



Facultad de Ciencias Sociales, Derecho y Bienestar, Carrera de Trabajo Social

**Trabajo de Integración Curricular en la Modalidad Proyecto de Investigación Previo a la
obtención del Título de Licenciada en Trabajo Social**

Tema:

Los Problemas Familiares y su Abordaje Profesional desde la Mediación como Resolución de
Conflictos en los Centros de Mediación de Manabí, Años 2024-2025.

Autor:

Paco Enrique Delgado Venegas

Tutora:

Lcda. Shalea Muñoz Zambrano, Mg.

Periodo Académico:

2024 (2)

Manta – Manabí - Ecuador.

Tema:

Los Problemas Familiares y su Abordaje Profesional desde la Mediación como Resolución de Conflictos en los Centros de Mediación de Manabí, Años 2024-2025.

Aprobación de tribunal

TEMA: “Los Problemas Familiares y su Abordaje Profesional desde la Mediación como Resolución de Conflictos en los Centros de Mediación de Manabí, Años 2024-2025”.

Sometido a consideración de la autoridad de la Facultad de Ciencias Sociales, Derecho y Bienestar, carrera de Trabajo Social y de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, como requisito para la obtención del título de LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL, declara:

APROBADO

	FIRMA
Dr. Lenin Arroyo Baltan. PhD DECANO DE FACULTAD	
Lcda. Shalea Muñoz Zambrano, Mg. TUTOR(a) DE INVESTIGACÒN	

	CALIFICACIÓN	FIRMA
Licda. Patricia López Mero, Mg. MIEMBRO DE TRIBUNAL		
Ing. Ángel Sacón Mendoza MIEMBRO DEL TRIBUNAL		

Certificado de Revisión de Tutor

 Uleam <small>EL ELOY ALFARO DE MANABÍ</small>	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1 Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutora de la Facultad de Ciencias Sociales, Derecho y Bienestar de la Carrera de Trabajo Social de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular- Proyecto de Investigación bajo la autoría de la estudiante Paco Enrique Delgado Venegas legalmente matriculado en la carrera de Trabajo Social período académico 2024-2025 (2), cumpliendo el total de 384 horas, cuyo tema del proyecto es "LOS PROBLEMAS FAMILIARES Y SU ABORDAJE PROFESIONAL DESDE LA MEDIACIÓN COMO RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LOS CENTROS DE MEDIACIÓN DE MANABÍ, AÑO 2024-2025".

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 31 de Julio de 2025

Lo certifico,



Lic. Shalea Muñoz Zambrano, Mg.

Docente Tutora
Área: Ciencias Sociales

Certificado de Revisión del Sistema COMPILATIO



Facultad de Ciencias Sociales,
Derecho y Bienestar
Carrera de Trabajo Social

Certificado de Revisión del Sistema Compilatio Magister

Manta, 31 de julio de 2025

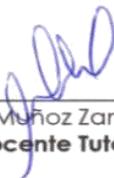
CERTIFICADO

Se informa sobre el resultado del análisis del sistema de similitud y coincidencias COMPILATIO MAGISTER, al que fue sometido el Trabajo de Titulación bajo la Unidad de Integración Curricular de la estudiante; Paco Enrique Delgado Venegas en la modalidad de Trabajo de Integración Curricular en la modalidad de proyecto de investigación titulado; "Los Problemas Familiares y su Abordaje Profesional desde la Mediación como Resolución de Conflictos en los Centros de Mediación de Manabí, Año 2024-2025". Su análisis presenta un [6%] de similitud y coincidencia con otros documentos, para su constancia adjunto resultado del análisis debidamente sustentado.



Por consiguiente, como Docente Tutora del presente proyecto doy constancia de este resultado.

Atentamente,


Lic. Shalea Muñoz Zambrano, Mg.
Docente Tutora

Av. Circunvalación Vía a San Mateo
www.uleam.edu.ec

 UleamEcuador

Declaración de Autoría

Dejo constancia que el presente proyecto de investigación cuyo tema es “**Los Problemas Familiares y su Abordaje Profesional desde la Mediación como Resolución de Conflictos en los Centros de Mediación de Manabí, Años 2024-2025.**”, estudio aplicado en la ciudad de **Manta, año 2025**, es de exclusiva responsabilidad del autor.

Manta, 21 de agosto, 2025.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Paco Enrique Delgado Venegas". The signature is stylized and cursive.

Paco Enrique Delgado Venegas

CI: 1312782509

Agradecimiento

A lo largo de este proceso descubrí que detrás de cada logro hay muchas personas que empujan, acompañan y creen en uno. Esta sección es para ellas.

Quiero agradecer a mi familia, a mi padre el Dr. Paco Delgado Rodríguez, por estar siempre para mí, por ser mi mejor amigo y el ejemplo de hombre que quiero ser, a mi hermana la Dra. Genesis Delgado Venegas por ser la mujer más fuerte, a mis amados sobrinos por alegrarme los días y a mi madre la Ab. Paola Venegas Cedeño, por su amor incondicional, apoyo constante y por enseñarme el valor del esfuerzo. Sin ustedes, este logro no habría sido posible.

A mi tutora, Lcda. Shalea Muñoz Zambrano, Mg. por su guía, paciencia y compromiso durante el desarrollo de esta tesis. Su orientación fue clave para mantener el enfoque y la calidad del trabajo. A los profesores y profesoras, quienes con sus enseñanzas dejaron una huella significativa en mi formación académica y personal. A mis amigos y compañeros de clase, por compartir conmigo risas, desvelos, dudas y logros. En especial a Ximena y Alejandra, gracias por hacer este camino más llevadero y por su compañía en los momentos difíciles.

Finalmente, a todas las personas que, de una u otra forma, aportaron a este proceso: ¡gracias infinitas!

Este trabajo es también suyo.

Dedicatoria

A mi madre, porque sin ti nada de esto habría sido posible. Has sido mi refugio, mi fuerza y mi inspiración constante. Eres la voz que me anima cuando siento que no puedo más, la mano que me sostiene incluso desde la distancia, y el corazón que me abraza, aunque el mundo se derrumbe. Gracias por cada sacrificio silencioso, por cada palabra de aliento, por enseñarme con tu ejemplo lo que significa la verdadera valentía. Esta tesis es tan tuya como mía, porque detrás de cada paso que di, estabas tú, empujándome a creer en mí, incluso cuando yo dudaba. Cada kilómetro que nos separa es un recordatorio de nuestra promesa de volver a abrazarnos, te amo mamá.

Y a mí mismo, por no rendirme, por seguir adelante incluso cuando todo parecía en contra. Por levantarme una y otra vez, por confiar en mi proceso y en lo que soy capaz de construir. Esta dedicación también es para el yo que dudó, pero aun así siguió.

Tabla de contenido

Índice de tablas	12
Índice de anexos.....	13
Introducción.....	14
Resumen.	17
Abstract	18
Justificación.....	19
Línea de Investigación	Error! Bookmark not defined.
CAPÍTULO I: ACERCA DEL PROBLEMA.....	21
Dimensiones del Área Problema.....	21
Propósito de la Investigación.....	22
CAPITULO II: ASPECTOS TEÓRICO	24
Aspectos Teóricos.	24
La teoría de la transformación del conflicto.....	24
La teoría de la mediación familiar normativa.....	24
El enfoque emocional en la mediación familiar.	25
Teoría de la dinámica familiar.....	26
Aspectos Conceptuales.....	27
La familia, tipos de familia y el núcleo familiar en el Ecuador.....	27
Nuclear:	27
Extensa:	27
Monoparental:.....	27
Reconstituida:	27

	10
Homoparental:	27
Familia sin hijos:	27
Roles familiares.	29
Roles de padres a hijos	30
Rol de los hijos.	30
Dinámicas familiares en el Ecuador.....	31
Tipos de problemas dentro de la dinámica familiar.	32
Mediación Familiar	35
La mediación como alternativa de solución en el Ecuador.	36
Las ventajas de la negociación y la conciliación con relación a los conflictos familiares.	38
Semejanzas y diferencias entre la conciliación y la mediación.	39
El mediador y su desempeño dentro de la mediación familiar.....	40
Fundamentos Legales	41
Redes de Apoyo de los Centros de Mediación	48
Fundamentos teóricos del Trabajo Social.	51
CAPÍTULO III: ASPECTO METODOLÓGICO	54
Fundamentos Epistemológicos	54
Elección de informantes clave	55
Técnica de recolección de información.....	55
Técnica de registro y transcripción de la información	56
Entrevista.....	56
Método para interpretar la información	57
Método deductivo	57

Método analítico	57
Descripción del proceso de triangulación.	61
Descripción del Proceso de Graficación.	61
Características del Investigador	62
Consideraciones Éticas.....	63
CAPITULO IV: ANÁLISIS DE CONTENIDO.....	64
Análisis descriptivo.....	64
Análisis Concluyente.	68
Limitaciones de la investigación.....	69
Recomendaciones:	70
Referencias	71
Recursos necesarios	Error! Bookmark not defined.
Cronograma de Actividades	Error! Bookmark not defined.
Centros de Mediación en Manabí	Error! Bookmark not defined.
Anexos.....	78

Índice de tablas

Tabla de categorización. 1	58
----------------------------------	----

Índice de anexos

<i>Anexo 1. Solicitud para audiencia de mediación</i>	<i>78</i>
<i>Anexo 2. Entrevista al profesional de Derecho en casos de Mediación de Conflictos</i>	<i>79</i>
<i>Anexo 3. Entrevista Usuarios 1</i>	<i>84</i>

Introducción

El abordaje de esta investigación trata de los Problemas Familiares que se han suscitado desde la conformación familiar entre sus miembros, cuyos motivos diversos conforman la sociedad y se van transformando; mismo, que las políticas gubernamentales de los países latinoamericanos se han visto en la necesidad de implementar profesionales de áreas sociales, con amplio conocimiento de la Mediación como una alternativa de resolver conflictos en los centros especializados que en su mayoría tratan asuntos netamente familiares.

La mediación es un método alternativo de resolución de conflictos vigente en Ecuador desde 1997, reconocido por la Constitución (2008) e implementado por el Consejo de la Judicatura en 2014 a través de centros especializados. Sin embargo, existen limitaciones legales para la mediación familiar según la Ley de Arbitraje y Mediación. Esto plantea la pregunta de cómo la inclusión de la mediación familiar en la ley puede ampliar los servicios de atención a conflictos familiares, considerando dimensiones jurídicas, psicosociales, educativas y emocionales.

Los conflictos familiares son una realidad constante en la vida social, afectando de manera directa la estabilidad emocional, económica y relacional de quienes los experimentan. En el contexto actual, marcado por cambios estructurales en la dinámica de las familias, la necesidad de mecanismos alternativos que promuevan la resolución pacífica de disputas se vuelve cada vez más urgente. Es aquí donde la mediación familiar, como herramienta profesional e institucional, cobra relevancia como una vía efectiva y accesible para resolver diferencias sin recurrir necesariamente a procesos judiciales complejos, costosos y muchas veces traumáticos.

El presente proyecto de investigación se titula “Los Problemas Familiares y su Abordaje Profesional desde la Mediación como Resolución de Conflictos en los Centros de Mediación de Manabí, Año 2024-2025” y tiene como objetivo central conocer cómo se desarrolla dicho abordaje profesional en los centros de mediación de la provincia, explorando tanto su eficacia como sus limitaciones. La familia, entendida como núcleo básico de la sociedad, cumple un papel insustituible en la formación de valores, identidad y estabilidad emocional de sus miembros; por tanto, preservar su integridad y funcionalidad mediante estrategias no adversariales resulta fundamental para el bienestar colectivo.

A lo largo de la historia, la mediación ha sido utilizada de manera informal para resolver disputas en el seno familiar y comunitario. Sin embargo, en las últimas décadas ha evolucionado hacia un enfoque más técnico, legal y profesionalizado. En Ecuador, esta transformación se ve reflejada en la creación de centros de mediación avalados por el Consejo de la Judicatura, los cuales actúan como espacios institucionales que promueven el diálogo, la participación y la corresponsabilidad de las partes implicadas en un conflicto. Específicamente en Manabí, estos centros han tomado fuerza como alternativa a los procesos judiciales, facilitando acuerdos entre partes y evitando la judicialización de conflictos que pueden ser tratados de manera más humana y participativa.

El abordaje profesional de la mediación no se limita a la simple aplicación de normas o técnicas; implica una comprensión profunda de la dinámica familiar, de las emociones involucradas y de las posibles consecuencias de una mala gestión del conflicto. Por ello, esta investigación se enfoca en el rol que desempeñan los profesionales encargados de llevar a cabo estos procesos de mediación, así como en la percepción de quienes han participado como demandantes o demandados en dichos espacios. Para tal fin, se adoptó una metodología de

carácter cualitativo, basada en entrevistas realizadas a un mediador, tres demandantes y dos demandados, quienes compartieron sus experiencias, percepciones y valoraciones en torno a este proceso.

La elección de una metodología cualitativa responde a la necesidad de comprender a profundidad las experiencias subjetivas de los participantes, más allá de los números o estadísticas. A través del análisis de los discursos obtenidos en las entrevistas, se busca identificar elementos comunes, diferencias, fortalezas y debilidades en la práctica profesional de la mediación familiar. Además, se considera el contexto territorial y cultural de Manabí como un componente clave para comprender la forma en que se gestiona el conflicto y se construyen los acuerdos en el marco de la mediación.

En este sentido, el proyecto pretende aportar no solo a la comprensión académica del fenómeno, sino también a la mejora de las prácticas profesionales en el campo del trabajo social y la mediación. Asimismo, se aspira a generar insumos que puedan ser útiles para futuras investigaciones, para la formulación de políticas públicas o para la implementación de mejoras en los centros de mediación del país. La presente investigación se ubica así en la intersección entre la intervención social, la justicia restaurativa y la promoción de una cultura de paz, en la que la palabra, la escucha activa y la voluntad de entender al otro se convierten en herramientas esenciales para reconstruir vínculos y fortalecer la convivencia.

Resumen.

El presente proyecto de investigación, de enfoque cualitativo con un diseño descriptivo y sustento epistemológico, tuvo como objetivo conocer el abordaje profesional de la mediación en la resolución de conflictos familiares en los centros de mediación de Manabí, durante el periodo 2024-2025. La investigación se centró en comprender cómo se desarrollan los procesos de mediación, así como los recursos y estrategias utilizadas para enfrentar problemáticas familiares desde una perspectiva profesional e institucional.

Para la recolección de datos se aplicaron entrevistas abiertas a un total de seis personas: un mediador, tres demandantes y dos demandados. Si bien inicialmente se consideró una muestra mayor, la naturaleza sensible del tema y la desconfianza de algunos usuarios limitaron el número final de participantes. A pesar de ello, la información obtenida fue significativa y permitió identificar elementos clave del proceso de mediación.

