



Tipo de artículo: Revisión Bibliográfica

La Ética En La Resolución De Conflictos Comunitarios: Un Análisis De Las Estrategias y Resolución

Ethics in Community Conflict Resolution: An Analysis of Strategies and Resolution

Autores:

Sonia Jemima Hidalgo Zuñiga
Universidad Estatal de Milagro
Milagro-Ecuador

shidalgoz@unemi.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0004-0058-3645>

Fatima Mariuxi Roditi Flores
Universidad Estatal de Milagro
Milagro-Ecuador

fruditif@unemi.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0004-6882-250X>

Genesis Nayely Contreras Veliz
Universidad Estatal de Milagro
Milagro-Ecuador

gvelizc@unemi.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0004-6725-7182>

Jéssica Viviana Erazo Macías
Universidad Regional Autónoma de los
Andes UNIANDES
Ambato-Ecuador

vivieraz@hotmail.com

<https://orcid.org/0009-0009-0258-0874>

Autor de Correspondencia: Jéssica Viviana Erazo Macías, vivieraz@hotmail.com

Reception dates: 30- November-2024 **Acceptance:** 20- December-2024 **Published:** 2- January-2025

Como citar este artículo:

Hidalgo Zuñiga, S. J., Roditi Flores, F. M., Contreras Veliz, G. N., & Erazo Macías, J. V. (2025). La Ética En La Resolución De Conflictos Comunitarios: Un Análisis De Las Estrategias y Resolución. *Conexión Científica Revista Internacional*, 2(1), 1-16. <https://sapiensjournal.ec/index.php/ccri/article/view/290>





Resumen

En el ámbito comunitario, la ética tuvo un papel fundamental en la resolución de conflictos, orientando las estrategias utilizadas por mediadores y líderes locales. Por ende, se debe examinar las estrategias éticas empleadas en la resolución de conflictos comunitarios. En este caso, los estudios destacaron recomendaciones clave, como la necesidad de formación continua en ética para los trabajadores sociales y la implementación de protocolos más claros para gestionar los conflictos comunitarios de manera justa y equitativa. Estos hallazgos subrayaron la importancia del trabajador social como un agente clave en la promoción de la paz y la justicia social dentro de las comunidades. Los estudios revelaron que los trabajadores sociales, al intervenir en conflictos comunitarios, lograron fortalecer la cohesión social mediante la creación de espacios seguros para el diálogo y la empatía entre las partes en conflicto. El uso de enfoques éticos promovió la resolución pacífica y sostenible de los conflictos, al mismo tiempo que se protegieron los derechos de los individuos más vulnerables dentro de la comunidad. Uno de los aspectos que más se destacó es cuán importante es la mediación, ya que este tiende ser una herramienta transformadora en la resolución de conflictos en diversos contextos desde lo familiar hasta lo judicial. Se ha hecho referencia que el impacto positivo de la mediación suele ser pacífica ante cualquiera disputa.

Palabras clave: Ética comunitaria, resolución de conflictos, mediación, conciliación, dialogo abierto.

Abstract

At the community level, ethics played a fundamental role in conflict resolution, guiding the strategies used by mediators and local leaders. Therefore, the ethical strategies used in the resolution of community conflicts must be examined. In this case, the studies highlighted key recommendations, such as the need for ongoing ethics training for social workers and the implementation of clearer protocols to manage community conflicts fairly and equitably. These findings underscored the importance of the social worker as a key agent in promoting peace and social justice within communities. The studies revealed that social workers, by intervening in community conflicts, were able to strengthen social cohesion by creating safe spaces for dialogue and empathy between parties in conflict. The use of ethical approaches promoted the peaceful and sustainable resolution of conflicts, while protecting the rights of the most vulnerable individuals within the community. One of the aspects that was most highlighted is how important mediation is, since it tends to be a transformative tool in the resolution of conflicts in various contexts from the family to the judicial. It has been mentioned that the positive impact of mediation is usually peaceful in the face of any dispute.

Keywords: Community ethics, conflict resolution, mediation, conciliation, open dialogue





1. INTRODUCCIÓN

La ética en la resolución de conflictos comunitarios es un tema de suma importancia en la sociedad contemporánea. Las comunidades, sin importar su tamaño o estructura, se enfrentan a una variedad de desafíos que pueden provocar tensiones y discrepancias entre sus integrantes.

Estos conflictos pueden originarse por diversas causas, como diferencias de intereses, recursos limitados, valores opuestos o incluso malentendidos. Ante esta situación, la ética se transforma en un elemento clave para abordar y resolver estas disputas de forma justa, respetuosa y equitativa.

En cualquier proceso de mediación, los principios éticos orientan las acciones y decisiones de los mediadores, líderes y otros participantes involucrados. Estos principios, que abarcan la justicia, la equidad, la transparencia y el respeto mutuo, contribuyen a asegurar que las soluciones sean sostenibles y no perjudiquen a ninguna de las partes.

