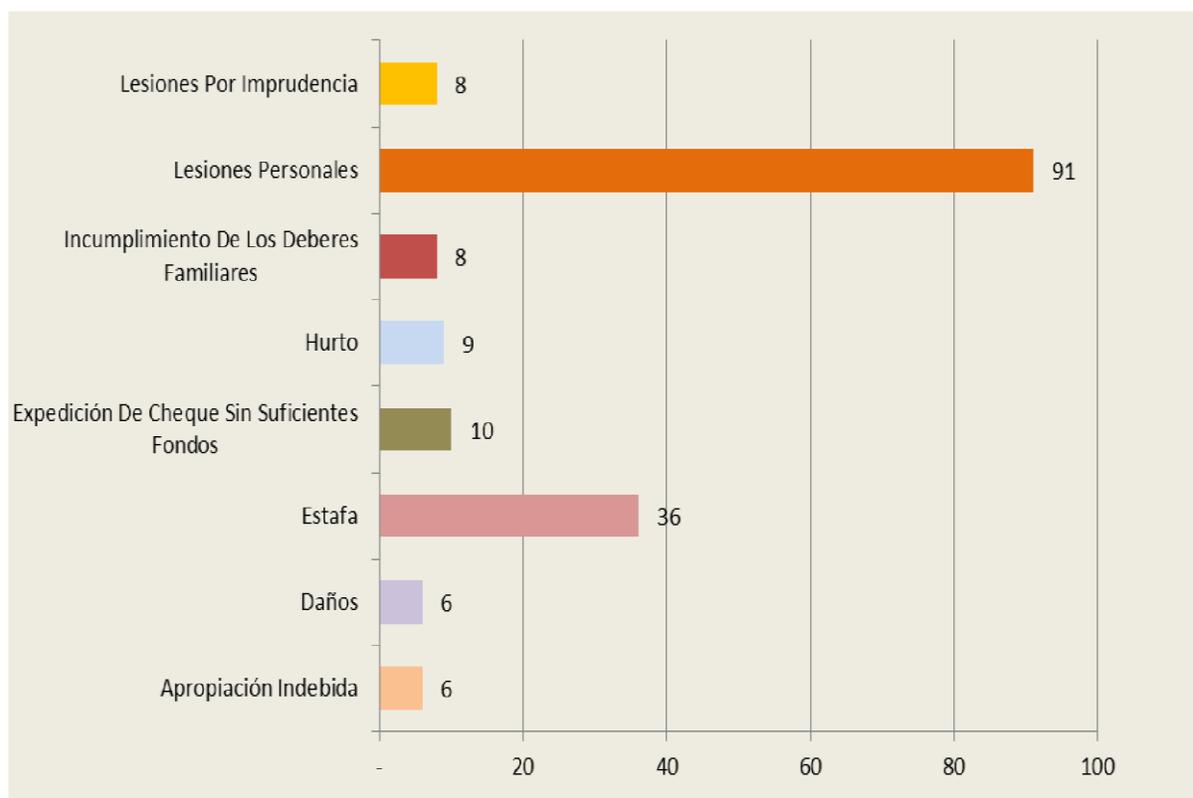
Entonces, una vez que el Juez de garantías o el Fiscal estiman que la controversia es de las que permiten acuerdo y arreglo entre los intervinientes enviaran la petición, a los Centros Alternos para la Solución de Conflictos del Ministerio Público y/o del Órgano Judicial. A la vez, ha de aclarárseles a los intervinientes sobre su opción y garantías, y sobre las ventajas y beneficios de concurrir a los MASC.

Una vez, acogida la petición el Juez de Garantías ordenará suspender de manera provisional la tramitación del proceso hasta por un mes para la realización de las sesiones de mediación. Cuando los intervinientes necesiten el criterio de testigos o peritos expertos para tasar el resarcimiento de los daños, el plazo concedido se podrá extender a un mes más.

Culminada la sesión, el Centro de MASC enviará al juzgado correspondiente los resultados de lo acordado en la mediación. En caso de no lograr un arreglo, el proceso penal continuará en la etapa que corresponda; si por el contrario se arriba a un entendimiento entre las partes, se dispondrá ordenar la suspensión provisional del proceso penal por el plazo de un año, a fin de que se dé cumplimiento a lo pactado.

### Figura 5

*Sesiones de Mediaciones Judiciales del sistema Penal Acusatorio realizadas en los Centros de Resolución de Conflictos del Órgano Judicial, año 2019*



### **c- Criterio de Oportunidad**

El Criterio de oportunidad es otro MASC, a través del cual los fiscales del Ministerio Público podrán interrumpir, cesar o abstenerse de manera parcial o totalmente de activar la acción oficiosa de investigar por los siguientes motivos:

1- Si la persona que ejecuto o participo del hecho delictivo haya sufrido como resultado de la acción transgresora de la ley un perjuicio moral o físico grave que haga exagerada o excesiva la fijación de una pena.

2-Cuando el hecho ejecutado no sea de una magnitud que perjudique grandemente a la colectividad o cuando la participación del autor o participe es de poca importancia.

3-Cuando por el transcurso del tiempo esté prescrita la acción delictiva o extinguida como producto de la muerte del autor.

### **d- Suspensión Condicional del Proceso Sujeto a Condición**

El libro II, del Código Procesal, específicamente en su Capítulo IV, acopia la suspensión de la causa sujeto a condiciones como otro procedimiento de finalizar el proceso, hasta por un máximo de tres años a solicitud del acusado por intermedio de su abogado hasta previo el auto que abre a juicio la causa.

Para la suspender la causa es ineludible que converjan las siguientes premisas:

“1. El delito debe ser de aquellos que permita suspender condicionalmente la ejecución de la pena, en primer lugar, el delincuente no debe poseer antecedentes penales y la pena que se imponga no sobrepase los tres años.

2. Que el autor de manera voluntaria y sin coacción haya admitido la comisión del hecho.

3. El ofensor manifieste su interés de acordar con la ofendida en la indemnización o reparo de las afectaciones”.

Entre las condiciones a imponer como consecuencia de la suspensión del proceso, están:

“1-Residir en el domicilio aportado y bajo vigilancia;

2-No concurrir a ciertos lugares ni visitar determinadas personas;

3-Prohibición de usar drogas e ingerir bebidas alcohólicas;

4-Obligación de culminar o continuar estudios básicos.

5-Aprender un oficio u profesión en una escuela o entidad designada por el juez de Garantías.

6-Ejecutar trabajo voluntario en beneficio del Estado o institución Privada de asistencia social, que no coincidan con el horario ordinario de trabajo;

7-Ingresa a tratamiento psicológico, psiquiátrico o médico, si el galeno considera necesario;

8-Obligación mantenerse en un empleo, trabajo u ocupación en el término que el Juez Garantías ordene”.

### Tabla 9

*Condición del Proceso Sujeto a Condición. Año (2017-2020)*

*Condiciones Impuestas por Los Jueces de Garantías en el Distrito de Panamá*

años	2017	2018	2019	2020
Total	1,260	1,254	1,280	1,065
1-Residir en un lugar señalado y someterse a la vigilancia ante la autoridad que el Juez determine.	106	137	238	263
2-Prohibirle frecuentar determinados lugares o personas.	222	204	208	225
3- Abstenerse de usar estupefacientes y de abusar de bebidas alcohólicas	327	297	224	184

4- Cumplir con los estudios completos del nivel de educación básica.	26	21	33	10
5- Aprender una profesión u oficio o seguir cursos de capacitación en el lugar o institución determinado por el Juez de Garantías.	15	17	19	9
6-Prestar trabajo voluntario y no retribuido a favor del Estado o de entes particulares de asistencia social, fuera de sus horarios habituales de trabajo	6	3	6	2
7-Someterse a un tratamiento médico o psicológico, si es necesario.	497	490	411	281
8-Permanecer en un trabajo, empleo, oficio, arte, profesión o industria	31	81	126	73
No especificado	30	4	15	18

Una vez, admitida la suspensión del proceso sujeta a circunstancias debidamente establecidas por el juez y estipulado el plazo que no podrá ser menor a un año ni sobrepasar los tres años, para el acatamiento de las condiciones, si el imputado beneficiado no cumple las condiciones pactada sin justificación alguna o se le imputan nuevos cargos, se procederá a levantar la suspensión y la causa suspendida se reactivará en la etapa en que se encontraba.

Por el contrario, si las condiciones acordadas se cumplen tal como fueron acordadas, el Juez de Garantías, a solicitud de parte afectada, ordenará suprimida la causa penal y decretará el cierre del expediente. La resolución de archivo no permite recurso alguno.

### e-Acuerdos de pena

El acuerdo de pena es otro método alternativo en la solución de los conflictos. El acuerdo de la pena que es recogido por el Código Procesal Penal, específicamente en el artículo 220 establece que la fase para solicitar un acuerdo de pena entre el Ministerio Público y el defensor del encartado comienza una vez formulada en audiencia oral la imputación hasta la audiencia en que el fiscal instaura la acusación en contra del acusado.

Para el acuerdo de pena es necesaria la aprobación voluntaria del encartado de los hechos de la formulación de imputación y la posible pena condenatoria a imponer, también el imputado puede optar con colaborar con el Ministerio Público en la investigación para descubrir y esclarecer a los autores del delito.

Una vez, concretado el acuerdo, ha de celebrarse una audiencia donde el Fiscal presentara ante el juez el escrito de acuerdo concertado y él Juez de Garantías, podrá admitirlo o rechazarlo al considerar que existe vulneración de garantías o cuando descubra banalidad en el acuerdo o vicios de corrupción.

Si el acuerdo es aprobado producto que el imputado prestará un apoyo al Ministerio Público como testigo principal del hecho investigado, la causa se le suspenderá hasta el cumplimiento del imputado en rendir su testimonio. Si el encartado cumple con lo pactado inmediatamente se le concederá el beneficio de no presentársele cargos.

**Tabla 10**

*Audiencias de Acuerdo realizadas por los Jueces de Garantías, en el distrito de Panamá, años (2017-2020)*

<b>Tipo de Audiencia</b>	2017	2018	2019	2020
<b>Acuerdos de pena</b>	982	1,551	1,817	1,177

### **3.2.4 Sistema de Facilitadores Judiciales Comunitarios, creado mediante Acuerdo 723 de 21 de noviembre de 2008.**

Finalmente, en la búsqueda de prevenir las faltas o delitos, garantizando el sendero igualitario hacia el sistema de justicia, y la solución de las disputas vecinales mediante la mediación, la Corte Suprema de Justicia crea mediante el Acuerdo 723 de 21 de noviembre de 2008, “El Sistema de Facilitadores Judiciales Comunitarios”.

La Comisión de Estado por la Justicia del cual el Órgano Judicial forma parte asumió el deber de garantizar en forma imparcial y contundente el derecho que a nivel constitucional todos los ciudadanos tuvieran acceso a las instituciones de Justicia, como son: Juzgados, Tribunales ó centros de métodos alternos de resolución de las controversias. Y siempre, bajo las garantías de un debido proceso.

Es así, que producto que los gobiernos en la II Cumbre de Las Américas acordaron desarrollar instituciones que facilitaran de manera rápida y eficaz el acceso de todos los ciudadanos al sistema de administración de justicia, en especial aquella parte de la población con menos ingresos, y como consecuencia que la Secretaría General de la OEA impulsaba su programa de Facilitadores Judiciales en regiones cercanas, el gobierno panameño comenzó a mostrar interés en el programa interamericano impulsado por la OEA.

Para el día cinco de junio de 2008, se alcanzó la rúbrica del Acuerdo de Cooperación Técnica entre la Secretaria General de la Organización de los Estados Americanos y la Corte Suprema de Panamá, a efectos de instituir en la República el Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales Comunitarios.

Entonces, para el mejoramiento del acceso al sistema judicial, y en virtud de las facultades legales el Pleno de la Corte Suprema de Justicia acuerda la implementación del Sistema

Panameño de Facilitadores Judiciales Comunitario, y para tal fin pone en marcha el programa honrando con ello lo pactado en la comisión de Estado por la Justicia.

Así tenemos, como uno de los fines primordiales del programa de FJC, de servir de conexión entre los Tribunales o Juzgados y la ciudadanía, para de esta forma asegurar un eficiente y genuino acceso de las personas a las instituciones que imparten justicia.

Con el programa, se pretende también incentivar una cultura de paz y desarrollar los métodos alternos de solución de conflictos como herramienta para el logro de una convivencia más tolerante y pacífica en el vecindario.

El trabajo ejecutado por los Facilitadores, una vez son elegidos de manera democrática por los miembros de la comunidad, estará bajo la coordinación de los jueces municipales, quienes representan en primera instancia al Órgano Judicial, y bajo los lineamientos de la Oficina de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos (MASC) del Órgano Judicial. El trabajo a desarrollar será sin recibir emolumento alguno, dado que es un voluntariado.

Posteriormente a la selección de los aspirantes, los facilitadores comunitarios serán preparados mediante capacitaciones, cursos y talleres, debiendo recibir por parte del Órgano Judicial un entrenamiento por mediadores calificados en temas de conciliación y mediación por un mínimo de cuarenta y ocho horas.

La competencia para desempeñarse como mediadores se formalizará ante el Ministerio de Gobierno y Justicia y se inscribirá en la “Dirección Nacional de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos del Órgano Judicial, dado lo preceptuado en el numeral 5 del artículo 20 del Decreto Ejecutivo N.º 777 del 21 de diciembre de 2007”.

Entre las funciones de un Facilitador Judicial Comunitario, están solucionar controversias como son: peleas, animales en soltura, ruidos molestos, colindancias, quemas, disposición y

prestación de servicios técnicos básicos como plomería, mecánica, carpintería, chapistería, pintura y electricidad.

Igualmente, en conflictos relacionados con filtración de agua, arbolado, riego, uso de espacios comunes, mejoras e instalaciones propias que afectan al vecindario, ampliación, pastizales, daños u ocupación de la propiedad y todas aquellas disputas que puedan ser transigibles o negociadas.

## CAPITULO IV CONCEPTO DE FACILITADOR JUDICIAL

Para Herrera (2011), la función transcendental de los facilitadores judiciales recae en: “Servir de enlace entre la ciudadanía y el órgano judicial para garantizar un eficiente acceso a la justicia, promover una cultura de paz y fortalecer mecanismos de prevención y resolución alternativa de conflicto, como vía para mantener la convivencia pacífica” (p.71).

En ese sentido, el Magistrado Harley J. Mitchell (2019) sustentó que el origen e implementación del sistema Nacional de FJC “se produce como una respuesta a la persistente preocupación del Órgano Judicial en vencer, superar o mitigar los obstáculos legales o administrativos, que impiden a los usuarios en condiciones de pobreza y analfabetismo acceder al sistema de justicia”.

### 4.1 Requisitos para ser Facilitador Judicial

Para ser un facilitador es necesario que la comunidad mediante una asamblea o cabildo lo seleccione, a través de una votación. Para participar los aspirantes deben ser mayores a veintiún años, deben poseer la nacionalidad panameña y poseer estudios primarios completo.

Igualmente, deben poseer un liderazgo comunitario debidamente comprobado, no poseer condenas penales en delitos de estafa, falsedad o prevaricato, no poseer un empleo producto de un partido político y mantener residencia en el Corregimiento, en donde ha de desempeñarse.

Cumplida las exigencias requeridas y una vez, escogido los candidatos, con el asesoramiento del Órgano Judicial, se realiza un entrenamiento en temas de solución de litigios como es la mediación, por un espacio mínimo de cuarenta horas.

Finalmente, serán juramentados por el Juez Municipal, quien ha de instruirle sobre la investidura de su cargo, sus deberes y derechos, así como sus funciones, de igual manera, informar sobre las causas de suspensión. El acta de juramentación ha de registrarse en la “Dirección Nacional de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos del Órgano Judicial”.

Ha de reposar en la “Oficina de Facilitadores Judiciales Comunitarios del Órgano Judicial”, un ejemplar del Acta de Juramentación, la misma deberá incluir el despacho judicial donde se juramentó al facilitador, delimitación precisa de la labor a realizar, comunicación de los derechos y deberes que posee al ejercer el cargo, como las causas para el cese de labores y por último indicación expresa que el Facilitador Judicial no es una autoridad pública, sino un coadyuvante de la justicia.

## **4.2 Ámbito de Competencia y Función del Facilitador Judicial**

El espacio de operación del facilitador judicial es la jurisdicción territorial que comprende el lugar o comunidad donde fue escogido, sin embargo; podrá ejecutar funciones en otras áreas por autorización expresa de la Comisión Coordinadora, que estará conformada por dos magistrados de la Corte Suprema de Justicia, quienes le corresponderá supervisar, controlar, inspeccionar y establecer las pautas para el buen desenvolvimiento del programa.

Los facilitadores Judiciales Comunitarios, deberán instruir a los miembros de su comunidad sobre trámites administrativos y legales, que se ejecutan en las dependencias del Estado y apoyar con las diligencias que se adelantan en el Tribunal Municipal donde ejerce su labor como son las diligencias de notificaciones y citaciones.

Por otra parte, debe contribuir con el sistema de justicia promoviendo la puesta en práctica de los MASC y manteniendo estrecha comunicación con las autoridades judiciales y administrativas del área donde desempeña sus labores.

Para llevar un control estadístico del trabajo realizado por los facilitadores, toda diligencia efectuada debe ser registrada en un libro record que subsiguientemente será examinado por su coordinador o juez municipal.

**Tabla 11**

*Beneficiarios de los servicios prestados por los FJC años 2015-2017*

	total	
Total de Servicios Brindados (2015-2017)	HOMBRES	MUJERES
	133,909	150,209
Entre los servicios destacados		
Diligencias	27,162	30,008
Charlas comunitarias	47,484	58,202
Asesoría u orientación	34,120	37,055
Gestión de Acompañamiento	19,082	19,459
Mediaciones	1,996	1,856

### 4.3 Derechos y deberes

El Facilitador Judicial Comunitario tiene el derecho de ser oficializado por el Juez Municipal local, además recibirá el reconocimiento del Órgano Judicial, y será instruido y adiestrado en temas básicos sobre derechos humanos y mediación. Cabe indicar que las actividades como facilitador no deben obstaculizar el horario laboral del seleccionado.

Igualmente, si el facilitador observa en su comunidad una problemática que pueda ser resuelta mediante jornadas educativas lo comunicará a las autoridades judiciales o a su coordinador para que coordinadamente se realicen talleres o charlas en su corregimiento,

para prevenir o contrarrestar conductas violentas, también de ser necesario podrá solicitar la afiliación en su corregimiento de otros facilitadores, con el fin de fortalecer el servicio.

**Tabla 12**

*Temas de Capacitaciones, dirigida a los FJC*

Temas de la Capacitación Recibidas por el FJC	Del 2015 al 2021total
Total	987
Derechos Fundamentales	8
Derechos de Familia	20
Medio Ambiente	13
Mediación	6
Derechos Poseorios y de Propiedad	0
Violencia Intrafamiliar	8
liderazgo	3
Superación Personal	5
Otros Temas	924

El Facilitador como colaborador del órgano judicial tendrá derecho recibir insumos como lápices, pluma, cuaderno, mochila, chaleco que lo identifique para un mejor desempeño de sus funciones; como también, podrá contar para la ejecución de una sesión de mediación con el apoyo de otro Facilitador Comunitario, en caso de necesitarlo.

A su vez en el Decreto Ejecutivo N°777 de 21 de diciembre de 2017 se establecen los deberes que ejercerán los Facilitadores Judiciales Comunitarios, entre ellos el ejercer su labor dentro de los parámetros que indican las leyes, poner en conocimiento a su coordinador, mediante informe elaborado mensualmente, sobre los casos atendidos y las diligencias practicadas.

Producto del trabajo realizado el facilitador no debe aceptar dádivas, dinero o regalos, igualmente, no debe anteponer frente a las acciones que realiza intereses de orden político, personal, familiar, económico o de otra índole.

Asimismo, tendrá el deber de asistir y participar activamente en las inducciones, taller o charlas que prepare el Órgano Judicial, a través del Juez local para su preparación como colaborador y facilitador en la implementación de los MASC.

También, el facilitador debe cumplir con las reglas del programa que le han sido comunicadas, como es la de no dirigir asociaciones políticas, sindicatos, cooperativas comunitarias o cualquiera otra agrupación que perjudique su imparcialidad al momento de tomar una decisión.

Por último, le está vedado ejecutar como facilitador cualquier acción que ponga en riesgo su integridad o vida. Con respecto a causas en los que mantenga un grado parentesco o afinidad con una de las partes en conflicto no deberá participar.

#### **4.4 Renuncia y Suspensión del Cargo**

Las causas para suprimir a un facilitador de su deber, es la renuncia la cual deberá presentarse de forma escrita ante el colaborador judicial nominador o Juez del Municipal donde ejecute el trabajo, quien notificará la dimisión a la Dirección de Facilitadores Comunitarios Judiciales, para que sea dado de baja del registro del Facilitador Judicial.

Otras causales son: la falta de cumplimiento de los deberes que le han sido encargadas; por recibir dinero o regalos como resultado de la asistencia prestada a un miembro de la vecindad y por extralimitarse en el ejercicio de sus labores.

También se puede dar la suspensión del cargo por la comisión de un delito de estafa o falsedad, por abandonar sus labores por un lapso de dos meses, sin que mediara alguna causa que lo justificara, por mudarse de la circunscripción territorial donde fue seleccionado y por incitar sublevaciones o actos que perturben la tranquilidad pública o se asocien a actividades políticas.

#### **4.5 Importancia del Facilitador Judicial Comunitario y la Designación Presupuestaria**

Como hemos indicado, el Acuerdo de cooperación Técnica entre “la Corte Suprema de Justicia y la Secretaria General de la Organización de los Estados Americanos” fue suscrito el 5 de junio de 2008, para la implementación de las actividades a desarrollar por los Facilitadores Judiciales Comunitarios, y prohiado oficialmente en Panamá un 21 de noviembre de 2008, mediante número de acuerdo 723.

El programa Nacional de Facilitadores Judiciales Comunitarios, proviene de la Organización de Estados Americanos en la región de América Central y América del Sur, denominado "Programa Interamericano" que contribuye a la gobernanza democrática, la disminución de la conflictividad y coadyuvando al acceso a la justicia de los más vulnerables.

En Panamá, este programa se desarrolla a nivel nacional, contando con su oficina central en la provincia de Panamá, bajo el mando de la licenciada Lenis Bustamante.

En el año 2019, se contaba con 1247 Facilitadores Judiciales Comunitarios entre las 10 provincias y 29 en los distritos de Ñurum y Muna de la Comarca Ngäbe Buglé. Sin embargo, para el 2021 contamos con la siguiente cantidad de FJC.

**Tabla 13**

*Numero de facilitadores activos, 'por provincia y sexo hasta el año 2021*

Provincia	Total	Hombres	Mujeres
Total	848	372	476
Panamá	32	5	27
Colón	54	21	33
Darién	47	22	25
Panamá Oeste	59	20	39
Coclé	78	34	44
Veraguas	177	95	82
Bocas del Toro	35	15	20
Chiriquí	169	54	115
Comarca Ngöbe Bublé	21	20	1
Herrera	73	39	34
Los Santos	103	47	56

Entre el 2016 y 2017 los servicios ofrecidos por los Facilitadores Judiciales Comunitarios han favorecido a 151,717 personas.

Entre los servicios que se destacan tenemos casos remitidos, diligencias, asesorías u orientaciones, charlas comunitarias, mediaciones y acompañamientos; por lo que podemos decir que este programa ha sido de suma importancia en el proceso de mejorar las condiciones de vida de la población con vulnerabilidad.

**Tabla 14**

*Servicios Brindados 2015-2017*

	2015	2016	2017
Total de Servicios Brindados	12,310	24,164	27,311
Entre los servicios destacados			
Diligencias	4,028	8,692	8,563
Charlas comunitarias	1,440	2,945	2,929
Asesoría u orientación	4,310	9,042	11,984
Gestión de Acompañamiento	1,423	1,762	2,484
Mediaciones	1,405	678	6474

Y para el periodo comprendido del 2020 al 2021 los servicios prestados por los Facilitadores Judiciales Comunitarios han favorecido a 56,775 personas, de las cuales 29,435 son mujeres y 27,340 son hombres.

Entre los servicios brindados en este período 2020 al 2021 se destacan: diligencias, casos remitidos, acompañamientos, mediaciones, charlas comunitarias, diligencias, asesorías y orientaciones a la comunidad. (<http://www.organojudicial.gob.pa>).

**Tabla 15**

*Servicios Brindados por los FJC año 2019-2021*

	2019	2020	2021
Total de Servicios	22,982	7,169	12,860
Brindados			
Entre los servicios destacados			
Diligencias	6,468	1,614	2,395
Charlas comunitarias	3,855	673	756
Asesoría u orientación	9,153	3,504	8,237
Gestión de	2,069	619	729
Acompañamiento			
Mediaciones	138	41	19

La implementación del programa ha servido para el desahogo de las causas en los Tribunales y para la difusión de una cultura cívica en la población beneficiada con las charlas y programas educativos en justicia de paz que imparten sus integrantes (Revista Sapientia N°4 Organización de Estados Americano, Facilitadores Judiciales, 2018).