Los resultados reflejan que los centros de mediación desempeñan un rol fundamental en la gestión pacífica de los conflictos familiares, destacando la eficacia de los acuerdos alcanzados y la disposición voluntaria de los usuarios. Asimismo, se evidenció la importancia de las redes de apoyo y del acompañamiento multidisciplinario como factores que fortalecen el proceso y contribuyen al bienestar integral de las familias. No obstante, persisten retos relacionados con la difusión y el acceso a estos servicios. En conclusión, la mediación familiar se consolida como una herramienta efectiva, humana y necesaria para fortalecer la convivencia social y prevenir conflictos judiciales.

Palabras claves: Centros de mediación, Abordaje profesional, Redes de apoyo, Acompañamiento multidisciplinario.

Abstract

This research project, with a qualitative approach and a descriptive design supported by an epistemological foundation, aimed to understand the professional approach to mediation in resolving family conflicts in the mediation centers of Manabí during the 2024–2025 period. The study focused on how mediation processes are carried out, as well as the resources and strategies used to address family issues from a professional and institutional perspective.

To collect data, open-ended interviews were conducted with a total of six participants: one mediator, three claimants, and two respondents. Although the initial plan included a larger sample, the sensitive nature of the topic and the lack of trust from some potential participants limited the final number of interviews. Nevertheless, the information gathered was valuable and allowed for the identification of key aspects of the mediation process.

The findings reveal that mediation centers play a crucial role in the peaceful resolution of family disputes, highlighting the effectiveness of the agreements reached and the voluntary participation of users. Additionally, the importance of support networks and multidisciplinary accompaniment was evident, as these elements strengthen the process and contribute to the overall well-being of the families involved. However, challenges remain regarding public awareness and accessibility to these services. In conclusion, family mediation stands out as an effective, humane, and necessary tool for strengthening social harmony and preventing unnecessary judicial proceedings.

Keywords: Mediation centers, Professional approach, Support networks, Multidisciplinary accompaniment

Justificación

El presente proyecto tiene como finalidad conocer el abordaje profesional de la mediación en la resolución de los conflictos en problemas familiares existentes en los centros de mediación de Manabí, año 2024-2025. Conocer el abordaje profesional en este ámbito es muy importante en la realidad actual, ya que la familia es el eje central de la sociedad como tal.

Una mediación adecuada puede ayudar a identificar el conflicto que complica la dinámica familiar y también, superar los desafíos que una familia puede atravesar. Además, la prevención y la resolución de conflictos otorgan una mejoría en el bienestar familiar y en el fortalecimiento en las relaciones, tanto internamente en la familia como también en la sociedad.

En Ecuador, la mediación familiar está regulada por varias leyes, incluyendo la Constitución y el Código de la Niñez y Adolescencia, que se enfoca en la estabilidad social y emocional de los menores durante los procesos de mediación. La mediación se introdujo en 1997 con la Ley de Arbitraje y Mediación (2006), y fue reafirmada en la Constitución de la República del Ecuador 2008.

En el Ecuador, la Constitución en su artículo 190 de la Constitución de la República reconoce el principio de alternabilidad del arbitraje frente a la administración de justicia que corresponde a los jueces, cortes y tribunales de la Función Judicial; dispone que los métodos alternativos de solución de conflictos guardarán sujeción a la ley, en materias que por su naturaleza se pueda transigir; y, prevé que en la contratación pública procederá el arbitraje en derecho, previo pronunciamiento favorable de la Procuraduría General del Estado, conforme a las condiciones establecidas en la ley:

En el artículo 39 de la Ley de Arbitraje y Mediación dispone que, para facilitar la aplicación de la presente Ley, las cámaras de la producción, asociaciones, fundaciones e instituciones sin fines de lucro podrán organizar centros de arbitraje que podrán funcionar previo registro en el Consejo de la Judicatura mismo que muestra en su pág. Web la creación de 213 centro de Mediación en el territorio ecuatoriano.

En la provincia de Manabí, se cuenta con 18 oficinas de mediación mismo que recibieron entre el año 2 024 los casos tratados fueron de 3537 que acudieron a Mediación, entre estos 2690 terminaron en acuerdos mutuos, y 847 no concluyeron en actas; y desde el enero a marzo del 2025 hasta la investigación se recibieron 699 invitaciones a Resolución de Conflictos (no se tiene concreto las actas firmadas), siendo estos casos en su totalidad por conflictos familiares. Estas cifras muestran que las familias buscan soluciones rápidas que evitan gastos judiciales el sistema judicial ordinario. Mostrándose el potencial de los profesionales que tratan de para descongestionar el sistema judicial ordinario.

En los últimos años, la provincia de Manabí ha fortalecido su enfoque en la mediación familiar para resolver conflictos extrajudiciales, como la fijación de pensiones alimenticias, regímenes de visitas entre otros. El Consejo de la Judicatura ha promovido modalidades presenciales y virtuales para facilitar el acceso a este servicio, especialmente tras la pandemia. Así mismo, ha promovido un programa titulado Promoción, mismo que está abierto a la ciudadanía para los grupos prioritarios y organizaciones destinadas para el público en general, esta red de apoyo incluye abogados que trabajan de manera directa con los usuarios. Cabe recalcar que la mediación no cubre casos de violencia intrafamiliar o divorcios contenciosos, ha sido eficaz para reducir los tiempos de resolución y fomentar el diálogo dentro de las familias.

CAPÍTULO I: ACERCA DEL PROBLEMA

Dimensiones del Área Problema

El tema de la mediación en los conflictos familiares es tan antiguo como la humanidad misma, ya que en toda la historia de la humanidad la familia siempre ha sido el eje central de la sociedad. Esta práctica ha evolucionado con el pasar de los años, siendo que antes era un tema sin importancia y hoy en día se cuentan hasta con centros de mediación para la resolución de conflictos que afectan la armonía familiar. Dicho esto, como ejemplo tenemos a la antigua Roma, en donde los conflictos familiares se resolvían principalmente bajo la autoridad del “paterfamilias”, quien era el varón de mayor edad y tenía el control absoluto sobre la familia, además, tomaba decisiones sobre disputas internas. Aunque no existía un sistema formal de mediación, el diálogo y la persuasión podían influir, especialmente entre iguales o para moderar las decisiones del paterfamilias. Sin embargo, la resolución de conflictos dependía más de la jerarquía familiar y la autoridad que de un proceso de negociación equitativo.

Por otra parte, en los años 60, la mediación en conflictos familiares era principalmente informal, con un fuerte enfoque en la autoridad de los padres y normas de género tradicionales. Las disputas solían ser manejadas en casa, con intervención ocasional de familiares, amigos o líderes religiosos. Aunque la psicología y la terapia familiar comenzaron a ganar popularidad, estos métodos eran aún emergentes y más accesibles para clases medias y altas, mientras que la mediación profesional formal se desarrollaba lentamente, consolidándose más en décadas posteriores.

Propósito de la Investigación.

El propósito de este proyecto es determinar la eficacia del abordaje profesional de los centros de mediación de Manabí con los problemas familiares, en los años 2024-2025, centrándose específicamente en la resolución de conflictos a través de la mediación, ya que sabemos que la comunicación efectiva entre los miembros, la reducción de tensiones y el fortalecimiento de las relaciones interpersonales son herramientas que un trabajador social o mediador debe saber otorgar a las personas que lleguen a necesitarlas. Además, se pretende analizar los factores que influyen en el éxito de la mediación familiar, como la preparación de los mediadores, las dinámicas de poder dentro de la familia y las barreras emocionales o culturales que pueden dificultar el proceso. Para esto es necesario:

Identificar los problemas familiares que se resuelven dentro de los centros de mediación ya que beneficia a la investigación en delimitar el objeto de estudio y enfocar el análisis en los conflictos que con mayor frecuencia llevan a las familias a estos espacios, tales como disputas por custodia, pensiones alimenticias, herencias o dificultades de convivencia. Este enfoque posibilita detectar patrones y tendencias en las dinámicas familiares, lo cual no solo enriquece la comprensión del fenómeno, sino que también facilita la evaluación de la eficacia de la mediación frente a estas problemáticas específicas. Asimismo, aporta información práctica que puede ser utilizada por los propios centros para mejorar sus estrategias de intervención y distribución de recursos, reforzando al mismo tiempo la relevancia social de la investigación al evidenciar que se trata de un estudio orientado a dar respuesta a necesidades reales de la comunidad.

Indicar los temas y métodos empleados en la resolución de conflictos resulta fundamental para la investigación, ya que permite conocer no solo cuáles son las problemáticas más comunes

que se abordan en los centros de mediación, como la tenencia y custodia de los hijos, el cumplimiento de pensiones alimenticias, los procesos de divorcio, la distribución de bienes, los conflictos por herencias o las dificultades de convivencia familiar, sino también las herramientas utilizadas para su solución. Entre los métodos más empleados destacan la mediación directa, la negociación colaborativa, la comunicación asertiva y el establecimiento de acuerdos voluntarios con base en el diálogo y el respeto mutuo. Analizar estos temas y métodos no solo enriquece la comprensión del proceso de mediación, sino que también permite valorar su efectividad, identificar buenas prácticas y proponer mejoras que fortalezcan la resolución pacífica de los conflictos familiares.

Conocer la participación del usuario en los Centros de Mediación para resolver conflictos familiares representa un beneficio importante para la investigación, ya que permite comprender de qué manera las personas asumen un rol activo en la búsqueda de soluciones pacíficas. Este análisis posibilita identificar el grado de compromiso, disposición y apertura al diálogo que muestran los usuarios, así como las barreras o dificultades que enfrentan durante el proceso. De igual forma, aporta información valiosa sobre la confianza depositada en la mediación como alternativa frente a la vía judicial, lo que contribuye a evaluar la legitimidad y eficacia de estos espacios. Al visibilizar la experiencia de los participantes, la investigación no solo adquiere mayor profundidad, sino que también ofrece insumos prácticos para fortalecer los programas de mediación y fomentar la participación ciudadana en la resolución de conflictos familiares.

CAPITULO II: ASPECTOS TEÓRICO

Aspectos Teóricos.

La teoría de la transformación del conflicto.

La teoría de la transformación del conflicto, propuesto en el artículo "Mediación familiar y conflicto: aspectos conceptuales" publicado en la Revista de Trabajo Social por Cortes-Monroy F, Solar M. (2006), se plantea que la mediación familiar no solo debe verse como un mecanismo para resolver un conflicto puntual, sino como un proceso de transformación personal y relacional. La teoría de la transformación de conflictos en este contexto enfatiza que el conflicto es una oportunidad para el crecimiento y cambio. Las autoras sostienen que la mediación ayuda a las partes a reestructurar sus actitudes hacia el conflicto, promoviendo una mayor comprensión y empatía. Esto es especialmente importante en el ámbito familiar, donde las relaciones a largo plazo están en juego, y la capacidad de las partes para gestionar futuras disputas de manera constructiva es vital para el bienestar general. Esta perspectiva se enfoca no solo en la resolución del problema en sí, sino en cómo las personas pueden aprender a manejar los conflictos de una manera más positiva y colaborativa, manteniendo el control de sus decisiones y respetando sus valores y creencias.

La teoría de la mediación familiar normativa.

La teoría de la mediación familiar normativa, propuesta por la autora García L. (2007), en su artículo publicado en la Revista del Instituto de Ciencias Jurídicas, explora la mediación familiar desde una perspectiva normativa, subrayando la importancia de la mediación en el derecho de familia. Según esta teoría, la mediación es vista como un componente fundamental en

la resolución de conflictos en el ámbito judicial, especialmente en situaciones donde hay relaciones familiares que deben preservarse, como en divorcios o disputas sobre la custodia de los hijos. La autora sugiere que la mediación no solo es un método eficaz para evitar largos y costosos procesos judiciales, sino que también es esencial para proteger los intereses de los niños y otros miembros vulnerables de la familia. Este enfoque normativo destaca la necesidad de establecer regulaciones claras sobre la imparcialidad del mediador y los procedimientos adecuados para garantizar que los acuerdos alcanzados sean justos y sostenibles a largo plazo.

El enfoque emocional en la mediación familiar.

El enfoque emocional en la mediación familiar es planteado en el artículo "Conciliación, mediación y emociones" publicado en Civilizar: (Ciencias Sociales y Humanas), se introduce una teoría basada en la gestión emocional dentro de los procesos de mediación familiar. Este enfoque propone que el éxito de la mediación depende en gran medida de cómo las emociones de las partes involucradas son manejadas durante el proceso. Los conflictos familiares a menudo están cargados de emociones intensas, como la ira, el resentimiento o la tristeza, lo que puede dificultar la comunicación efectiva.

En este enfoque, el mediador facilita que las partes expresen y gestionen sus emociones para no obstaculizar la resolución del conflicto. Así, la mediación proporciona un entorno seguro donde se promueve una comunicación clara y soluciones constructivas, especialmente útil en separaciones o divorcios para preservar relaciones familiares a largo plazo.

Teoría de la dinámica familiar.

Teoría de la dinámica familiar, para Sánchez, G., Aguirre, M., Solano, N. y Viveros, E. (2015), La familia se concibe como un espacio de interacción donde se transmiten valores, normas y comportamientos que influyen en la formación de la conducta del individuo. Esta puede estar formada por lazos de sangre, relaciones legales (como el matrimonio o la adopción), o bien por alianzas y acuerdos establecidos entre sus miembros. Los resultados que arrojó su investigación dieron que la metodología más utilizada para el abordaje familiar es la hermenéutica la cual es la interpretación, explicación y traducción de la comunicación escrita, la comunicación verbal y, ya secundariamente, la comunicación no verbal.

La familia es un espacio donde se transmiten valores, normas y comportamientos que influyen en la conducta individual. Puede estar formada por lazos sanguíneos, relaciones legales o acuerdos entre sus miembros. Según la investigación, la metodología más usada para el estudio familiar es la hermenéutica, enfocada en interpretar la comunicación escrita, verbal y, en menor medida, no verbal.

De lo anterior, la familia es el primer espacio de socialización, donde se comparten saberes cotidianos. Las relaciones familiares pueden ser positivas si hay apoyo, respeto y confianza, o negativas si predominan el descuido y el rechazo. Así, la familia se define por una dinámica de interacciones influida por diversos factores.

Aspectos Conceptuales.

La familia, tipos de familia y el núcleo familiar en el Ecuador.

La familia es una institución social fundamental, constituida por individuos unidos por relaciones de parentesco (biológicas, legales o afectivas). Es el primer núcleo de socialización donde se transmiten valores, normas y tradiciones culturales. Las funciones principales de la familia son brindar apoyo emocional, socializar a los hijos, ofrecer seguridad y estabilidad, y proporcionar un ambiente para el desarrollo personal.

Existen diferentes tipos de familias según su composición y estructura. Algunos de los más comunes son:

Nuclear: Compuesta por padres e hijos.

Extensa: Incluye a miembros adicionales como abuelos, tíos, y primos que viven juntos o mantienen una relación cercana.

Monoparental: Formada por un solo padre o madre que cría a los hijos.

Reconstituida: Cuando uno o ambos miembros de la pareja tienen hijos de relaciones anteriores.

Homoparental: Familias donde los padres son del mismo sexo.