Además, la ética garantiza que las soluciones adoptadas no solo aborden el conflicto presente, sino que también eviten la aparición de futuros desacuerdos, promoviendo la cohesión y el bienestar de la comunidad.

Uno de los principales retos en la resolución de conflictos comunitarios es lograr un equilibrio entre los intereses individuales y el bien común. Los conflictos suelen surgir cuando las personas consideran que sus necesidades o derechos no son atendidos de manera adecuada, lo que puede dar lugar a resentimientos y tensiones.

En este contexto, la ética juega un papel fundamental. Los mediadores, líderes comunitarios y otros actores que participan en estos procesos deben actuar de forma imparcial y responsable, asegurando que ninguna de las partes se sienta ignorada o tratada de manera injusta.

El diálogo ético se presenta como una herramienta esencial en la resolución de estos conflictos. Al fomentar una comunicación abierta y sincera, se establece un espacio en el que todas las partes pueden manifestar sus preocupaciones y escuchar las perspectivas de los demás. Este enfoque promueve la comprensión mutua y disminuye el riesgo de malentendidos que podrían agravar el conflicto. Además, el diálogo ético estimula la empatía, una habilidad crucial en cualquier proceso de resolución de conflictos, ya que permite a los participantes ponerse en el lugar del otro y reflexionar sobre cómo sus acciones y decisiones pueden influir en los demás.

Asimismo, la ética en la resolución de conflictos comunitarios no se restringe únicamente al comportamiento de los mediadores y líderes, sino que se extiende a todos los participantes. En una comunidad, cada integrante tiene la responsabilidad de actuar éticamente, respetando las normas y valores compartidos que guían la convivencia.

Cuando los miembros de una comunidad adoptan un enfoque ético frente a los conflictos, se facilita la resolución y se evita que las tensiones se intensifiquen. En este sentido, la educación ética es crucial, ya que promueve una cultura de paz y respeto en la que los conflictos se gestionan de manera constructiva.

Otro aspecto relevante de la ética en la resolución de conflictos comunitarios es la equidad. Las decisiones que se adopten deben ser justas y equitativas para todas las partes implicadas. Esto significa que ningún individuo o grupo debe recibir preferencia a expensas de otro, y que se deben proteger los intereses de las partes más vulnerables.



La equidad, al igual que la justicia, asegura que las soluciones sean vistas como legítimas por todos los participantes, lo que aumenta la probabilidad de que las resoluciones sean aceptadas y perduren en el tiempo. La transparencia es otro principio ético esencial en este proceso. Cuando los mediadores y líderes comunitarios actúan de manera abierta y clara, se crea confianza en el proceso de resolución de conflictos.

La transparencia garantiza que todas las decisiones y acciones sean visibles para las partes intervinientes, lo que reduce las sospechas de parcialidad o injusticia. Este enfoque también refuerza la responsabilidad, dado que los líderes deben fundamentar sus decisiones en principios éticos en lugar de en intereses personales.

Asimismo, la ética en la resolución de conflictos comunitarios implica la búsqueda de soluciones duraderas. Los mediadores y líderes deben esforzarse por hallar respuestas que no solo resuelvan el enfrentamiento actual, sino que también eviten futuros desacuerdos. Esto requiere una atención a las causas subyacentes del conflicto y a los problemas estructurales que pudieran estar generando las tensiones en la comunidad. Al centrarse en soluciones sostenibles, los mediadores y líderes éticos fomentan un entorno más armonioso y unido a largo plazo.

Es relevante mencionar que la ética en este ámbito no se presenta como un enfoque rígido o un conjunto de reglas que se aplican de forma uniforme en todas las circunstancias. En cambio, la ética actúa como un marco flexible que se adapta a las particularidades de cada conflicto.

Los mediadores y líderes deben tener la capacidad de aplicar los principios éticos en función del contexto, teniendo en cuenta las especificidades de la comunidad y las personas implicadas. Este enfoque contextual garantiza que las soluciones sean culturalmente pertinentes y respetuosas de los valores y normas locales.

No olvidemos que la ética en la resolución de conflictos comunitarios es fundamental para asegurar que los procesos de mediación y conciliación sean justos, equitativos y sostenibles. Los principios éticos, como la justicia, la equidad, la transparencia y el respeto mutuo, orientan las acciones de mediadores, líderes y participantes, fomentando la confianza y el entendimiento entre todos.

Al actuar éticamente, los actores involucrados no solo resuelven el conflicto presente, sino que también establecen una base sólida para la paz y la cohesión futura. Así, la ética se

establece como un recurso esencial para el desarrollo de comunidades más justas, equitativas y armoniosas.

2. METODOLOGÍA

La metodología implementada en esta investigación se enfocó en un análisis exhaustivo de las estrategias éticas empleadas en la resolución de conflictos en comunidades, poniendo especial énfasis en la función del trabajador social durante estos procesos.