Así, el trabajo realizado por los Facilitadores Judiciales Comunitarios se ha transformado en una estrategia del Órgano Judicial de Panamá, al envolver a las comunidades de difícil acceso en la resolución de sus conflictos por medio de una cultura de paz aplicada por sus propios miembros.

De acuerdo a la Revista Iustitia (73-enero/abril 2017), "el impacto del programa es de gran trascendencia para el sistema judicial al reducir la conflictividad entre los miembros de una comunidad y a la vez dotarlos de conocimientos en materias jurídicas básicas, como procedimientos en materia de familia, agrario, penal, civil entre otros". (p. 93).

La labor metódica que han ejecutado los Facilitadores Judiciales Comunitarios desde su instauración hasta hoy se evalúa como positiva con el transcurrir del tiempo en los vecindarios, al actuar sus miembros conjuntamente con la comunidad ante las diversas situaciones problemáticas.

Es de gran importancia mencionar que la labor que han realizado los Facilitadores Judiciales Comunitarios, fundamentalmente en temas concernientes a la naturaleza y sostenibilidad del medio ambiente, como son la defensa de manglares, fauna, así como la protección de las cuencas hídricas han sido muy bien valoradas por las comunidades colindantes en Panamá Oeste y San Carlos.

Finalmente, en materia relacionadas al presupuesto, el Órgano Judicial se ha comprometido en acoger las medidas económicas que sean necesarias para el buen ejercicio operativo del programa Nacional de los Facilitadores Judiciales Comunitarios, así como el trabajo permanente de su oficina administrativa Central, con sede en ciudad de Panamá.

#### **Tabla 16**

*Inversión Estimada al Sistema de FJC año 2017-2020*

Inversión Estimada al Sistema de FJC	2017	2018	2019	2020
Estimación del gasto Mensual del Juzgado	B/770.00	B/792.00	B/771.00	B/687.00
Estimación del aporte mensual de Empresa Privada	00	00	B/1,595.00	B/282.00
Estimación del aporte de otras entidades	B/10,915.00	B/33,269.50	B/33,864.25	B/280.00
Estimación de aporte de Gobierno Municipal	B/770	B/792	B/771	B/687.00

## CAPITULO V. DERECHO COMPARADO

Se entiende por Derecho Comparado como el método o procedimiento que se sustenta en la confrontación de los diferentes sistemas jurídicos con el objetivo de mejorar y comprender el ordenamiento jurídico de un determinado país. A través, del derecho comparado se pretende construir mejores ordenamientos jurídicos que procuren resolver un conflicto.

Por esta razón, es importante tener presente que no es una subdivisión del derecho, sino, un sistema de confrontación de leyes, que busca encontrar las mejores opciones que brindan los diversos ordenamientos jurídicos a la solución de una problemática que afecte a la colectividad, entendiéndose esa colectividad la sociedad.

Según Castillo, (2011), René David, figura del siglo xx y representante del derecho comparativo, comprendía que la misión de la confrontación legislativa tendía a propiciar lazos de entendimiento entre los hombres.

Sostiene el representante del derecho comparativo que los fines del derecho comparado radica en la “Unificación del derecho, sobre todo en materia comercial, en el comercio internacional; Entendimiento internacional, porque nos hace comprender la razón de ser de las normas en los distintos estados; y un mejor conocimiento del derecho nacional” (p.98).

Entonces, la utilización del método comparativo por parte de las naciones, conlleva no solo a un mejor entendimiento entre los países, sino que también produce mejores leyes, normas o reglas al observar los defectos y aciertos legislativos de otras naciones.

Así las cosas, los ordenamientos a comparar en la presente investigación serán el Sistema de Facilitadores Judiciales de la República de Panamá con respecto al sistema aplicado con éxito en las comunidades rurales y de poco acceso de la República De Nicaragua, Costa Rica y la figura del Facilitador instaurada en los Estados Unidos Mexicanos.

## 5.1 República de Nicaragua, Sistema Nacional de Facilitadores Judiciales Comunitarios

La República de Nicaragua es el país con mayor extensión de tierra firme de América Central, cuya extensión territorial es de 130,375 kilómetros cuadrados, según el censo de 2019 con una demografía poblacional de 6,465,513, habitantes de estos el 45% se encuentra morando en áreas rurales y el 50% refleja altos los niveles de pobreza.

El programa de los Facilitadores Judiciales Comunitarios en Nicaragua se origina en las zonas rurales, donde los factores económicos y educativos limitan el acceso de la población a las instituciones que imparten justicia, y los problemas se solucionan, a través de la Ley del Talión “ojo por ojo diente por diente”, es decir a través de la violencia, venciendo el más fuerte.

La escasez de recursos, el desinterés de los gobiernos y la guerra han causado que las instituciones de justicia se aparten de la comunidad, desprotegida de la protección del Estado frente a los problemas frecuentes, es así, como en la década de los 90, el gobierno solicita ayuda técnica a la Organización de Estados Americanos OEA, e instaura el proyecto de los Facilitadores Judiciales Comunitarios en Nicaragua.

En aras de fortalecer el sistema de justicia en la región, la Organización de Estados Americano en estrecha alianza con la agencia sueca para el Desarrollo Internacional (ASDI) ejecutan el Programa de Facilitadores Rurales.

La Corte Suprema Nicaragüense de Justicia y la Organización de Estados Americano, suscribe el pacto de entendimiento el 22 de octubre de 1997, estableciendo el fundamento legal para mejora el aparato judicial y lograr así el correcto acceso de la población a la tutela judicial del Estado.

Como consecuencia del escaso personal en los juzgados locales, así como la ausencia de rutas férreas, senderos de difícil acceso y el incremento de los índices de inseguridad que se experimenta en las zonas rurales, se concibió a los Facilitadores Rurales como auxiliares del Juez local, en las asignaciones de comunicar las notificaciones ampliándose posteriormente su radio de intervención a la mediación.

Los servicios que ofrecen los Facilitadores rurales, son: comunicar a los vecinos de la comuna sobre las diligencias administrativas y judiciales además de servir de emisor de los conocimientos obtenidos en los diversos seminarios, capacitaciones y talleres dictados por los Jueces locales.

En los seminarios capacitaciones y talleres los facilitadores rurales reciben información en materia de familia sobre como solicitar una pensión alimenticia y reciben orientación sobre las diligencias a seguir para la reposición de una partida de nacimiento, en materia civil.

Asimismo, en temas de derecho sucesorio sobre información de los requisitos y procedimientos que se deben seguir para la realización de una declaratoria de heredero, en lo relativo a materia penal reciben información sobre la forma de redactar una acusación y la instancia donde se debe presentar una denuncia.

En temas de derecho administrativo, se les guía sobre la Defensoría Pública, de igual manera se les capacita hacia el empoderamiento de la comunidad y que la vecindad denuncie los temas de violencia intrafamiliar y distintas transgresiones graves que por falta de comprensión permanecen en la impunidad.

### **5.1.1 Requisitos para ser un Facilitador en Nicaragua**

La elección de los Facilitadores, se efectúa mediante asamblea; el trabajo a realizar no tiene una remuneración económica. El equipo de Facilitadores lo conforman mujeres y hombres

nicaragüenses, que han cumplido los siguientes requisitos: ser mayor de edad, ser reconocido como líder por la comunidad, saber leer y escribir, hablar el idioma oficial o lengua materna del lugar donde ha sido nombrado, habitar de forma permanente en la comunidad y no pertenecer a partidos políticos por lo menos doce meses antes.

### a) Nombramiento del Facilitador Rural

Le corresponde al Juez Local anunciar la convocatoria para la elección de un Facilitador; para ello convocará a la comunidad en una asamblea, donde se escogerá de manera pública y mayoritariamente a uno de los candidatos propuestos por la comunidad, a quien se le expedirá la de Toma de Posesión.

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA SERVICIO NACIONAL DE FACILITADORES JUDICIALES FICHA DE NOMBRAMIENTO	
FACILITADOR RURAL ( ) URBANO ( ) SUB URBANO ( ) (WIHTA)	
Nombres y Apellidos _____	Foto
No. De Cédula _____	
Comunidad /Barrio _____ Municipio _____	
Departamento _____ Sexo _____ Edad _____	
Nivel académico _____ Estado civil _____	
Ocupación _____	
Número de habitantes de la comunidad y/o barrio _____	
el tiempo de llegar de su comunidad al Juzgado _____	
Costo de Transporte de su comunidad al juzgado y viceversa C\$ _____	
Número de Hijos: varones _____ mujeres _____ Total _____	
No de teléfono _____	
Fecha de ingreso al servicio día _____ mes _____ año _____	
Proyecto de Origen _____ Tipo: Nuevo Ingreso _____	
Reposición _____ Dirección domiciliar para contactarlo _____	
Reporte Levantado el día _____ Mes _____	
Año _____ Firma del Juez/a _____	

Inmediatamente, el Juez local acoge la documentación por parte del Facilitador elegido como datos generales del domicilio, foto tamaño carnet y copia de cedula, es remitida a la Corte Suprema de Justicia para su refrendo, quien lo admitirá en el registro físico y digital, posteriormente se le expedirá un carnet que lo identifica como Facilitador rural.

Le incumbe al Juez local comunicar a las autoridades locales o delegados del Municipio, así como a la comunidad sobre la acreditación del facilitador, de igual manera deberá incluirlo en el listado activo de facilitadores del Jugado.

### **b) Competencia**

El área de competencia del Facilitador, se suscribe únicamente al territorio donde fue electo, sin embargo, está facultado para realizar labores fuera por designación del Juez local. En correspondencia a los temas abordados por el Facilitador podrá realizar la mediación además de acuerdos extra-judiciales, siempre y cuando el ordenamiento jurídico nicaragüense no se lo prohíba.

Los Facilitadores nicaragüense han realizado diversas funciones en áreas rurales para el año 2019, entre ellas tenemos: acompañamientos en diligencias, convenios extra-judiciales, asesorías, procesos expedidos, charlas, tratos, diligencias orientadas, entre otras.

Tabla 17

#### ***Actividades Desplegadas por los FJC 2019***

Servicios	Total
Acompañamiento en diligencias	14,958
Acuerdos extra-judiciales	5.532
Asesorías	64,199
Casos remitidos	11,669
Charlas	10,711

Gestiones	13,705
Mediaciones	25,967
Trámites Orientados	18,735
Visitas del Facilitador al Juez	15,087
Otros	3,859
<hr/>	
Total Servicios Brindados	184,422
<hr/>	

Es relevante mencionar, que la permanencia en el cargo del Facilitador Judicial es indeterminada, sin embargo; puede ser substituido por haber sido señalado culpable de un acto penal, así como arbitrariedad en el deber, la cobranza de honorarios a la comunidad, irreverencia al Juez Local o miembros de su comunidad y por promover movimientos políticos.

**CORTE SUPREMA JUSTICIA**

**SERVICIO NACIONAL DE FACILITADORES JUDICIALES**

**ACTA DE ACEPTACIÓN DE RENUNCIA DE FACILITADOR JUDICIAL**

En el municipio de \_\_\_\_\_ Departamento de \_\_\_\_\_ a las \_\_\_\_ horas, del día \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_, el (la) suscrito (a) Juez de este municipio, ACEPTA LA RENUNCIA del cargo de Facilitador Judicial, presentada por el Señor(a) \_\_\_\_\_ . Identificado(a) con Cédula No \_\_\_\_\_ . Con domicilio en \_\_\_\_\_ . De conformidad a lo establecido en el Arto. 10 del Reglamento del Facilitador Judicial. Renuncia que será publicada en la tabla de avisos del juzgado. Remítase copia de la misma a la Oficina de Atención de los Facilitadores Judiciales, ubicada en la CSJ, conforme a lo establecido en el Arto. 14 del Reglamento del Facilitador Judicial.

\_\_\_\_\_

JUEZ

TOTAL, NACIONAL DE FACILITADORES JUDICIALES EN LA REPÚBLICA DE NICARAGUA  
AÑO 2019

MUJERES 	HOMBRES 
2,148	2,945

### c) Marco Legal

El régimen de Facilitadores Judiciales, está fundamentado en un marco legal a nivel Constitucional basada en las modificaciones del año 2014, que en su artículo 160, tutela y protege los derechos humanos y se suministra de los elementos para el acceso e inclusión de la población a las entidades de justicia.

El poder judicial, bajo su ley orgánica, denominada “personal al servicio de la administración de Justicia” en su artículo 169, incluye a los colaboradores que buscan la resolución de los problemas y ayudan a la consumación de la cultura de paz en las comunidad; entre estos se encuentran los facilitadores.

De igual manera, el Código de Procedimiento Penal de Nicaragua, en su artículo 57 instaura el cargo y funciones de los Facilitadores señalando que su elección es indispensable para la solución de los conflictos.

Y su contribución a la comunidad se manifiesta en la disminución de las causas. A su vez, normaliza la prestación que como mediadores ofrecen en áreas rurales y la correspondiente aprobación ante el juez.

### d) Impacto del Programa de Facilitadores Judiciales

Las acciones de asesoramientos, acompañamientos y mediaciones que ejecutan los facilitadores judiciales se convierten en instrumentos locales de contención del delito y vía para la solución de los problemas en sus propias comunas, alcanzando disminuir los niveles de violencia y a su vez, edificando una cultura de paz.

Igualmente, con la técnica de la mediación empleada por los Facilitadores a las causas que la ley consiente, se ha logrado enmendar las contiendas entre la vecindad de forma rápida y expedita obteniendo el resarcimiento de los perjuicios ocasionados por el victimario hacia la víctima, restituyendo con ello, a la comunidad su sosiego al solucionar la polémica.

## 5.2 FJC República de Costa Rica

La República de Costa Rica se encuentra ubicada en el continente americano específicamente en América central colinda al norte con Nicaragua, al este con el mar caribe, al sureste y al oeste con Panamá y el océano pacífico respectivamente, tiene una extensión territorial de 51,100 kilómetros cuadrados.

Se calcula que más de un cuarto de su territorio está compuesto por zonas selváticas repletas de plantas tropicales y animales como: mono, venados y el jaguar. En cuantos a aves el territorio cuenta con coloridas especies tales como tucanes, guacamayas y el quetzal.

Vale señalar que el nombre Costa Rica deviene de las expediciones de Cristóbal Colón, quien observa al tocar tierra las riquezas en oro y sus costas. Igualmente, Costa Rica se destaca por mantener una de las democracias más sólidas y longevas de centro américa.

En el ámbito económico, Costa Rica se destaca por su agricultura y su industria turística, en cuanto a recursos humanos el país invierte gran parte de su presupuesto en educación y se destaca por mantener altos índice de prosperidad y de felicidad entre sus habitantes.

### 5.2.1 Los facilitadores Judiciales en Costa Rica

El programa de Facilitadores judiciales inicia en la República de Costa Rica un 14 de junio del 2013, mediante un acuerdo bilateral entre la Organización de los Estados Americanos y la Corte Suprema de Costa Rica.

El programa lleva el nombre de “Sistema de Facilitadores Judiciales Luis Paulino Mora Mora”, quien fungió como Magistrado Presidente de la Corte, destacándose como promotor y precursor de la aplicación de una justicia con rostro humano. Luis Paulino Mora falleció posterior a la firma del acuerdo.

La misión del poder judicial de instaurar el programa de facilitadores Luis Paulino Mora Mora se centra en lograr el acceso de la población de áreas rurales que se encuentran en condiciones de vulnerabilidad al sistema judicial y promover una cultura de paz, a través del dialogo.

El SNFJ es un voluntariado que potencia en los facilitadores habilidades de mediadores, quienes a través de capacitaciones obtienen los conocimientos para difundir y defender los derechos que posee la sociedad civil. Igualmente, los facilitadores mediante su labor logran una interacción con otras instituciones públicas.

Actualmente el programa de Facilitadores Luis Paulino Mora se encuentra en funcionamiento a lo largo de las siete provincias de la República de Costa Rica. Uno de los atributos de este voluntariado es el compromiso que poseen cada uno de los facilitadores y el impacto del programa en el mejoramiento de la comunidad.

### 5.2.2 Impacto del Programa en Cifras

Para el 2018 el sistema de facilitadores Luis Paulino Mora contaba con 97 facilitadores, para el 2019 el número de facilitadores aumento a 413, disminuyendo para el 2020 y 2021 en 390 y 370 facilitadores respectivamente.

Entre los servicios por el cual eran más solicitados los facilitadores tenemos el acompañamiento, diligencias judiciales, charlas, orientación. Igualmente, en una cantidad menor tenemos las mediaciones.

**Tabla 18**

*Actividades Desplegadas por los FJC en Costa Rica 2018-2021*

actividades	2018	2019	2020	2021
Acompaña- miento	59	673	656	469
charlas	11	1113	398	599
orientación	160	6,900	7,409	10,000
diligencias	0	429	1299	1120
mediación	3	230	209	202

Sistema Nacional de Facilitadores Judiciales

Es de advertir que para el 2018 solo se contó con 3 mediaciones realizadas, sin embargo, las mismas fueron en aumento a medida que se incorporaban al programa más voluntarios es así que para el 2019 se realizaron 171 acuerdos de mediación y para el 2020 y 2021 se realizaron 168 y 157 acuerdos de mediación respectivamente.

Igualmente es de advertir que para el año 2021 se realizaron 10,000 orientaciones, para el año 2020 se dieron 7,409 orientaciones y para los años 2019 y 2018 fueron practicadas por los facilitadores 6,900 y 160 orientaciones.

Por último, tenemos que entre todas las actividades realizadas por los facilitadores para el 2018 tenemos un total de 235 actividades para el año 2019 se produjeron 9,738. Y para los años 2020 y 2021 el total de actividades sumaron 23,092.

### **5.3 El facilitador en la Justicia Restaurativa en los Estados Unidos Mexicano**

El patrón de justicia hasta el 2008, prevaleciente en el sistema penal de los Estados Unidos Mexicano era el referente a la retribución punitiva, a la justicia indagadora fundada en el castigo como resultado de la causa delictiva cometida, sistema donde se vulneraban las garantías constitucionales de los ciudadanos.

Debido al incremento de la población en las cárceles y al acrecentamiento del crimen, en el 2008, México adopta nuevas reformas constitucionales, denominadas “Del Sistema Mexicano de Seguridad y Justicia”, implantando en el artículo 17 párrafo cuarto de la Carta Magna los componentes alternativos para la solución de las controversias penales.

Para el 2008 la constitución política de Los Estados Unidos Mexicanos incorpora unas reformas en el campo penal, denominada “De Seguridad y de Justicia” creando un novedoso paradigma en el campo de la justicia restaurativa con el fin de humanizar el sistema penal y que las víctimas vean reparado su daño dentro del proceso de los Métodos Alternos de Solución de Conflictos; con estas reformas se pretende visualizar la figura del reparo a la víctima.

Mediante las modificaciones constitucionales, se anexó como un derecho de los ciudadanos los mecanismos alternativos, brotando desde una variedad de términos asimilables, tales como negociaciones, conciliación, mediación, juntas de avenencias, entre otros, aperturando el campo a la justicia restaurativa (Leal Espinosa, 2015).

### 5.3.1 La Justicia Restaurativa

Nos indica Gorjon (2015), la justicia restaurativa tiene sus orígenes "en las comunidades nativas, específicamente de países anglosajones tales como Canadá, Estados Unidos de América, Australia y Nueva Zelanda. Posteriormente, es retomada por los movimientos adversos a las políticas retributivas e inhumanas del sistema penal inquisidor; en donde las víctimas eran relegadas del proceso" (p.106).

El concepto de justicia restaurativa es acuñado en el año 1977 por "Albert Eglash", quien vislumbró tres clases de justicia en materia criminal, las dos primeras son la justicia retributiva y la justicia distributiva las cuales mantienen su enfoque en el acto criminal y por tanto, rechazaban la colaboración del afectado; la tercera justicia es la restaurativa que tiene su enfoque en la reparación el daño causado como consecuencia del acto criminal, liando a las partes víctima y victimario en el proceso para la restauración del daño.

Basemore y Walgrave especifican que la justicia restaurativa va encaminada en primer lugar a hacer justicia mediante el restablecimiento de la paz social, a través de la reparación del perjuicio ocasionado por la transgresión.

De acuerdo a Writgh establece que las prácticas restaurativas "son una vía para que todas las partes afectadas lleguen a un acuerdo en conjunto que les permitir a todos los afectados acordar en el futuro la manera de cómo actuar dando pasó a los intereses de cada uno" (p.109).

Así las cosas, la justicia de carácter restaurativa es la puesta en prácticas de acciones que buscan enmendar, corregir y subsanar los agravios originados entre sí, o principalmente, cuando la acción es en contraria a la ley (Barajas Languren & Trujillo, 2017).

La Organización de Naciones Unidas, ha definido la justicia restaurativa como: "todo proceso en que la víctima, el delincuente y, cuando proceda cualquiera otra persona o miembro de la

comunidad afectada por un delito participen conjuntamente de forma activa en la resolución de cuestiones derivadas del delito”, por regla general se cuenta con un facilitador para el logro de la solución.

Entonces, una vez señalados los conceptos se puede decir que la justicia restaurativa es una novedosa fórmula de justicia en el que los individuos perjudicados de manera directa por un hecho delictivo o infracción, ya sea la víctima, el agresor o la propia comunidad, logran a través de un proceso de carácter reparativo, no punitivo y a su vez deliberativo, a fin de lograr la resolución del problema y la reparación de las relaciones vecinales resquebrajadas por la ejecución del acto ilícito.

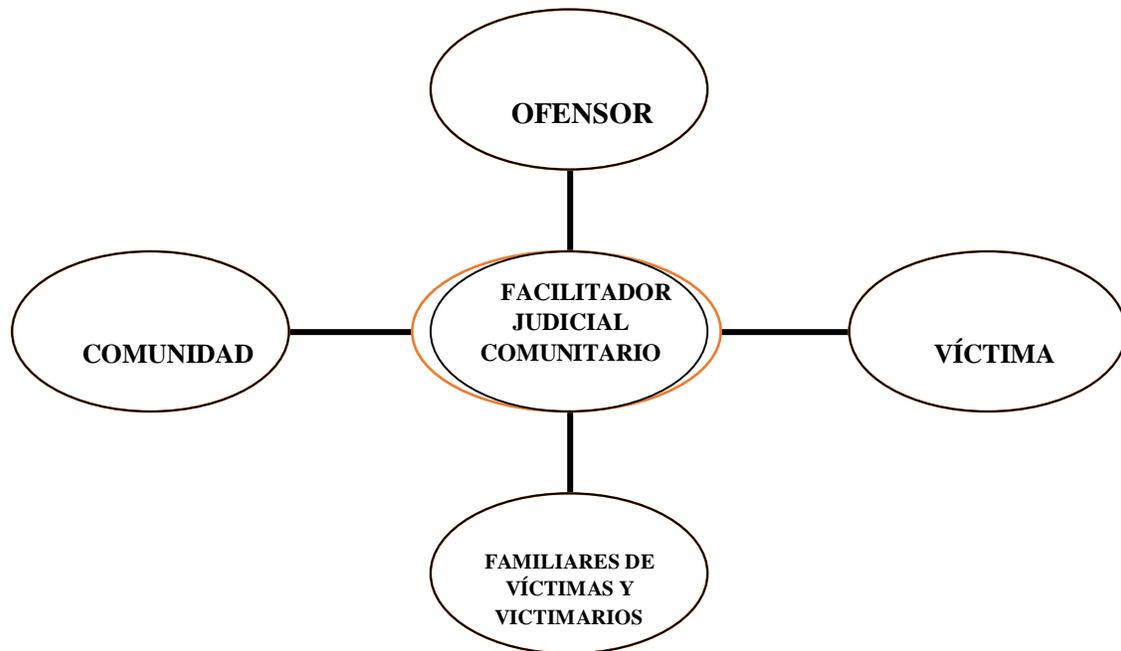
Para normalizar el proceso de reparación del daño, México ha implementado los elementos de la mediación como método restaurador, donde entra el agraviado, el acusado y el mediador; de igual manera ha incorporado sesiones de restauración de paz, donde intervienen un sin número de personas, tales como la víctima, el victimario, familiares de ambas partes, así como la comunidad afectada y el “Facilitador”.

### **5.3.2 Rol del Facilitador en los Círculos de Paz**

Los denominados círculos de paz están constituidos por personas que se congregan para la resolución de un problema, este concepto surgió en Estados Unidos, en las comunidades nativas de Nueva Zelanda y Canadá, donde los diálogos se desenvolvían dentro de un escenario de total confianza y lo acordado tenía potencia de ley entre las partes.

En la actualidad, los círculos de paz son administrados por un facilitador, que es la persona que suministra todos los mecanismos para la correcta comunicación entre ambas partes (ofensor y ofendido). Igualmente, en estos círculos de paz se pueden presentar los familiares de la víctima y del victimario, incluso la comunidad afectada; con el propósito de restablecer las relaciones interpersonales afectadas por el agravio.