Familia sin hijos: Parejas que, por elección o circunstancias, no tienen hijos.

Para Cárdenas N, Solano V, Álvarez L, Coello M. (2021), el bienestar de los miembros de una familia depende de sus interacciones, que no solo impactan en el hogar, sino también en la sociedad. Los cambios en una parte del sistema familiar afectan otras áreas, y las relaciones

familiares suelen ser repetitivas y recíprocas, lo que nos permite predecir y comprender el comportamiento de sus integrantes. Por lo cual, cada acción, emoción o cambio en uno de sus miembros no solo afecta a los demás, sino que también tiene un impacto más amplio en la sociedad.

Las relaciones familiares son, en gran medida, un reflejo de patrones de comportamiento que se repiten a lo largo del tiempo. Entender estos patrones nos permite ser más conscientes de cómo nuestras acciones pueden influir en los demás, y cómo, al reconocer estos lazos, podemos fomentar relaciones más saludables y constructivas. En última instancia, la familia no es solo un espacio privado de interacción, sino un microcosmos que refleja las dinámicas sociales más amplias.

En Ecuador, la familia moderna se basa en la monogamia. Para ser reconocida por el Estado, una unión debe ser estable y monogámica entre personas no casadas. El Estado considera a la familia como el núcleo de la sociedad y protege su bienestar mediante normas públicas que priorizan el interés social sobre el individual.

El Código Civil ecuatoriano determina derechos y deberes relacionados con la familia, los cuales influyen en la relación y desarrollo de sus miembros desde una perspectiva jurídica, abarcando aspectos como los lazos de parentesco, la protección, las obligaciones económicas, entre otros factores que en ciertas circunstancias pueden afectar negativamente el bienestar y desarrollo dentro de la familia.

Roles familiares.

La autora Benítez M. (2017), define lo tradicional de familia con las nuevas tendencias que hoy se observan referidas, por ejemplo, al acelerado incremento de la consensualidad o uniones libres o, de hecho, sin que esto parezca significar ni ser el resultado de la desaparición del matrimonio como institución social. La familia homoparental (aquella compuesta por dos hombres o dos mujeres, ya sea sin hijos o con hijos adoptivos, o hijos biológicos de alguno de los dos), una forma de familia que ha venido apareciendo con mayor o menor fuerza en el debate público y que ejerce cierta presión para que se revise la legislación de los países donde no ha sido aprobada.

En este contexto, los roles familiares son los papeles que desempeñan los miembros dentro de la estructura familiar. Estos roles dependen del género, la edad y la posición dentro de la familia. Los roles familiares incluyen padre (proveedor y líder), madre (cuidadora, aunque esto ha cambiado), hijo (con deberes hacia los padres y propio crecimiento), además de hermanos y abuelos. La función de cada rol depende de la sociedad y cultura.

Por su parte, Sunkel (2006), refiere el tema de familia tradicionalmente ausente de la discusión sobre políticas públicas ha entrado recientemente al debate no solo debido a la crítica feminista de la política social sino también porque la propia familia se ha vuelto problemática. En el modelo parsoniano la familia nuclear de la postguerra aparecía como una institución tremendamente estable e impermeable a los cambios, imagen que se convirtió en un lugar común durante décadas tanto en las ciencias sociales como en la cultura política.

Así también acota, que en las últimas décadas grandes transformaciones en su estructura y comportamiento hacen que la familia nuclear con hombre proveedor/mujer cuidadora ya no sea el modelo clásico.

En este contexto, se denota la presencia de una crisis en el modelo de familia patriarcal tanto en los países desarrollados como en América Latina.

Roles de padres a hijos

Para Guzmán K, Bastidas B, Mendoza M (2019), es importante que los padres presten atención al bienestar emocional de sus hijos, organizando su tiempo de manera que puedan estar conectados con los eventos y experiencias que ocurren en los entornos sociales externos, como la escuela y la amistad.

El aprendizaje requiere reconocer la propia humanidad. Por eso, el desarrollo infantil debe equilibrar lo académico, emocional y social, priorizando el bienestar emocional e integración social para favorecer el éxito educativo.

Rol de los hijos.

El rol de los hijos en la familia cambia con la edad: aportan unión, buscan autonomía en la adolescencia y pueden dar apoyo en la adultez. Este papel depende de su edad, orden de nacimiento y normas culturales; así, los primogénitos suelen liderar, los del medio median y los menores suelen recibir mayor protección. Los hijos influyen en el equilibrio familiar y deben equilibrar derechos y responsabilidades.

Para Manganto J, Bartau I, Etxeberría J. (2003), la participación de los hijos en las actividades del hogar no solo ayuda a que la casa funcione mejor, sino que también tiene beneficios para los mismos hijos. Aprenden a ser responsables, a colaborar, a entender que viven en un espacio compartido y que todos tienen algo que aportar. Es una forma de socialización muy valiosa porque no se trata solo de hacer tareas, sino de aprender a convivir, a respetar reglas y a asumir compromisos.

Visto de esta forma, entendemos que cuando los hijos son incluidos activamente en la dinámica familiar, se sienten parte de algo importante. Esto les ayuda a construir su identidad, a fortalecer su autoestima y a prepararse para ser adultos más autónomos y empáticos. No se trata solo de ponerlos a ayudar por ayudar, sino de ver esto como una oportunidad educativa y de crecimiento personal.

Dinámicas familiares en el Ecuador.

Las dinámicas familiares hacen referencia a las interacciones entre los miembros de una familia, los patrones de comunicación, los vínculos emocionales y los roles que desempeñan. Una buena dinámica familiar se caracteriza por la comunicación abierta, la cooperación y el apoyo mutuo. Sin embargo, las tensiones o conflictos surgen cuando hay problemas en la comunicación o en la distribución de roles, afectando la armonía familiar. Las dinámicas cambian a lo largo del tiempo, en función de los ciclos vitales de la familia (por ejemplo, el nacimiento de hijos, adolescencia, jubilación, etc.).

Zambrano J. (2024), destaca que muchas veces dentro de las familias se repiten patrones negativos, como roles de género muy marcados, falta de comunicación o incluso maltrato, que se

van pasando de generación en generación casi sin cuestionarse. Por ejemplo, se espera que el hombre tenga el control y que la mujer obedezca, y cuando eso se rompe, muchas veces aparece la violencia como respuesta.

En ese sentido, entendemos que, el problema no es solo individual, sino familiar. Por eso el trabajo social tiene un papel clave, porque puede intervenir no solo con quien sufre o ejerce la violencia, sino con toda la familia. La idea es ayudar a cambiar esos patrones: enseñar nuevas formas de convivir, de hablarse, de resolver conflictos sin recurrir al control ni al miedo.

En resumen, si queremos que las familias sean espacios seguros, primero hay que revisar esas dinámicas que se dan en casa todos los días. Porque muchas veces, sin darnos cuenta, estamos criando a los futuros agresores o víctimas simplemente repitiendo lo que vimos o lo que nos enseñaron sin pensar si está bien o no.

Tipos de problemas dentro de la dinámica familiar.

Los problemas familiares son complejos y pueden tener un impacto profundo en la vida de sus miembros. Sin embargo, la resolución de conflictos es un proceso posible que puede restaurar la armonía familiar y mejorar el bienestar emocional de todos los involucrados. A través de técnicas como la mediación y la terapia familiar, las familias pueden aprender a enfrentar sus desafíos y construir relaciones más fuertes y saludables.

Los problemas familiares son situaciones de conflicto o disfunción que pueden surgir en cualquier tipo de familia, afectando la cohesión y el bienestar de sus miembros. Estos problemas pueden manifestarse de diversas maneras, desde desacuerdos menores hasta conflictos graves que pueden llevar a la ruptura de relaciones. Algunos problemas comunes incluyen la

comunicación deficiente, la falta de apoyo emocional, la violencia doméstica, los problemas financieros y las diferencias en la crianza de los hijos.

Para Herrera, B. E. B., Vargas, Y. V. V., & Manzano, R. L. M. (2019), es fundamental establecer un título específico para el proceso de mediación familiar, que abarque situaciones que podrían resolverse mediante la intervención de un tercero neutral. Estas situaciones incluirían: pensiones alimenticias entre cónyuges, en casos de disputas sobre la venta o separación de bienes sin que exista divorcio, cuestiones patrimoniales relacionadas con el divorcio, daños y perjuicios originados por las relaciones dentro del núcleo familiar, desacuerdos con los cuidadores de menores, y conflictos relacionados con familiares con enfermedades terminales o discapacidades.

En síntesis, la mediación familiar que abarca casos de conflictos familiares tales como: pensiones alimenticias, disputas sobre bienes sin divorcio, temas patrimoniales por divorcio, daños por relaciones familiares, desacuerdos con cuidadores de menores y conflictos relacionados con familiares enfermos o con discapacidad.

La mediación familiar es un recurso utilizado para resolver disputas dentro de la familia de forma estructurada y menos confrontativa. La existencia de un marco legal específico para estos procesos aborda asuntos como pensiones alimenticias, conflictos patrimoniales o cuestiones relacionadas con el cuidado de familiares vulnerables. A través de la mediación se buscan acuerdos que consideren las necesidades del grupo familiar, priorizando el interés común sobre los intereses individuales y contribuyendo al entendimiento entre las partes involucradas.

En este sentido, la mediación familiar es un procedimiento utilizado para gestionar disputas dentro de la familia de manera estructurada y menos confrontativa. Un marco legal específico regula estos procesos, abarcando temas como pensiones alimenticias, disputas

patrimoniales y el cuidado de familiares vulnerables. La mediación tiene como objetivo alcanzar acuerdos que tomen en cuenta las necesidades del grupo familiar, priorizando los intereses comunes sobre los individuales y facilitando el diálogo entre las partes.

Por lo que las causas de los problemas familiares pueden ser múltiples y los factores que influyen como el estrés laboral, las crisis económicas, problemas de salud mental, la falta de habilidades de comunicación y los patrones de comportamiento aprendidos en la infancia pueden contribuir a la aparición de conflictos. También es importante considerar el contexto social y cultural, ya que las expectativas y normas familiares varían significativamente entre diferentes comunidades. La disfunción en la familia puede tener repercusiones en la salud emocional y mental de sus miembros, y los conflictos no resueltos pueden llevar a sentimientos de ansiedad, depresión y aislamiento. Los niños que crecen en entornos familiares conflictivos pueden tener dificultades en su desarrollo emocional y social, afectando su rendimiento académico y sus relaciones interpersonales en el futuro.

La resolución de problemas familiares es un proceso fundamental para restaurar la armonía y el bienestar en la familia. Este proceso puede involucrar diversas estrategias y técnicas, y a menudo se apoya en principios de mediación y negociación. La mediación es un proceso en el que un tercero imparcial, conocido como mediador, ayuda a las partes en conflicto a comunicarse y llegar a un acuerdo. El mediador facilita el diálogo, promueve la comprensión mutua y ayuda a identificar intereses comunes.

Este enfoque es especialmente útil en situaciones donde la comunicación ha fracasado, como en casos de divorcio o disputas sobre la custodia de los hijos, y tiene la ventaja de ser menos confrontativo y más centrado en la colaboración.

La terapia familiar es un enfoque más estructurado que aborda problemas familiares. Un terapeuta profesional puede ayudar a las familias a explorar patrones de comportamiento, mejorar la comunicación y trabajar en las dinámicas familiares disfuncionales. Este tipo de terapia proporciona un espacio seguro para que los miembros de la familia expresen sus sentimientos y preocupaciones, fomentando la empatía y el entendimiento.

Además de las estrategias de resolución, es fundamental considerar aspectos preventivos. Fomentar la comunicación abierta y honesta, establecer rutinas familiares saludables y promover el apoyo emocional son prácticas que pueden ayudar a prevenir conflictos. La educación sobre habilidades de resolución de conflictos y la promoción de un ambiente familiar positivo también son esenciales.

Mediación Familiar

Gran parte de la filosofía que inspira las teorías de la mediación debe impregnar la intervención del Trabajo Social con familias. Algunos de los problemas más destacados en los que el trabajador puede utilizar la mediación en el ámbito familiar pueden relacionarse con problemas de convivencia, de protección de menores o en separación y divorcio.

La mediación familiar se entiende como un método que construye puentes entre partes en conflicto, generando capacidad de consenso. Proporciona a la familia un espacio en el que puedan tener cabida todos aquellos temas sobre los que sus miembros deben tomar decisiones, tengan o no tengan relevancia legal (custodia, visitas, régimen económico...), integrando de forma armoniosa tales decisiones y las emociones asociadas a éstas. La mediación familiar ha entrado en las agendas de las políticas sociales de muchos países como un recurso que permite a

los potenciales usuarios de las misma afrontar la separación o la disolución de la pareja y la continuidad en las funciones parentales, así lo refiere Romero F. (pag.32).

En este sentido, podemos abordar que la mediación familiar en la resolución de conflictos nos ayuda a resolver conflictos familiares diversos temas tales como: el cuidado de mayores, distribución de tareas, acuerdos económicos y reparto de bienes, evitando acudir a tribunales e incluyendo situaciones con nuevos miembros en la familia.

Otros autores tal como, Paredes S, (2023), entiende que la mediación no se enfoca en demostrar quién tiene la razón, sino en resolver el problema de forma colaborativa. Promueve una comunicación más sincera, donde se validan las emociones y necesidades de todos los miembros. El ambiente, la paciencia, el respeto y la empatía del mediador juega un papel clave para que las partes puedan abrirse y pensar alternativas reales juntos.

Es así como la mediación familiar no es solo un método alternativo a los tribunales. Es un proceso humano y educativo donde las partes, acompañadas por un facilitador, reconstruyen la comunicación y construyen acuerdos duraderos. Aunque asocia formalidad, sigue siendo un espacio empático, donde lo más importante no es alcanzar un juicio, sino transformar relaciones y resolver conflictos desde el reconocimiento mutuo.

La mediación como alternativa de solución en el Ecuador.

En el marco disciplinar de la mediación familiar, lo podemos definir la mediación familiar como el proceso mediante el cual una tercera persona imparcial colabora con los afectados de la ruptura familiar y en particular de la separación y divorcio de pareja, con el fin de mejorar la comunicación y entendimiento para que se tomen decisiones sobre su futuro.

Como ya sabemos, la mediación es un proceso de resolución de conflictos donde un tercero neutral (el mediador) interviene para ayudar a las partes a llegar a un acuerdo, facilitando el diálogo y mejorando la comunicación. En el contexto familiar, la mediación se utiliza en casos de separación, custodia de hijos, o conflictos interpersonales. El objetivo es que las partes involucradas lleguen a soluciones consensuadas que beneficien a todos los miembros, especialmente a los niños, cuando los hay.

Martínez E. (2022), indica que, en el Ecuador surge en los casos dentro de los sistemas judiciales, los temas familiares como los divorcios y las separaciones son gestionados por abogados, cuyos enfoques competitivos a menudo permiten que las partes mantengan un conflicto prolongado, el cual rara vez se reduce, incluso después de haber sido resuelto judicialmente. La sociedad ecuatoriana ha mostrado una evolución constante en el pensamiento crítico y político de su población.