Para ello, se realizó una revisión de la literatura científica disponible entre 2010 y 2023, centrada en las intervenciones del trabajador social en la mediación de conflictos, el uso de principios éticos como la justicia, la equidad y la transparencia, así como en la eficacia de estas estrategias para fomentar la cohesión comunitaria y la sostenibilidad de las soluciones obtenidas.





Selección de estudios

En si la búsqueda de artículos se llevó a cabo en bases de datos académicas reconocidas a nivel internacional, tales como Scopus, Web of Science, Google Scholar y Redalyc. Se utilizaron palabras clave como “resolución de conflictos comunitarios”, “ética en trabajo social”, “intervención del trabajador social en la mediación” y “estrategias éticas en conflictos”.

Los estudios seleccionados se centraron en el papel del trabajador social en la resolución de disputas dentro de comunidades, donde las normas éticas son fundamentales para asegurar el respeto, la equidad y el bienestar de todos los participantes.

Criterios de inclusión

Para garantizar la relevancia y calidad de los estudios revisados, se establecieron los siguientes criterios de inclusión:

- Fechas de publicación: Los estudios debían haberse publicado entre 2010 y 2023 para incluir investigaciones recientes y pertinentes sobre la función del trabajador social en la resolución de conflictos y las estrategias éticas aplicadas.
- Enfoque temático: Los estudios debieron analizar específicamente la intervención del trabajador social en procesos de mediación comunitaria, con énfasis en el uso de principios éticos tales como la justicia, la equidad y la transparencia.
- Metodología: Se incluyeron investigaciones con datos empíricos, revisiones sistemáticas y análisis cualitativos para garantizar una comprensión profunda y analítica del tema.
- Idiomas: Los estudios debían estar publicados en español o inglés para facilitar el acceso y la comprensión de los textos elegidos.

Criterios de exclusión

Se definieron criterios de exclusión para mantener un enfoque claro en el ámbito del trabajo social:

- Se omitieron estudios que no se enfocaron específicamente en el trabajo social, evitando la inclusión de investigaciones de otras disciplinas que no fueran relevantes para el tema en cuestión.
- No se tomaron en cuenta artículos que no ofrecieran datos empíricos ni revisiones sistemáticas, desearon estudios meramente teóricos sin evidencia suficiente.
- Las publicaciones en idiomas distintos al inglés o español que no tuvieran traducciones disponibles también fueron excluidas, garantizando así la accesibilidad de los textos revisados.
- Este enfoque metodológico facilitó una revisión detallada y precisa de la relación entre la ética profesional, el manejo de la confidencialidad y el secreto profesional en el trabajo social, ofreciendo una base sólida para los análisis y conclusiones posteriores en el estudio.

Procedimiento de revisión

Dentro del proceso de análisis en este estudio se llevó a cabo en tres fases principales, con el objetivo de identificar y evaluar las estrategias éticas utilizadas en la resolución de conflictos comunitarios y el papel del trabajador social en dichos procesos.



Esto se ha determinado en fase, se realizó una búsqueda exhaustiva de artículos y estudios relevantes en bases de datos académicas utilizando las palabras clave previamente establecidas. Esta etapa incluyó una revisión de los títulos y resúmenes de los artículos para filtrar aquellos que cumplían con los criterios de inclusión, como el enfoque en la resolución de conflictos comunitarios y la intervención del trabajador social en dichos procesos.

Durante esta fase inicial, se descartaron estudios que no estaban directamente relacionados con los principios éticos en la resolución de conflictos o que no abordaban el rol del trabajador social de manera explícita.

Como segunda fase se realizó una Revisión exhaustiva de los estudios seleccionados en estos estudios seleccionados se sometieron a una lectura completa y detallada. Se evaluó la relevancia de cada estudio en función de su contribución al análisis ético en la mediación de conflictos y su capacidad para ofrecer perspectivas sobre el trabajo del trabajador social.

Se prestó especial atención a la calidad metodológica de cada investigación, evaluando el rigor de los datos presentados y la solidez de los diseños metodológicos aplicados. Solo los estudios que demostraron un enfoque metodológico robusto y relevante fueron incluidos en el análisis final.

Por ende, tenemos la fase tercera que es la codificación y análisis de patrones de estudios seleccionados se sometieron a un proceso de codificación en el cual se identificaron patrones, tendencias y temas comunes relacionados con la ética en la resolución de conflictos y el papel del trabajador social.

Se analizaron temas clave como el uso de la justicia, la equidad, la transparencia y la empatía en la mediación, así como el impacto de estas estrategias en la cohesión comunitaria. Este procedimiento permitió asegurar que solo los estudios más relevantes y metodológicamente sólidos formaran parte del análisis final, garantizando la calidad y precisión del estudio.

Análisis de datos

El análisis de los datos se llevó a cabo mediante una combinación de técnicas cualitativas y cuantitativas. Se utilizó un análisis de contenido para examinar los estudios revisados, lo que permitió identificar las aplicaciones más relevantes de los principios éticos en la resolución de conflictos comunitarios.