## CIRCULO DE PAZ



Esta ardua tarea de propiciar la comunicación de las partes en conflicto desde los círculos de paz estará siempre a cargo de un Facilitador, puesto que sus conocimientos en los temas legales, psicológicos, entre otros, permiten reparar las fricciones entre las partes involucradas, con el propósito de obtener el resarcimiento del daño causado.

De acuerdo a Vera & Ramos, (2017), el facilitador es "el profesional certificado cuya función es guiar la participación de los intervinientes en los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos... El facilitador debe ser debidamente capacitado y estar autorizado por las autoridades correspondientes para participar en los círculos de paz" (p.116).

## CAPITULO VI. LOS FACILITADORES JUDICIALES COMO AGENTES DE PAZ

### 6.1 Concepto y evolución de la cultura de paz

Dentro del presente capítulo abordaremos el término "cultura de paz", para lo cual realizaremos un recorrido desde su origen hasta su evolución, a través del tiempo. En tal sentido, la palabra "paz", la hemos de concebir como:

"Aquella relación de armonía entre las personas, en donde no hay enfrentamientos ni conflictos. Aquí hablamos de una paz social, en donde los ciudadanos cumplen las normas o leyes que rigen su comportamiento dentro de un núcleo social".

De acuerdo al Diccionario de La Real Academia de la Lengua Española (2020), "La paz se concibe cuando no existen luchas armada en un país o entre países o cuando se pone fin a una guerra por un acuerdo entre naciones" (p.1087)

Etimológicamente la palabra paz viene del latín pacis o pax, que se percibe como:

"Un estado en la que no existe lucha o confrontación armada. A nivel del ser humano se puede definir como un estado de tranquilidad y armonía con respecto al entorno que nos rodea" (Recuperado <https://conceptodefinicion.de/paz/>)

Jiménez Bautista & Jiménez Aguilar (2014), citando a Galton la paz es la "capacidad de manejar los conflictos con empatía, no violencia y creatividad" (p. 206). Galton indica que la paz "no debe ser analizada u observada en contraposición a la guerra, sino más bien a la violencia," por tanto... "la paz es la ausencia de toda violencia, sosteniendo que la paz se logra mediante la suma de la paz cultural y la supresión de la violencia estructural" (p.132).

La paz es simbolizada universalmente por la paloma, símbolo que proviene del paisaje bíblico cuando Noé, después del diluvio inducido por el pecado de la humanidad, procedió a liberar una paloma para comprobar si ya las aguas habían bajado, lo que reflejó que era cierto.

En la esfera religiosa, para Dalai Lama, máximo representante del budismo la paz se compila en una frase "Haga el bien siempre que sea posible; si no se puede hacer el bien, intente no hacer el mal". Esta frase es uno de los pilares de la comunidad budista y que ha de ser practicada en el mundo entero.

La filosofía budista señala que "si hacemos el bien, estamos cuidando de nuestro propio bien, sostienen que el mundo que nos rodea es inseparable de nosotros mismos, y para lograr un mundo mejor hay que evitar hacer el mal". El concepto sirve para destinar los mundos que emergen de nuestra mente denominado mandala.

Para el catolicismo la paz es más que la calma o serenidad en el mundo, la cual se inicia a lo interno del ser humano, cuando cumple los mandamientos que Dios ha dejado al hombre como forma para ayudarlo a consumir la ley divina.

De acuerdo a Fabregat (2015), uno de los mandamientos de la fe católica están la de "amar a Dios sobre todas las cosas, no matarás, no cometer actos impuros, no decir mentiras, no robar, no codiciar los bienes ajenos". A razón de ello la paz surge de la actitud interior como consecuencia de no efectuar hechos impuros (p.32).

El Director de la Organización de las Naciones Unidas para La Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) Federico Mayor Zaragoza, en reunión convocada en 1989, en Costa de Marfil África, a través del simposio titulado la paz en la mente de los hombres, se construyó y estructuró el siguiente concepto de Cultura de Paz:

“Cuerpo creciente de valores, actitudes, comportamientos y estilos de vida compartidos basados en la no violencia y el respeto de los derechos y libertades fundamentales”.

Culminado el congreso, se concluyó en que la transformación de la sociedad hacia una cultura de paz es un camino largo que se desarrolla a partir de las acciones y creencias de las personas, y prospera en cada país o región de manera diferente dependiendo de factores históricos, culturales y tradicionales arraigados en las personas.

La cultura de paz es responsabilidad de todos los habitantes del mundo un esfuerzo para prever los conflictos que puedan causar violencia, y transformar los comportamientos y actitudes violentas por posturas que promuevan la paz y confianza en la población.

Por su parte, la carta de la Organización de las Naciones Unidas ONU, basa la cultura de paz en las reglas del respeto a los derechos propio de los seres humanos, igualmente en los pilares de la democracia, tolerancia y educación para la paz, como también en el empoderamiento de la mujer y promoción de desarrollo de los países.

De acuerdo a Cabello-Tijerina (2018) sostiene que es el ser humano quien le corresponderá realizar transformaciones en su mentalidad, con la finalidad de cambiar el “chip” de la cultura de la violencia que viene arrastrando de generación en generación, para así pasar de la etapa de la intolerancia a una cultura de paz.

Entre los precursores de la cultura de paz podemos mencionar a Mohandas Karamchand Gandhi distinguida figura, su lucha se cimentó en la insubordinación civil no violenta contra el imperio británico, estableciendo métodos novedosos como la huelga de hambre.

Otra gran figura fue Nelson Mandela, su legado fue la lucha contra el apartheid, que consistía en la segregación de la población por motivos étnicos o raciales, su lucha contra el gobierno de pretoria se mantuvo por 18 años.

Mandela, dirigió el poder ejecutivo, fue electo por sufragio como presidente, y se dedicó a dismantelar la estructura política y social de la segregación racial, trabajando en pro de la mediación de los ciudadanos sin afectar su etnia, además se consagró en luchar contra la desigualdad social y la pobreza en la que estaba abatida la población negra.

Anualmente desde el año 1901, es entregado en la ciudad de Oslo Noruega, el Premio Nobel de la Paz, en honor a Nobels Fredspris, fabricante de armamentos y defensor de los acuerdos de paz y de la reducción de armamentos. A la fecha el premio ha sido ganado por ciento cuatro personas y veintitrés organizaciones.

El premio Nobel de la paz ha sido ganado en reiteradas ocasiones por el Comité Intencional de la Cruz Roja y por el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados. El primer premio fue otorgado en 1901 al francés Frédéric Passy, organizador del primer Congreso Universal por la Paz.

En 1906 el premio Nobel de la Paz fue otorgado al presidente norteamericano Theodoro Roosevelt, por su intervención en la culminación de la guerra ruso-Japonesa, en 1964 es otorgado al defensor de los derechos de los afroamericanos Martin Luther King. En 1979 el premio es otorgado a la misionera católica Teresa de Calcuta por su trabajo en favor de los más pobres de la India.

Po último, es importante destacar los premios otorgados en pro de la paz en Centroamérica, es así que contamos en 1992 con el premio Nobel de la Paz otorgado a la indígena guatemalteca Rigoberta Menchu y en los años 1987 y 2016 a los presidentes de Costa Rica, Oscar Arias Sánchez y Colombia, Juan Manuel Santos.

## 6.2 Facilitadores Judiciales Comunitarios y cultura de paz

Entendemos por cultura el cúmulo de costumbres y tradiciones que identifican a una sociedad. En ese sentido, desde su ejecución en el 2008 el programa de Facilitadores Judiciales ha apoyado en la transformación de las comunidades.

Estos cambios han favorecido en la instauración de comunidades que conocen sus derechos y las instituciones a las que pueden recurrir para exigirlos. Entonces, podemos afirmar que los facilitadores Judiciales Comunitarios son agentes de cambios dentro de sus vecindarios al dedicarse de forma voluntaria al progreso de su entorno.

## 6.3 Mediación Comunitaria

Para Rodríguez (2015), el proceso de mediación puede representarse como: “la intervención de una tercera parte neutral que sirve de ayuda a que dos o más personas alcancen un acuerdo en el curso de una negociación” (p.73).

La intervención de un tercer interviniente en la resolución de una polémica ha sido utilizada por todas las culturas que han habitado el mundo y a lo largo de todos los periodos de conflicto que se han presentado en la historia; con la finalidad de lograr un alto al fuego en tiempos de conflicto.

En el vecindario la mediación comunitaria debiera ser considerada según Cabello-Tijerina (2013) como:

“Una política social que robustezca la cimentación de la cultura de paz, por tanto, es considerada como parte de la imparcialidad, equidad, la accesibilidad a la justicia, la pacificación, el diálogo, y la participación activa de los involucrados en la mediación, son los mecanismos del proceso de mediación que más benefician en su implementación como política social” (p.165).

Entonces, frente a una disputa entre vecinos, los ciudadanos han de acudir a los centros de mediación, ahorrándose tiempo y dinero, ya que no es necesario invertir en los costosos gastos legales que generan un litigio en Tribunales; además de ser un procedimiento rápido, y que puede ser utilizada en asuntos comerciales, comunitarios o de familia entre otros.

La mediación comunitaria en Panamá tiene sus comienzos mediante el “Decreto Ley 5 de 8 de julio de 1999, por la cual se establece el régimen general de arbitraje de la conciliación y de la mediación” y por el “Decreto Ejecutivo Nº 777 de 21 de diciembre de 2007, que dicta medidas sobre las Instituciones de Arbitraje, Conciliación y Mediación; y se regula la Conciliación y Mediación a nivel comunal”.

Igualmente con la Ley 63 de 28 de agosto de 2008 que implanta el Sistema Penal Acusatorio, dado que este acoge los Métodos Alternos de Solución de controversias (MASC). Y por último, el Acuerdo 723 de 21 de noviembre de 2008, que formaliza el Sistema de Facilitadores Judiciales Comunitarios, y que faculta a sus voluntarios a realizar las mediaciones comunitarias.

Entonces, como hemos observado a través de la historia siempre han existido mediadores o terceros ya sea con preparación en el ámbito legal o con autoridad moral que se han desempeñado como solucionadores de las disputas civiles o guerras entre países, hoy en día esta ardua tarea recae en manos de los Facilitadores Judiciales Comunitarios, quienes tienen la pesada labor de minorizar los conflictos en sus comunidades.

### **6.3.1 Teoría del Conflicto**

Para profundizar en la resolución de un conflicto es ineludible conocer el término "conflicto". Etimológicamente el vocablo conflicto se origina de la voz latina “conflictos” que a su vez proviene del verbo “confluyere”, sinónimos de conflicto: lucha, combate, pelea.

En las relaciones humanas el conflicto se produce cuando dos o más sujetos con interés diferentes chocan, imponiéndose uno sobre el otro, sin importar quién tiene la razón, la intención solo radica en dañar al oponente.

Efectivamente, para la existencia de una controversia es necesario dos posiciones que se contraponen, aquí cada posición considera tener la razón, por tal motivo ambas partes pierden al no ponerse de acuerdo y lograr un consenso de ideas, por tal motivo el conflicto conlleva desafíos, tendentes a buscar nuevas posiciones que logren la unificación de criterios.

De la solución de conflictos, los seres humanos han alcanzado logros significativos a lo largo de la existencia humana, es así como se ha logrado la paz en tiempos de guerra creando instituciones para el fortalecimiento de las relaciones entre países como lo son la ONU y OEA, igualmente se han creado tratados, y convenios para la conservación de la paz.

### **6.3.2 Teoría de la Comunicación**

Desde los orígenes del hombre ha surgido la necesidad de intercambiar información o comunicarnos entre sí, en tal sentido la comunicación son acciones en la cual intervienen dos o más sujetos, este proceso comunicacional tubo sus inicios a través de los mensajes de humo transmitidos por las tribus, posteriormente en ese afán de los seres humanos en mantenerse comunicado se crea el telégrafo, después el teléfono y en la actualidad el celular.

Como sujetos de la comunicación contamos en primer lugar con el emisor, quien representa la persona que transmite el mensaje y el receptor quien es la persona a quien se dirige la información, la comunicación suele ser verbal u oral, escrita mediante cartas y por señas los controladores aéreos.

Los canales de comunicación son diversos, es así que contamos con la radio donde la información es transmitida a muchas personas, igualmente se cuenta con la televisión donde no solo se escucha los mensajes, sino que también se proyecta visualmente a los televidentes.

Para Fuente (1980), en su obra la comunicación sostiene que: “la comunicación tiene como sujetos al emisor y receptor, y los mensajes e información que circula entre ellos se produce por diferentes canales o medios de forma simultánea o sucesiva, influyendo mutuamente, dentro de un contexto cultural, histórico y espacial”.

En torno al mundo de la tecnología y la comunicación Cabello-Tijerina, De La Rosa Vásquez, Garza-Sánchez & Ramos Morales (2019) nos señala que “el uso de las redes sociales ha incrementado los factores que bloquean la escucha.....los estudios lo denominan presencia física pero atención ausente, es una nueva forma de convivencia en la que la tecnología ha distanciado a las personas”, conllevando a la ausencia de una comunicación más presencial y afectiva.

Entonces, podemos indicar que un factor muy recurrente en todo conflicto es la dificultad de comunicación, además el propio conflicto es, en general, un proceso donde la comunicación se interrumpe al no existir entre emisor y receptor una escucha activa que conduzca a la comprensión, atención, empatía y respeto (Sánchez, 2001).

#### **6.4 Hacia una Cultura de Paz en el Vecindario**

El ser humano a través de su evolución se ha enfrentado a múltiples peligros para la obtención de los elementos básicos para su subsistencia como son alimento y vivienda. Para su alimentación necesito de la ayuda de otros hombres para ir a la caza de animales para proveerse de alimentación, con respecto a la vivienda observamos que el hombre se agrupo en caseríos dando inicio a los primeros asentamientos humano.

Mediante los primeros asentamientos humanos observamos la necesidad del ser humano de convivir en sociedad, en esa necesidad de convivencia pacífica y armoniosa el hombre crea normas o leyes para prevenir acto que rompan la paz social, no obstante, es de advertir que pese a las leyes existentes en la actualidad cada vez más la convivencia pacífica se ve amenazada por el crimen organizado.

Evidentemente la especie humana necesita de otros seres vivos para experimentar desarrollo y crecimiento, no obstante, actitudes como la exclusión, el egoísmo, la intolerancia, la discriminación son comportamientos que impiden la convivencia y crean divisiones y conflictos entre los hombres.

En los últimos cinco años, Panamá viene apuntando un incremento de la violencia doméstica, robos, homicidios, hurtos, entre otros, sin dejar por otro lado el tráfico de drogas que está perturbando no solamente el seno familiar, sino también a la sociedad en general.

Actualmente el ser humano se encuentra bombardeado por los medios de comunicación como son la televisión, periódicos e internet, medios que por mantener a un público cautivo hacen uso de las noticias sensacionalistas.

Ocupando sus primeras planas para publicitar los crímenes más sangrientos y horrendos, ensalzando las conductas violentas y dejando por fuera las conductas positivas que experimenta la sociedad diariamente, es así que podemos decir que convivir no siempre será fácil, pero es un experimento que brinda desafíos constantes para el logro de la paz.

Frente a los desafíos que enfrenta vivir en comunidad los ciudadanos se han unido para que sus naciones enfrenten problemas actuales como la desnutrición, el analfabetismo, la erradicación del trabajo infantil, la violencia doméstica, los femicidios y la discriminación.

Así, las naciones en busca de propiciar el interés común de bienestar para sus conciudadanos han iniciado desde las aulas escolares en instaurar en el pensum académico la enseñanza del significado del concepto de Cultura de la Paz.

El Docente Universitario Soler Mendizábal en su obra *Mediación Penal y Justicia Restaurativa señala:*

“Los individuos, grupos sociales y el conjunto de las naciones, reconocen que la Cultura de Paz es la clave para transformar los paradigmas individuales y colectivos de la cultura de violencia, arraigada y avalada en el diario convivir” (Soler Mendizábal, 2014).

Entonces para desarraigarnos la cultura de violencia imperante, y que ha permeado la sociedad panameña, el Estado en harás de reconstruir el tejido social ha acogido diferentes programas, siendo uno de ellos, el programa de Facilitadores Judiciales Comunitarios, sufragado por el Órgano Judicial, esto con el objetivo de aminorar las contiendas o problemas entre los miembros de la comunidad, y de esta forma lograr la paz en la vecindad, castigadas por el delito.

## CAPITULO VII. VARIABLES

### 7.1 Variables

Una variable se representa a objetos y/ sujetos que son capaces de ser transformados o que se caracterizan por ser inseguros, mudables e inconstantes, por lo tanto una variable apunta a un hecho apto de variación con el transcurrir del tiempo, logrando que el investigador pueda medir las variaciones que se presenta en el objeto bajo estudio. (Hernández Sampieri, 2000)

En la investigación sobre las particulares de una persona o cosa es notorio que estas pueden variar, incluso las formas de una cosa o sujeto pueden modificarse en diversos momentos, como puede ser el estado de ánimo de una región dependiendo de las estaciones del año o la estatura de los estudiantes de la provincia de Panamá Oeste durante sus estudios primarios.

En una investigación científica las variables pueden ser cuantitativas y cualitativas. Las variables cuantitativas se presentan "cuando son capaces de ser medidas, a través de porcentajes, por ende, la calidad de la investigación radica en que las modificaciones estudiadas pueden ser calculadas, por su parte las variables cualitativas analizan las cualidades de lo que se investiga"; en nuestro caso será establecer si los facilitadores son agentes de paz en sus comunidades.

Las variables se catalogan en independiente cuando opera como factor condicionante de la variable dependiente y variable dependiente es el objeto de estudio. Es de señalar que en nuestra investigación, tenemos como variables independientes la tolerancia, el manejo de los conflictos y el liderazgo.

Así las cosas, tenemos como variable dependiente el hecho de establecer si los Facilitadores Judiciales se constituyen en agentes de paz, tomando como muestra la provincia

de Panamá Oeste, para tal fin utilizare variables o cualidades susceptibles de ser medidas como son la efectividad del facilitador en el manejo de las disputas vecinales, y su tolerancia y liderazgo para neutralizar el incremento de la violencia y por ende la saturación de expedientes en los juzgados.

VARIABLES	
Independientes	Dependiente
Tolerancia	Facilitador Judicial
Manejo de Conflictos	Comunitario como agente de
Liderazgo	paz

### 7.1.1 Variable Liderazgo

Para Reyes (2013), el liderazgo es "la posición social que ocupa la persona en un grupo en función de las contribuciones que realiza y el grado de dominancia... también se puede definir como "el rol o conductas que desempeña un sujeto, en los procesos de comunicación, cohesión grupal y toma de decisiones que derivan de las relaciones de influencia o poder social" (p.65).

Un líder es la persona que sobresale dentro de su comunidad, se caracteriza por estar siempre dispuesto a colaborar en la resolución de los problemas, además es participativo, responsable y capaz de coordinar y dirigir a la organización social a la que pertenece.

Podemos indicar que el concepto liderazgo ha de ser concebido como el arte de comandar, motivar o conducir a la realización de una meta.

La palabra deviene de la raíz inglesa "leader" que significa líder, vocablo compuesto por el sufijo "azgo", que denota estado o condición, por consiguiente, liderazgo es la condición que rodea a un individuo que es seleccionado para guiar a otros.

Desde el punto de vista de Covey (2017) el liderazgo "comunica la valía y el potencial de las personas tan claramente que les inspira a verlos en ellos mismos" (p.98).

Para que exista un buen liderazgo es sumamente importante que haya una comunicación fluida, entendiéndose por comunicación "el conjunto de acciones en las cuales están comprometidas por lo menos dos personas o dos seres vivos que se relacionan, y mutuamente producen modificaciones a causa de sus interacciones".

Según Fuentes (1980), los elementos de la comunicación "lo constituyen dos o más personas, en cada extremo debe haber un emisor y/o receptores, entre los que circulan una serie de mensajes e información, que pueden ser producidos por diferentes canales o medios, ya sea verbal, señas o de manera escrita". (p.37)

Entre los antecesores de la comunicación tenemos a John Dewey, Charle Cooley y Hebert Mead; para Cooley, Dewey y Herbert la comunicación es un proceso que no se limita a la estrictamente a la transferencia de mensajes, sino que concibieron la comunicación como un mecanismo emblemático por medio del cual una cultura se construye y se conserva.

La rapidez y transmisión de la información a través de los medios masivos de comunicación ejercen en la actualidad una fuerza en la opinión pública provocando estímulos sensoriales en la mente humana y cambios específicos en la forma de comunicaciones entre las personas producto del internet.

La comunicación moderna que en un principio consistía en cartas y postales cada vez pierde terreno frente a las formas novedosas de comunicación como son el WhatsApp, el correo electrónico y los videos llamados.

En la actualidad, ha tomado relevancia las plataformas tecnológicas como Facebook, Microsoft team, Zoom y Twitter. Así podemos decir que, en esta era del internet, la comunicación presenta cambios y desafíos asombrosos que solo hace diez años atrás eran impensables.

Es de advertir, que en la República de Panamá los medios de comunicación están regulados por ley, no obstante, toda persona es libre de emitir su pensar, sin embargo, existen consecuencias legales cuando de forma oral o escrita se atenta contra la dignidad o reputación de otra persona o contra el orden público o la seguridad social.

Por consiguiente, para ejercer un liderazgo es necesario reunir un cúmulo de cualidades entre ellas un trato cordial con el prójimo, dado que, para dirigir a un grupo de personas hacia una meta, el líder ha de mostrar respecto por sus seguidores.

Es así, como en la actualidad es común escuchar a la juventud que utiliza los sitios web, como facebook, instagran, twitter, indicando ser seguidores en la red de un influencer o lideres virtuales que ejercen ciertas influencias sobre sus seguidores en torno a moda o estilos de vida.

Además, esta persona que ocupa ese lugar especial dentro de un núcleo ya sea familiar, laborar o de ocio debe tener cierto grado de empatía con sus seguidores, es así que ese líder ha de ponerse emocionalmente en la posición de sus seguidores, para saber el motivo por el cual defiende los interés de ese grupo.

Cabe señalar, que en las sociedades democráticas el liderazgo ha de obtenerse mediante el sufragio, es decir los ciudadanos van a las urnas de forma voluntaria y eligen a sus

gobernantes, quienes gobernarán el país, realizando políticas públicas en beneficio de todos los ciudadanos.

Concluamos indicando que una de las cualidades principales de un líder es “servir”, dado que el líder es seguido por esa cualidad de estar siempre dispuesto a servir a sus semejantes o a la comunidad, en muchas ocasiones sin recibir remuneración o reconocimiento alguno.

Variable	Teoría de la Comunicación	Preguntas o ítems
Liderazgo	<p>“La Comunicación es un proceso, un conjunto de acciones en las cuales están comprometidas por lo menos dos personas que se relacionan, y mutuamente producen modificaciones a causa de sus interacciones”.</p>	<p>1-El Facilitador Judicial Comunitario debe mantener una buena comunicación con los miembros de su comunidad.</p> <p>2-Se siente satisfecho en trabajar por su comunidad desinteresadamente.</p>
Liderazgo	<p>“Los elementos de la comunicación son emisor y/o receptor, entre los que circulan mensajes por diferentes canales o medios simultáneos o sucesivamente, que siempre se influyen mutuamente, dentro de un contexto espacial, histórico y cultural.</p>	<p>3-Debe el Facilitador Judicial Comunitario cooperar con las autoridades de su comunidad.</p> <p>4-Debe el Facilitador Judicial en sus charlas motivar a la comunidad.</p>

Liderazgo	<p>“Para los investigadores de la escuela de Chicago, la comunicación no se limitaba a la simple transmisión de mensajes, sino que la concibieron como un proceso simbólico mediante el cual una cultura se erige y se mantiene”.</p>	<p>5-Esta dispuesto en resolver los conflictos del vecindario</p>
Liderazgo	<p>“Todo conflicto tiene un factor de base muy frecuente en las dificultades comunicativas. Además, el propio conflicto es, en general, un proceso comunicacional”.</p>	<p>6-Esta dispuesto en ayudar al sistema judicial sin recibir una remuneración.</p> <p>7-El Facilitador Judicial debe poseer una actitud positiva.</p> <p>8-Debe el Facilitador tener planes y estrategias que promuevan la convivencia pacífica.</p>

### 7.1.2 Tolerancia

De acuerdo al Diccionario de la Real Academia Panameña de la Lengua (2014), la tolerancia "se basa en el respeto a las opiniones de los demás, llegándose a soportar y aguantar las opiniones divergentes entre las partes"(p.1089).

Al respecto, podemos señalar que la tolerancia tiene su origen en el reconocimiento de las desigualdades existentes en los seres humanos. Para que exista una convivencia pacífica dentro de la comunidad, los miembros de ella han de reconocer que no somos iguales, por lo que es necesario reconocer las diferencias de cada uno de manera tal que lleguemos a entendimientos en diversos temas como lo pueden ser religiosos o políticos.

La Organización de la Naciones Unidas en el año 1995, declaró que “la tolerancia es la virtud que hace posible la paz y contribuye a sustituir la cultura de guerra por la cultura de la paz” [www.un.org/es/](http://www.un.org/es/)

La tolerancia es la cualidad que posee una persona de aceptar a los demás, respetando las opiniones, sentimientos o creencias, aun cuando estas manifestaciones de voluntad no coinciden con las suyas.