Según el capítulo IV de la Constitución de la República del Ecuador de 2008, el modelo de justicia del país reconoce dos tipos de justicia: la ordinaria y la indígena. Sin embargo, el mismo texto constitucional reconoce en el artículo 190 la mediación como un mecanismo alternativo para la resolución de conflictos, en aquellas materias que por su naturaleza sean transigibles.

La mediación es una acción llevada a cabo por un tercero, entre personas o grupos que consienten libremente, participan y a los cuales corresponderá la decisión final que adopten sobre la resolución de sus problemas. García-Longoria Serrano, M. P., & Sánchez Urios, A. (2004). La mediación busca facilitar la negociación y, mediante la intervención del mediador, aumentar las soluciones posibles al conflicto y guiar a las partes hacia su resolución.

Seguido, López M. (2012) refiere que:

“Los conflictos son hechos inevitables que han existido en toda sociedad, los cuales han sido resueltos tanto por las mismas partes inmersas en él como en presencia de un tercero encargado de resolver tal cuestión, de ahí que sea importante la solución a los mismos a través de métodos pacíficos que resulte factible utilizar donde se ayuden a las personas a resolverlos de la mejor forma posible, tal es así, que desde los primeros milenios ya se veía la utilización de estos métodos”.

Los que nos indica que los conflictos son inevitables en cualquier sociedad y han existido a lo largo de la historia. Estos pueden resolverse tanto por las partes involucradas como mediante la intervención de un tercero neutral. Se destaca la importancia de utilizar métodos pacíficos para resolver los conflictos, lo que favorece la armonía y la cooperación. Además, menciona que desde los primeros milenios se han utilizado estos métodos, lo que subraya su relevancia histórica y la necesidad de buscar soluciones no violentas para mantener el bienestar social.

Las ventajas de la negociación y la conciliación con relación a los conflictos familiares.

La conciliación es similar a la mediación en cuanto a que busca resolver conflictos a través de un tercero neutral. Sin embargo, en este caso, el conciliador puede proponer soluciones concretas para que las partes las evalúen. En conflictos familiares, la conciliación puede ser útil para resolver desacuerdos en la custodia de hijos o división de bienes, ofreciendo soluciones que faciliten el entendimiento y la cooperación entre las partes.

La negociación es un proceso en el cual las partes implicadas en un conflicto o desacuerdo buscan llegar a un acuerdo mutuo sin la intervención de un tercero. En el ámbito familiar, la negociación es clave para resolver conflictos cotidianos como la distribución de tareas del hogar, las decisiones sobre la educación de los hijos o la administración de los recursos económicos. La negociación implica ceder en ciertos aspectos, con el fin de encontrar un punto medio satisfactorio para ambas partes. Es una herramienta clave en la resolución de conflictos familiares. Involucra a las partes directamente en el proceso de búsqueda de soluciones. Para que la negociación sea efectiva, es importante que ambas partes estén dispuestas a escuchar y a comprometerse. Algunas técnicas incluyen el uso de "yo" en lugar de "tú" para evitar acusaciones, la identificación de necesidades y preocupaciones subyacentes, y el establecimiento de soluciones creativas que satisfagan a ambos lados.

Semejanzas y diferencias entre la conciliación y la mediación.

Ambos son métodos pacíficos de resolución de conflictos, la primera involucra la participación de un tercero imparcial, se enfocan en evitar procesos judiciales largos y costosos; promueven el diálogo y la cooperación entre las partes y la participación es de manera voluntaria, mismo que buscan acuerdos que beneficien a ambas partes. Entre las diferencias podemos mencionar:

En la conciliación, el tercero propone soluciones específicas, mientras que en la mediación no. La conciliación es más directiva y busca un acuerdo concreto, la mediación es más flexible y fomenta que las partes encuentren su propia solución. El conciliador puede sugerir términos que las partes pueden aceptar o rechazar, mientras que el mediador solo facilita el proceso comunicativo. Los acuerdos conciliatorios suelen tener más peso legal que los

alcanzados en una mediación. La conciliación tiende a ser más rápida y formal, mientras que la mediación es más larga y enfocada en mejorar la relación entre las partes.

El mediador y su desempeño dentro de la mediación familiar.

Para Martínez E. (2022), citando a Ferrero (1987), la persona mediadora desempeña el papel de intervenir activamente en las conversaciones y colaborar en la búsqueda de acuerdos mientras avanzan las negociaciones. Es importante señalar que la persona mediadora no propone soluciones, sino que orienta a las partes a través del diálogo para que alcancen un consenso.

La persona mediadora participa activamente en las conversaciones, guiando de forma imparcial para que las partes lleguen a un acuerdo sin proponer soluciones. Su labor es facilitar el diálogo y empoderar a las partes para que resuelvan el conflicto por sí mismas.

También Martínez E. (2022), citando a Rodríguez (2012), señala que la intervención de la persona mediadora familiar requiere actitudes de respeto y sensibilidad hacia el conflicto presentado por las partes, que comúnmente involucra a los hijos de la pareja, así como hacia el tipo de negociación que se está llevando a cabo. La persona mediadora propone un enfoque de intervención estructurado en un modelo de actuación que facilita el análisis de los intercambios de información relevantes para las partes. Es decir, cualquier mediador familiar debe mostrar actitudes de respeto y sensibilidad hacia el conflicto, especialmente cuando involucra a los hijos de la pareja y las diferentes formas de negociación de las partes. El mediador propone un modelo de intervención estructurado que facilita el análisis de la información relevante, ayudando a las partes a comprender sus intereses y a comunicarse de manera efectiva para llegar a un acuerdo.

Fundamentos Legales

La Constitución de la República del Ecuador (2008), respecto a la familia establece en el Art. 67 lo expresó:

“Se reconoce la familia en sus diversos tipos. El Estado la protegerá como núcleo fundamental de la sociedad y garantizará condiciones que favorezcan integralmente la consecución de sus fines. Estas se constituirán por vínculos jurídicos o de hecho y se basarán en la igualdad de derechos y oportunidades de sus integrantes. El matrimonio es la unión entre hombre y mujer, se fundará en el libre consentimiento de las personas contrayentes y en la igualdad de sus derechos, obligaciones y capacidad legal”

Y en relación con las alternativas de solución de conflictos señala lo siguiente:

“Art. 97.- Todas las organizaciones podrán desarrollar formas alternativas de mediación y solución de conflictos, en los casos que permita la ley; actuar por delegación de la autoridad competente, con asunción de la debida responsabilidad compartida con esta autoridad; demandar la reparación de daños ocasionados por entes públicos o privados; formular propuestas y reivindicaciones económicas, políticas, ambientales, sociales y culturales; y las demás iniciativas que contribuyan al buen vivir. Se reconoce al voluntariado de acción social y desarrollo como una forma de participación social.”

Seguido, esta norma constitucional dispone en el art. 190 que:

“Se reconoce el arbitraje, la mediación y otros procedimientos alternativos para la solución de conflictos. Estos procedimientos se aplicarán con sujeción a la ley, en materias en las que por su naturaleza se pueda transigir. En la contratación pública procederá el arbitraje en derecho, previo pronunciamiento favorable de la Procuraduría General del Estado, conforme a las condiciones establecidas en la ley”.

En este mismo contexto de los aspectos jurídicos que concuerdan con la norma suprema, el Código de la Niñez y Adolescencia, (2003) en el Art. Las Juntas Cantonales de Protección de Derechos tienen entre sus funciones: conocer y actuar ante amenazas o violaciones de derechos de niños, niñas y adolescentes; dictar y supervisar medidas de protección; exigir información a funcionarios; registrar casos atendidos; denunciar infracciones ante las autoridades; vigilar que las entidades respeten los derechos de la niñez y adolescencia; e interponer acciones judiciales cuando sea necesario. Además, promueven la mediación y conciliación según la ley.

Bajo este mismo código en el Título XI promueve la Mediación en los Arts. 294 y siguientes que versan:

“Casos en que procede. - La mediación procederá en todas las materias transigibles siempre que no vulneren derechos irrenunciables de la niñez y la adolescencia. Art. 295.- Reglas especiales. - Se llevará a cabo ante un Centro de Mediación de los señalados en el artículo siguiente. Los interesados podrán intervenir personalmente o por medio de apoderados.

Se oirá la opinión del niño, niña o adolescente que esté en condiciones de expresarla. Art. 296.- Calificación de los Centros de Mediación. - Los Centros de Mediación deben ser autorizados legalmente para poder intervenir en las materias de que trata el presente Código. Art. 297.- Normas supletorias. - En lo no previsto en este título se aplicarán las disposiciones pertinentes de la ley especial sobre la materia.

El Art. 348-A del Código expreso, promueve la Mediación penal, misma que permite a:

“El intercambio de opiniones entre la víctima y el adolescente, durante el proceso, para que confronten sus puntos de vista y logren solucionar el conflicto que mantienen. Podrá referirse a la reparación, restitución o resarcimiento de los perjuicios causados; realización o abstención de determinada conducta; y, prestación de servicios a la comunidad. Procederá en los mismos casos de la conciliación”.

La Ley de Arbitraje y Mediación (2006), en el Título II, en los artículos 43 y siguientes expone que: “La mediación es un procedimiento de solución de conflictos por el cual las partes, asistidas por un tercero neutral llamado mediador, procuran un acuerdo voluntario, que verse sobre materia transigible, de carácter extrajudicial y definitivo, que ponga fin al conflicto”.

La mediación puede solicitarse a centros o mediadores autorizados. Pueden participar personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, con capacidad legal. El Estado y entidades públicas pueden acudir por medio de representantes facultados, quienes pueden delegar esta función mediante poder.

En este contexto lo que la ley determina es que la solicitud de mediación se consignará por escrito y deberá contener la designación de las partes, su dirección domiciliaria, sus números telefónicos si fuera posible, y una breve determinación de la naturaleza del conflicto, y la mediación podrá proceder:

Si las partes acuerdan por escrito resolver sus conflictos mediante mediación, los jueces ordinarios no podrán tramitar demandas sobre ese asunto, salvo que haya un acta de imposibilidad de acuerdo o renuncia escrita al convenio de mediación.

En estos casos, cualquiera de las partes puede presentar su reclamación ante el órgano judicial correspondiente. Se considera que existe renuncia si, al presentarse una demanda ante dicho órgano, la parte demandada no alega la existencia de un convenio de mediación. El órgano judicial debe resolver esta excepción, dando traslado a la otra parte y solicitando a las partes las pruebas de sus afirmaciones en un plazo de tres días desde la notificación. Si la excepción prospera, se ordenará el archivo del proceso; en caso contrario, el procedimiento continuará conforme a las reglas generales.

La Solicitud de las partes o de una de ellas.

“Cuando el juez ordinario disponga en cualquier estado de la causa, de oficio petición de parte, que se realice una audiencia de mediación ante un centro de mediación, siempre que las partes lo acepten.

Si dentro del término de quince días contados desde la recepción por parte del centro de la notificación del juez, no se presentare el acta que contenga el acuerdo, continuará la tramitación de la causa, a menos que las

partes comuniquen por escrito al juez su decisión de ampliar dicho término.”

El Reglamento de la Ley de Arbitraje y Mediación, (2021) en el Capítulo II de la MEDIACIÓN del artículo 16 refiere respecto a la Mediación con el Estado y entidades del sector público:

“1. El Estado o una entidad del sector público podrán resolver cualquier disputa sobre los hechos, actos o demás actuaciones administrativas que tengan relación o surjan con ocasión de la relación jurídica objeto de mediación, incluyendo dejar sin efecto o modificar actos de terminación, caducidad, sancionadores o multas, indistintamente del órgano administrativo que los emita. 2. En la mediación el representante del Estado o la entidad pública, con el apoyo de sus dependencias técnicas y legales, realizará un análisis costo-beneficio de proseguir con la controversia, considerando el costo en tiempo y recursos de un litigio, la expectativa de éxito de seguir tal litigio, y la conveniencia de resolver la controversia en la instancia más temprana posible. 3. Las Actas de Mediación que contengan un acuerdo cuya cuantía sea indeterminada o superior a veinte mil dólares de los Estados Unidos de América deberán ser aprobadas por el Procurador General del Estado. 4. La suscripción del Acta de Mediación y la emisión de los informes conforme a los incisos anteriores no generará responsabilidad civil o administrativa de los funcionarios de la entidad pública o la Procuraduría General del Estado,

salvo la existencia de dolo en su emisión. 5. Incurrirá en responsabilidad civil o administrativa el funcionario público que, negándose a suscribir un acuerdo de mediación, hubiese provocado una condena a la entidad pública, cuando era razonablemente predecible que la posición de la entidad estatal no hubiese sido acogida en un litigio y, con base en un análisis costo-beneficio, hubiese sido preferible para el erario llegar a un acuerdo”.

En este reglamento el Capítulo III refiere lo relativo a los Centros de Arbitraje y Mediación en el artículo 19 de su parte reglamentaria señala 5 puntos:

“1. Los centros de arbitraje y mediación podrán funcionar previo registro, por una sola vez, en el Consejo de la Judicatura. 2. Para obtener el registro de un centro de arbitraje y mediación se requerirá únicamente presentar una solicitud, acreditar la existencia legal de la persona jurídica al amparo de la cual este funcionará y la disponibilidad de infraestructura necesaria para desarrollar sus funciones. Para los centros de mediación comunitaria, no se exigirá la acreditación de este último requisito. 3. Los centros de arbitraje y mediación tendrán plena autonomía para dictar sus normas reglamentarias, tarifas de servicios, honorarios, designar y conformar listas de árbitros y mediadores. Ninguno de estos actos o instrumentos requerirá aprobación o registro alguno. Se prohíbe expresamente cualquier actuación que pretenda menoscabar la alternabilidad que constitucionalmente se proclama para el sistema arbitral

ni la autonomía administrativa de los centros de arbitraje y mediación. 4. Los instructivos que llegase a dictar el Consejo de la Judicatura podrán sugerir únicamente la implementación de mejores prácticas a los centros de arbitraje y mediación, pero en ningún caso serán obligatorios ni podrán afectar la autonomía de los centros de arbitraje y mediación ni la alternabilidad del sistema de arbitraje y mediación. 5. Los centros de arbitraje y mediación que hayan sido constituidos con arreglo a la legislación de otros países o en virtud de un tratado internacional podrán prestar sus servicios en el Ecuador sin requerir de registro previo en el Consejo de la Judicatura”.

En este mismo texto jurídico señala el Capítulo IV. Respecto a otros métodos alternativos de solución de conflictos, mismo que establece El Art. 20 expone del Reconocimiento lo siguiente: “1. Se reconocen otros métodos alternativos de resolución de conflictos conforme lo acordado por las partes, sea directamente o por referencia a algún reglamento. 2. Si las partes expresamente lo han pactado, los acuerdos o decisiones que se arriben en estos procesos surtirán efectos jurisdiccionales, tendrán el mismo valor y se ejecutarán de la misma forma que las sentencias de última instancia a través de mandamientos de ejecución”.