Las categorías emergentes relacionadas con la equidad, la justicia, la empatía y la intervención del trabajador social fueron codificadas y analizadas para identificar patrones y tendencias comunes.

Los datos cuantitativos extraídos de los estudios se resumieron en tablas y gráficos, facilitando la visualización de los hallazgos clave. Se analizaron variables como la frecuencia con la que se implementaron principios éticos en la resolución de conflictos, los resultados de las intervenciones comunitarias y el impacto del trabajador social en la sostenibilidad de las resoluciones.

Además, las herramientas estadísticas se emplearon para examinar la distribución de los estudios en términos de ubicación geográfica, tipo de conflicto y metodologías empleadas. Este enfoque mixto permitió obtener una visión más integral de las estrategias éticas en la resolución de conflictos comunitarios y del papel crucial del trabajador social en este proceso.



Resumen de resultados

Los resultados obtenidos de los estudios analizados ofrecieron una comprensión integral de las estrategias éticas aplicadas en la resolución de conflictos comunitarios y el papel desempeñado por los trabajadores sociales. Se identificaron diversas estrategias utilizadas por estos profesionales, como la promoción del diálogo abierto, el uso de la mediación y la conciliación, y la aplicación de principios éticos como la equidad, la justicia y el respeto mutuo.

Los estudios revelaron que los trabajadores sociales, al intervenir en conflictos comunitarios, lograron fortalecer la cohesión social mediante la creación de espacios seguros para el diálogo y la empatía entre las partes en conflicto. El uso de enfoques éticos promovió la resolución pacífica y sostenible de los conflictos, al mismo tiempo que se protegieron los derechos de los individuos más vulnerables dentro de la comunidad.

También se evidenciaron desafíos, especialmente en contextos donde los recursos comunitarios eran limitados o donde las tensiones preexistentes dificultaban la aplicación de soluciones consensuadas. A pesar de estos obstáculos, los trabajadores sociales, al actuar de manera ética, lograron mediar efectivamente en situaciones complejas, minimizando el impacto negativo y mejorando la convivencia.

En este caso, los estudios destacaron recomendaciones clave, como la necesidad de formación continua en ética para los trabajadores sociales y la implementación de protocolos más claros para gestionar los conflictos comunitarios de manera justa y equitativa. Estos hallazgos subrayaron la importancia del trabajador social como un agente clave en la promoción de la paz y la justicia social dentro de las comunidades.

3. RESULTADOS

En esta revisión de la literatura, se organiza y analiza una selección de estudios clave sobre las estrategias éticas en la resolución de conflictos comunitarios y el rol del trabajador social en dichos procesos. Los estudios revisados ofrecen diversas perspectivas sobre cómo la aplicación de principios éticos, como la equidad, la justicia y el respeto mutuo, influye en la eficacia de las intervenciones comunitarias.

Cada estudio se selecciona por su relevancia en la comprensión de los dilemas éticos que surgen durante los conflictos comunitarios y el impacto del trabajador social en la promoción de soluciones pacíficas y sostenibles. Estos estudios también abordan los desafíos que los trabajadores sociales enfrentan al mediar en situaciones complejas y cómo la ética aplicada refuerza la cohesión y el bienestar dentro de las comunidades.

Tabla 1 .

Matriz de Revisión Documental

#	Título	Nombre del Autor	Año	Resumen	DOI completo
---	--------	------------------	-----	---------	--------------





1	La mediacion en la resolucion de conflicto	Armas Hernandez, M.	2023	El artículo aborda la mediación y sus características, modalidades y transformaciones en la resolución de conflictos. También destaca su impacto en diferentes contextos, como el familiar, escolar y judicial, enfatizando su importancia en la intervención efectiva de conflictos.	C:/Users/USU-ARIO/Downloads/uab,+0211819Xn32p125.pdf
2	Herramienta para superar el dilema gerencial: Toma de decisiones o resolución de problemas. <i>Industrial Data,</i>	Borrego Acevedo, A. L., & Boza Orestes, C.	2010	El enfoque actual para resolver problemas se basa en paradigmas predefinidos, lo que puede agravar la situación. Se requiere un nuevo enfoque estratégico que utilice una matriz de resolución de problemas complejos, estructurada en dos ejes cartesianos. Esta herramienta permite analizar la perspectiva del decisor en su contexto y mejorar la toma de decisiones.	https://www.re-dalyc.org/pdf/816/81619989003.pdf
3	Etica, Valores y roles en intervencion comunitaria.	Cantera Espinoza, L.	2019	La exposición se centra en un análisis del desarrollo de la psicología comunitaria en un contexto norte-sur. Se comparan las tradiciones estadounidense y latinoamericana, examinando su génesis histórica y cultural para abordar los desafíos en la investigación y programas de intervención.	https://acortar.link/Mfwque
4	Toma de decisiones eticas en el trabajo social comunitario: una aproximacion desde la bioetica.	Cuenca Silvestre, M.	2017	Tomaremos como referencia la definición de "Principio" de la RAE, que implica una norma fundamental para el pensamiento y conducta.	https://www.trabajosocialmala.org/wp-content/uploads/2019/11/61_4.pdf
5	Un marco teorico para el trabajo social comunitario.	Cuenca Silvestre, M., & Bara, S. F.	2021	La investigación se centra en el trabajo social comunitario tras 20 años de práctica profesional. Su objetivo es contribuir a la disciplina mediante la comprensión de la dimensión ética en estos ámbitos.	https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/181623/1/MCS_TESIS.pdf