Entonces, la tolerancia es una cualidad esencial para la vida en sociedad, en la medida que el ser humano posea una actitud flexible, es más probable que pueda adaptarse al entorno cambiante y transformador que lo rodea, por tal motivo en una controversia no debemos tener un criterio de que poseemos la verdad única comprobable e irrefutable, sino darle espacio al diálogo.

Edward Palmer Thompson se le reconoce como el precursor de la Teoría de la Tolerancia cada una de sus obras literarias se convirtieron en una generosa enseñanza sobre los métodos para el apaciguamiento de los conflictos; su notabilidad la obtuvo en los años 80', precisamente cuando se producían los movimientos de desarme nuclear en Gran Bretaña y en Europa.

De igual manera, es importante señalar que “Edward Palmer Thompson se acerca a la irenología y nos ayuda a entender de manera diferente sobre las múltiples formas en que los seres humanos podemos desaprender la guerra, violencia y exclusiones y aprender a hacer las paces”. (Ruíz Jiménez J., 2008, p. 83).

Para Thompson era importante el desarme de forma pacífica con todos los intervinientes del conflicto bélico a pesar de las limitaciones atribuidas desde las grandes potencias.

La pretensión de Edward Palmer Thompson del desarme, a través de la promoción de movimientos pacifistas antinucleares acontecidos durante la guerra fría, consistía en que todos los participantes tuvieran la posibilidad de expresar sus pensamientos e ideas de manera libre y abierta contra las prohibiciones y menoscabos imputados desde las grandes potencias.

Entre algunos de los significados para la teoría de la tolerancia tenemos la de Valadez Díaz, A. & Valadez Díaz, en su manual práctico sobre mediación penal donde señala: “La tolerancia consiste en el valor o cualidad social de los individuos al aceptar a otras personas que poseen una forma diferente de pensar y no juzgarlos o menospreciarlos” (Valadez Díaz & Valadez Díaz, 2016, pp. 1213).

Por su parte la autora panameña Clare González Revilla, M.A., en su obra Educando para la Paz, Una Introducción a la Mediación Escolar en Panamá con Ejercicio Prácticos, sobre la tolerancia señala: “Se dice que la alternativa a la violencia es la tolerancia. Tolerar no significa estar de acuerdo con el otro, ni ser indiferente frente a la injusticia, sino demostrar respeto por la humanidad esencial de toda persona” (Ury, 2000, pág. 138 citado por Clare González-Revilla, 2016, p. 94).

variable	Teoría de la Tolerancia	Preguntas o Items
Tolerancia	<p>La tolerancia es el respecto a los sentires de todas las partes, donde se llegan a sobrellevar y soportar las opiniones opuestas.</p> <p>La tolerancia permite examinar las divergencias entre los seres humanos. (Diccionario de la Real Academia Panameña de la Lengua).</p>	<p>1-El valor del respeto es indispensable en un Facilitador Judicial Comunitario.</p> <p>2-Puede el Facilitador Judicial Comunitario mantener actitudes discriminatorias por razón de género, religión o clase social.</p>

Tolerancia	Se concluye que para que exista la convivencia pacífica en la vecindad, los miembros deberán tener tolerancia entre sí.	3-Debe el Facilitador Judicial Comunitario escuchar con atención las opiniones de los demás. 4-Debe el Facilitador Judicial Comunitario ser imparcial al tomar decisiones.
Tolerancia	La Organización de la Naciones Unidas crea el 16 de noviembre de 1945, la UNESCO “Organización de la Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura” estableciendo en su declaración de principios que: “la tolerancia es la virtud que hace posible la paz y contribuye a sustituir la cultura de guerra por la cultura de la paz”.	5-El Facilitador Judicial Comunitario debe contribuir a mantener la paz en su comunidad. 6-Para mantener la paz es necesario aceptar la divergencia de.
Tolerancia	Edward Palmer Thompson (1924-1993) precursor e historiador del siglo XX, desarrolló la Teoría de la Tolerancia en la década de los 80, promovió el desarme del conflicto de Gran Bretaña.	7-El Facilitador Judicial Comunitario debe saber cómo manejar la.
Tolerancia	Thompson nos ayuda a razonar de forma diferente sobre las diversas formas en que el ser humano pueda desaprender la guerra y la violencia, y valorar la paz y convivencia libre de conflictos.	8-Una de las cualidades de un Facilitador Judicial Comunitario es ser agresivo.

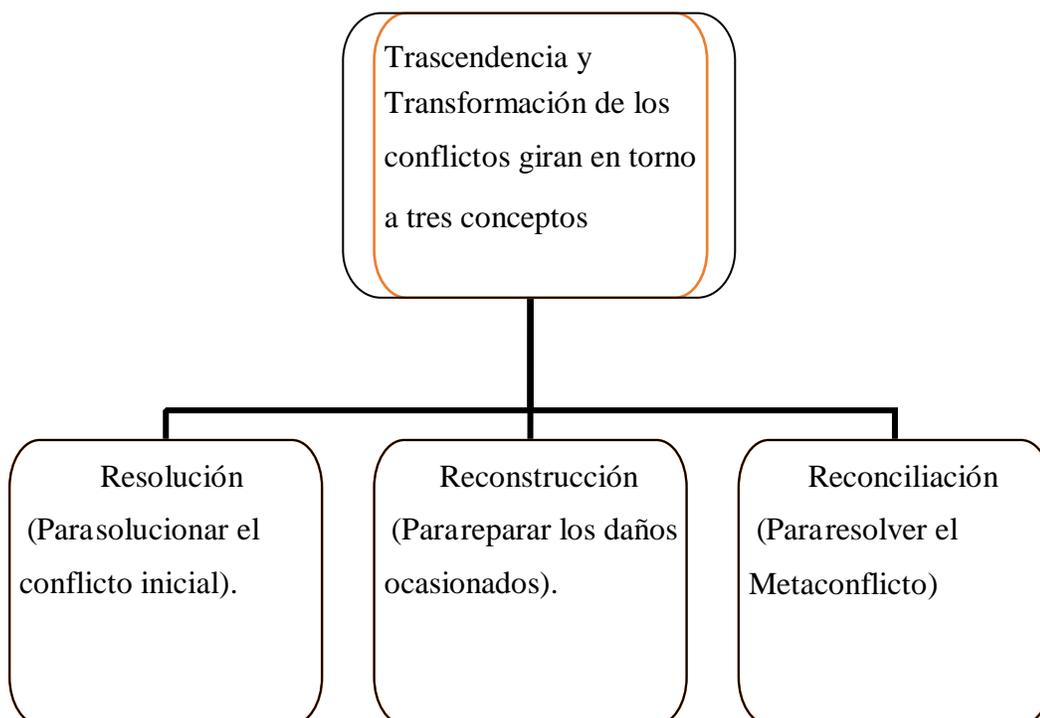
### 7.1.3 Manejo de Conflictos

Para Silva García (2008), "conflicto es el resquebrajamiento de la paz, se produce cuando personas con intereses divergentes entran en una disputa que puede ser física o verbal, emprendiéndose una batalla con el objetivo de perjudicar o dañar al oponente. A través de los siglos, hemos observado como los conflictos entre los seres humanos han surgido en todas las épocas y sociedades a lo largo de la evolución humana". (p. 29).

En la obra cultura de paz los catedráticos Cabello Tijerina, P.A., Carmona Valdés, S.E., Gorjón Gómez, F.J., Iglesias Ortuño, E., Sáenz López, K.A.C. & Vásquez Gutiérrez, R.L., retoman el concepto conflictos al señalar que cada disputa gira en torno a tres conceptos: resolución, reconstrucción y reconciliación.

**Figura 6**

Manejo del Conflicto



Entonces, estos tres conceptos permiten la posibilidad de generar habilidades y capacidades ya presentes en los actores y que a veces son olvidados en el fragor del conflicto (Calderón Concha, 2009 citado por Cabello Tijerina, Carmona Valdés, Gorjón Gómez, Iglesias Ortuño, Sáenz López & Vásquez Gutiérrez, 2018, p. 77).

Toda desavenencia es una situación normal entre los seres humanos dentro de una sociedad, ciertamente es una situación que merma la paz social y la convivencia pacífica.

Sin embargo, las teorías sobre el conflicto social, mantienen su postura de que sin oposición social no gozaríamos de los cambios sociales que se experimentan hoy en día.

Por su lado PEÑA GONZÁLES, O. (2019) en su obra *Mediación y Conciliación Extrajudicial, Medios Alternos de Solución de Conflictos, soslaya en los aspectos positivos y negativos que genera todo conflicto.*

“Dentro de los aspectos positivos que genera el conflicto tenemos: Posibilita el cambio, da lugar a reclamos justos, sincera la relación, fomenta la unidad grupal y la solidaridad, posibilita el crecimiento y la madurez. Entre los beneficios del conflicto como factor de cambio, podemos decir que el conflicto se opone a la osificación del sistema social, al ejercer una presión a favor de la innovación y de la creatividad” (Peña González, 2019, p. 15).

En cuanto a lado negativos que produce toda disputa tenemos: “Desgasta a las partes en conflicto, afecta las relaciones negativamente, origina un gasto innecesario de energía, la escala de conflicto puede derivar a mayores, sus residuos pueden afectar las relaciones, quedan residuos de rencor por lo dicho y oído, y puede llevar a una solución sin salida” (Peña González, 2019, p. 15).

Según Silva García (2008), los conflictos sociales "en ocasiones poseen un aspecto o una faceta económica, sin embargo, en otras ocasiones nada tiene que ver con el componente económico o éste componente no es de tal relevancia entre las partes en disputa" (p.89).

Sin embargo, para muchos teóricos el conflicto social, es la fuerza que promueve todo cambio, por lo tanto, se ha convertido en un proceso de cambio constante dentro de la colectividad que ha conllevado a convivir en sociedad.

Para que exista una verdadera cultura de paz es ineludible un proceso razonado de cambio de prototipos con respecto al comportamiento y la actitud del hombre, que se logra a través de una labor multi-interdisciplinaria, que conlleve a la construcción de una verdadera educación en valores, la cual se logra por medio del dialogo.

Por su parte, GORJÓN GÓMEZ, F.J. & SÁNCHEZ GARCÍA, A. (2016), en su obra *Vademécum de Mediación y Arbitraje*, nos establece el valor de los intangibles para la solución de los conflictos, señalando como intangibles: armonía, reparación, liderazgo, felicidad, estabilidad, reparación del daño, simplicidad, confidencialidad, entre otros.

“Es el valor positivo que trasmiten los métodos alternos. Es la ganancia real que obtienen los usuarios de los métodos alternos, son los rasgos positivos del resultado del uso de la negociación, de la mediación, de la conciliación y del arbitraje. Son producto de la gestión y transformación positiva del conflicto, su impacto de la solución sobre las personas, siempre será positivo”. (Gorjón Gómez & Sánchez García, 2016, pp. 134-135)

Por último, GODWIN, A. (2009), nos recomienda vías para *resolver Conflictos y establecer relaciones saludables, distinguiendo al menos cuatro tipos de conflictivos:*

- 1-“*Problemas de preferencia:* Estos problemas surgen a raíz de las diferencias existentes.
- 2-*Problemas de percepción:* Estos problemas surgen a raíz de diferencias de percepción.

*3-Problemas de proceso:* Estos problemas son el resultado de estar atrapados en la trampa del conflicto malo, donde se activan los mecanismos de reacción, predominan las reacciones y se activan los mecanismos de la otra persona.

*4-Problemas de presión:* Éstas son circunstancias de presiones externas a la relación agotan el tiempo y la energía necesarios para resolver los problemas internos de la relación.”

Variable: Manejo de Conflictos	Teoría del conflicto	Preguntas o ítems
Manejo de Conflictos	El conflicto social es entendido como parte de un proceso de conciliación sistemática dentro de la comunidad bien constituida donde se introducen cambios cuantitativos dentro de las relaciones de poder	1-Frente a un conflicto tratas de hacer lo necesario para evitar tensiones.  2-El Facilitador Judicial Comunitario genera soluciones viable.
Manejo de Conflictos	El diálogo es el punto de consenso para manejar los conflictos.	3-Para la solución de un problema estimula la creatividad de los involucrados.  4-El Facilitador Judicial Comunitario debe conocer las técnicas de mediación, para resolver los conflictos.

<p>Manejo de Conflictos</p>	<p>El Conflicto social es concebido por Schutz, como: “la puerta abierta al consenso dado a través del diálogo”.</p> <p>Para Karl Marx, “la teoría del conflicto social marxista se definirá a partir de las condiciones de propiedad dentro de la producción, aquí no cabe la idea del consenso, solo el de transformación social mediante la adquisición de la propiedad”.</p>	<p>5-Contribuyen Los Facilitadores Judiciales Comunitarios al aumento de la conflictividad y el litigio en la comunidad.</p> <p>6-Los Facilitadores Judiciales Comunitarios contribuyen a la reducción de la violencia doméstica.</p>
<p>Manejo de Conflictos</p>	<p>Para Galtung la paz se define como “la capacidad de manejar los conflictos con empatía, no violencia y creatividad”.</p>	<p>7-Las Charlas impartidas por los Facilitadores Judiciales Comunitarios impactan positivamente en la comunidad.</p> <p>8-Los facilitadores contribuyen a la descongestión de causas en los Tribunales.</p>

## CAPITULO VIII. MÉTODOLÓGIA APLICADA A LA INVESTIGACIÓN

### 8.1 Tipo de Estudio

El presente estudio es de tipo mixto, se utiliza el método cuantitativo, y el instrumento es la encuesta destinada hacia los Facilitadores Judiciales Comunitarios de la zona de Panamá Oeste. Por otra parte, se utiliza el método cualitativo cuyo resultado son valorados a través de la entrevista semi-estructurada, dirigida hacia Jueces Municipales.

Indistintamente, es de relevancia indicar que el estudio es no experimental, que de acuerdo a Gómez (2017) “esto podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables, donde se observan los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos” (p.87).

Cabe mencionar que el diseño de la investigación es de corte transversal dado que se recolectaron los datos en un solo momento. En ese sentido para Gómez (2017), el propósito de la investigación transversal es: “describir las variables, tal como se presentan en la comunidad y analizar sus incidencias en una coyuntura específica, es como capturar por el lente de un fotógrafo una fotografía de algo que sucede en un momento dado para luego procesarlo y estudiarlo” (p.88).

### 8.2 Método Cuantitativo

En una investigación social también se pueden medir sus variables, es así que a través del instrumento aplicado se podrán obtener porcentajes o escalas del tema analizado, las escalas se pueden plantear por región, por sexo o lo que el investigador está estudiando, es así que para establecer en mi investigación si los facilitadores son agentes de paz, confeccione una serie de ítems que darán respuesta a la hipótesis o pregunta bajo estudio.

Entonces cuando nos dirigimos a medir los ítems en una investigación social, esta supone cierto grado de complejidad, dado que los valores no están a simple vistas, especialmente si se tratamos de obtener valores de comportamientos, actitudes, opiniones o percepciones a las que el investigador tendrá que otorgarles para su eficacia irrefutable un valor numérico (Hinojosa Cruz & Rodríguez Larragoty, 2004).

### **8.2.1 Instrumento Aplicado**

Para medir las variables identificadas, tales como liderazgo, tolerancia y manejo de conflictos se utiliza como instrumento la encuesta. Según Rojas Soriano (2013) “la encuesta consiste en recopilar información sobre una parte de la población denominada muestra, esta información es la que nos servirá para obtener los resultados de la investigación”. (p.65).

Para para medir los ítems construí en un principio diez preguntas por cada variable, no obstante, observé en mi prueba piloto un excesivo cansancio de los encuestado en el llenado de las 30 preguntas, produciéndose en los participantes un desdén y tedió en la culminación de la encuesta, es así que reduje a ocho (8) preguntas para cada variable.

### **8.2.2 Escala Aplicada**

Para medir la actitud de los Facilitadores Judiciales Comunitarios frente a las interrogantes establecidas en la encuesta, donde intentamos exponer que los Facilitadores Judiciales Comunitarios son promotores de paz, se utilizará la escala Liker. La escala Liker creada por Resis Liker a inicios de los años 30', establece la construcción de un grupo de preguntas mostradas en forma de aseveraciones ante las cuales se les solicita a los encuestados su reacción.

Con el propósito de otorgar un valor a cada respuesta de los encuestados ante las aseveraciones, se elige a uno de los cinco puntos de la escala, a los que se le ha dado un valor, así: punto N°1 totalmente de acuerdo; punto N°2 Muy de acuerdo; punto N°3 indeciso; punto N°4 en desacuerdo y punto N°5 totalmente en desacuerdo, y subsiguientemente las respuestas serán sometidos a la prueba de fiabilidad Alfa de Crombach.

### 8.2.3 Prueba de Confiabilidad Alfa de Cronbach

Al profesor Lee Joseph Cronbach, de la Universidad de Chicago, se le conoce como el creador de la Prueba de Confiabilidad Alfa de Cronbach en 1940.

A través de esta prueba se mide el coeficiente, siendo esta “la forma más habitual de valorar la fiabilidad de pruebas basadas en esquemas de estimación concebidas como Test, consistente en una técnica que sirve para calcular o darle una estimación de confiabilidad a un instrumento aplicado”, para así revestir el Test de efectividad y certeza.

Igualmente, se puede definir el Alfa de Cronbach como: “parámetro que sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida”, a través de esta un investigador puede medir una cualidad no directamente observable como puede ser la inteligencia al establecer una serie de variables que son perfectamente observables, y que se simbolizan por medio de la letra minúscula  $n$ .

Así las cosas, para que se produzca una correlación de variables estas han de estar relacionadas con la magnitud inobservable que es de interés para el investigador, por tanto las variables han de arrojar estimaciones consistentes y estables, con un alto grado de interrelación entre ellas.

Entonces el alfa de Cronbach faculta a un investigador a estimar el grado de confiabilidad de una escala de medida para la magnitud inobservables construidos a partir de las  $n$  variables observadas. La validez de los datos que arroja el instrumento se relaciona con el nivel de certeza y correlación del Test que mide lo que se procura calcular.

Podemos decir que la confiabilidad hace referencia a la confianza que arroja la información, esta fiabilidad puede ser muy baja, baja, moderada, buena y alta, a partir de las correlaciones entre las variables, el alfa de Cronbach se calcula así:

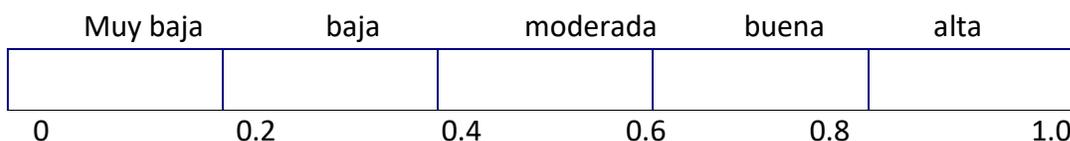
$$\alpha = \frac{np}{1 + p(n - 1)},$$

Donde  $n$  es el número de ítems y  $p$  es el promedio de las correlaciones lineales entre cada uno de los ítems.

El grado más alto correlación se obtiene cuando las preguntas son todas equivalentes, por las propiedades de la varianza, equivalentemente la correlación del Alfa de Cronbach puede instituir índices con valores negativos de existir ítems negativamente correlacionados.

El Alfa de Cronbach no es un estadístico al uso, por lo que no viene acompañado de ningún valor que consienta el rechazo de la hipótesis de confianza en la escala.

No obstante, mientras más se acerque a su máximo valor, 1 mayor es la confiabilidad de la escala, considerándose los valores del alfa superiores a 0,7 o 0,8 (dependiendo de la fuente) son suficientes para avalar la confiabilidad de la escala.



### 8.2.4 Pilotaje Cuantitativo

El ensayo piloto fue aplicado a 10 Facilitadores Judiciales Comunitarios, el día 05 de octubre del año 2018, para la demostración de las variables: tolerancia, liderazgo y manejo de conflictos, se confeccionó una encuesta con diez (10) preguntas para cada variable, creando un total de treinta (30) ítems. Una vez obtenido las respuestas, la prueba de fiabilidad arrojó un Alfa de Cronbach de 0.531.

TOLERANCIA	LIDERAZGO	MANEJO DE CONFLICTOS
1-El valor del respeto es indispensable en un Facilitador Judicial Comunitario.	1-El Facilitador Judicial Comunitario debe mantener una comunicación directa con su comunidad.	1-Generalmente buscas ayuda en otro Facilitador Judicial Comunitario o Coordinador cuando no encuentras la solución.
2-El Facilitador Judicial Comunitario debe mantener con su coordinador una buena relación de cooperación.	2-Un Facilitador Judicial Comunitario puede mantener actitudes discriminatorias por razón de género, religión o clase social.	2-Ante un problema hace lo preciso para evitar tensiones.
3-El Facilitador Judicial Comunitario debe mantener una armónica relación con las autoridades de su comunidad.	3-Respecta las opiniones de los demás.	3-Ante un conflicto genera soluciones viables
4-El Facilitador Judicial Comunitario debe poseer buena expresión oral para expresar sus ideas a la comunidad.	4-Se pone en favor de una de las partes en conflicto, a sabiendas que no tiene la razón	4-Para la solución de un conflicto, estimula la creatividad en la búsqueda de la solución
5-Existe satisfacción en trabajar por su comunidad generosamente.	5-El Facilitador Judicial Comunitario debe ayudar a conservar las paz en la comunidad.	5-Es receptivo ante los conocimientos o técnicas de mediación, vertidos por su coordinador.
6-Esta dispuesto en resolver los conflictos de sus vecinos	6-Crees que solo tú tienes la razón	6-Los Facilitador Judicial Comunitario incrementan el litigio y la conflictividad en la comunidad.
7-Está preparado para apoyar al sistema judicial sin esperar una gratificación.	7-Escuchas a la partes en conflicto con atención porque sabes que su problema es importante.	7-Contribuyen los Facilitadores Judiciales Comunitarios al incremento de la violencia doméstica.

8-Promueve las disputas, controversias o peleas entre sus vecinos.	8-El Facilitador Judicial Comunitario debe saber cómo manejar la ira al tratar con los vecinos de su comunidades.	8-Cuando usa el humor en las reuniones comunitarias las personas están más atentas
9-El Facilitador Judicial Comunitario debe mantener una actitud de motivación.	9-Una de las cualidades de un Facilitador Judicial Comunitario es ser intolerante	9-Trato de buscar una posición intermedia al tomar de decisiones
10.Se puede elegir a una persona tímida como Facilitador Judicial Comunitario.	10-Cuando recibe un agravio, nunca lo perdona	10-Los Coordinadores le aportan lo necesario para realizar su labor.

Escala: TODAS LAS VARIABLES

#### Compendio del procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100,0

a. La exclusión por lista se fundamenta en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.531	30

## Estadísticas total de elementos

	Media de escala (elemento suprimido)	Varianza de escala (elemento suprimido)	Correlación total de elementos corregidos	Alfa de Cronbach (elemento suprimido)
Liderazgo 1	106,70	41,344	.000	.532
Liderazgo 2	106,70	41,344	.000	.532
Liderazgo 3	106,70	41,344	.000	.532
Liderazgo 4	106,80	40,400	.210	.522
Liderazgo5	106,90	39,211	.370	.509
Liderazgo 6	106,90	39,211	.370	.509
Liderazgo 7	107,90	29,656	.694	.393
Liderazgo 8	109,50	35,833	.117	.543
Liderazgo 9	106,90	39,211	.370	.509
Liderazgo 10	109,80	27,956	.604	.393
Tolerancia 1	106,80	40,178	.266	.520
Tolerancia 2	110,60	38,489	.702	.497
Tolerancia 3	106,90	41,211	-.008	.534
Tolerancia 4	110,40	38,933	.361	.507
Tolerancia 5	106,80	40,178	.266	.520
Tolerancia 6	110,10	41,433	-.090	.562
Tolerancia 7	106,80	40,178	.266	.520
Tolerancia 8	106,90	39,211	.370	.509
Tolerancia 9	110,60	42,711	-.355	.550
Tolerancia 10	110,10	48,544	-.499	.641
MC 1	107,10	40,767	.047	.531
MC 2	106,90	40,544	.116	.526
MC 3	107,00	41,556	-.071	.540
MC 4	106,90	40,544	.116	.526
MC 5	107,00	39,556	.256	.515
MC 6	109,90	28,544	.552	.409
MC 7	110,70	41,344	.000	.532
MC 8	108,00	47,333	-.460	.625
MC 9	107,50	37,167	.209	.511
MC 10	107,50	33,833	.420	.466

Finalizada el ensayo de pilotaje observe que eran demasiados ítems, produciendo un notable cansancio y fatiga en los encuestados al realizar el llenado de la encuesta, por otro lado, el Alfa de Cronbach reflejó que los items no mantenían una correlación entre sí, ya que estaban redactados en forma de aseveraciones, arrojando una escala de .531, esto es poco fiable.