En virtud de lo señalado los métodos alternativos de resolución de conflictos acordados por las partes, son sea de manera directa o por remisión a un reglamento específico. Cuando las partes así lo establezcan expresamente, los acuerdos o decisiones alcanzados en dichos procedimientos tendrán efectos jurisdiccionales, poseerán el mismo valor que una sentencia firme y podrán ser ejecutados mediante mandamientos de ejecución en idéntica forma.

Redes de Apoyo de los Centros de Mediación

En 2005 CIDES impulsó la creación de “MASC Ecuador”, una red de más de 30 expertos en métodos alternativos de solución de conflictos y 50 centros de mediación y arbitraje de todo el país.

En Ecuador, las redes de apoyo en centros de mediación facilitan la resolución pacífica de conflictos y promueven una cultura de paz. Ejemplos como MASC Ecuador y la red del Ombudsman ofrecen intercambio de información, capacitación y recursos para mediadores. Algunas redes, apoyadas por ACNUR, también se centran en la integración de personas refugiadas.

Estos avances han permitido que se consolide una estructura normativa e institucional favorable al desarrollo de la mediación y otros mecanismos alternativos de solución de conflictos en Ecuador. La creación y fortalecimiento de redes, así como la regulación del funcionamiento de los centros y la autonomía reconocida, han contribuido a impulsar buenas prácticas y a promover el acceso a la justicia desde una perspectiva colaborativa y descentralizada. Asimismo, la apertura a métodos alternativos, reconocidos tanto en el ámbito nacional como internacional, fomenta la pluralidad de enfoques y la adaptabilidad ante la diversidad de situaciones conflictivas que emergen en la sociedad contemporánea. Este marco, al articular la experiencia local con tendencias globales, pone de relieve la importancia de la formación, la ética y el análisis interdisciplinario para una gestión de conflictos eficaz y humanista.

Estas redes son esenciales para la promoción de la cultura de paz y la resolución efectiva de disputas en Ecuador.

Las redes de apoyo cumplen una función esencial al articular esfuerzos entre diferentes actores institucionales y comunitarios, potenciando la cobertura y eficacia de los servicios de mediación y arbitraje en el país. Al promover la formación continua y el intercambio de experiencias, estas redes permiten que los centros de mediación cuenten con herramientas innovadoras y enfoques adaptados a los desafíos contemporáneos.

Además, su existencia facilita la construcción de alianzas estratégicas con organismos públicos, organizaciones internacionales y colectivos de la sociedad civil, lo que enriquece los procesos de resolución de conflictos y garantiza una atención más inclusiva y sensible a las necesidades de las personas usuarias. La integración de diversas perspectivas disciplinares y culturales fortalece la legitimidad de la mediación como opción preferente para la transformación de los conflictos sociales, contribuyendo a una justicia más cercana y efectiva.

Fortalecen la capacidad de los centros de mediación para brindar servicios de calidad y promover el acceso a la justicia.

Contribuyen a la protección y la integración de grupos vulnerables, como las personas refugiadas.

Las redes de apoyo en los centros de mediación de Ecuador son clave para promover la paz, la justicia y la inclusión social mediante colaboración, intercambio de conocimientos y estrategias de resolución pacífica de conflictos.

En Ecuador, los centros de mediación operan bajo un marco legal que incluye la Ley de Arbitraje y Mediación y sus reglamentos, así como regulaciones específicas de cada centro. Estos reglamentos establecen los procedimientos, deberes de los mediadores, requisitos para el registro de centros, y otros aspectos clave de la mediación.

Registro de centros: Los centros de mediación deben cumplir con requisitos específicos para su registro, incluyendo la presentación de un reglamento interno, el acto de creación de la entidad, la lista de mediadores con sus respaldos de formación, y un plan de desarrollo, entre otros.

Reglamento interno: El reglamento del centro debe cumplir con lo establecido en la Ley de Arbitraje y Mediación y otros lineamientos aplicables, definiendo aspectos como el procedimiento de mediación, deberes de los mediadores, tarifas, y otros aspectos operativos.

Deberes de los mediadores: Los mediadores tienen deberes como actuar con neutralidad, respetar la confidencialidad, administrar el procedimiento, facilitar acuerdos, y cumplir con la normativa vigente, incluyendo el Código de Ética del centro.

Autonomía de los centros: Los centros de mediación gozan de autonomía para establecer sus normas reglamentarias, tarifas, y listas de mediadores, pero deben operar dentro del marco legal y respetar la alternabilidad del sistema arbitral y la autonomía administrativa.

Exclusión de mediadores: Los mediadores pueden ser excluidos de la lista oficial por diversas razones, como incumplimiento de deberes, falta de idoneidad, o por otras causales establecidas en el reglamento del centro.

Regulaciones específicas: Existen regulaciones específicas para centros de mediación de diferentes instituciones, como la Procuraduría General del Estado, que se aplican a la resolución de conflictos entre entidades públicas y privadas.

Fundamentos teóricos del Trabajo Social.

Giménez C. (2019) en su libro “Teoría y práctica de la mediación intercultural: Diversidad, conflicto y resolución” teoriza que la mediación intercultural constituye una herramienta fundamental para gestionar y resolver conflictos surgidos en contextos de diversidad étnica, cultural y social. Esta mediación no solo promueve el diálogo y el entendimiento mutuo, sino que también actúa como un puente para la inclusión social y la convivencia pacífica. La obra subraya la necesidad de una formación especializada del mediador, quien debe estar capacitado para comprender las dinámicas culturales y actuar desde una postura imparcial y facilitadora. A través de procesos participativos, se busca empoderar a las partes en conflicto para que encuentren soluciones sostenibles, evitando así la judicialización y promoviendo el tejido social. El libro también discute aplicaciones prácticas, como la mediación en el ámbito familiar o escolar, donde la intervención temprana puede prevenir la escalada del conflicto. En resumen, la mediación se plantea como una estrategia clave para afrontar los retos de la convivencia en sociedades culturalmente diversas.

Ilundain M y Tapia G. (2003) Se centran en la discusión sobre los límites de la mediación en el contexto de violencia familiar, particularmente en relaciones de pareja. Se plantea que la mediación, que es un proceso colaborativo y voluntario, tiene su aplicabilidad limitada cuando existe un desequilibrio de poder, especialmente en casos donde persiste la violencia. El texto argumenta que la mediación puede ser útil en situaciones donde la violencia ha cesado y las partes son capaces de negociar de manera equitativa, pero no en casos donde la víctima está en una posición de vulnerabilidad extrema, ya que esto pondría en riesgo su seguridad y bienestar.

Además, se hace hincapié en la necesidad de que los mediadores estén especialmente capacitados para identificar estos desequilibrios y manejar casos de violencia con los adecuados apoyos interinstitucionales.

El texto también señala la importancia de la diferenciación de casos en los que la violencia ya ha cesado, los cuales podrían ser adecuados para la mediación, de aquellos en los que sigue existiendo un patrón de abuso, en los que el procedimiento judicial tradicional y medidas cautelares deberían ser prioritarios.

Por lo tanto, concluyen que la mediación no es adecuada en todos los casos de violencia familiar, y debe adaptarse cuidadosamente para asegurar la protección de las víctimas y la igualdad de poder durante el proceso.

Fontalvo Y. y Ventura A. (2021) proponen que la comunicación efectiva entre docentes y padres de familia, contribuyen a la mejora de los procesos educativos, las relaciones interpersonales y el clima organizacional dentro de la institución.

Los autores identifican que la falta de comunicación efectiva en muchas instituciones educativas limita la calidad del servicio y dificulta la relación entre docentes y familias, afectando el desarrollo integral de los estudiantes. El estudio revisa teorías sobre comunicación organizacional, habilidades docentes, tecnología y mediación, y analiza la situación del Colegio San José, donde se evidencian debilidades en los canales comunicativos y baja participación directiva.

Con un enfoque mixto, se aplicaron encuestas y entrevistas, concluyendo que la comunicación actual es deficiente y poco empática. Ante esto, se propone una estrategia de

mediación basada en la escucha activa, el diálogo, el trabajo en equipo y el uso de herramientas tecnológicas como Moodle y Teams. Esta propuesta busca fortalecer las competencias comunicativas y mejorar las relaciones en la comunidad educativa, con impacto positivo en el proceso formativo de los estudiantes.

Arboleda A. (2017) sostiene que los procesos de resolución de conflictos deben ir más allá de la simple aplicación de normas legales, integrando el manejo emocional, la empatía y la dimensión ética como elementos fundamentales. En este marco, se propone una formación jurídica más humanista y multidisciplinaria que capacite a los profesionales del derecho en habilidades comunicativas, de escucha activa y comprensión emocional, esenciales para intervenir eficazmente en procesos de conciliación y mediación.

En el ámbito familiar, esta perspectiva resulta especialmente relevante, ya que los conflictos en este entorno suelen estar marcados por vínculos afectivos profundos y cargas emocionales intensas. El artículo subraya que los mediadores deben estar preparados no solo para interpretar jurídicamente una situación, sino también para facilitar el diálogo, reconstruir la confianza entre las partes y promover acuerdos sostenibles que consideren el bienestar de todos los miembros de la familia, en particular de los más vulnerables como los niños y adolescentes. De este modo, se fortalece la función social de la mediación como herramienta para la transformación positiva de las relaciones familiares y la prevención de futuros conflictos.

Rondón L. y Munuera M. (2009), teorizan cómo la mediación familiar se ha consolidado en España como un nuevo campo profesional para los trabajadores sociales, especialmente en el contexto de los profundos cambios sociales que han impactado la estructura y dinámicas de las familias. Los autores resaltan que en la última década la mediación ha ampliado su alcance y

reconocimiento, convirtiéndose en una herramienta clave para abordar conflictos familiares de forma no adversarial, promoviendo el diálogo, la corresponsabilidad y el bienestar de todos los miembros del núcleo familiar.

Subrayan la necesidad urgente de incluir la mediación en los planes de formación académica de los trabajadores sociales, para que estos profesionales estén preparados para responder a las complejidades y tensiones actuales dentro de los entornos familiares. Asimismo, se argumenta que el trabajo social tiene un papel fundamental en la promoción de la cultura de paz, la prevención del conflicto y la transformación de las relaciones familiares desde una perspectiva ética, participativa y centrada en el ser humano.

CAPÍTULO III: ASPECTO METODOLÓGICO

Fundamentos Epistemológicos

Este proyecto de investigación se ha orientado en el Fundamento Epistemológico de la Fenomenología, la cual, es una corriente filosófica que estudia cómo se presentan las experiencias a la conciencia, es decir, cómo vivimos y percibimos el mundo de manera directa, sin suposiciones previas ni teorías externas. Su objetivo es describir con rigor y detalle los fenómenos tal como se manifiestan en la experiencia vivida.

Paoli A. (2012) destaca la importancia de la intencionalidad, concepto central en la fenomenología, sostiene que la conciencia siempre está dirigida hacia algo, es decir, que todo acto consciente tiene un objeto. Con esto en cuenta, propone una suspensión del juicio sobre la realidad externa, para enfocarse en la manera en que los objetos aparecen ante nosotros. Cabe

destacar que no niega la existencia del mundo, pero busca comprender cómo lo experimentamos desde la primera persona.

Tanto en el campo del trabajo social como en la mediación, el profesional se centra en comprender la vivencia del usuario tal como él la experimenta, sin reducirla a diagnósticos técnicos o teorías sociales. La fenomenología valora la dignidad, la autonomía y la historia única de cada persona, lo que permite intervenciones más humanas, sensibles y personalizadas.

Elección de informantes clave

Los informantes clave escogidos para este proyecto son 6 personas, que se tomaron como muestra de investigación del proceso de mediación en la resolución de conflictos. Como primera parte, tenemos al mediador legalmente reconocido, que puede operar de manera pública o privada conforme lo establece la Ley de Mediación y Arbitraje del Ecuador, es quien hace de coordinador del centro de mediación del Consejo de la Judicatura de Manta; Las 5 personas de las que intervinieron 3 como “accionantes”, y quien 2 el “accionado” o demandado, el cual es el usuario a quien se invita a mediar el conflicto, para llegar a una resolución.

Técnica de recolección de información

Para este proyecto se implementó la entrevista como método de recolección de información, ya que ofrece una forma personalizada de recopilar datos, lo que facilita conocer más profundamente a una persona o analizar un tema en detalle, como en este caso, la experiencia de un profesional en el área de la mediación de conflictos.

Fernández P. (2018) resalta que la entrevista es una herramienta fundamental porque permite acceder a información profunda, subjetiva y significativa sobre las personas y los fenómenos sociales. Su valor radica en que facilita la comprensión de percepciones, creencias, experiencias y contextos desde la perspectiva de los propios sujetos involucrados, algo que otros métodos más rígidos no siempre logran captar.

Entrevista

Al trasladar la información obtenida, el desglose de la entrevista realizada al coordinador del centro de mediación del Consejo de la Judicatura reflejó su experiencia y conocimiento sobre su labor, compartiendo una charla enriquecedora sobre este ámbito que puede ayudar a mucha gente. El coordinador, además de ayudar mostrando los beneficios de la mediación de conflictos en el Consejo de la Judicatura, expuso en base a su experiencia, las formas más efectivas de llevar a cabo estos procesos.

Técnica de registro y transcripción de la información

Cuestionario

Un cuestionario es un instrumento metodológico que se utiliza en la investigación social y educativa para recopilar información de manera estructurada y sistemática. Está compuesto por un conjunto de preguntas previamente diseñadas que permiten indagar en torno a un tema específico, con el fin de obtener datos claros, comparables y relevantes para el análisis. Su principal función es estandarizar el proceso de recolección de información, asegurando que todos los participantes respondan bajo las mismas condiciones y siguiendo un mismo orden, lo cual facilita la organización de los datos y la posterior interpretación de los resultados. En el marco de

una entrevista, el cuestionario adquiere especial importancia, ya que actúa como una guía que orienta la conversación, evitando desviaciones del tema central y garantizando que no se omitan aspectos fundamentales para el estudio. Asimismo, contribuye a mantener la coherencia entre los objetivos de la investigación y la información obtenida, otorgando mayor validez y confiabilidad al proceso. Además, el uso de cuestionarios en entrevistas permite identificar patrones, comparar respuestas y sistematizar hallazgos, lo que fortalece el rigor científico de la investigación y posibilita generar conclusiones más precisas y fundamentadas.

Método para interpretar la información

Método deductivo

Para Espinoza E. (2023) el método deductivo es visto como un recurso útil tanto para investigadores como para estudiantes en el proceso de generación de conocimiento, ya que facilita la estructuración de las premisas, lo que a su vez permite validar los resultados obtenidos y dar origen a nuevos conocimientos.

La selección de este método es esencial ya que nos permite llegar a conclusiones específicas a partir de premisas generales, dado que se basa en la lógica y la razón. Es un método que ayuda a organizar el pensamiento, argumentar con claridad y establecer relaciones lógicas entre ideas. Además, es muy útil para probar teorías, elaborar hipótesis y desarrollar modelos teóricos que luego pueden ser contrastados en la práctica.