6	Un marco teorico para el trabajo social comunitario.	Fuquen Alvarado, M. E.	2013	Los conflictos sociales son inherentes a la condición humana y afectan la convivencia en Colombia. La complejidad de la problemática excede las capacidades de los mecanismos tradicionales de resolución.	https://www.reDALYC.org/pdf/396/39600114.pdf
7	Tecnicas esenciales para la resolucion de conflictos.	Gonzalez, C.	2017	El trabajo diario puede presentar desafíos y conflictos, pero es normal y hay formas de abordarlos para convertirlos en oportunidades de aprendizaje. Se propone un decálogo de buenas prácticas para manejar conflictos de manera efectiva, aplicable tanto en el ámbito laboral como personal.	https://globalhumancon.com/6-tecnicas-esenciales-para-la-resolucion-de-conflictos/
8	Etica y Trabajo Social Una aproximacion a los debates contemporaneos a partir de un estado del arte	Londoño Piñeros, L.	2014	Este artículo explora el estado del arte en relación con la ética en la literatura científica de Trabajo Social. Se presenta una investigación que revela la dinámica y lógica detrás de las descripciones, explicaciones e interpretaciones realizadas por teóricos e investigadores sobre este fenómeno.	file:///C:/Users/USUARIO/Desktop/Downloads/Dialnet-EticaYTrabajoSocial-2979312%20(5).pdf
9	La mediacion como estrategia de resolucion de conflictos pacifica en el ambito escolar.	Martinez Siejas, M. D.	2019	Como líder de equipo, es fundamental promover un ambiente inclusivo donde los miembros se sientan seguros. Para lograrlo, se pueden implementar estrategias como fomentar la colaboración y realizar actividades de integración.	https://asana.com/es/resources/conflict-resolution-strategies
10	Guia para la solucion de conflictos.	MIES.	2018	El conflicto es una interacción entre personas interdependientes que perciben metas incompatibles se definen como un proceso de interferencia mutua.	https://acortar.link/QIk0K
11	Ministerio de educacion, formacion profesional .	Ministerio de educacion, formacion profesional	2015	La mediación escolar es un método de resolución de conflictos utilizado cuando la comunicación entre las partes está bloqueada. Este enfoque se aplica de manera habitual en diversos	https://www.juntadeandalucia.es/educacion/portals/ishareservlet/content/2b62cb2a-





				contextos, como la familia y las amistades	36cd-4d6a-a86c-8f2ba8ee087b
12	Analisis del desarrollo de la etica en las relaciones sociale.	Morales Ordoñez, J.	2017	La condición humana combina aspectos positivos y negativos que influyen en la vida de las personas. Se considera que las actitudes que buscan preservar intereses comunes son positivas, mientras que aquellas que defienden intereses parciales son negativas.	https://www.ua-zuay.edu.ec/sites/default/files/public/II_5_Articulo_EBEN.doc
13	Gesstion de conflictos en la comunidad y la Mediacion Comunitaria como via alternativa de resolucion.	Pinto, M. N.	2016	El Trabajo Social es una disciplina y profesión enfocada en el desarrollo pleno de individuos, grupos y comunidades. Según la FITS, se fundamenta en la práctica y busca promover el cambio, la cohesión social y el empoderamiento.	https://acortar.link/9f7TCZ
14	Importancia de los valores eticos para el ejercicio etico de la profesion.	Polo Jimenez, S. D., & Estrada Barcenaz, R.	2020	Se busca unificar criterios para presentar conceptos de reconocimiento universal en la obra. Esto permite a los lectores desarrollar sus propias ideas. Al final de cada tema, se incluye un resumen y un cuestionario para fomentar la comprensión.	https://www.uah.edu.mx/investigacion/icea/LI_SisInfoFin/Demet_Polo/importanciavalores.pdf
15	Resolucion de conflictos y toma de decisiones.	Pujol Villodres , M. J. (2021).	2021	Este trabajo de final de grado aborda la gestión y resolución de conflictos en grupos, enfocándose en la mediación como estrategia central. Incluye teoría sobre el tema y propone metodologías para resolver problemas, complementado con ejemplos y experiencias en diversos contextos para una mejor comprensión.	https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/1201/3636/Pujol_Villodres_Maria_Jose.pdf?sequence=1