### **8.3 Aplicación Definitiva del Instrumento Cuantitativo**

#### **8.3.1 Muestreo**

La encuesta empleada a los Facilitadores Judiciales Comunitarios y a los Jueces Municipales estaba constituida por veinticuatro (24) ítems, y cada variable constaba de ocho (8) preguntas.

La encuesta se aplicó a una muestra representada por treinta y cuatro (34) Facilitadores judiciales Comunitarios, concentrados en los Distritos de Arraiján, Chorrera, Capira, Chame y San Carlos, pertenecientes a Panamá Oeste.

La prueba se aplicó el 18 de octubre de 2019, fecha en que se conmemora el día del Facilitador Judicial Comunitario. En un evento programado por el Órgano Judicial de Panamá, se nos concedió 20 minutos para aplicarla.

#### **8.3.2 Construcción de encuesta**

En cuanto, obtuvimos la información del pilotaje, procede inmediatamente a la construcción de una encuesta con ítems correlacionados, quedando finalmente así:



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN FACULTAD DE DERECHO Y CRIMINOLOGÍA  
SUB-DIRECCIÓN DE POSGRADO

ESTIMADO ENCUESTADO: POR FAVOR, LEER LOS SIGUIENTES ENUNCIADOS Y RESPONDER MARCANDO UNA SOLA OPCIÓN. LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA SERÁ MANEJADA CON FINES ÚNICAMENTE ACADÉMICO. GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN.

Facilitadores Judiciales Comunitarios como Agentes de Paz

Sexo: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Comunidad: \_\_\_\_\_

Responda según las opciones

Escala: liker=	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
<i>Variable: liderazgo</i>					
1-El Facilitador Judicial Comunitario debe mantener una buena comunicación con su comunidad.					
2-Se siente satisfecho en trabajar por su comunidad desinteresadamente					
3-Debe el FJC cooperar con las autoridades de su comunidad.					
4-Debe el Facilitador Judicial Comunitario en su charlas motivar a la comunidad.					
5-Está dispuesto en resolver los conflictos del vecindario.					
6-Está dispuesto en ayudar al sistema judicial sin recibir una remuneración.					
7-El Facilitador Judicial Comunitario debe mantener una actitud positiva					
8-El Facilitador Judicial Comunitario debe tener planes y estrategias que promuevan la convivencia pacífica.					
<i>Variable: Tolerancia</i>					

1-El valor del respeto es indispensable en un Facilitador Judicial Comunitario.					
2-Puede el Facilitador Judicial Comunitario mantener actitudes discriminatorias por razón de género, religión, y/o clase social.					
3-Debe el Facilitador Judicial escuchar con atención las opiniones de los demás.					
4-Debe el Facilitador Judicial ser imparcial al tomar decisiones.					
5-El Facilitador Judicial Comunitario debe contribuir a conservar la paz en el vecindario.					
6-Para conservar la paz es necesario aceptar la diferencia de opiniones.					
7-El Facilitador Judicial debe saber cómo manejar la ira.					
8-Una de las cualidades de un Facilitador Judicial Comunitario es ser agresivo.					
<i>Variable: Manejo de Conflictos</i>					
1-Frente a un conflicto decides de hacer lo preciso para evitar tensiones					
2-En medio de un conflicto creas soluciones viables					
3-Para la solución de un conflicto, provocas la creatividad de las partes para solucionarlo.					
4-Debe el Facilitador Judicial Comunitario conocer técnicas de mediación, para solucionar los conflictos.					
5-Contribuyen los Facilitadores Judiciales Comunitarios al incremento del litigio y la conflictividad en la comunidad.					
6-Ayudan los Facilitadores Judiciales Comunitarios a la reducción de la violencia doméstica.					
7-Las charlas que imparten los Facilitadores Judiciales Comunitarios influyen positivamente en la comunidad.					
8-Los Facilitadores Judiciales contribuyen a la descongestión de causas en los Tribunales.					

### 8.3.3 Análisis de resultados cuantitativos

Después de aplicada las encuestas se procedido al análisis estadístico. De acuerdo a Hernández Sampieri (2000): “estos se realizan por medio de programas de cómputo, utilizando para ello, paquetes estadísticos integrados diseñados para la observación de los datos” (p.158).

El sistema estadísticos utilizado es el paquete Estadístico para Ciencias Sociales SPSS, desarrollado en la universidad de Chicago, y es uno de los sistemas estadísticos más difundidos que logra dar porcentajes de las variables y a la vez mostrarlas mediante diferentes gráficas.

Variable	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
<b>Liderazgo</b>					
1-El FJC debe mantener una buena comunicación con su comunidad.	97.1	2.9	0.0	0.0	0.0
2-Se siente satisfecho en trabajar por su comunidad desinteresadamente	88.2	8.8	2.9	0.0	0.0
3-Debe el FJC cooperar con las autoridades de su comunidad	85.3	8.8	5.9	0.0	0.0
4-Debe el FJC en sus charlas motivar a la comunidad	88.2	11.8	0.0	0.0	0.0
5-Esta dispuesto en resolver los conflictos del vecindario	82.4	14.7	0.0	0.0	2.9

6-Esta dispuesto en ayudar al sistema judicial sin recibir una remuneración	82.4	2.9	8.8	2.9	2.9
7-El FJC debe poseer una actitud positiva	88.2	8.8	2.9	0.0	0.0
8-Debe el FJC tener planes y estrategias que promuevan la convivencia pacífica	85.3	14.7	0.0	0.0	0.0

Variable	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
<b>Tolerancia</b>					
1-El valor del respeto es indispensable en un FJC	85.3	11.8	2.9	0.0	0.0
2-Puede el FJC mantener actitudes discriminatorias por razón de religión, género o clase social	5.9	2.9	5.9	14.7	70.6
3-Debe el FJC escuchar con atención las opiniones de los demás	85.3	11.8	2.9	0.0	0.0
4-Debe el FJC ser imparcial al tomar decisiones	85.3	11.8	0.0	0.0	2.9
5-El FJC debe contribuir a mantener las paz en la comunidad	91.2	8.8	0.0	0.0	0.0
6-Para mantener la Paz es necesario aceptar la diferencia de opiniones	82.4	17.6	0.0	0.0	0.0
7-El FJC debe saber cómo manejar la ira	88.2	5.9	5.9	0.0	0.0
8-Una de las cualidades de un FJC es ser agresivo	2.9	0.0	5.9	17.6	73.5

Variable	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Manejo de Conflictos					
1-Ante un conflicto tratas de hacer lo necesario para evitar tensiones	76.5	23.5	0.0	0.0	0.0
2-Ante un conflicto generas soluciones viables	73.5	26.5	0.0	0.0	0.0
3-Para la solución de un conflicto, estimulas la creatividad de las partes	67.6	32.4	0.0	0.0	0.0
4-Debe el FJC conocer técnicas de mediación, para resolver los conflictos	79.4	20.6	0.0	0.0	0.0
5-Contribuyen los FJC al aumento de la conflictividad y el litigio en la comunidad	8.8	2.9	2.9	14.7	70.6
6-Contribuyen los FJC a la disminución de la violencia domestica	58.8	38.2	2.9	0.0	0.0
7-Las Charlas que imparten los FJC impactan en la comunidad positivamente	79.4	20.6	0.0	0.0	0.0

8-Los FJC contribuyen a la descongestión de causas en los Tribunales	79.4	14.7	2.9	2.9	0.0
--	------	------	-----	-----	-----

#### Compendio del procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	24	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	24	100,0

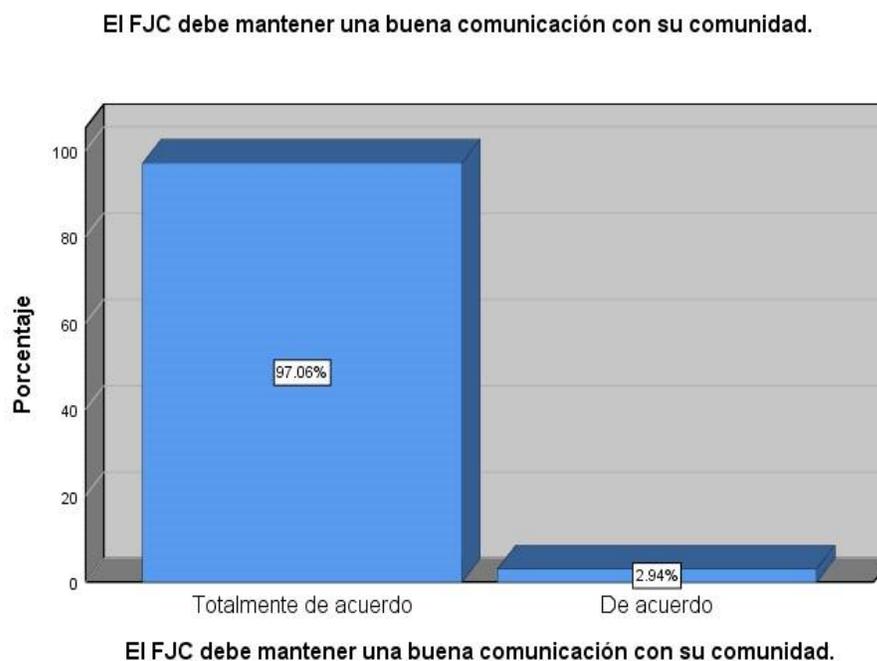
a. La exclusión por lista se fundamenta en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.951	24

## A-VARIABLES DE LIDERAZGO

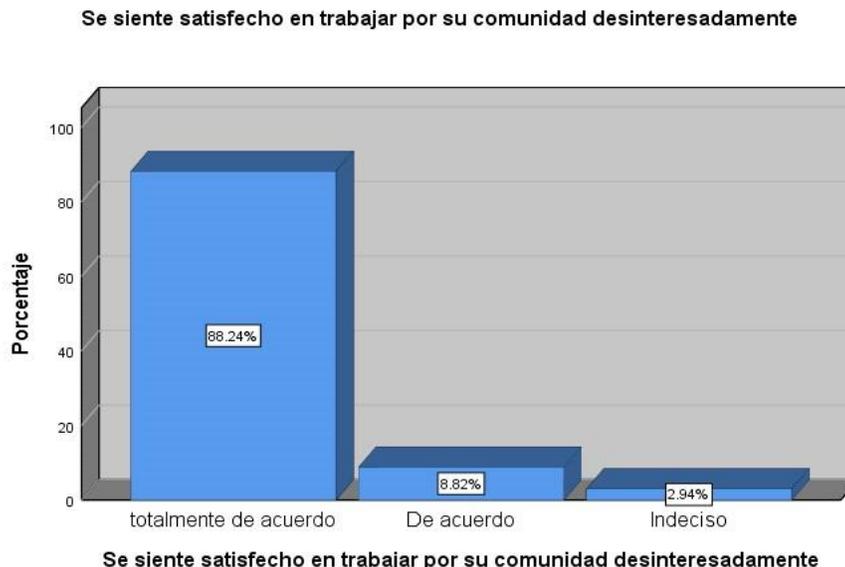
**GRÁFICA 1**



La presente gráfica muestra que de los 34 encuestados, 33 señalan que al Facilitador Judicial Comunitario le corresponde conservar una comunicación buena con los miembros de la comunidad como fórmula para mantener la cultura de paz, lo que les permite el buen manejo de los conflictos a través el diálogo y la comunicación. Los Facilitadores a través de esta encuesta dan fe de cumplir con su misión de ser entes generadores de una cultura de la no violencia.

Entre los deberes del facilitador judicial está la de servir de enlace entre el Órgano Judicial y la comunidad y para tal fin el facilitador ha de tener una actitud abierta al diálogo, que permita una comunicación directa con el representante del Órgano Judicial en su comunidad que sería el Juez municipal para así trabajar de manera armónica y en equipo.

## GRÁFICA 2

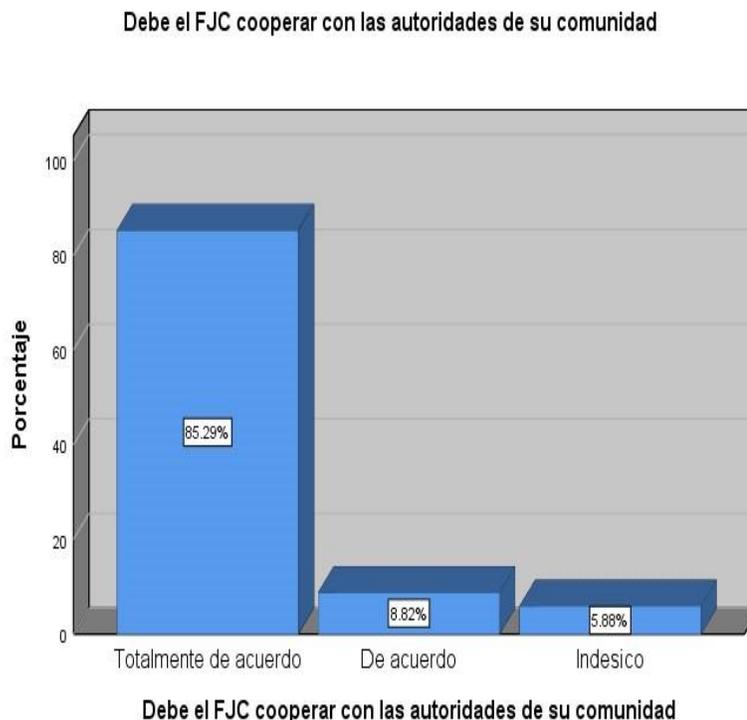


Ante la pregunta sobre el nivel de satisfacción de trabajar generosamente por la comunidad el 97.06 % de los encuestados nos señaló, que indudablemente están comprometidos en ofrecer sus conocimientos y/o servicios como orientadores e intermediarios; con el fin de lograr una sociedad menos conflictiva, con lo cual se evidencia que son ciertamente agentes de paz.

Frente a una respuesta espontánea por parte de los Facilitadores Judiciales de estar dispuesto en trabajar por la comunidad desinteresadamente observamos un equipo selecto de ciudadanos que buscan cambiar a ese sector de la población que solo crea caos, riñas y escándalos, por una comunidad más unida e informada sobre qué autoridad recurrir para la solución de su Litis.

Además, es de advertir que estos ciudadanos que ingresa a colaborar con el Órgano Judicial se comprometen en prestar parte de su tiempo, para prepararse, tomando cursos y seminarios que le permitan comunicarse y realizar mejor su labor en beneficio de su comunidad.

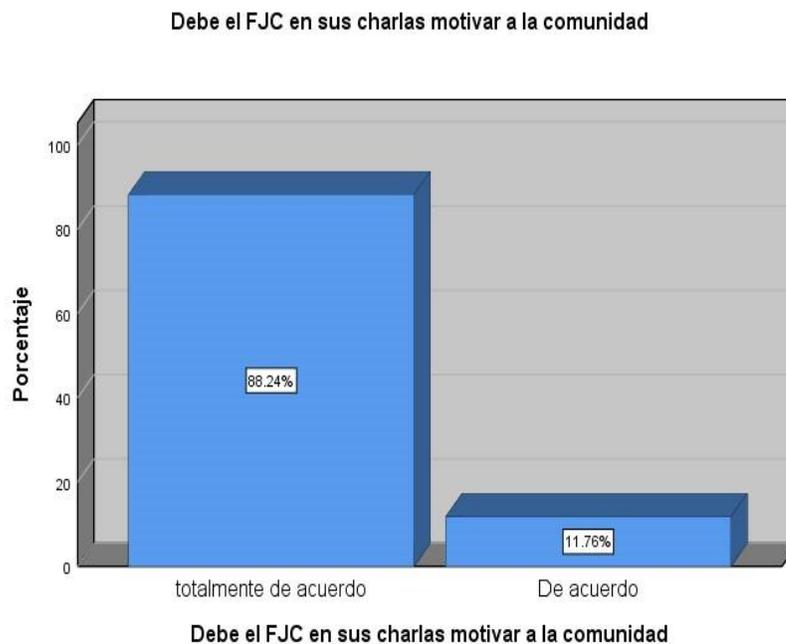
### GRÁFICA 3



La pregunta N°3 nos especifica que la mayor parte de los encuestados mantienen buena relación con las autoridades del Corregimiento donde residen, al ser los Facilitadores Judiciales Comunitarios el vínculo entre las autoridades y la comunidad para la resolución de los problemas sociales que afrontan, funcionando como líderes. Es por ello, la importancia que los Facilitadores mantengan siempre la comunicación efectiva con las autoridades.

En el liderazgo democrático el líder fomenta la participación de los integrantes de la comunidad en la solución de los problemas que enfrentan, no excluye a nadie, escucha todas las críticas y opiniones que brindan los integrantes de la comunidad e intenta que la toma de decisiones sea consensuada por esa misma comunidad que lo eligió para que los represente.

#### GRÁFICA 4



Esta tabla nos muestra, que la mayoría de los encuestados se conciben como líderes motivacionales, permeando de motivación a los moradores de la comunidad; teniéndose en cuenta que los facilitadores Judiciales Comunitarios no solo buscan solucionar las dificultades cotidianas que enfrentan de forma habitual el vecindario, sino que también invierten su tiempo promocionando enseñanzas sobre diversos temas, tales como: derechos humanos, salud, medio ambiente, justicia, entre otros.

Como líderes motivacionales los Facilitadores intentan transformar comportamientos negativos como pueden ser los embarazos en menores de edad o quemas sin control en la agricultura, educando sobre el uso de los métodos anticonceptivos a estudiantes en los colegios o motivando a los agricultores en evitar las quemas optando por otros métodos menos contaminantes.

## GRÁFICA 5

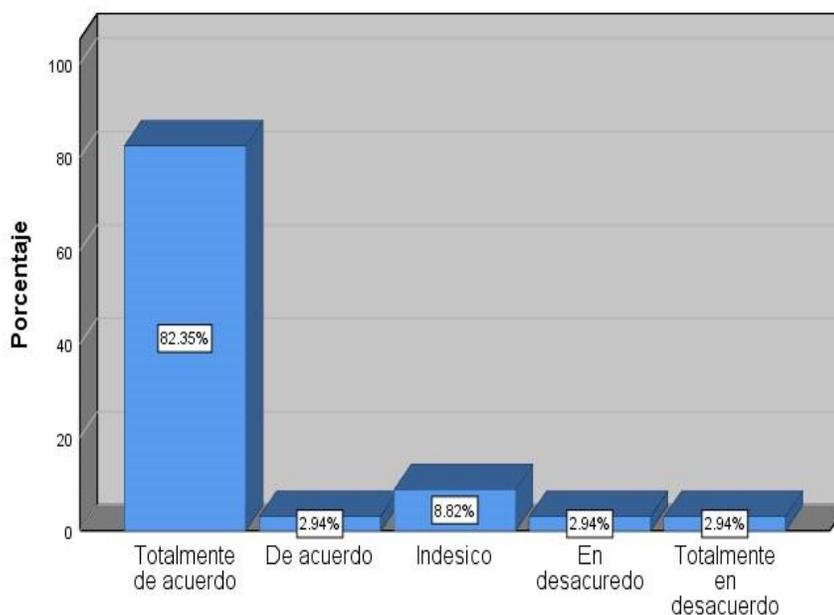


En la gráfica se muestra que los escogidos como Facilitadores Judiciales Comunitarios surgen con la cualidad de liderazgo, ya que tienen la capacidad de resolver cualquier eventualidad que se suscite en la comunidad sin esperar recompensa, con el propósito de conservar la paz social por la cual fueron elegidos democráticamente por medio de votación por los vecinos de la comunidad.

En primer lugar, para ser elegido como Facilitador Comunitarios lugar la persona ha de tener un liderazgo debidamente comprobado dentro de la comunidad, posteriormente someterse al escrutinio de la comunidad y a una votación; una vez elegido como Facilitador ha de tomar un curso de aproximadamente 40 horas sobre Métodos Alternos de Solución de Conflicto para obtener una licencia de mediador.

## GRÁFICA 6

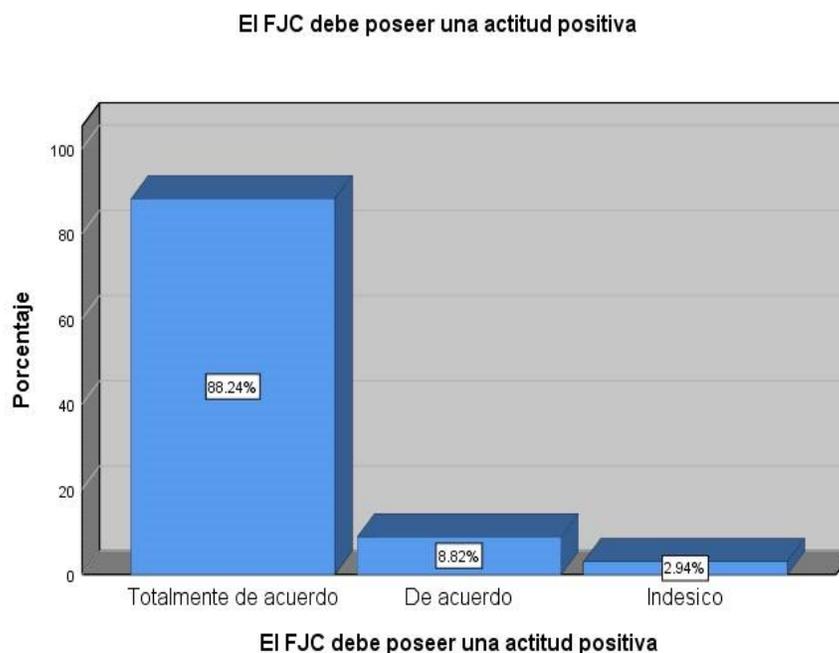
Esta dispuesto en ayudar al sistema judicial sin recibir una remuneración



Esta dispuesto en ayudar al sistema judicial sin recibir una remuneración

El 82.35% de los encuestados reconocieron que trabajan por su vecindario sin percibir estipendio, con lo cual que se fortalece la posición de liderazgo que mantienen, ya que su disposición a realizar este tipo de labor favorece la paz social de sus comunidades.

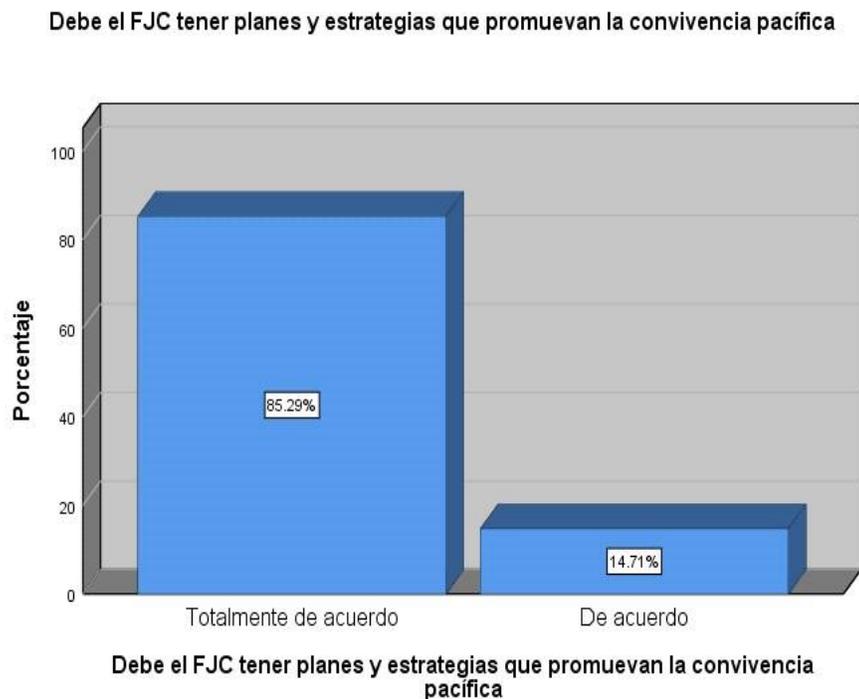
De la pregunta en cuestión se desprende que existen personas dentro de las comunidades que están dispuestos a entregar todo de sí mismo para mejorar sus condiciones de vulnerabilidad y pobreza en que se encuentran muchas comunidades rurales o de zonas rojas, en donde han de ser los propios moradores que tienen que tomar la iniciativa para buscar las soluciones a los problemas cotidianos que enfrentan como suele ser la falta de suministro de agua, la delincuencia, las calle en mal estado o la falta del servicio de luminarias por parte de las instituciones encargadas para ese fin.

**GRÁFICA 7**

La presente gráfica evidencia que los Facilitadores Judiciales Comunitarios, suponen que la cualidad más significativa de un dirigente es poseer una actitud positiva, que se logra solo con una mentalidad abierta a los cambios, de manera tal que se pueda lograr la transformación que necesita la comunidad.

Frente a las dificultades cotidianas que enfrenta la comunidad como son la inseguridad y la falta de oportunidades es indispensable que el facilitador posea una actitud positiva, a fin de convencer a la comunidad que los grandes cambios que necesitan provienen de ellos mismos, erradicando la violencia y cooperando entre vecinos para obtener una comunidad más unida y solidaria frente a las dificultades de otro.