Método analítico

Por otra parte, el método analítico es fundamental para esta investigación dado que es clave para profundizar en la comprensión de los fenómenos y desarrollar soluciones basadas en

	<p>principios y convicciones.</p> <p>Es una alternativa útil que permite evitar juicios prolongados y costosos, y además cumple un papel fundamental en la protección de los niños y otros integrantes vulnerables de la familia. Desde una perspectiva normativa, se resalta la importancia de contar con reglas claras que aseguren la neutralidad del mediador y procedimientos adecuados para que los acuerdos logrados sean equitativos y puedan mantenerse en el tiempo.</p>		Dinámica familiar.		
Conflictos Familiares	<p>Los conflictos son una parte inevitable de la vida en sociedad y han estado presentes desde siempre. A lo largo del tiempo, se han solucionado tanto por quienes los viven directamente como con la intervención de</p>	López M. (2012)	Mediación familiar	Entrevista	Cuestionario

	<p>terceros que ayudan a resolverlos. Por eso es tan relevante recurrir a métodos pacíficos que permitan a las personas encontrar soluciones adecuadas. De hecho, desde tiempos muy antiguos ya se usaban este tipo de mecanismos para facilitar la resolución de disputas</p> <p>Los conflictos familiares son situaciones que afectan la armonía y el bienestar dentro del hogar, y pueden surgir en cualquier tipo de familia. Van desde desacuerdos leves hasta problemas graves que dañan las relaciones. Entre las causas más comunes están la mala comunicación, la falta de apoyo emocional, la violencia, los problemas económicos y las diferencias en la crianza. Estos pueden ser:</p>	<p>Herrera, B. E. B., Vargas, Y. V., & Manzano, R. L. M. (2019)</p>	<p>El Mediador y su Desempeño Dentro de la Medicación Familiar.</p>		
--	--	---	---	--	--

	Pensiones alimenticias, disputas sobre bienes sin divorcio, temas patrimoniales por divorcio, daños por relaciones familiares, desacuerdos con cuidadores de menores y conflictos relacionados con familiares enfermos o con discapacidad.				
--	--	--	--	--	--

Elaborado por: Paco Delgado Venegas

Descripción del proceso de triangulación.

Para Solorzano R. (2022), los procesos de triangulación son una estrategia clave en la investigación social, ya que permite combinar diversos métodos para abordar un mismo fenómeno. Esta combinación enriquece el análisis y fortalece la validez de los resultados obtenidos. En este proyecto en particular no es necesario el proceso de triangulación ya que se implementó únicamente la entrevista como método de recolección de información.

Descripción del Proceso de Graficación.

Según Trigueros M, Escandón C. (2008), este proceso implica representar funciones matemáticas mediante gráficos, lo que permite a los estudiantes visualizar y comprender mejor el comportamiento de las funciones, facilitando la resolución de problemas complejos. La

importancia de este proceso radica en que ayuda a visualizar de forma concreta ideas matemáticas que, de otra forma, pueden parecer abstractas. A través de la graficación, los estudiantes pueden identificar patrones, anticipar comportamientos y comprender mejor las soluciones a problemas. Es una herramienta fundamental para el pensamiento matemático y la resolución efectiva de ejercicios.

Esta investigación utilizó un enfoque cualitativo para obtener y analizar datos sobre las características, percepciones y relaciones entre las personas y su entorno. Por lo tanto, no fue necesario aplicar herramientas de medición como matrices o gráficos, ya que la interpretación de la información se logró a través de la estrategia previamente señalada.

Características del Investigador

Paco Enrique Delgado Venegas, estudiante de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, con profundo interés en la concientización social acerca del bienestar familiar y la salud mental de las personas que conforman el entorno familiar y así mismo su entorno social. En su rol como investigador, Paco demuestra una gran capacidad para escuchar de manera activa, lo cual es esencial cuando se trabaja con personas que han vivido procesos delicados como la mediación familiar. Esta habilidad le permite no solo captar lo que se dice, sino también comprender lo que se expresa emocionalmente entre líneas. Su manera de comunicarse con respeto, sin juicios y con un enfoque humanista, crea un espacio seguro donde los entrevistados pueden abrirse con confianza, sabiendo que su voz será valorada y comprendida.

Gracias a su sensibilidad social y formación en Trabajo Social, Paco tiene un alto nivel de inteligencia emocional, lo que le permite manejar entrevistas en las que pueden surgir recuerdos

dolorosos o tensiones emocionales. Su presencia tranquila y comprensiva ayuda a contener estas situaciones con respeto y cuidado, facilitando así la continuidad del diálogo sin causar malestar adicional a los participantes.

Paco, se caracteriza por su habilidad para adaptarse al entorno de sus entrevistados. Entiende las dinámicas culturales y familiares propias del contexto mantense y manabita, ya que, al ser un orgulloso oriundo de esta región, le permite realizar una investigación más situada y cercana a la realidad vivida por las personas. Esta sensibilidad contextual enriquece su análisis, porque no interpreta los discursos desde una mirada distante, sino desde una comprensión integrada de los marcos sociales que los atraviesan.

Consideraciones Éticas.

Con fundamento en la ética profesional, se ha considerado lo establecido en el Código Deontológico del Trabajador Social, aprobado por el Consejo General del Trabajo Social en junio de 2012. Es importante destacar que cada fase de desarrollo de este proyecto se realizó con responsabilidad y compromiso, tal como lo demanda nuestra labor profesional, con el propósito de aportar al crecimiento del conocimiento científico y técnico, y servir de base para futuras investigaciones.

Yo, Paco Enrique Delgado Venegas, portador de la cédula de identidad número 131278250-9 y cursando el octavo semestre, paralelo “B”, expongo los distintos criterios conforme a los principios que rigen las consideraciones éticas:

- A través de este proyecto de investigación no se atentará con la integridad física y psicológica de los participantes, ya que se contó con la debida autorización de todos los sujetos de estudios.
- Este trabajo no se ha logrado mediante intervenciones que atenten en contra de los derechos humanos o de la naturaleza.
- Se expresa claramente que no existe riesgo y se ofrece seguridad a los colaboradores.
- La información se llevará mediante la previa autorización de los colaboradores.
- Se respeta la autodeterminación y autonomía de los colaboradores.

CAPITULO IV: ANÁLISIS DE CONTENIDO

Análisis descriptivo

Análisis de la Entrevista realizada al coordinador del Centro de Mediación del Consejo de la Judicatura.

La investigación confirma que el rol profesional del Centro de Mediación se basa en las atribuciones conferidas por las normas constitucionales y leyes ordinarias, de las que cumple el rol de tercera persona (neutro), cumple con las funciones que la ley manda, misma que como servidor publica efectiviza su labor de manera oportuna y ágil. Además de brindar un servicio integral y eficaz ante las situaciones que llegan a transcurrir en las mediaciones atendidas en el Centro de Mediación del Consejo de la Judicatura.

La investigación evidencia que la mediación es una alternativa de solución, rápida eficaz y económica, puesto que el demandante busca resolver los conflictos familiares a través esta vía

extrajudicial y ahorrar gastos procesales y aligerando el trabajo de los jueces ordinarios. También respetándose la conciliación entre las partes, dado que al firmar el acta de acuerdo es mutuo.

El coordinador entrevistado del Consejo de la Judicatura a cargo del centro de mediación resalta que el método de solución, o mecanismos es rápido y voluntario de las partes, ya que si se llega a un acuerdo el acta de mediación es trasladada a el proceso que se ventila en la justicia ordinaria.

El propósito de la investigación en base a lo analizado refleja que la mediación en los conflictos en Manabí en el año 2024 y parte de los meses investigados del 2025, en la aplicación de la norma conforme a lo expreso en donde el profesional cumple un rol importante en visualizar el problema, concienciar el efecto negativo de estos problemas y trabajar para resolverlos desde la raíz.

Dicho esto, la entrevista realizada concluyó que, durante el periodo comprendido entre enero de 2024 y marzo de 2025, los centros de mediación del Consejo de la Judicatura en la provincia de Manabí han gestionado un total de 4236 casos relacionados con conflictos, de los cuales 3537 pertenecen al año 2024 y 699 corresponden al primer trimestre de 2025. Esto demuestra una alta demanda del servicio, sobre todo en el año 2024, que representa el 83% del total de casos registrados en este periodo, evidenciando la confianza de la ciudadanía en estos mecanismos alternativos de resolución de conflictos.

En cuanto al tipo de casos que se resuelven, se identificó una amplia gama que abarca tanto conflictos familiares como de índole civil y social. Sin embargo, para efectos del objetivo planteado, se destacan los casos de pensiones alimenticias, reconciliaciones y otros temas

directamente vinculados a la dinámica familiar. Esto confirma que los centros de mediación son un espacio clave para atender y resolver conflictos familiares sin necesidad de acudir a un proceso judicial tradicional.

De los casos recibidos, 847 han sido archivados, lo que representa una proporción menor frente a los 2690 casos que han culminado con la firma de un acta de mediación. Esto evidencia un índice de resolución efectiva del 76% en 2024, lo cual es un indicador altamente positivo, ya que refleja que la mayoría de los conflictos han podido resolverse de manera satisfactoria para las partes involucradas.

A partir de las respuestas recolectadas, se evidencia que la labor del centro de mediación se estructura de manera técnica, legal y humana para garantizar una atención efectiva a los usuarios.

El coordinador del centro de mediación cumple funciones fundamentales como la organización y gestión de los procesos, la recepción de solicitudes, la conducción de audiencias y la transcripción de la información necesaria para alcanzar acuerdos. Estas acciones están respaldadas por lo dispuesto en el artículo 43 de la Ley de Arbitraje y Mediación, lo cual garantiza que su actuación sea legítima y conforme a la normativa nacional.

Los casos atendidos provienen en su mayoría del programa “Promoción”, una iniciativa del Consejo de la Judicatura orientada a abrir espacios de diálogo y conciliación para la ciudadanía en general, incluyendo grupos prioritarios y organizaciones. Este programa no solo busca facilitar el acceso a la justicia, sino también fortalecer la participación comunitaria y la articulación interinstitucional, reforzando la cercanía entre el sistema judicial y la población.

En cuanto a los métodos empleados, se hace uso de las conocidas técnicas MAC (Mediación, Arbitraje y Conciliación), que forman parte del enfoque de métodos alternativos de solución de conflictos. Estas herramientas se aplican dentro de un proceso estructurado que inicia con la solicitud de mediación, pasa por la audiencia con las partes involucradas, y culmina con la firma de un acta de mediación, en la cual se formaliza el acuerdo alcanzado. La mediación, en este sentido, es presentada a los usuarios como un proceso colaborativo, económico, voluntario y confidencial, que permite resolver conflictos sin necesidad de recurrir a un juicio.

El rol del mediador es altamente valorado por los usuarios. Su papel como tercero neutral permite facilitar el diálogo entre las partes y propiciar acuerdos mutuos, especialmente en temas sensibles como los conflictos familiares. Esto se encuentra respaldado por la Ley de Arbitraje y Mediación en su artículo 43, que legitima su actuación como figura imparcial y capacitada para guiar procesos de resolución pacífica de disputas.

En cuanto a la percepción sobre los beneficios de la mediación, los usuarios reconocen que es un proceso voluntario, ágil y efectivo, cuyo resultado, el acta de mediación, tiene valor legal equivalente a una sentencia judicial. Esta característica refuerza la confianza en el mecanismo, ya que permite resolver conflictos sin necesidad de entrar en procesos judiciales largos o costosos, ahorrando tiempo y dinero.

Respecto a los conflictos familiares más comunes, se identifican principalmente los relacionados con pensiones alimenticias, lo cual evidencia que estos centros son una vía fundamental para tratar temas críticos que afectan el bienestar de niñas, niños y adolescentes.

Sin embargo, también se reconoce una debilidad en cuanto al conocimiento de la población sobre la existencia y beneficios del servicio de mediación. A pesar de su eficacia, muchas personas aún no conocen esta alternativa. No obstante, quienes la descubren suelen valorar su carácter confidencial, colaborativo y pacífico, lo que resalta la necesidad de fortalecer la difusión y promoción de este mecanismo para incrementar su alcance e impacto.

Análisis Concluyente.

Los datos analizados permiten concluir que los centros de mediación del Consejo de la Judicatura cumplen un rol fundamental en la resolución de conflictos familiares, no solo por el volumen de casos que atienden, sino por la alta efectividad en la firma de acuerdos. Además, la variedad de temas tratados confirma su relevancia como una herramienta accesible, ágil y efectiva para resolver diferencias familiares, promoviendo el diálogo y evitando procesos judiciales prolongados y costosos.

El análisis demuestra que el centro de mediación del Consejo de la Judicatura aplica métodos legales, técnicos y sociales claramente definidos para atender los distintos temas de conflicto, en especial los de índole familiar. El papel del coordinador, el apoyo del programa “Promoción”, y la implementación de técnicas MAC, garantizan un proceso ordenado, accesible y centrado en la construcción de acuerdos. Esto confirma que la mediación no solo es una herramienta eficaz, sino también una estrategia institucional sólida para resolver conflictos de forma pacífica y justa.

La participación de los usuarios en los centros de mediación es clave para resolver conflictos familiares de forma efectiva y voluntaria ya que todo empieza por la predisposición de

los usuarios. El mediador cumple un rol central como facilitador neutral, y los beneficios del proceso son ampliamente reconocidos por quienes lo utilizan. No obstante, aún persiste un reto importante en términos de difusión y concienciación ciudadana, por lo que es fundamental continuar fortaleciendo campañas informativas para acercar estos servicios a más personas, promover la cultura de paz y prevenir que los conflictos familiares escalen a instancias judiciales innecesarias.

Limitaciones de la investigación

A lo largo del desarrollo de esta investigación se presentaron varias limitaciones que impactaron directamente en la recolección de información y en el cumplimiento del cronograma establecido. Una de las principales dificultades surgió durante la realización de entrevistas tanto a demandantes como a demandados en procesos de mediación familiar. Esto se debió, principalmente, al carácter confidencial de dichos procesos, lo cual impidió el acceso a documentos clave como las actas no acordadas y las actas de mutuo acuerdo. Esta restricción limitó el análisis detallado de ciertos casos y redujo la posibilidad de obtener información directa desde las fuentes oficiales del sistema de mediación.

Asimismo, se presentaron dificultades logísticas relacionadas con la disponibilidad de tiempo de los participantes. Muchos de ellos, por motivos laborales o personales, no pudieron acudir a las entrevistas en los horarios inicialmente programados, lo que obligó a extender el proceso más allá del tiempo previsto, generando retrasos considerables en el desarrollo del proyecto.

Por otro lado, el contexto social y de seguridad también representó un obstáculo importante. La ciudad atravesaba una etapa marcada por oleadas de violencia e inseguridad, lo cual generó desconfianza entre los posibles entrevistados. Debido al carácter sensible del tema tratado, los conflictos familiares y los procesos de mediación, varios usuarios se mostraron reacios a compartir sus experiencias con una persona externa, temiendo por su seguridad o simplemente prefiriendo resguardar su privacidad ante una situación emocionalmente delicada. Esto afectó la cantidad y profundidad de la información que se pudo recopilar directamente de los protagonistas del proceso de mediación.