16	La gestión de conflictos en las Cooperativas.	Ramos, M.	2016	Los teóricos clásicos lo relacionan con la falta de control y planificación, y los de relaciones humanas lo consideran un problema interpersonal, aunque tocan el conflicto intergrupar de manera superficial. En general, es visto como un fenómeno negativo, sin ser analizado en profundidad.	https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/46693/3298-11232-1-PB.pdf?sequence=1
17	Ética y formación profesional integral.	Rosales Guadalupe, I.	2015	La existencia de conflictos en organizaciones y cooperativas es innegable, afectando negativamente su actividad diaria y generando altos costos. A pesar de la necesidad, raramente se utilizan herramientas de gestión de conflictos.	https://www.re-dalyc.org/pdf/340/34004303.pdf
18	Estrategias comunitarias frente a conflictos socioambientales: más allá de la resistencia	Van Teijlingen, K.	2021	La investigación sobre los conflictos socioambientales por políticas (neo)extractivistas en América Latina ha crecido debido a la expansión de la extracción de recursos. Este fenómeno ha generado impactos negativos como el despojo y la contaminación, afectando a comunidades y al medio ambiente.	https://www.re-dalyc.org/journal/509/50965277001/html/
19	Revisión de modelos para el análisis de dilemas éticos.	Ruiz Cano, J.	2015	Los modelos identificados fueron analizados por al menos dos autores, quienes determinaron elementos clave basándose en su relevancia para resolver dilemas, aplicabilidad a problemas clínicos, adaptación al contexto.	https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-11462015000200089
20	Justicia restaurativa y la resolución de conflictos comunitarios CasO	Tatalean Olano, J. R., Rojas Lujan, V. L., & Yache Cuenca, E. J.	2023	Los cinco artículos del dossier examinan la diversidad y complejidad de las estrategias comunitarias en conflictos socioambientales, apoyándose en diversas corrientes teóricas como la geografía crítica y la antropología.	https://www.re-dalyc.org/journal/509/50965277001/html/

Elaborado por autores. (2024)



El análisis de la información contenida en los estudios revisados ofrece una perspectiva amplia y compleja sobre el impacto de la resolución de conflictos comunitarios y el rol ético del trabajador social. En general este texto e información se sugiere que sea mediante una mediación y toma de decisiones éticas ya que esto sería algo tan clave en la gestión de conflictos especialmente en el ámbito comunitario.

Uno de los aspectos que más se destacó es cuán importante es la mediación, ya que este tiende ser una herramienta transformadora en la resolución de conflictos en diversos contextos desde lo familiar hasta lo judicial. Se ha hecho referencia que el impacto positivo de la mediación suele ser pacífica ante cualquiera disputa.

El trabajo de (Cuenca Silvestre, Toma de decisiones éticas en el trabajo social comunitario: una aproximación desde la bioética, 2017) proporciona un marco teórico sólido para la toma de decisiones éticas en el trabajo social comunitario. La ética, entendida como un principio rector para la intervención social, es esencial para garantizar la equidad y el respeto en las resoluciones.

Estos autores destacan cómo la bioética y la mediación ética son fundamentales para mejorar la convivencia y evitar que los conflictos se agraven, lo cual se ha reafirmado la importancia de los valores éticos en el ejercicio profesional del trabajador social, enfatizando la necesidad de un marco ético claro para guiar las intervenciones.

La literatura revisada ofrece diversas recomendaciones, como la implementación de protocolos claros para la gestión de conflictos y la necesidad de una formación continua en ética y mediación. Además, la investigación de (Morales Ordoñez, 2017) resalta la importancia de abordar los conflictos desde una perspectiva integral, que no solo resuelva el conflicto inmediato, sino que también fomente la cohesión social y la sostenibilidad a largo plazo.

4. DISCUSIÓN

En la discusión de los resultados obtenidos, se observa que los estudios revisados coinciden en la importancia de la mediación y la ética como elementos clave para la resolución de conflictos comunitarios. Los autores destacan el papel del trabajador social como un facilitador esencial en estos procesos, ya que actúa desde un marco ético que prioriza la justicia, la equidad y el respeto mutuo.

(Armas Hernandez, 2023) y (Martinez Siejas, 2019) sostienen que la mediación no solo facilita la resolución de disputas, sino que transforma las dinámicas dentro de las comunidades, promoviendo una cultura de diálogo y consenso. Estos autores resaltan que la mediación es efectiva en distintos ámbitos, desde el escolar hasta el judicial, subrayando su versatilidad y aplicabilidad en contextos comunitarios. Esto se alinea con lo expuesto por Pinto (2016), quien propone que la mediación comunitaria fomenta el empoderamiento y la cohesión social, lo que contribuye a resolver los conflictos de manera sostenible.

En cuanto al componente ético, (Cantera Espinoza, 2019) abordan la necesidad de que los trabajadores sociales apliquen un enfoque basado en principios bioéticos para tomar decisiones que respeten la dignidad y los derechos de las personas. Estos autores coinciden en que la ética es fundamental para garantizar que las intervenciones no solo resuelvan el conflicto, sino que también protejan a los más vulnerables dentro de la comunidad.