## GRÁFICA 8



Ante la pregunta sobre los planes y estrategias que desarrollan los Facilitadores Judiciales Comunitarios para mantener la coexistencia pacífica, 29 de los encuestados señalaron estar totalmente de acuerdo, mientras que 5 mencionaron estar de acuerdo. Entonces, podemos concluir que una de las particulares de un líder comunitario consiste en tener planes que procuren los cambios en el vecindario.

Efectivamente, frente a una tarea tan compleja como la es administrar justicia, el coordinador junto con el facilitador, han de establecer los planes y estrategias para que la comunidad pueda lograr una convivencia pacífica. Además, el facilitador puede solicitar a la coordinación se incorporen nuevas comunidades que tengan la necesidad de utilizar los servicios de un facilitador para deslindar cualquier confrontación entre los vecinos de la comunidad.

## B-VARIABLE TOLERANCIA

### GRÁFICA 9

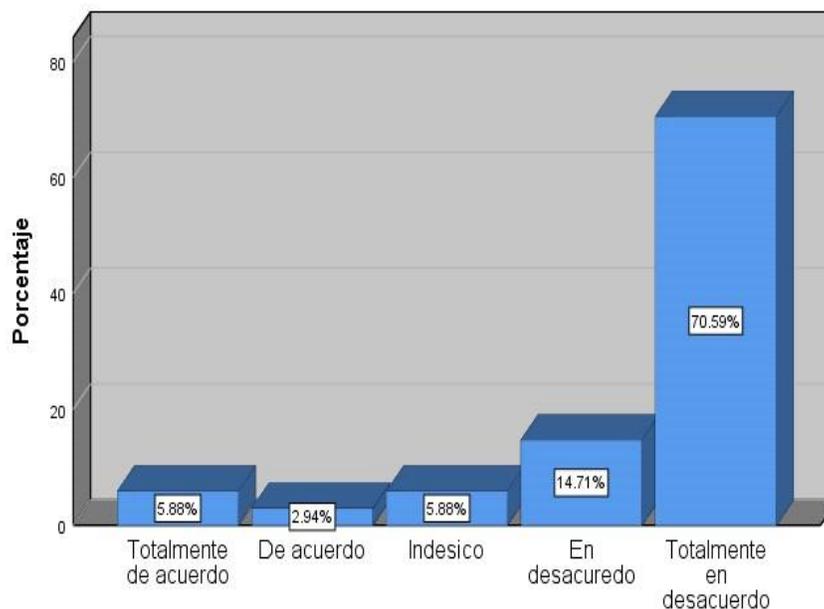


A través de esta gráfica podemos observar que 29 de los Facilitadores Judiciales Comunitarios, que representan el 85.29% de los encuestados, suponen que el respeto hacia los demás es un valor imprescindible para alcanzar resultados positivos en la solución de los conflictos que se afronta en el vecindario. Asimismo, es necesario indicar que valores como el respeto que fortalecen la labor del Facilitador Judicial Comunitario como agente de paz, proporcionan la confiabilidad a las decisiones que emite.

Entonces al momento que la comunidad escoge a un líder comunitario como facilitador judicial es indispensable que el individuo goce de respeto e inspire confianza, para ello es necesario que la actuación de esa persona que nos representara como facilitador tenga un comportamiento irreprochable y que demuestre honestidad e imparcialidad en sus actuaciones para la obtención de una buena reputación que no dé lugar a dudas sobre su actuar dentro de la comunidad.

## GRÁFICA 10

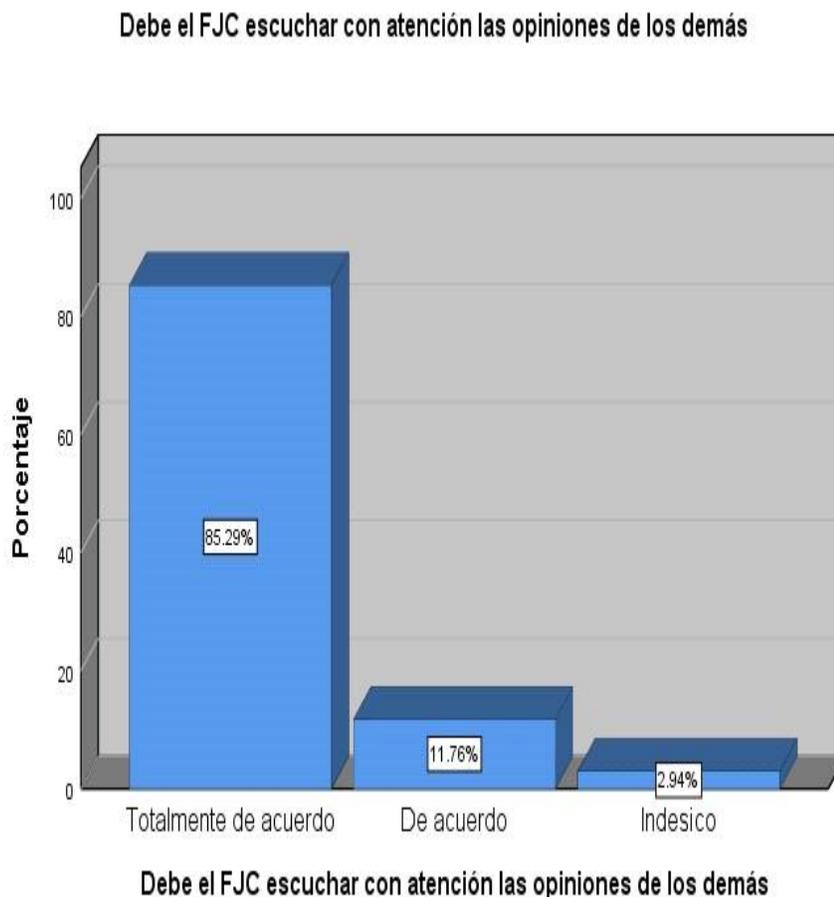
Puede el FJC mantener actitudes discriminatorias por razón de religión, género o clase social



Puede el FJC mantener actitudes discriminatorias por razón de religión...

En la gráfica 2, se evidencia que, para consolidarse como agentes de paz, los Facilitadores Judiciales Comunitarios deben evitar las actitudes discriminatorias ya sea por la condición social, género o religión. Entonces, para aplicar la justicia comunitaria, todo Facilitador Judicial Comunitario deberá ser imparcial, sin hacer distinción por razón de clase social, color de piel o la religión que practiquen las partes.

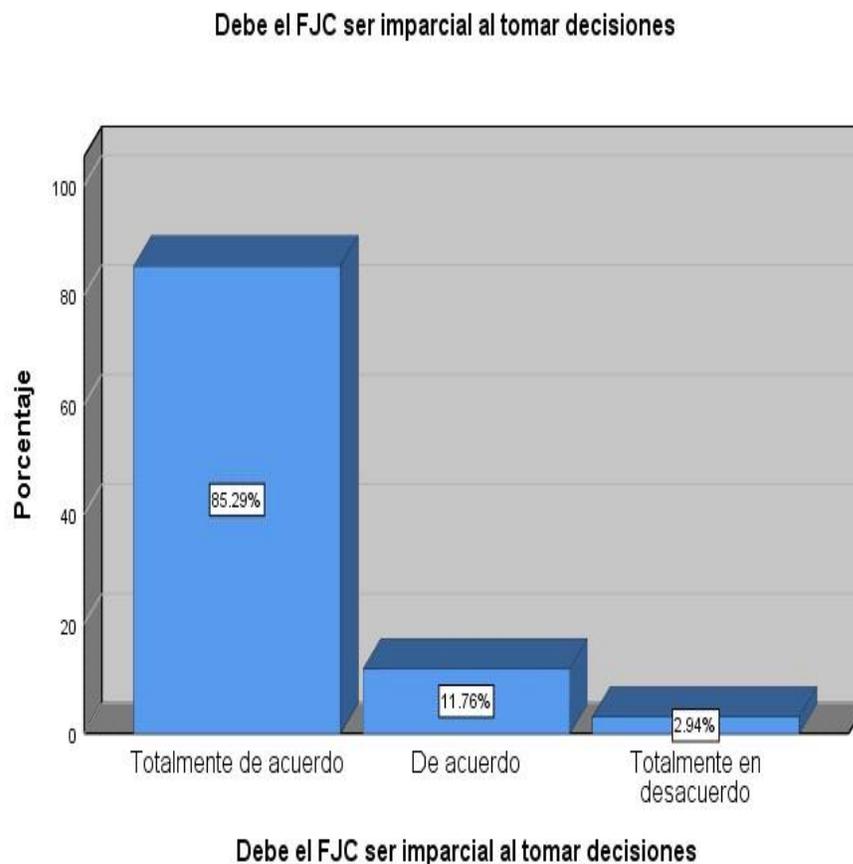
La discriminación es un mal que aqueja a la población y que dificulta el desarrollo armónico e incluyente en la sociedad, dado que todos como parte integrante de la comunidad mundial, debemos tratarnos con respeto y consideración, sabedores que todos somos diferentes y por tanto es necesario aceptar las diferencias de cada uno para así tener una comunidad que abarque a todos de manera armónica.

**GRÁFICA 11**

La gráfica evidencia que 33 de los encuestados cree que es importante atender con atención las opiniones de todos por igual, cualidad esta que es esencial para lograr el respeto de la comunidad.

No podemos perder de vista que lo importante para mí, pueda que no lo sea para los demás; sin embargo la empatía es un valor que debe desarrollar a conciencia quien tenga en mente hacer frente a la responsabilidad de ser un FJC, pues la escucha atenta es la que permitirá que de manera correcta y eficaz se pueda deslindar cualquier reclamo, llevando paz a la comunidad.

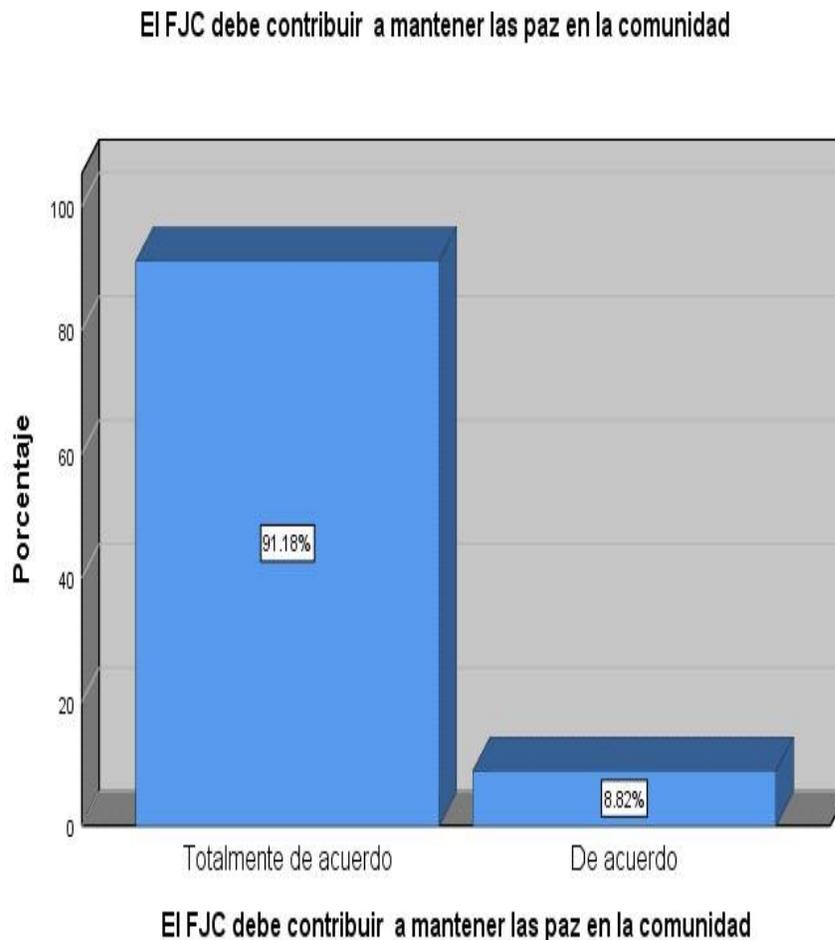
GRÁFICA 12



Todos los Facilitadores Judiciales Comunitarios toman decisiones frente a las dificultades que se produzcan entre los miembros de la comunidad; para ello, su imparcialidad, será su carta de presentación en la comunidad como auténtico agente de paz.

Un viejo adagio reza “crea fama y acuéstate a dormir”, eso es lo que debe difundir la figura del Facilitador Judicial Comunitario, una buena fama entre los miembros del vecindario, que se corra la voz de que es una persona ímproba, intachable y correcta en todas sus actuaciones, sobre todo que no tenga intereses creados en los reclamos vecinales, y de tenerlos, tenga la cortesía de dimitir el problema hacia otro Facilitador Judicial Comunitario, y de esta manera proyectar una mayor credibilidad en sus decisiones frente a la comunidad que representa.

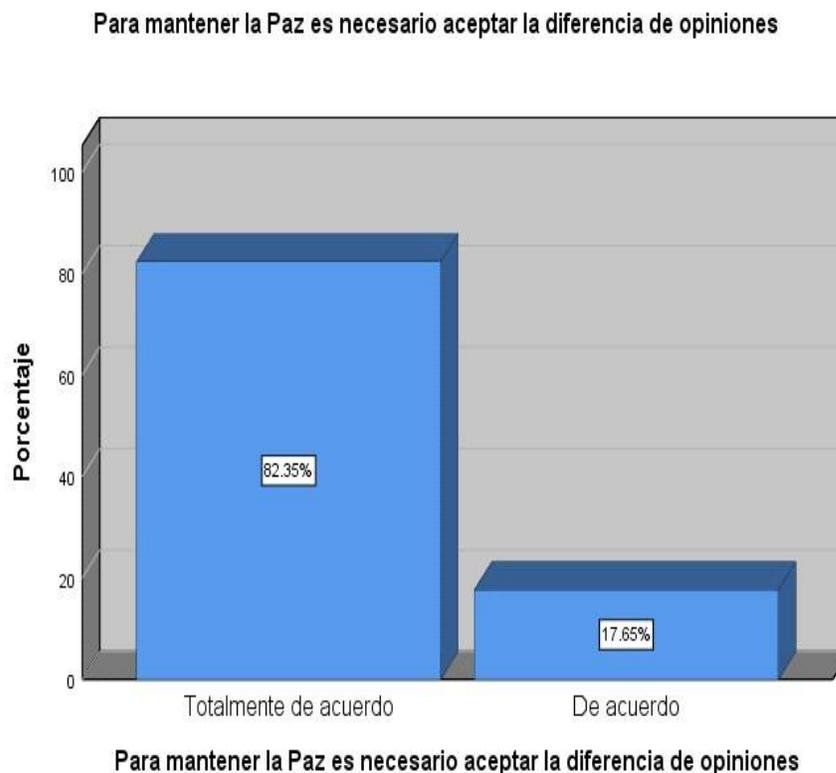
## GRÁFICA 13



En respuesta a la pregunta 5, se observa que el conjunto de los Facilitadores Judiciales Comunitarios revela que su ocupación fundamental es conservar la paz entre los miembros de la comunidad.

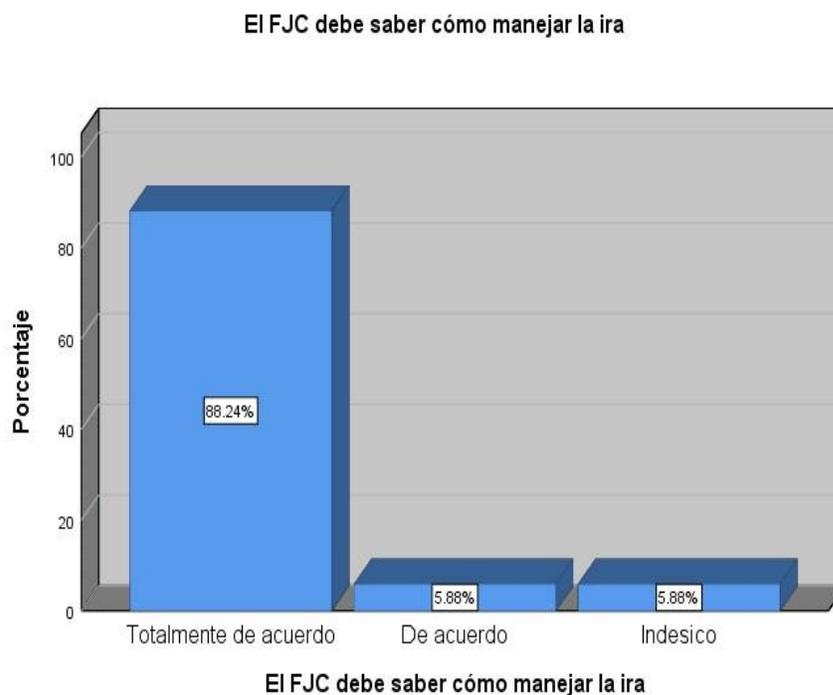
La paz es un valor por el cual cada FJC debe trabajar y tener como meta a alcanzar, pues la convivencia pacífica es el ideal que todos dentro de una sociedad aspiramos obtener, no hay nada más esperanzador y tranquilizante para el individuo que en su sociedad las relaciones evolucionen de manera fluida y sin signos de agresividad, reflejando respeto y cordialidad, al cumplir con todas las normas y reglamentos.

## GRÁFICA 14



Se puede observar en la gráfica que 28 de los encuestados señalaron estar totalmente de acuerdo en que para conservar la paz es necesario admitir la diversidad de opiniones, capacidad que se construye a través de la docencia ofrecida por los Facilitadores Judiciales Comunitarios en sus charlas, en especial los que abordan la temática de la no violencia doméstica, donde la tolerancia es el soporte fundamental para evadir estas infracciones.

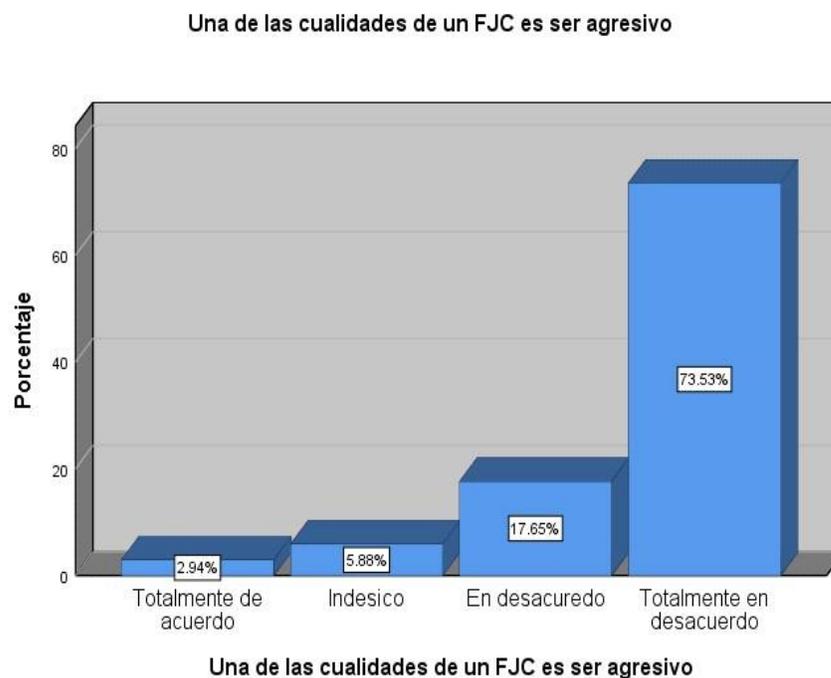
Frente a una situación problemática pueden surgir diferentes opiniones para la solución del problema, lo importante es verter la opinión y que esta sea respetada por los demás, posteriormente habrá que buscar consensos para obtener la mejor solución, aquí vale el dicho “dos cabezas piensan mejor que una”, entonces es indispensable escuchar con atención a los demás, tal como nos gustaría nos escuchen a nosotros.

**GRÁFICA 15**

Las emociones deben ser controladas por los Facilitadores Judiciales Comunitarios al momento de resolver las contrariedades surgidas en la comunidad, por tal motivo, el sistema nacional de facilitadores invierte en seminarios y capacitaciones para el mejor desenvolvimiento de los Facilitadores.

La ira conduce a la confrontación y divide a la comunidad, es así que emociones como la ira han de ser controladas, para tal fin en muchas ocasiones se acude al sistema de salud local para que capaciten tanto a facilitadores como a moradores del área, sobre el control de la ira. Aquí las instituciones públicas de manera armónica trabajan y cooperan entre sí, para el beneficio de la comunidad, por tal motivo es necesario que el facilitador mantenga una buena comunicación con todas las entidades públicas y privadas del área que deseen contribuir a mejorar la convivencia en la comunidad.

## GRÁFICA 16



El 91.18% de los Facilitadores Judiciales Comunitarios encuestados manifestaron que la agresividad no puede ser una cualidad que caracterice a los Facilitadores Judiciales Comunitarios, ya que un agente de paz ha de ser tolerante, comprensivo, además de atender con atención y empatía a las personas, cualidades solo se obtiene a través de la educación y la práctica de la cultura de paz.

Efectivamente, la cualidad de ser agresivo no es acorde con las características y cualidades que debe poseer un facilitador, dado que ser agresivo conduce al conflicto y a la confrontación, por tal motivo, el facilitado ha de ser una persona que reproche la agresividad y promueva la paz en todos los aspectos de la vida cotidiana que se desarrolla en el vecindario, para de esta forma se produzca una transformación en la cultura de la comunidad, que produzca transformaciones en el quehacer cotidiano de las personas que conviven en la comunidad.

## C-MANEJO DE CONFLICTOS

**GRÁFICA 17**



El 100% de los encuestados, señaló que los Facilitadores como agentes de paz deben conservar la armonía social comunitaria y no agrietar las relaciones sociales dentro de la vecindad, además están llamados a evitar las tensiones ante un problema, actuando como un tercer interviniente de manera tal que logre bajar las tensiones, propiciando el dialogo.

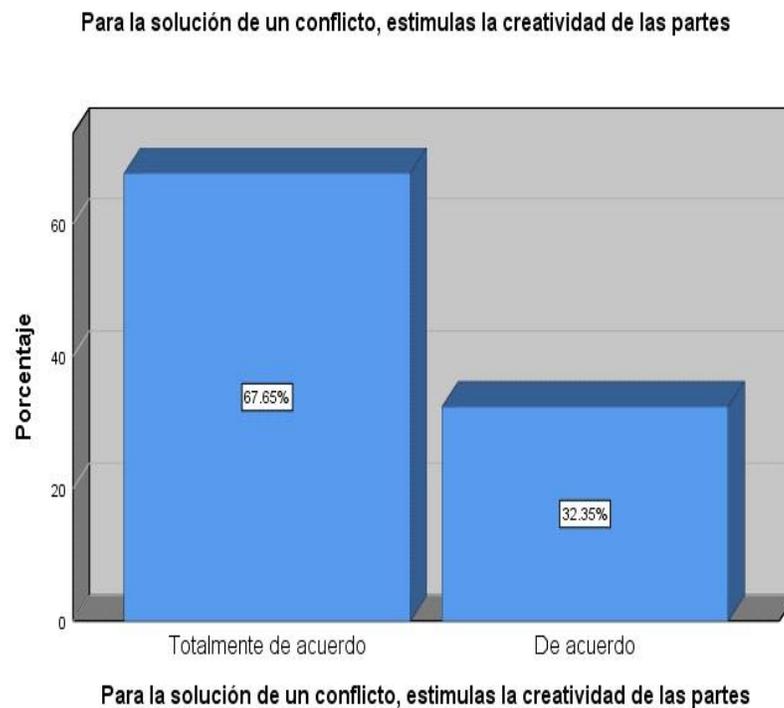
Entre las funciones de un facilitador están la de resolver los conflictos y para tal fin la Dirección del Sistema brinda al facilitador judicial seminarios y cursos, tendientes al desarrollo de las técnicas de mediación como pueden ser la escucha efectiva o estrategias de negociación con el fin de profesionalizar la labor del facilitador. Máximo que al cumplir las 40 horas de seminario sobre mediación se le otorga al facilitador Judicial una licenciada expedida por el Ministerio de Gobierno y Justicia como Mediador.