A pesar de estas limitaciones, se procuró mantener el rigor ético y metodológico en todas las etapas del estudio, adaptando las estrategias de recolección de datos para garantizar el respeto hacia los participantes y la validez de los resultados obtenidos

Recomendaciones:

A partir del análisis realizado, se recomienda fortalecer las campañas de difusión sobre los servicios que brindan los centros de mediación del Consejo de la Judicatura. Es fundamental que la ciudadanía conozca esta alternativa como una vía eficaz, accesible y pacífica para resolver conflictos familiares, evitando así recurrir directamente a instancias judiciales. La promoción puede realizarse mediante medios de comunicación tradicionales, redes sociales, instituciones educativas y comunitarias, asegurando que el mensaje llegue a diversos sectores de la población.

Asimismo, es necesario garantizar una formación continua y especializada para los mediadores. Capacitar al personal en técnicas actualizadas, enfoques psicosociales y herramientas legales permitirá que los procesos de mediación se desarrollen con mayor

profesionalismo y sensibilidad, especialmente en casos de alta carga emocional. Esta preparación constante refuerza la confianza de los usuarios y asegura una atención de calidad.

Otro aspecto clave es ampliar el acceso geográfico a los servicios de mediación. La creación de sedes descentralizadas, el uso de centros móviles o la implementación de plataformas virtuales permitirían llegar a zonas rurales o de difícil acceso, reduciendo las barreras para quienes desean resolver sus conflictos mediante este mecanismo.

Finalmente, es importante establecer mecanismos de seguimiento a los acuerdos alcanzados. Evaluar su cumplimiento y sostenibilidad en el tiempo permitirá medir el impacto real de la mediación, identificar áreas de mejora y fortalecer la credibilidad del servicio como una estrategia efectiva para la resolución de conflictos familiares.

Referencias

Arboleda A. (2017). “Conciliación, mediación y emociones: Una mirada para la solución de los conflictos de familia”. Civilizar Ciencias Sociales y Humanas.

Civilizar vol.17 no.33 Bogotá Julio/dic. 2017.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-89532017000200081&script=sci_arttext

Benítez Pérez, M. E. (2017). La familia: Desde lo tradicional a lo discutible. *Revista Novedades en población*, 13(26), 58-68. <https://www.udocz.com/apuntes/888580/la-familia-desde-lo-tradicional-a-lo-discutible>

Cárdenas N, Solano V, Álvarez L, Coello M. (2021). La familia en Ecuador: Un enfoque desde lo jurídico. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA...* Santa Ana de Coro. Venezuela. Recuperado el 20 de octubre 2024. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7941184_

CÓDIGO CIVIL, Asamblea Nacional del Ecuador. Suplemento del registro oficial No. 46, 24 de junio 2005. Última reforma. Edición Constitucional del Registro Oficial 15, 14 de marzo de 2022

CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR 2008 Decreto Legislativo 0 Registro Oficial 449 de 20-oct-2008 Última modificación: 13-jul-2011

Cordero, K. (2024). Factores que inciden en la práctica de la conciliación en los procesos de divorcio en el estado de Tabasco. *Universidad Juárez Autónoma De Tabasco*. <https://ri.ujat.mx/handle/200.500.12107/4494>

Cornelio, E. (2019). Bases Fundamentales de la Cultura de Paz... *Universidad Juárez Autónoma De Tabasco*. <https://orcid.org/0000-0003-4801-3735>

Consejo de la Judicatura Manabí. (2024). Función Judicial.

<https://www.funcionjudicial.gob.ec/judicatura-de-manabi-se-acerca-a-la-comunidad-con-la-promocion-de-la-solucion-de-conflictos-a-traves-de-la-mediacion/>

Consejo de la Judicatura. (2025). Función Judicial. <https://www.funcionjudicial.gob.ec/centros-mediacion-aprobados/>

Cortez-Monroy F, Solar M. (2006). “Mediación familiar y conflicto: aspectos conceptuales”.

Pontificia Universidad Católica de Chile. Revista de Trabajo Social. Recuperado el 10 de octubre 2024. https://revistatrabajosocial.uc.cl/index.php/RTS/article/view/19207_

Espinoza E. (2023). “La enseñanza de las ciencias sociales mediante el método deductivo.” Revista

Mexicana de Investigación e Intervención Educativa, 2(2), 34-41. <https://pablolatapisarre.edu.mx/revista/index.php/rmiie/article/view/50/43>

Fernández P. (2018). “La importancia de la técnica de la entrevista en la investigación en comunicación y las Ciencias Sociales. Investigación documental. Ventajas y limitaciones”

Universidad Anáhuac México. <https://publicaciones.anahuac.mx/index.php/sintaxis/article/view/979/899>

Franco Castellanos, C., & Sandoval Salazar, R. T. (2021). Mediación Familiar en clave comparada:

Argentina y México. Revista Política, Globalidad Y Ciudadanía, 7(13), 150. <https://doi.org/10.29105/pgc7.13-6>

Guamán, G. D., & Gómez, Z. M. (2024). Trabajo Social y Exclusión. 2(3), pp. 10-50. doi: DOI

22222222

- Guzmán K, Bastidas B, Mendoza M (2019). Estudio del rol de los padres de familia en la vida emocional de los hijos. *Revista de Investigación Apuntes Universitarios*. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Recuperado 10 de octubre 2024. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7237417>
- García-Longoria Serrano, M. P., & Sánchez Urios, A. (2004). La mediación familiar como forma de respuesta a los conflictos familiares. *PORTULARIA* 4, 2004, [261-268], ISSN 1578-0236. © UNIVERSIDAD DE HUELVA
- Grubbs J. (2005). “El conflicto entre padres e hijos en la familia romana: la evidencia del Código de Justiniano” (Oxford, 2005; edición en línea, Oxford Academic). Recuperado el 10 de octubre 2024 en línea. <https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780199268412.003.04>
- Giménez C. (2019). “Teoría y práctica de la mediación intercultural: Diversidad, conflicto y resolución.
- Ilundain M y Tapia G. (2003). “Mediación y violencia familiar”
- Herrera, B. E. B., Vargas, Y. V. V., & Manzano, R. L. M. (2019). Análisis del ámbito de aplicación de los conflictos familiares y el proceso de mediación. *Uniandes Episteme*, 6, 641-648. Recuperado el 02 de octubre de 2024 <https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/1745/1354>
- Herszenbaun, M. (2022). Método analítico y la carencia de síntesis en “El conocer analítico” de la Ciencia de la lógica de Hegel. *Nuevo Itinerario*, 18(2), 92–102. <https://doi.org/10.30972/nvt.1826199>

Ley de Arbitraje y Mediación, Codificación 14, Registro Oficial 417 de 14-dic.-2006. Última modificación: 21-ago.-2018

<https://www.funcionjudicial.gob.ec/pdf/Ley%20de%20Arbitraje%20y%20Mediacion%20n.pdf>

López Clavo M. (2012). La mediación familiar como método alternativo de solución de conflictos familiares. Recuperado el 10 de octubre 2024 en línea https://www.eumed.net/rev/rccs/octubre/conflictos_familiares.html

Manganto J, Bartau I, Etxeberría J. (2003). La Participación de los Hijos en el Trabajo familiar. Revista de Investigación Educativa, 2003, Vol. 21, n.º 1, págs. 249-269* Dpto. de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación. Universidad del País Vasco. <https://revistas.um.es/rie/article/view/99201/94801>

Martínez Lluglla, E. (2022) El perfil profesional de la persona mediadora en la mediación familiar en el Ecuador. Pontificia Universidad Católica del Ecuador - 2022. Recuperado el 02 de octubre 2024.

Martínez Ortiz, A. F., & Barona Villafuerte, P. del C. (2023). La mediación como requisito previo para descongestionar a la justicia ordinaria en temas de familia. Revista Lex, 6 (19), 38-54. Recuperado el 10 de septiembre de 2024. <https://doi.org/10.33996/revistalex.v6i19.145>

Revista de Manabí. (2021). “Hace 24 años nació el Sistema Nacional de Mediación del Ecuador”. Recuperado el 10 de octubre 2024 en línea. <https://revistademanabi.com/2021/09/03/hace-24-anos-nacio-el-sistema-nacional-de-mediacion-del-ecuador/>

- Romero F. La mediación familiar. Un ejemplo de aplicación práctica: la comunicación a los hijos de la separación de los padres. El papel del mediador. Pág. 32
https://www.observatoriodelainfancia.es/ficherosoia/documentos/2225_d_LA_MEDIACION_FAMILIAR.pdf. Recuperado del 28 de Julio de 2025
- Rondón L. M; Munuera María del Pilar. Mediación familiar: un espacio de intervención para trabajadores sociales. Trabajo Social N.º 11, 2009, ISSN 0123-4986, Bogotá pág. 35.
<https://www.redalyc.org/pdf/6844/684473119003.pdf>. Recuperado el 28 de julio del 2025.
- Paoli A. (2012). “Husserl y la fenomenología trascendental: Perspectivas del sujeto en las ciencias del siglo xx” Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Xochimilco.
<https://reencuentro.xoc.uam.mx/index.php/reencuentro/article/view/812/812>
- Paredes Baltazar, S. G. (2023). La mediación familiar como herramienta para la solución pacífica y protectora de las emociones. MSC Métodos De Solución De Conflictos, 3(4), 33–54.
<https://doi.org/10.29105/msc3.4-40>
- Saguar B, Nevado G. (2011). “Reflexión. Mediación: Toma de Decisiones ante Cambios Familiares”. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid España vol. 21, 2011, pp. 115-123. Anuario de Psicología Jurídica. Recuperado el 10 de octubre de 2024.
- Salem P, Mayer B. (2024). “Mediación familiar”. Family Dispute Resolution: Process and Practice (Oxford Academic, 23 de mayo de 2024). Recuperado el 10 de octubre de 2024 en línea.
<https://academic.oup.com/book/56402/chapter-abstract/448376693?redirectedFrom=fulltext>

Sánchez, G., Aguirre, M., Solano, N. y Viveros, E. (2015). Sobre la dinámica familiar. Revisión documental. *Cultura Educación y Sociedad* 6(2), p8 y p10. Recuperado el 10 de octubre 2024.

Solorzano Soto, R. (2022). La triangulación metodológica como herramienta para el análisis de las estrategias de comunicación en las webs universitarias latinoamericanas. *Comunicación & Métodos*, 4(2), 55-67. <https://doi.org/10.35951/v4i2.16>

Trigueros M, Escandón C. (2008). Los conceptos relevantes en el aprendizaje de la graficación. Un análisis a través de la estadística implicativa. *RMIE*, ENERO-MARZO 2008, VOL. 13, NÚM. 36, PP. 59-85. <https://www.scielo.org.mx/pdf/rmie/v13n36/v13n36a4.pdf>

Zambrano Lucas, J. P. (2024). Las dinámicas familiares y su incidencia en la violencia de género en el barrio las Cumbres del cantón Manta, año 2024. (Tesis de Pregrado). Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Manta, Ecuador. <https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/6194/1/ULEAM-TS-0181.pdf>

Anexos

Anexo 1. Solicitud para audiencia de mediación

La Mediación es un servicio del Consejo de la Judicatura rápido y efectivo, accesible a todas las personas y que permite la construcción de acuerdos de beneficio mutuo con mayor agilidad y con la misma validez que la sentencia de un juez o jueza, pero sin necesidad de iniciar un juicio.

Ciudad: _____ Fecha: _____ Expediente No. _____

Yo, _____, solicito una mediación con el/la señor/a _____, con la finalidad de llegar a un acuerdo en: *(breve determinación del conflicto)*:

Materia: Familia Civil Inquilinato Laboral
Convivencia Social o vecinal Consumidores y usuarios

Por lo que a continuación detallo los siguientes datos:

SOLICITANTE:

P. Natural- Nombres y Apellidos Completos:		
P. Jurídica – Nombre Empresa:		
Representante Legal:		
Nacionalidad:		
Género:	Masculino <input type="checkbox"/>	Femenino <input type="checkbox"/>
Grupo Étnico:	Afro <input type="checkbox"/>	Mestizo <input type="checkbox"/> Blanco <input type="checkbox"/>
	Indígena <input type="checkbox"/>	Montubio <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>
Grupo de Atención Prioritaria:	Adulto Mayor <input type="checkbox"/>	Capacidades Especiales <input type="checkbox"/>
	Mujer Embarazada <input type="checkbox"/>	Niño, niña, adolescente <input type="checkbox"/>
	PPL <input type="checkbox"/>	Otros <input type="checkbox"/>
No. de cédula / pasaporte:		
Dirección domiciliaria:		
Parroquia:		
Teléfonos:	Domicilio:	Celular:
Correo electrónico:		
Nombre del abogado: (de existir)		
Teléfonos:	Oficina:	Celular:
Casilla Judicial / Electrónica:		
CUANTIA (en caso que aplique):		

Anexo 2. Entrevista al profesional de Derecho en casos de Mediación de Conflictos

Nombre del entrevistado: Ab. Livintong

Fecha que se realizó la entrevista: 01/05/2025

Estudiante entrevistador: Paco Delgado Venegas

Objetivo 1. Identificar los problemas familiares que se resuelven dentro de los centros de mediación.

1. En centro de mediación del consejo de la judicatura en el periodo 2024-2025.

¿Cuántos casos de conflictos familiares ha recibido aproximadamente en este periodo?

En Manabí se han registrado 3537 casos a lo largo del año 2024, a partir de enero hasta marzo del año 2025, van 699 casos registrados.

Análisis: En la gráfica de la pregunta número uno, nos indica que los casos presentados en el periodo 2024 representa el 83%, mientras que de enero a marzo de 2025 se refleja el 17% restante.

2. ¿Qué tipos de casos se resuelven en este centro de mediación?

Pensiones alimenticias, reconciliaciones, cobro de deudas, incumplimiento de contratos, demarcación de linderos, liquidación de haberes, jubilaciones patronales, asuntos de convivencia social y vecinal, inquilinato, derecho de los consumidores y usuarios, entre otros.

Análisis: la respuesta de la pregunta dos nos indica la variedad de casos que el consejo de la judicatura suele atender, de los cuales nos centramos exclusivamente de los casos familiares.

3. De los casos recibidos, ¿cuántos han sido archivados?

Han sido archivados 847 casos.

4. De los casos, ¿cuántos han llegado a firmar el acta de mediación?

En el año 2024 se han firmado actas de 2690 casos, dando un porcentaje de efectividad del 76%

Análisis: solo rigiéndose al año 2024, y junto con la pregunta tres, la pregunta cuatro nos demuestra que, según los casos recibidos de conflictos familiares, siendo 2690 los resueltos y 847 los archivados, vemos que son más las actas firmadas que los casos sin resolver... dando una efectividad del 76% en ese año.