Por ende, (Borrego Acevedo y Boza Orestes, 2010) refuerzan esta visión al destacar que la formación ética es importante para que los profesionales puedan enfrentar los desafíos inherentes a la mediación y la resolución de conflictos.

Un punto destacado en la discusión es la necesidad de estrategias específicas para abordar los conflictos socioambientales, como señalan (van Teijlingen, 2021) y (Tatalean Olano et al., 2023) Estos autores proponen que las políticas de justicia restaurativa y las estrategias de intervención ética son esenciales para tratar los conflictos derivados del impacto ambiental y la extracción de recursos, y sugieren que la simple resistencia no es suficiente. Es necesario un enfoque más integral que considere tanto el bienestar de las comunidades como la sostenibilidad ambiental.

Por otro lado, se reconoce que la resolución de conflictos también presenta desafíos importantes (Borrego Acevedo y Boza Orestes, 2010) subrayan que, en situaciones complejas, los enfoques tradicionales de resolución de problemas pueden ser insuficientes. Proponen un enfoque más estructurado que permita a los decisores analizar el contexto y las dinámicas del conflicto desde múltiples perspectivas.

Esta visión se complementa con lo señalado por (Londoño Piñeros, 2014) quien plantea que los trabajadores sociales necesitan mayor formación en ética para enfrentar adecuadamente las situaciones de conflicto en las comunidades.

Para concluir con la discusión confirma que los principios éticos y la mediación juegan un papel central en la resolución de conflictos comunitarios, pero también destaca la necesidad de fortalecer la formación y las estrategias utilizadas por los trabajadores sociales. Los estudios revisados subrayan que el éxito de las intervenciones depende en gran medida de cómo se aplican estos principios, y sugieren que el desarrollo de un marco ético más robusto contribuiría a mejorar los resultados en la gestión de conflictos comunitarios.

5. CONCLUSIÓN

La investigación actual confirma la relevancia de la ética y la mediación para resolver conflictos dentro de las comunidades, enfatizando el papel crucial que tiene el trabajador social en dichos procesos. A lo largo de los estudios revisados, se evidencia que la implementación de principios éticos como la justicia, la equidad y el respeto mutuo es esencial para asegurar que las intervenciones no solo aborden el conflicto inmediato, sino que también fomenten la cohesión social y la sostenibilidad de las soluciones logradas.

Los resultados indican que la mediación se presenta como una herramienta flexible que transforma las dinámicas conflictivas en las comunidades, favoreciendo el diálogo y la comprensión entre las partes implicadas. Los autores analizados coinciden en que esta estrategia facilita la gestión pacífica de disputas y asegura que las soluciones sean más efectivas y perdurables.

Se ha observado que, en entornos escolares, familiares y comunitarios, la mediación ha demostrado ser una opción confiable para solucionar conflictos de forma equitativa, respetando los derechos de todos los involucrados.

Además, el estudio subraya que el trabajador social actúa como un agente crucial en la resolución de conflictos, guiado por un enfoque ético que prioriza el bienestar colectivo y la justicia social.



Su intervención garantiza que las soluciones propuestas aborden no solo los intereses de las partes en conflicto, sino que también respeten los derechos y la dignidad de las personas más vulnerables.

Este enfoque ético fortalece la confianza en el proceso de resolución y fomenta un sentido de justicia que enriquece las relaciones comunitarias.

Por otro lado, la investigación indica que los conflictos socioambientales presentan retos específicos que demandan estrategias más sofisticadas. Los estudios sugieren que, en estos casos, es necesario combinar enfoques de justicia restaurativa con políticas que promuevan la sostenibilidad ecológica y la conservación de los recursos naturales.

Esto demuestra que, aunque la mediación sea efectiva, debe ajustarse a las particularidades de cada conflicto para asegurar soluciones completas. En síntesis, la investigación resalta que el éxito en la resolución de conflictos comunitarios depende significativamente de la aplicación consistente de principios éticos y de la habilidad del trabajador social para mediar eficazmente.