GRÁFICA 18



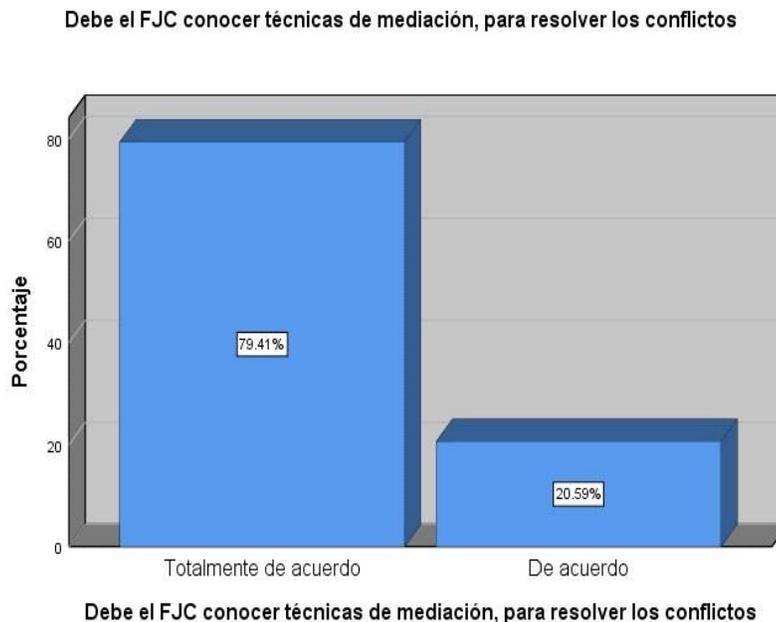
Se observa que los Facilitadores Judiciales Comunitarios ponen en práctica las lecciones aprendidas sobre mediación comunitaria, al lograr soluciones factibles ante los problemas que se suscitan en el vecindario, y de esta manera fortalecerse como agentes de paz. Se observa que 25 de los encuestados están totalmente de acuerdo en buscar soluciones factibles ante un conflicto, dado que lo más importante es que se cumpla con lo pactado para la solución de la disputa.

Como mediadores los facilitadores incentivan a las partes a generar sus propias soluciones a las controversias que surjan dentro de la comunidad, mediante las técnicas de la mediación el facilitador está en la capacidad de incentivar que las partes procuren en un ambiente no formal, expongan sus problemas para que posteriormente de común acuerdo encuentren soluciones que sean viables para reparar el daño causado.

**GRÁFICA 19**

Las técnicas de mediación tienden a que las partes involucradas en el problema generen en común acuerdo la resolución del altercado, guiados por el Facilitador Judicial Comunitario en la búsqueda a la solución.

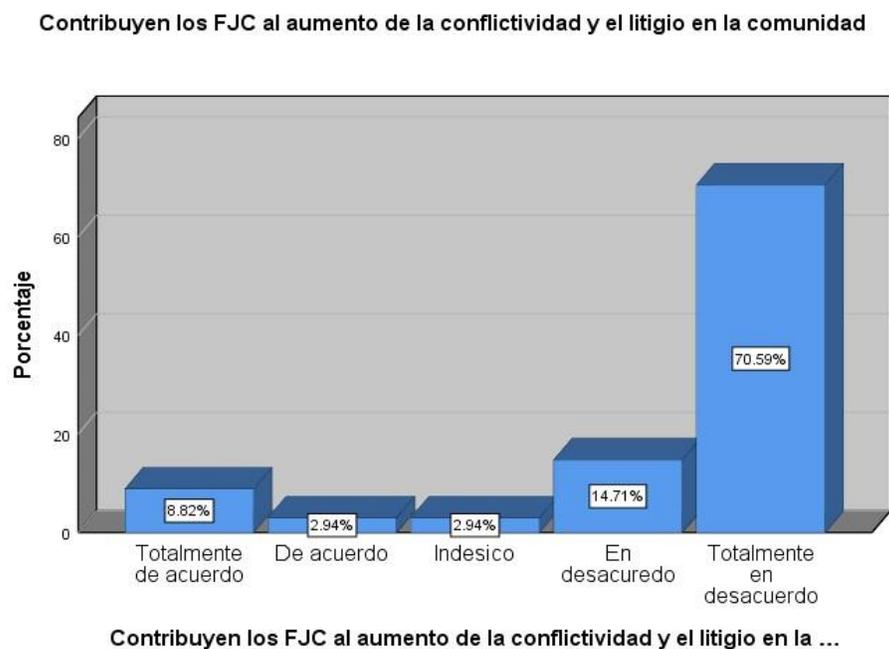
Como mediador el facilitador debe buscar el lugar y el momento propicio para que las partes aborden el conflicto que les aqueja, en muchas ocasiones se traslada a la comunidad de las partes en Litis y en un ambiente de respeto y plena tolerancia a las opiniones de la contraparte hace que las partes se sienten y busque la solución al conflicto, que en ocasiones solo radica en una disculpa al agraviado.

**GRÁFICA 20**

El Facilitador Judicial Comunitario como lo evidencia la gráfica está dispuesto a la adquisición de conocimientos nuevos. Para ello, el programa ofrece 40 horas de adiestramiento, concediéndosele la idoneidad para ejercer el cargo de mediador. Por otra parte, de forma periódica se refrescan los conocimientos en técnicas para el manejo de los conflictos, es así como el programa rinde frutos al transformar la comunidad mediante la educación impartida por un facilitador.

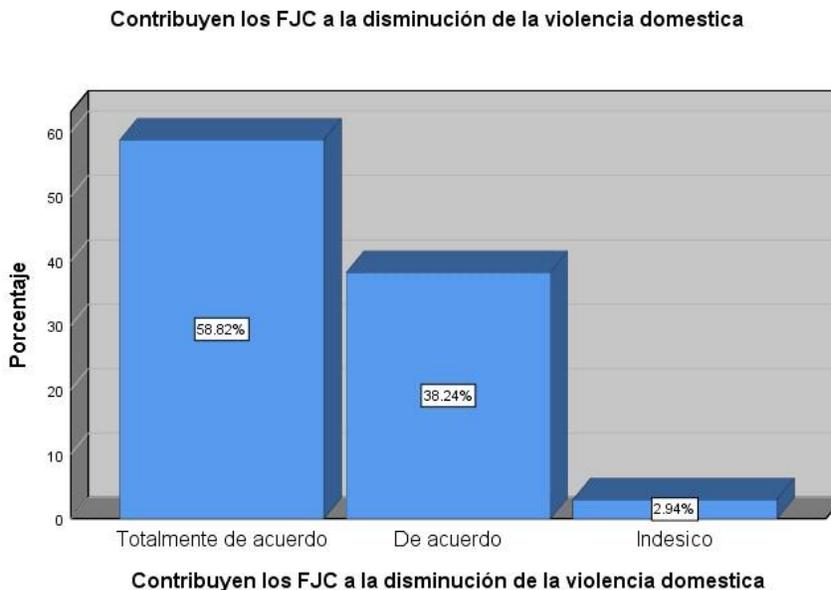
Es de advertir que todos los conocimientos adquiridos por los facilitadores han de ser replicados por el propio facilitador en sus comunidades, es así como el facilitador organiza dentro de su comunidad charlas y seminarios, trasladándose a colegios, junta comunal, parques y centros de salud a replicar lo aprendido, en ocasiones se hace acompañar del coordinador o cualquier otra autoridad de la circunscripción territorial donde ejerce su laborar.

## GRÁFICA 21



En la pregunta N°5, tenemos que el 70.59% de los Facilitadores Judiciales Comunitarios encuestados están completamente en disconformidad que sus actuaciones causen el acrecimiento de los conflictos en la comunidad o el aumento de causas en los Juzgados.

Con la creación del sistema de facilitadores judiciales el Estado Panameño intenta frenar el aumento de la violencia, educando a la población en métodos que faciliten el dialogo y facilitando el acceso de la población vulnerable por razón de pobreza o analfabetismos al sistema de justicia, es así como el sistema de facilitadores erigido por el Órgano Judicial de Panamá con el apoyo de la Organización de Estados Americano busca cerrar las brechas de marginación de la población facilitándole recurrir al sistema de justicia a fin de solucionar sus disputas.

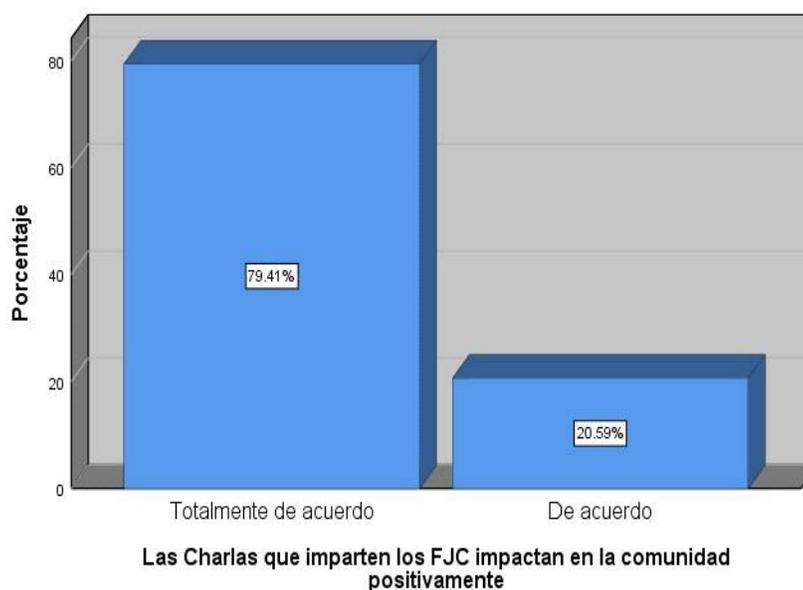
**GRÁFICA 22**

A través de las orientaciones, charlas, acompañamientos y mediaciones los Facilitadores Judiciales Comunitarios resuelven los conflictos que florecen en la comunidad, tales como la violencia doméstica. Es así, que producto del incremento de la violencia en todos los aspectos surge el programa, que promueve el desarrollo de una verdadera cultura de paz en la comunidad y a su vez, robustecer los componentes de prevención y resolución alternativa de conflictos como vía para conservar la armonía pacífica entre los individuos de la sociedad.

Efectivamente, el sistema de facilitadores procura resolver situaciones problemáticas que las partes llevan a sus manos para ser resueltas, producto de la confianza que la comunidad deposita en el facilitador, es así como interviene mediando entre las partes y tratando que los conflictos que se suceden en el seno familiar sean resueltos a través del diálogo, dado que los más afectados son los hijos, teniéndose el consumo de alcohol como mayor detonante de la violencia en la pareja.

### GRÁFICA 23

Las Charlas que imparten los FJC impactan en la comunidad positivamente

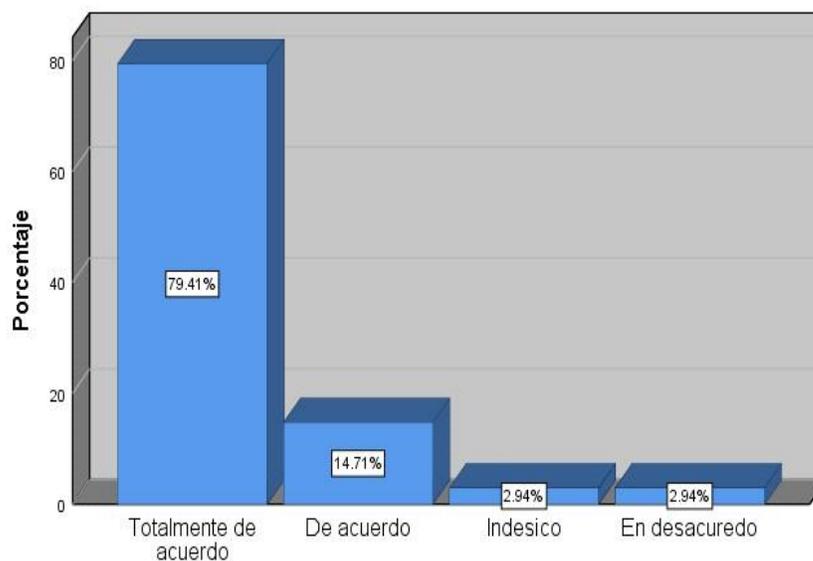


Las pláticas y/o charlas representan una de las tareas pedagógicas de gran importancia que realizan los Facilitadores Judiciales Comunitarios, puesto que el aprendizaje adquirido es compartido en la comunidad, logrando impactar a la población, que acepta los cambios que les ayuden a transformar sus vidas dentro del vecindario.

Todas las charlas que imparten los facilitadores dentro de la comunidad van dirigidas a educar a la población sobre cómo lidiar con los problemas cotidianos que enfrentan e informar a la comunidad a donde ir para la solución de un conflicto legal, es así que en muchas ocasiones el facilitador acompaña a la persona a las diferentes oficinas gubernamentales, también orienta sobre trámites legales como son informar sobre requisitos para contraer matrimonio civil, entre otros.

## GRÁFICA 24

Los FJC contribuyen a la descongestión de causas en los Tribunales



Los FJC contribuyen a la descongestión de causas en los Tribunales

La gráfica muestra que 27 de los encuestados manifiestan que su trabajo favorece en gran medida a la disminución de las causas en los Tribunales, de manera tal que, al fortalecerse los Facilitadores Judiciales Comunitarios como agentes de paz, el porcentaje de violencia menguan y de esa forma se entretejen lazos de amistad entre vecinos. Es importante señalar que el programa se desarrolla en poblados lejanos, áreas rurales y en zonas rojas.

Efectivamente, la labor comprometida y desinteresada de los Facilitadores Judiciales Comunitarios ha repercutido en la disminución de causas en los Tribunales, dado que como mediadores los facilitadores resuelven conflictos que, por tanto, no ingresan a los despachos judiciales. Además, las charlas, acompañamientos y orientaciones que ofrecen los facilitadores en sus comunidades han ayudado en gran manera a la reducción de la violencia y por ende la reducción de causas en los Tribunales.

## **CAPITULO IX Método Cualitativo**

### **9.1 Características del método cualitativo**

El método de la investigación cualitativa se enfoca para Alonzo Blanqueto (2014) “en comprender y profundizar los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con el contexto. El enfoque cualitativo se selecciona cuando se busca comprender la perspectiva de los participantes” (p.42).

La investigación trata de explicar que los Facilitadores Judiciales Comunitarios son agentes de paz, para ello hacemos uso del método cualitativo, como instrumento que manifiesta las cualidades de un fenómeno social, por tanto, para detallar las características que deberá poseer el Facilitador para ser un agente de paz utilizamos la técnica de la entrevista.

### **9.2 Elección del Instrumento**

Efectivamente, para indagar los hechos, la conducta, así como las situaciones e interacción de los participantes en el estudio se utilizará como instrumento, la entrevista semi estructurada.

La entrevista es un método que permite realizar preguntas para posteriormente dialogar con los encuestados y de esta manera coleccionar los datos sobre un tema determinado.

En la entrevista, la persona entrevistada es la que brinda la información requerida por el entrevistador que inmediatamente utilizará los datos recopilados para el análisis. Ella, le permite al investigador la información para obtener la información deseada.

La entrevista semi-estructura es aquella que emplea preguntas preparadas previamente, se redactan de forma flexible y abierta, de tal manera que el entrevistado exprese sus ideas de forma libre.

### 9.3 Muestra

La muestra consta de cuatro (4) Jueces Municipales con comprobada experiencia en el manejo de resolución de los conflictos en el ámbito de la administración de justicia: licenciado Benedicto Vinda, Juez Municipal de San Carlos; ; licenciada Telma Hidalgo Juez Municipal de Capira licenciada Elka Rodríguez, Juez Municipal de Chame y licenciada Geovanina Sanjur Juez Municipal de Chorrera.

Es así, que para el 18 de octubre de 2019, se llevó a cabo en el Hogar Malambo un convivio para celebrar el mes del facilitador como líder comunitario en dicha celebración se aplicaron las encuestas para obtener la data aplicada al método cuantitativo; posteriormente producto de la cuarentena a consecuencia de la pandemia del coronavirus utilice las plataformas tecnológicas de Whatsapp y Zoom meeting para realizar las entrevistas y obtener la data para el método cualitativo.

### 9.4 Diseño del Instrumento

La metodología empleada se fraccionó en varias etapas que se desglosan a continuación:

a) Recolección del material (revistas, periódicos y libros), b) Formulación de las preguntas, c) Aplicación del instrumento, d) Observación cualitativa, e) Análisis de Resultados, por medio del programa MaxQDA.

Se confeccionó cuatro (4) preguntas semi estructuradas, con el objetivo de que los consultados manifestaran abiertamente, las siguientes interrogantes: 1-¿Qué es un facilitador judicial comunitario?, 2-¿Piensa que la labor que realizan los facilitadores judiciales comunitarios favorecen a la mejora de una cultura de paz, en su comunidad?, 3-¿Los facilitadores judiciales comunitarios deben poseer cualidades tales como

tolerancia, liderazgo y manejo de conflicto para resolver contiendas comunitaria con el propósito de lograr la convivencia en armonía? 4-¿Cómo se podría robustecer el programa de los Facilitadores Judiciales?

Mediante estas sencillas preguntas, sobre el esquema del programa de facilitadores judiciales comunitarios, se analiza las respuestas por medio del programa MaxQDA, con el objetivo de categorizar la información obtenida, a través de la frecuencia de palabras.

### 9.5 Programa Maxqda

MAXQDA puede ser definido como: “un software para el análisis de datos, la primera versión de MAXQDA fue desarrollada desde 1989, lo cual convierte a este software en un pionero de los programas computacionales en el campo del análisis de datos cualitativos”. ([www.es.maxqdea.com](http://www.es.maxqdea.com))

El programa MAXQDA brinda diversas herramientas para recopilar y observar datos, además de visualizar los efectos. MAXQDA ayuda a los estudiantes en la presentación de los datos obtenidos en las investigaciones donde se analizan la data de los estudios cualitativos, ofreciendo una variedad de gráficos que permiten al investigador de manera organizada interpretar la información obtenida, y así de manera sistemática interpretar los hallazgos.

### 9.6 Recolección de Datos

**Moderador:** Que es un facilitador judicial comunitario?

Juez ELKA:

Los facilitadores son miembros de su comunidad que trabajan por ella y buscan que sus miembros vivan en paz y armonía, son escogidos por esa misma comunidad para que los represente, por eso le llaman líderes comunitarios.

Juez GEOVANINA:

Un facilitador judicial comunitario es aquella persona escogida en su comunidad para que, junto con la capacitación recibida por el Órgano Judicial, sirva de ayuda para las consultas que en materia de justicia se requiera, permitiendo un mayor acceso a la justicia en aquellas comunidades distantes donde se le hace gravoso y difícil acudir a las instancias judiciales.

Juez VINDA:

El facilitador son personas líderes de la comunidad que son escogidos por ellas mismas los cuales son un vínculo con el órgano judicial en las comunidades para orientar a las personas donde ellas residen en lo que son trámites legales, también en primera instancia ayudan a orientar en asuntos que son de mero trámite y ayudan a mantener una relación de comunicación entre los funcionarios del Órgano Judicial la comunidad a través de ellos y ellos también promueven los métodos alternos de solución de conflicto donde ellos viven.

Juez TELMA:

Los Facilitadores Judiciales, son líderes dentro de sus respectivas comunidades y ejercen su labor de manera totalmente voluntaria. Realizan sus funciones en el ámbito geográfico de su comunidad promoviendo una cultura de paz, para la resolución pacífica de los conflictos, de igual esto sin alterar sus actividades económicas usuales. No cuentan con una oficina, sino que atienden en su domicilio o en áreas sociales de su comunidad. Los facilitadores no tienen competencias judiciales ni actúan de oficio, sino solo cuando son consultados o las partes se lo solicitan. Apoyan a las autoridades operadoras de justicia en una serie de trámites que éstas les encargan. Sirven como mecanismo de transmisión de situaciones o casos, aconsejan, orientan a las personas sobre la Ley y procesos administrativos, acompañando ocasionalmente a miembros de la comunidad a realizar trámites. En Panamá, el papel del facilitador judicial nació en el año de 2008, con el apoyo

del Programa Interamericano de Facilitadores Judiciales de la Organización de Estados Americanos, (OEA). Los facilitadores judiciales son seleccionados por su comunidad, dentro de un gran cabildo y son nombrados por el Juez local, siendo capacitados, supervisados y alentados por éstos con el apoyo de otros operadores de justicia.

**Moderador:** ¿Considera que el trabajo que realizan los facilitadores judiciales comunitarios contribuye al desarrollo de una cultura de paz, en su comunidad?.

Juez ELKA:

Considero que el trabajo que realizan contribuye en la comunidad, ya sea aconsejando sobre algún problema, acompañando a miembros de la comunidad a realizar algunas diligencias y hasta en algunos casos realizar una mediación entre vecinos, son esfuerzos que sirven para contribuir con la cultura de paz.

Juez GEOVANINA:

Considero que la labor que realizan los facilitadores judiciales contribuye como una cultura de paz porque las personas en conflicto le invitan a que les colabore con sus problemas; se hace de forma voluntaria y están dispuestas a contar sus necesidades y permitir que le ayuden a resolverlo. Le tienen confianza al facilitador comunitario; pueden hablarle a su manera sabiendo que los va a entender y el facilitador conoce la cultura en que se desarrollan las personas de su comunidad por lo que le resulta fácil conocer el origen o causa del conflicto y aporta la ayuda adecuada porque también ha recibido la capacitación jurídica para ello.

Juez VINDA:

Consideró que el trabajo que realizan ayudan a una comunidad a una cultura de paz toda vez que ellos se les dan orientaciones en base a este tipo de métodos alternos de

resolución de conflicto como lo es la mediación conciliación al ser líderes de la comunidad intentan de que los vecinos se lleven de la mejor manera posible y tratar de resolver los problemas de una manera tranquila y amena.

Juez TELMA:

Consideramos que si contribuyen al desarrollo de una cultura de paz en sus comunidades, ya que se han convertido en un puente entre la justicia y los residentes de sus comunidades, constituyéndose en un baluarte de apoyo permanente que busca brindar una pronta justicia, sobre todo de manera igualitaria. El servicio que realizan es desde la prevención comunitaria, ellos aportan seguridad en sus comunidades, ya que su propósito es la búsqueda del bien común, donde ellos y los miembros de sus comunidades puedan vivir mejor, más seguros, con menos conflictos, y de esta manera contribuyen a sociedades menos conflictivas y sustituyendo la cultura de violencia e impunidad en una cultura de paz y legalidad como hemos señalado. Tenemos que dentro de sus funciones auxilian a los jueces locales en trámites, difunden leyes y normas cívico-jurídicas entre la población, asesoran y acompañan a la población en trámites judiciales y administrativos, realizan mediaciones en los casos que la Ley lo permite; y remiten a las autoridades correspondientes los casos que no son de su competencia.

**Moderador:** ¿Deben poseer los facilitadores judiciales comunitarios cualidades como liderazgo, tolerancia, manejo de conflicto para resolver contiendas vecinales y así lograr una convivencia pacífica?

Juez ELKA:

Si el facilitador es escogido por su comunidad, tiene cierto liderazgo dentro de la misma, por lo que la comunidad los válida para intervenir en sus conflictos, considero que la tolerancia y el manejo de conflicto, lo han aprendido de las capacitaciones que la

institución les brinda, para su preparación en la atención de conflictos, entendiéndolo también cuando no es prudente intervenir, por el carácter de las partes.

Juez GEOVANINA:

El liderazgo lo tiene al ser escogido, sin embargo, debe recibir capacitación para el manejo de ese liderazgo. También aprender el manejo de conflictos, el uso de técnicas de mediación, comunicación oral y corporal, y muchas otras enseñanzas que le ayudarán día a día a desarrollar el trabajo que realiza en sus comunidades. Y de hecho, se le ha brindado a los facilitadores capacitación en estos tipos de temas, adicionales a temas jurídicos.

Juez VINDA:

Pienso que sí, esto es uno de los requisitos que debe tener el facilitador, debe ser un líder de su comunidad ya que son ellos mismos, los que lo van a escoger para que los oriente y sean ese vínculo entre la comunidad y el Órgano Judicial, además de que eso ayuda a resolver la disputa porque al ser un líder son personas respetadas dentro de la comunidad a los cuales los vecinos en conflicto le van a brindar una atención respecto a lo que ellos le digan.

Juez TELMA:

Si bien es cierto, los Facilitadores Judiciales Comunitarios, son seleccionados por su comunidad, en un gran cabildo, estos deben poseer todas estas cualidades, como lo es liderazgo, una vida íntegra dentro de la misma. En el camino de su nombramiento como Facilitador Judicial Comunitario, se les capacita y van adquiriendo las otras destrezas, entre ellas tolerancia y manejo de conflictos para realizar su labor como medio de acceso a la justicia en su comunidad, y lograr una convivencia pacífica en la misma.

**Moderador:** ¿Cómo se podría potencializar el programa de los Facilitadores Judiciales?

Juez ELKA:

potencializar el programa, una forma sería continuar con las capacitaciones , existen muchos temas y muchas situaciones distintas que se dan en diversas comunidades, trabajar directo con otras instituciones comprometidas para poder entrar a las comunidades y darles apoyo a ellos como facilitadores.

Juez GEOVANINA:

Poder tener un mayor acercamiento con los facilitadores que por las diversas ocupaciones no se logra y de esta manera monitorear la forma en que brindan sus servicios a la comunidad; que las capacitaciones sean continuas; y también considero que se debe tenerse en cuenta algún incentivo para ellos que no necesariamente sea en dinero para no desvirtuar el carácter voluntario del programa, y de hecho se trata de hacer anualmente una celebración para ellos.

Juez VINDA:

Se podría potencializar el programa de facilitador judiciales mediante una comunicación entre el Órgano Judicial y las demás instituciones de que conozcan el programa y cómo funciona la figura del facilitador judicial en la comunidad además de brindarle atención a los facilitadores en la ayuda que ellos requieran a la hora de hacer una orientación y también de que lo conozcan, además que hay facilitadores que trabajan en instituciones públicas y cuando hay capacitaciones se les puedan dar los permisos al igual que con la empresa privada darles a conocer porque esta es una labor altruista y muchas veces el facilitador judicial mucho de ellos trabajan ya sea en empresas privadas o son empleados públicos y pienso que se deben dar a conocer y tratar de hacer convenios con la empresa privada y el estados, las instituciones estatales para que a la ahora que haya capacitaciones se les brinde la mayor colaboración en los permisos para las capacitaciones ya que facilitador capacitado es mucho más hábil a la hora de resolver sus problemas porque tiene mayor capacidad de conocimiento.

Juez TELMA:

El programa de los Facilitador Judicial Comunitario, se puede potencializar como se ha venido haciendo hasta el momento, brindándole el apoyo y seguimiento, a través de la capacitación, divulgación y supervisión de los jueces locales al servicio de este Programa.

### 9.7 Análisis de los Resultados-Cuadro de Frecuencia de Palabras

Palabra	Longitud de palabra	Frecuencia	%
Facilitador	11	29	8.76
Comunidad	9	24	8.08
Manejo de conflicto	17	12	4.04
capacitaciones	14	12	4-04
Comunidades	11	10	3.37
Cultura	7	9	3.03
Paz	3	8	2.69
Apoyo	5	5	1.68
Liderazgo	9	5	1.68
Método alternos	8	4	1.35
Líderes	7	4	1.35
Potencializar	13	4	1.35
Resolver	8	4	1.35
Vecinos	7	4	1.35

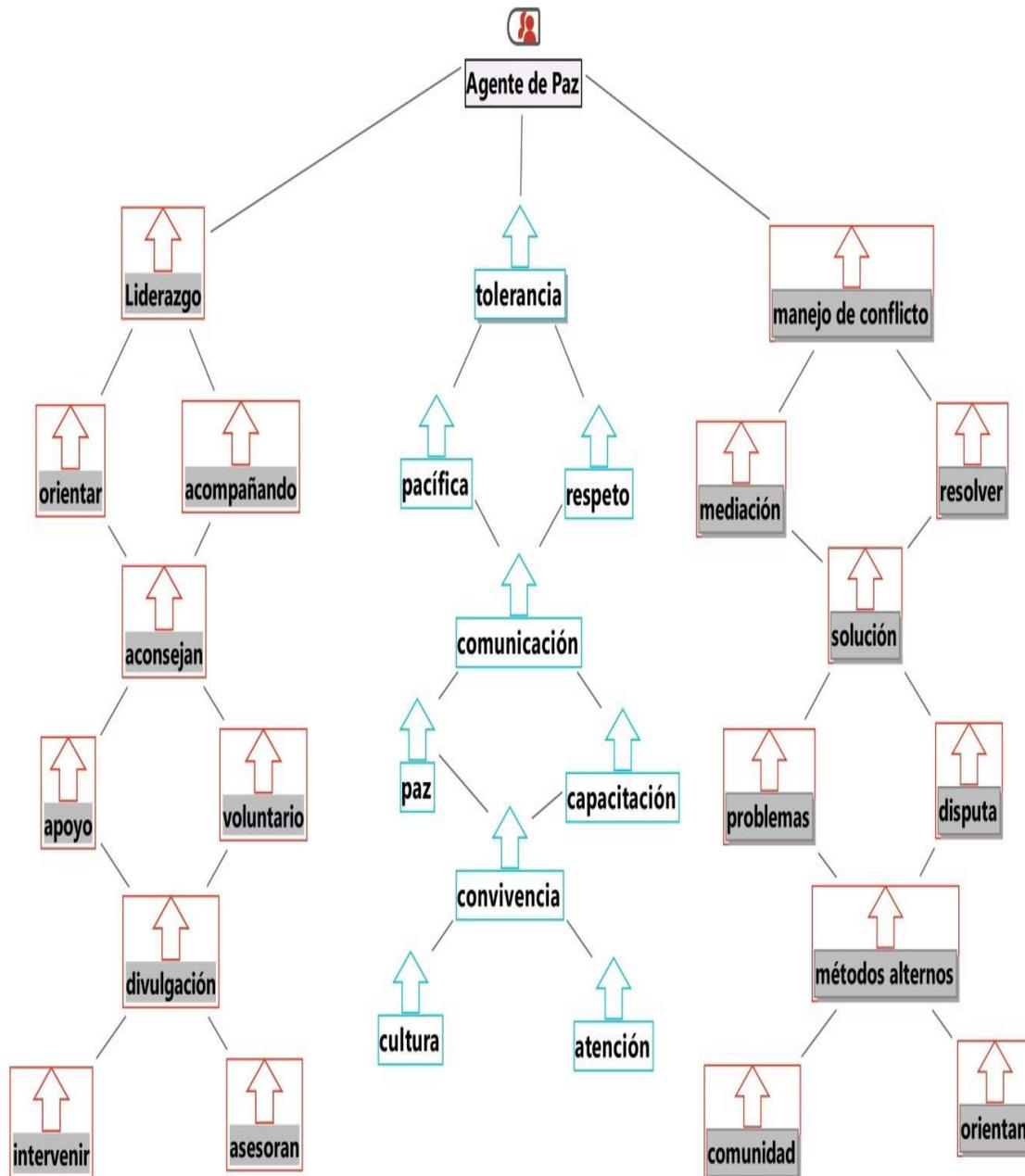
Comunicación	12	3	1.01
Voluntarios	11	3	1.01
Comunitario	11	3	1.01
Mediación	9	3	1.01
Pacífica	8	3	1.01
Problemas	9	3	1.01
Tolerancia	10	3	1.01
Acompañar	11	2	0.67
Cabildo	7	2	0.67
Contribuir	11	2	0.67
Convivencia	11	2	0.67
Intervenir	10	2	0.67
Líder	5	2	0.67
Orientar	8	2	0.67
Resolución	10	2	0.67
Acompañar	9	1	0.34
Aconsejar	9	1	0.34
Apoyar	6	1	0.34

Entre las palabras más destacadas tenemos facilitador y comunidad con un porcentaje del 8.76 y 8.08 respectivamente, igualmente se destacan en el cuadro de frecuencias de palabras, los conceptos; manejo de conflicto, capacitaciones, cultura, paz, vecinos, tolerancia, aconsejar y convivencia.

Con esta cadena de palabras se procede a codificar de forma inductiva, la información obtenida por medio de las respuestas de los jueces municipales; para subsiguientemente formar las categorías.

## 9.8 Categoría, Sub- Categorías y Codificación

## FACILITADORES JUDICIAL COMO AGENTES DE PAZ



Variable-Categoría	Palabras asociadas
Liderazgo	Orientar, acompañando, aconsejan, apoyo, voluntario, divulgación, intervenir y asesoran

**CATEGORÍA LIDERAZGO:** aquí observamos que un Facilitador como agente de paz, debe poseer liderazgo, ese liderazgo se traduce en el asesoramiento, orientación, acompañamiento, consejería y apoyo que realiza de manera voluntaria el Facilitador Judicial a los integrantes de la comunidad, divulgando lo aprendido e interviniendo en la solución de los conflictos cuando es requerido.

Variable-Categoría	Palabras asociadas
<b>Tolerancia</b>	<b>Pacífica, respeto, comunicación, paz, capacitación, convivencia, cultura, atención.</b>

**CATEGORÍA TOLERANCIA:** aquí observamos que un facilitador como agente de paz ha de ser tolerante, y para eso debe poseer una cultura del respeto a las opiniones divergentes, propiciando la comunicación, la paz y la visibilidad o atención de las autoridades hacia los más vulnerables; para el logro mediante la capacitación de una convivencia en sociedad más pacífica.

Variable-Categoría	Palabras asociadas
<b>Manejo de conflicto</b>	<b>Mediación resolver, solución, problemas, disputa, métodos alternos, orientan, comunidad.</b>

**CATEGORÍA MANEJO DE CONFLICTO:** aquí observamos que un Facilitador como agente de paz debe saber manejar los conflictos que surgen en la comunidad, tiene que tener conocimientos en los métodos alternos de solución de conflicto como la mediación, para resolver y darle solución a las disputas o problemas que se presentan, orientando a los ciudadanos en resolver los conflictos de una manera pacífica.

### 9.9 Nube de Palabras



A través de esta gráfica, podemos observar desde otra representación la secuencia de palabras logrado por medio del programa MAXQDA, con la cual se visualizan los datos proporcionados por el investigador, y de esta manera se logra analizar la data, con el objetivo de crear conclusiones.

## CAPITULO X. CONCLUSIÓN Y PROPUESTA

El Facilitador Judicial Comunitario es un dirigente o líder, que es escogido libremente para servir de unión entre la vecindad y el sistema de justicia, el cual está facultado para solventar los conflictos y orientar sobre temas administrativos y legales a todos los miembros de su comunidad.

El facilitador judicial comunitario debe residir en la comunidad donde ejercerá las funciones por las cuales fue electo. Se caracteriza por impartir justicia, resolver las situaciones de disputa, sin desviarse por ninguna de las partes en problema, sino más bien procurando la paz y la armonía dentro de la comunidad.

La Resolución de la Asamblea General (AG/RES.2768,XLIII-0/13) reconoció que “fortalecer los sistemas nacionales de administración de justicia, contribuye a prevenir el delito y la violencia, promueve una cultura de resolución pacífica de conflictos de relevancia jurídica y reduce la judicialización de la conflictividad”.

En la República de Panamá, hace más de diez años, se implementó el Programa de los Facilitadores Judiciales Comunitarios bajo la supervisión del Órgano Judicial, que consigna el recursos para el fortalecimiento de este programa.

En base a los resultados obtenidos en la presente investigación y en correspondencia a los objetivos planteados, podemos mencionar que el 100% de los facilitadores judiciales comunitarios encuestados señaló que frente a una situación conflictiva buscan en primer lugar la tranquilidad, paz y buen ánimo entre las partes con el fin de evitar resistencias, buscando en todo momento de generar soluciones viables entre las partes involucradas para la solución de sus problemas.

Por otra parte el 85% sustentan que la forma en que aplican la mediación ayuda a reducir la violencia doméstica; el 100% que ayudan a la disminución de las causas en los

Tribunales. De tal manera se puede decir que además de resolver conflictos entre vecinos; realizan una labor fortalecer las relaciones para una coexistencia pacífica.

De esta manera se evidencia con estadísticas que los Facilitadores Judiciales Comunitarios son edificadores de una cultura de paz, al servir de intermediario en contiendas entre vecinos, al fortalecer dentro de la comunidad las relaciones interpersonales, a través de orientaciones, charlas, de mediación.

Los frutos obtenidos producto de las instrucciones y docencia que han impartido los Facilitadores Judiciales Comunitarios, se evidencia a través de la disminución de las causas solventadas ante los jueces municipales, quienes han constatado que los sucesos comunitarios no tienen necesidad de llegar a estas instancias.

Entonces, deducimos que los Facilitadores Judiciales Comunitarios promueven una cultura de convivencia pacífica al empoderar a la comunidad en la prevención de todo tipo de violencia, incentivando la solución de cualquier disputa mediante el dialogo, ofreciéndose como tercero imparcial para la solución de la disputa, restaurando así, la armonía entre los vecinos de la comunidad.

La labor realizada por los Facilitadores Judiciales Comunitarios se ha transformado en una táctica del Órgano Judicial para la prevención del delito, al comprometer a las comunidades en la resolución de sus conflictos a través de la cultura de paz, establecida por los moradores.

En relación a la hipótesis asumimos que la muestra empleada mostró las cualidades que un Facilitador Judicial Comunitario debe poseer para constituirse en un agente de paz dentro de la sociedad, (Tolerancia con una participación de 95.2%, Liderazgo 97.8% y Manejo de Conflictos con un 97.5%), con el fin de disminuir los niveles de violencia y por ende la saturación de expedientes en los Juzgados.

Presentadas las conclusiones a la que se llegó en esta investigación, se realizan algunas propuestas de acuerdo a los resultados obtenidos:

1. Es ineludible robustecer el programa de capacitaciones dirigido a los Facilitadores Judiciales Comunitarios, dado hecho de que deben replicarlo en sus propias comunidades.

2. Es menester incorporar a otros estamentos públicos para el fortalecimiento de la labor realizada por los Facilitadores Judiciales Comunitarios, tales como son: las Alcaldías, los Municipios, la Policía Nacional, el Ministerio de Ambiente, el Ministerio Bienestar Social, Pandeporte, entre otras, con el objetivo de incrementar su presencia en el área.

3. Difundir los beneficios del programa, especialmente en las áreas de jurisdicción donde son electos, con la finalidad de que la comunidad conozca donde recurrir para la resolución de una polémica.

4. Establecer asociación con empresas privadas cercanas donde son electos, con el objetivo de que ayuden la labor de los Facilitadores Judiciales Comunitarios en la labor que desempeñan en la comunidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ACADEMIA PANAMEÑA DE LA LENGUA. (2014). *Diccionario de la Real Academia Panameña de la Lengua*.
- ASAMBLEA GENERAL DE LA NACIONES UNIDAS, quincuagésimo tercer periodo, *Resolución (A/53/L.79)*
- ÁLVAREZ, R. A. (2017). *Los Facilitadores Judiciales Comunitarios se Consolidan en Panamá*.  
*IUSTITIA, Edición 73, 31.*
- ARAUJO GALLEGOS, A. M. (2005). *Negociación, Mediación y Conciliación. Cultura de Diálogo para la Transformación de los Conflictos*. (2a ed.). Costa Rica: Investigaciones Jurídicas S.A.
- ARMUELLES, L. G. (4 de diciembre de 2019). *Población y situación económica*. La Estrella de Panamá.
- AROSEMENA, M. (2010). *¿Qué es la justicia comunitaria de paz?* Panamá: Editora Panamá, Alianza Ciudadana Pro Justicia.
- BARAJAS LANGUREN, E., & TRUJILLO, M. (2017). *La Justicia Restaurativa en el Marco Jurídico del Derecho Penal, en el Estado de Jalisco*.
- BLANQUETO, C. A. (2014). *Proceso de la Investigación Cualitativa*. México: interamericana.
- CABELLO-TIJERINA, P. A. (2013). *Elementos del proceso de mediación que favorecen a su implementación Comunitaria*.

- CABELLO-TIJERINA, P. A. (2015). *La Multidisciplinariedad de la mediación y sus ámbitos de aplicación*. México: Tiran Lo Blanch.
- CABELLO TIJERINA, P.A., CARMONA VALDÉS, S.E., GORJÓN GÓMEZ, F.J., IGLESIAS ORTUÑO, E., SÁENZ LÓPEZ, K.A.C. & VÁSQUEZ GUTIÉRREZ, R.L. (2018). *Cultura de Paz*. México: Grupo Editorial Patria, S.A.
- CABELLO-TIJERINA, P. A., DE LA ROSA VASQUEZ, C. S., GARZA-SANCHÉZ, R. I., & RAMOS MORALES, M. L. (2019). *Construyendo la Cultura de Paz: escucha activa en mujeres de más de 20 años de matrimonio. Irene, estudios de paz y conflicto*.
- CABELLO TIJERINA, P.A., (2019). Política Social para la Transformación Pacífica de Conflictos, Hacia un Bienestar Social. En Emilia De Los Ángeles Iglesias Ortuño y Reyna Lizeth Vázquez Gutiérrez (Coords.). *Intervención para la Gestión Positiva de Conflictos desde el Trabajo Social*, México: Tirant Lo Blanch.
- CASTILLO, Y. A. (2011). *Introducción al Derecho Comparado*.
- CEBALLOS, E. (2021). *Situación Económica*. Diario El Siglo.
- CLARE GONZÁLEZ-REVILLA, M.A. (2016). *Educando para la Paz, Una Introducción a la Mediación Escolar en Panamá con Ejercicio Prácticos*. Panamá: Universal Books.
- COVEY, S. (s.f.). *Descubriendo el Líder en Mí*.
- DORNHEIM, J. (6 de julio de 2021). *La Prensa*, 7-A.
- FABREGAT, L. (2015). *Jesús y Vida*. Casal.
- FUENTES, J. L. (1980). *La Comunicación*. Madrid, España.
- GODWIN, A. (2009). *Resuelva sus Conflictos. Cómo Establecer Relaciones Saludables*.

Estados Unidos: Editorial Portavoz.

GÓLCHER, I. (2017). *Metodología de la Investigación Social*. Panamá: Letras Panameñas.

GORJON, F. (2015). *La Justicia Restaurativa como vía de Pacificación Social*. México.

GORJÓN GÓMEZ, F.J. & SÁNCHEZ GARCÍA, A. (2016). *Vademécum de Mediación y Arbitraje*. México: Editorial Tirant lo Blanch.

GORJON GÓMEZ, G. (2015). *Mediación: El Paradigma Jurídico del Siglo XXI*. México: Tirant Lo Blanch.

Guerra Moreno, A.N. (2018). *Propuesta para la reglamentación general del servicio nacional de facilitadores judiciales comunitarios de la República de Panamá*. Instituto Superior de la Judicatura de Panamá "Dr. Cesar Augusto Quintero Correa.

HERNÁNDEZ SAMPIERI, R., FERNÁNDEZ COLLADO, C., & BAPTISTA LUCIO, P. (2000). *Metodología de la Investigación*. México: Ultra S.A. de C.V.

HERRERA, Y. (2011). *Servicio Nacional de facilitadores Judiciales otro mecanismo de acceso a la justicia en América Latina, desde un enfoque comparativo*. Sapientia, 71.

HINOJOSA CRZ, A. V., & RODRÍGUEZ LARRAGOTY, R. A. (2004). *La Encuesta*. Monterrey.

HOWARD, W. (2014). *Diccionario de Psicología*. Fondo de Cultura Económica, México.

HURLOCK, E. (1966). *Desarrollo Psicológico del Niño*. New York: McGraw Hill Comapny.

IGLESIAS ORTUÑO, E. (2019). Mediación Social para los Nuevos Movimientos Sociales desde la Óptica del Trabajo Social. En Emilia De Los Ángeles Iglesias

Ortuño y Reyna Lizeth Vázquez Gutiérrez (Coords.). *Intervención para la Gestión Positiva de Conflictos desde el Trabajo Social*. México: Tirant Lo Blanch.

JIMÉNEZ BAUTISTA, F., & JIMÉNEZ AGUILAR, F. (2014). *Una Historia de la Investigación para la Paz*. Universidad de Granada.

LEAL ESPINOSA, J. (2015). *La Mediación como una Solución Complementaria a la administración de Justicia*. México.

LEAO, C. (1990). *Adolescencia*. México: U.T.E.H.A.

MURGAS, N. (julio de 2021). *Delincuencia*. Metro Libre.

ORGANISMO INTERNACIONAL. (s.f.). [organismointernacional.org/cultura-de-paz.php](http://organismointernacional.org/cultura-de-paz.php).  
Obtenido de [organismointernacional.org/cultura-de-paz.php](http://organismointernacional.org/cultura-de-paz.php)

ORGANIZACIÓN DE ESTADOS AMERICANOS. (s.f.). *Secretaría de Asuntos Jurídicos*.  
Recuperado el 2018

PANAMÁ. ACUERDO N°723 de 21 de noviembre de 2008. *Crea el Sistema Nacional de Facilitadores Judiciales*.

PANAMÁ. *CENTRO DE ESTADÍSTICAS DEL ÓRGANO Judicial*. Año 2015-2017

PANAMÁ. CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA (2010). *Estadísticas y censo*.

PANAMÁ. (1972). *Constitución Política de la República de Panamá*.

PANAMÁ. *DECRETO LEY N°5 de 8 de julio de 1999 "Por el cual. (1999). "Por el cual se establece el Régimen General de Arbitraje, Conciliación y Mediación"*.

PANAMÁ. *DECRETO EJECUTIVO N°777 de 21 de diciembre de 2017*.

PANAMÁ. *Instituto Nacional de Estadística y Censo*. (2019).

PEÑA GONZÁLES, O. (2019). *Mediación y Conciliación Extrajudicial. Medios Alternos de Solución de Conflictos. Teoría y Práctica*. México: Editorial Flores.

PÉREZ SAUCEDA, J. (2015) *Cultura de Paz y Mediación*. México.

REVISTA IUSTITIA , edición 73-enero/abril 2017. (2017).

REVISTA SAPIENTIA N°4. Organización de Estados Americano, Facilitadores Judiciales. (2018).

REVISTA SAPIENTIA N°4 diciembre de 2018. *Invertir en Prevención Genera Desarrollo. Revista Sapientia N°4* .

REYES, M. (2013). *Liderazgo Comunitario y Capital Social*. Barcelona.

RODRÍGUEZ AGUILAR, H. (2015). *Manual de Negociación y Mediación*. Panamá.

RUIZ JIMÉNEZ, J. (2008). E.P. Thompson: *De la Historia Social a la Irenología. Paz y Conflicto N°1*, 83.

SÁENZ LÓPEZ, K. A., & TÉLLEZ CASTILLA, M. D. (2014). *La Entrevista En Profundidad*. México: Tirant Humanidades México.

SÁENZ, K. & GORJÓN, F. (2015). Aproximación a la Naturaleza del Poder y su Influencia en el Mediador en Procesos de Mediación. En Paris Alejandro Cabello Tijerina (Coord.). *La Multidisciplinariedad de la Mediación y sus Ámbitos de Aplicación*. México: Tirant Lo Blanch.

SÁNCHEZ, F. (2001). *La Mediación Instrumento de Solución de Conflictos*.

SILVA GARCÍA, G. (2008). *La Teoría del conflicto*. Colombia.

SOLER MENDIZÁBAL, R. (2014). *Mediación Penal y Justicia Restaurativa*. México: Tiran Lon Blanch.

SMITH, J. D. (s.f.). *La Delincuencia asalta a Colón*.

VALADEZ DÍAZ, A. & VALADEZ DÍAZ, M. (2016). *Mediación Penal. Manual Práctico*. México: Editorial Flores.

VERA, J., & RAMOS, M. (2017). *Habilidades del Facilitador en la Justicia Restaurativa*. México.

VERA CARRERA, J Y RAMOS MORALES, M. (2020) *Técnicas y Habilidades del Mediador*

VINYAMATA CAMP, E. (2014). *Conflictología. Curso de Resolución de Conflictos*. (5a ed.).

España: Editorial Planeta.

YAMUSUKRO-*La Paz en la Mente de los Hombres*. (s.f.).

INFOGRAFÍAS

[www.es.maxqdea.com](http://www.es.maxqdea.com)

[www.facilitadoresjudiciales.org](http://www.facilitadoresjudiciales.org). Órgano Judicial. (s.f.). *Facilitadores Judiciales*.

[www.poderjudicial.gob.ni/facilitadores/](http://www.poderjudicial.gob.ni/facilitadores/) Nicaragua

[www.un.org/es/](http://www.un.org/es/): [www.un.org/es/](http://www.un.org/es/). Organización de las Naciones Unidas.

Recuperado el 28 de julio 2020

[www.un.org/es/](http://www.un.org/es/). Organización de las Naciones Unida. (1995). Principios sobre la Tolerancia.

[www.questionpro.com](http://www.questionpro.com)

## ANEXOS

### ANEXO N°1

#### AUMENTO DE VIOLENCIA

##### CRITICA

Detenido por matar a su hermano Se desconocen los motivos de este homicidio. Domingo 24 de diciembre de 2017 04:00 PM



ANEXO N°2

AUMENTO DE VIOLENCIA

Día a Día

**Agredió físicamente, insultó y amenazó de muerte a su pareja**



## ANEXO 3



“Facilitadores Judiciales comunitarios del distrito de Capira, Panamá Oeste, realizaron en víspera de los carnavales una jornada de prevención en las inmediaciones de la Carretera Interamericana, con el objetivo de prevenir en los ciudadanos actividades de riesgo social como riñas, agresiones, y evitar que involucren a menores de edad en transgresiones a la ley. Esta actividad fue coordinada por el Juzgado Municipal Mixto de Capira, a cargo de la juez Telma A. Hidalgo, en conjunto con las facilitadoras judiciales Susana Herrera, de la comunidad de Lídice, y Bonifacia Herrera, de la comunidad de Aguacate”.  
([www.organojudicial.go.pa](http://www.organojudicial.go.pa))

## ANEXO N°4



“Un grupo de Facilitadores Judiciales Comunitarios de los distritos de San Carlos, Chame, Capira, Chorrera y Arraiján, recibieron el viernes 24 de enero, en la comunidad de El Cacao, del distrito de Capira, provincia de Panamá Oeste, una capacitación sobre “las Generalidades del Proceso de Sucesión. La exposición del tema estuvo a cargo de la jueza Geovanina Sanjur con el apoyo de todos los jueces coordinadores del Programa de Facilitadores Judiciales Comunitarios, de la provincia de Panamá Oeste, quienes explicaron a los asistentes sobre los principios básicos del proceso de sucesión general, entre otros temas que son de interés del facilitador judicial en su comunidad”. ([www.organojudicial.go.pa](http://www.organojudicial.go.pa))