Para mejorar los resultados, se recomienda fortalecer la formación ética de los trabajadores sociales, fomentando un marco teórico y práctico que les permita enfrentar los desafíos contemporáneos con mayor firmeza y efectividad. Así, se refuerza la noción de que la ética y la mediación son elementos esenciales para construir comunidades más justas, equitativas y cohesivas.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Armas Hernandez, M. (2023). La mediacion en la resolucion de conflictod. Universitat Barcelona, Departamento MIDE.
C:/Users/USUARIO/Downloads/uab,+0211819Xn32p125.pdf
- Borrego Acevedo, A. L., & Boza Orestes, C. (enero, julio de 2010). Herramienta para superar el dilema gerencial: Toma de decisiones o resolución de problemas. *Industrial Data*, 13(1).
<https://www.redalyc.org/pdf/816/81619989003.pdf>
- Cantera Espinoza, L. (2019). Etica, Valores y roles en intervencion comunitaria. *Revista UOC*.
https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/78705/7/Psicolog%C3%ADa%20comunitaria%20y%20bienestar%20social_M%C3%B3dulo%208_%C3%89tica%2C%20valores%20y%20roles%20en%20la%20intervenci%C3%B3n%20comunitaria.pdf
- Cuenca Silvestre, M. (2017). Toma de decisiones eticas en el trabajo social comunitario: una aproximacion desde la bioetica. *Teoria del Trabajo Social*.
https://www.trabajosocialmalaga.org/wp-content/uploads/2019/11/61_4.pdf
- Cuenca Silvestre, M., & Bara , S. F. (Mayo de 2021). Un marco teorico para el trabajo social comunitario. Universitat de Barcelona.
https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/181623/1/MCS_TESIS.pdf
- Fuquen Alvarado, M. E. (2013). Los conflictos y las formas alternativas de resolucion. Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.
<https://www.redalyc.org/pdf/396/39600114.pdf>
- Gonzalez, C. (2017). Tecnicas esenciales para la resolucion de conflictos. Colombia: Global Human 20 Consultans. <https://globalhumancon.com/6-tecnicas-esenciales-para-la-resolucion-de-conflictos/>
- Londoño Piñeros, L. (2014). Etica y Trabajo Social Una aproximacion a los debates contemporaneos a partir de un estado del arte. *Universidad de Antioquia*, 6(14).
file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-EticaYTrabajoSocial-2979312%20(5).pdf
- Martinez Siejas, M. D. (27 de Junio de 2019). La mediacion como estrategia d eresolucion de conflictos pacifica en el ambito escolar. *Revista Educare*, 24. <https://orcidorg/0000-0002-2887-2279>
- Martins, J. (2024). La mejor estrategia para resolucion de conflictos que deberias usar. España: ASANA. <https://asana.com/es/resources/conflict-resolution-strategies>
- MIES. (2018). Guia para la solucion de conflictos. Quito, Ecuador: Ministerio de Inclusion Economica y Social. https://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/2018/12/borrador_de_guia_para_soluci%C3%B3n_de_conflictos0950374001540215605.pdf
- Ministerio de educacion, formacion profesional . (2015). Mediacion escolar en la resolucion de conflictos. Madrid España. <https://www.juntadeandalucia.es/educacion/portals/ishare-servlet/content/2b62cb2a-36cd-4d6a-a86c-8f2ba8ee087b>
- Morales Ordoñez, J. (2017). Analisis del desarrollo de la etica en las relaciones sociale. Colsultor Organizacional y de Recursos Humanos.
https://www.uazuay.edu.ec/sites/default/files/public/II_5_Articulo_EBEN.doc
- Pinto, M. N. (2016). Gesstion de conflictos en la comunidad y la Mediacion Comunitaria como via alternativa de resolucion. Facultad de Ciencias Políticas Sociales y de la informacion.





<https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/3818/Gestion%20de%20conflictos%20en%20la%20comunidad%20y%20la%20Mediacion%20Comunitaria%20como%20via%20alternativa%20de%20resolucion..pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Polo Jimenez, S. D., & Estrada Barcenás, R. (2020). Importancia de los valores éticos para el ejercicio ético de la profesión. Universidad Autónoma del Estado Hidalgo.
https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/icea/LI_SisInfoFin/Demet_Polo/importanciavalores.pdf

Pujol Villodres, M. J. (2021). Resolución de conflictos y toma de decisiones. Dspace.
https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/3636/Pujol_Villodres_Maria_Jose.pdf?sequence=1

Ramos, M. (2016). La gestión de conflictos en las Cooperativas. UNESCO.
<https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/46693/3298-11232-1-PB.pdf?sequence=1>

Rosales Guadalupe, I. (2015). Ética y formación profesional integral. Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Xochimilco, 43. <https://www.redalyc.org/pdf/340/34004303.pdf>

Ruiz Cano, J. (2015). Revisión de modelos para el análisis de dilemas éticos. Boletín médico del Hospital Infantil de México, 2(72).
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-11462015000200089

Tatalean Olano, J. R., Rojas Lujan, V. L., & Yache Cuenca, E. J. (30 de Agosto de 2023). Justicia restaurativa y la resolución de conflictos comunitarios CasO: Cajamarca. Jurídica y Criminalista, 8(15).

van Teijlingen, K. (2021). Estrategias comunitarias frente a conflictos socioambientales: más allá de la resistencia. Revista de Ciencias Sociales, LACSO Ecuador, 7(68).
<https://www.redalyc.org/journal/509/50965277001/html/>

Conflicto de Intereses: Los autores afirman que no existen conflictos de intereses en este estudio y que se han seguido éticamente los procesos establecidos por esta revista. Además, aseguran que este trabajo no ha sido publicado parcial ni totalmente en ninguna otra revista.

© 2025; Los autores. Este es un artículo en acceso abierto, distribuido bajo los términos de una licencia Creative Commons (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0>) que permite el uso, distribución y reproducción en cualquier medio, siempre que la obra original sea correctamente citada.