Una vez contestadas estas preguntas podemos concluir que los centros de mediación del Consejo de la Judicatura cumplen un rol fundamental en la resolución de conflictos familiares, no solo por el volumen de casos que atienden, sino por la alta efectividad en la firma de acuerdos. Además, la variedad de temas tratados confirma su relevancia como una herramienta accesible, ágil y efectiva para resolver diferencias familiares, promoviendo el diálogo y evitando procesos judiciales prolongados y costosos.

Objetivo 2. Indicar los temas y métodos empleados en la resolución de conflictos.

5. En su desempeño como coordinador del centro de mediación del consejo de la judicatura. ¿cuál es el papel que cumple en su cargo?

El rol o el papel que cumple es de coordinar los procesos de mediación en el establecimiento, despacha las solicitudes, realiza audiencias, transcribe la información obtenida, y posibilita los acuerdos.

Análisis: Conforme la normativa legal emitida en el año 2006 y conforme a las atribuciones que señala el art. 43 de la Ley de Arbitraje y Mediación, el mediador cumple con las funciones que la ley manda, misma que como servidor publica efectiviza su labor de manera oportuna y ágil.

6. De los casos atendidos en el centro de mediación del consejo de la judicatura ¿han sido solicitados por?

El consejo de la judicatura trabaja con un programa llamado “promoción” la cual está abierta a la ciudadanía, grupos prioritarios y organizaciones destinadas al público general. Este programa “promoción” funciona como una red de apoyo, donde se incluyen abogados, y se trabaja de manera directa con los usuarios.

Análisis: Esta red de apoyo fue creada por la dirección provincial del Consejo de la Judicatura, tiene como fin robustecer el sistema de justicia mediante el trabajo coordinado entre instituciones, la formación continua de sus actores y una mayor vinculación con la comunidad.

7. ¿Cuáles son las alternativas de solución que usted ha empleado en conflictos familiares?

Dentro de los métodos que utilizan están las técnicas MAC (Mediación, Arbitraje, Conciliación) que son los métodos alternativos a la solución de conflictos, primero se explica cuáles son los beneficios de la mediación, donde se llega a un principio de acuerdo con las partes para luego pasar a la audiencia.

Análisis: Dentro de las alternativas de solución de conflictos, las técnicas MAC, son el proceso para seguir para llegar a un acuerdo en la audiencia.

8. ¿Cuál es el proceso para realizar una mediación?

Presentar la solicitud de mediación con los datos personales y los de la persona con quien se desea dialogar, acudir a la audiencia de mediación y lograr un acuerdo a través del diálogo, y por último firmar el acta de mediación y cumplir con lo acordado.

Estas respuestas demuestran que el centro de mediación del Consejo de la Judicatura aplica métodos legales, técnicos y sociales claramente definidos para atender los distintos temas de conflicto, en especial los de índole familiar. El papel del coordinador, el apoyo del programa “Promoción”, y la implementación de técnicas MAC, garantizan un proceso ordenado, accesible y centrado en la construcción de acuerdos. Esto confirma que la mediación no solo es una herramienta eficaz, sino también una estrategia institucional sólida para resolver conflictos de forma pacífica y justa.

Objetivo 3: Conocer la participación del usuario en los Centros de Mediación resolver conflictos familiares.

9. ¿Considera usted que el rol del mediador es importante para llegar a acuerdos mutuos en casos familiares?

Claro que sí, porque siempre tiene que haber una persona neutral, quien hace ver a las partes los beneficios de la resolución por medio de la mediación.

Análisis: conforme a la Ley del Arbitraje y Mediación, en el art. 43 el tercer neutral funciona como un asistente, con el cual se busca llegar a un acuerdo mutuo y por su propia voluntad, sin necesidad de ir a juicio, y que resuelva el conflicto de forma definitiva.

10. ¿Cuáles son los beneficios de la mediación en el consejo de la judicatura?

Proceso voluntario, ágil y efectivo, el acta de mediación tiene la misma validez que una sentencia judicial, se ahorra tiempo y dinero.

Análisis: En esta pregunta número 10 podemos notar los grandes beneficios que aportan la mediación a los conflictos familiares y en general.

11. ¿Cuáles son los conflictos familiares más frecuentes que llegan a los centros de mediación?

Las que más se suelen atender son las pensiones alimenticias.

Análisis: aquí podemos ver que entre todos los conflictos familiares existentes, los más atendidos son los de pensiones alimenticias.

12. ¿Qué tan informada cree que está la población sobre la existencia y beneficios de la mediación familiar?

Muchas personas aún no conocen la mediación como alternativa a los procesos judiciales, pero al comprenderla, valoran su enfoque confidencial y colaborativo. Es fundamental seguir promoviéndola para fortalecer la cultura de paz y la convivencia familiar.

Análisis: Podemos notar que hay una falta de conocimiento de esta herramienta, pero una vez conocida, uno se puede beneficiar de la confidencialidad y la colaboración de los profesionales.

La participación de los usuarios en los centros de mediación es clave para resolver conflictos familiares de forma efectiva y voluntaria ya que todo empieza por la predisposición de los usuarios. El mediador cumple un rol central como facilitador neutral, y los beneficios del proceso son ampliamente reconocidos por quienes lo utilizan. No obstante, aún persiste un reto importante en términos de difusión y concientización ciudadana, por lo que es fundamental continuar fortaleciendo campañas informativas para acercar estos servicios a más personas, promover la cultura de paz y prevenir que los conflictos familiares escalen a instancias judiciales innecesarias.

Anexo 3. Entrevista Usuarios 1

Entrevista a los usuarios de mediación en conflictos familiares

Los nombres de los entrevistados son confidenciales, así como algunos elementos que el solicitante o solicitado ha guardado el derecho a su privacidad. Por lo que en esta investigación no se darán a conocer la identificación de los entrevistados y sus historias dentro de los conflictos familiares.

Entrevistados #1.

Nombre del entrevistado: Se guarda el derecho a no exponer su vida personal

Nombre del entrevistador: Paco Enrique Delgado Venegas

CONFLICTO FAMILIAR.

La usuaria empieza con diferencias que tenía con su pareja que acababan en fuertes discusiones, me comentó fuera de la entrevista que ellos tenían conocimiento de la terapia de parejas, pero no conocían donde podrían acudir para recibir una. Hasta que, como lo dijo en la

entrevista, una persona allegada a ellos les recomendó acudir al Consejo de la Judicatura a preguntar si los podían ayudar con el caso, ya que ellos no contemplaban una ruptura.

Objetivo 1. Identificar los problemas familiares que se resuelven dentro de los centros de mediación.

1. Usted hizo la invitación ¿cuál es el problema por tratar en este centro de mediación?

Fue una Reconciliación con acompañamiento profesional si mal no recuerdo.

Análisis: una reconciliación con acompañamiento profesional es un servicio de tantos que ofrece la mediación, y sucede cuando dos personas, en este caso una pareja en unión de hecho, intentan resolver sus diferencias y volver a llevarse bien, con la ayuda de un profesional capacitado.

2. ¿Cuál ha sido hasta ahora la forma en que se ha intentado resolver el conflicto?

Básicamente el dialogo, escuchar activamente lo que la otra persona tiene que decir u opinar, dejar a un lado el ego.

Análisis: aquí nos indica que se ha intentado resolver el conflicto de manera madura, empática y responsable, usando herramientas como la comunicación honesta, la comprensión y la humildad.

3. ¿Qué tipo de relación tiene ahora con la persona involucrada?

Seguimos siendo pareja, con altas y bajas, pero saliendo a delante juntos.

Análisis: esta respuesta nos muestra una relación estable, pero en proceso, donde hay conciencia de los retos, pero también un compromiso emocional por seguir adelante. Se destacan elementos positivos como la perseverancia, la unión y la capacidad de enfrentar las dificultades en pareja.

4. ¿Hay otros miembros de la familia que estén directa o indirectamente involucrados?

No, es un asunto privado entre los dos... casi nadie sabe lo ocurrido

Análisis: se evita involucrar a terceros para mantener el respeto y la privacidad.

Este caso evidencia cómo los centros de mediación no solo resuelven conflictos legales o económicos, sino también situaciones emocionales complejas dentro del núcleo familiar, como lo son los conflictos de pareja. La experiencia relatada demuestra que, con el acompañamiento profesional adecuado y el compromiso de las partes, es posible sanar heridas, fortalecer vínculos y construir soluciones conjuntas. Así, la mediación se posiciona como una herramienta efectiva, humana y confidencial para abordar problemas familiares con sensibilidad y respeto

Objetivo 2. Indicar los temas y métodos empleados en la resolución de conflictos.

5. ¿Cómo supo usted del centro de mediación?

Una persona cercana me comentó que en el consejo de la judicatura podían ayudar con problemas familiares, y pues porque no intentarlo.

Análisis: esta respuesta sugiere que aún falta mayor difusión institucional sobre estos servicios. Además, se percibe una actitud flexible y receptiva hacia nuevas formas de resolver conflictos.

6. ¿Cuáles son los principales asuntos que desea abordar en esta mediación?

Tal vez lograr conseguir una mejor convivencia, porque ambos queremos estar juntos, ciertas situaciones a veces se salen de control

Análisis: aquí podemos notar que se muestra una intención clara de mejorar la relación, con voluntad conjunta para seguir juntos y con la conciencia de que hay problemas que requieren ayuda externa para manejarse mejor.

7. ¿Qué temas considera más difíciles por resolver en este conflicto?

Puede ser el entendimiento o la comunicación.

Análisis: La respuesta señala que los problemas en la relación están en cómo se comunican y se entienden, que son aspectos fundamentales para resolver conflictos.

8. ¿Qué estrategias cree que pueden llegar a ayudar a mejorar la comunicación?

Las que nos recomendaron y hemos estado aplicando.

Análisis: la respuesta muestra una actitud comprometida y abierta al cambio, lo cual es muy valioso.

Este caso evidencia que la mediación no solo trata asuntos legales o materiales, sino que también aborda temas emocionales profundos como la comunicación, la convivencia y el entendimiento en la pareja. La voluntad de las partes, el acompañamiento profesional y la aplicación de estrategias concretas demuestran que los métodos empleados en la mediación son

efectivos y adaptables a las necesidades reales de las familias. No obstante, es importante seguir fortaleciendo la difusión de estos servicios para que más personas puedan beneficiarse de ellos y evitar que los conflictos escalen.

Objetivo 3. Conocer la participación del usuario en los Centros de Mediación como facilitadores en resolver conflictos familiares.

9. ¿Considera usted que la mediación es un medio eficaz para la resolución de conflictos?

Si, de muchísima ayuda.

Análisis: La respuesta refleja una alta satisfacción con la mediación, lo cual es muy valioso.

10. ¿Cree que la mediación es una opción accesible y útil para resolver conflictos familiares?

Definitivamente, si ambas partes quieren, pueden tener un dialogo muy fluido y amigable, como en nuestro caso.

Análisis: La respuesta expresa una opinión muy positiva y basada en la experiencia propia, destacando que la mediación sí funciona, siempre que exista voluntad de ambas partes.

11. ¿Considera que las instituciones públicas promueven lo suficiente el uso de la mediación?

Tal vez deberían hacerlo un poco más, ya que no mucha gente sabe dónde acudir en ciertas situaciones o piensan que esas situaciones son normales y dejarlas ahí sin mas.

Análisis: plantea una crítica valiosa y realista: las instituciones públicas no están promoviendo lo suficiente la mediación, y eso genera desconocimiento o resignación en la población.

12. ¿Recomendaría este servicio a otras personas con problemas familiares? ¿qué mejoraría en el proceso?

Claro que sí, a mí me ayudó mucho en mi relación. Tal vez la manera de llegar a la gente.

Análisis: la respuesta muestra una experiencia positiva con la mediación y una actitud solidaria al recomendarla a otras personas. Además, ofrece una crítica constructiva que apunta a mejorar la comunicación entre las instituciones y la ciudadanía, para que más personas puedan beneficiarse del servicio.

Este análisis confirma que la participación del usuario es fundamental en los procesos de mediación, y que cuando hay disposición y compromiso, los resultados pueden ser profundamente transformadores. La mediación es vista como una herramienta eficaz, accesible y útil para resolver conflictos familiares, siempre y cuando ambas partes estén dispuestas a dialogar con honestidad.

No obstante, también queda en evidencia la urgencia de fortalecer la promoción institucional de estos servicios, para que más familias puedan conocer esta alternativa, evitar el desgaste emocional y judicial, y encontrar soluciones constructivas con el apoyo profesional necesario.

Entrevistado #2: Solicitante.

Nombre del entrevistado: Se guarda el derecho a no exponer su vida personal

Nombre del entrevistador: Paco Enrique Delgado Venegas

CONFLICTO FAMILIAR

Este caso es sobre una pareja de padres divorciados, cuentan que además de todos los problemas que conllevaba el divorcio, tuvieron discusiones acaloradas acerca de la custodia de las niñas, sin embargo, estos conflictos, sumados al desgaste emocional que tiene un divorcio, estaban dañando la relación de ambos con las niñas, es por eso que decidieron acudir a una mediación para resolver el conflicto y evitar juicios aún más desgastantes.

Objetivo 1. Identificar los problemas familiares que se resuelven dentro de los centros de mediación.

1. Usted hizo la invitación ¿cuál es el problema por tratar en este centro de mediación?

Fue por la custodia de mis hijas.

Análisis: La respuesta evidencia un conflicto delicado pero legítimo para ser tratado en mediación, y refleja una actitud responsable y proactiva al buscar una solución dialogada por el bien de las hijas.

2. ¿Cuál ha sido hasta ahora la forma en que se ha intentado resolver el conflicto?

Primero se conversó sobre la situación, para tratar de llevar la situación de la mejor forma posible... y dejar establecido quien se haría cargo de las niñas.

Análisis: La respuesta refleja una intención inicial de diálogo y cooperación, especialmente orientada al bienestar de las hijas.

3. ¿Qué tipo de relación tiene ahora con la persona involucrada?

Tenemos una relación cordial y una buena comunicación.

Análisis: La respuesta refleja una relación estable y respetuosa con la otra parte, lo que crea un entorno favorable para dialogar, negociar y tomar decisiones en beneficio de las niñas.

4. ¿Hay otros miembros de la familia que estén directa o indirectamente involucrados?

Sí, una tía me recomendó la mediación para agilizar el asunto del juicio y demás.

Análisis: La respuesta muestra que, aunque el conflicto es entre dos personas, hay apoyo familiar en la búsqueda de soluciones, lo cual puede ser muy positivo. La tía actúa como una figura de guía y motivación, lo que ayuda a encaminar el proceso hacia la mediación en vez de un juicio largo y desgastante.

Este análisis evidencia que los problemas relacionados con la custodia de los hijos son atendidos adecuadamente en los centros de mediación, donde se privilegia el diálogo, la corresponsabilidad parental y el bienestar de los menores. La mediación ofrece un espacio seguro y profesional para llegar a acuerdos de forma rápida y sin confrontaciones judiciales, siempre que exista voluntad de las partes. Además, el involucramiento positivo de familiares externos, como en este caso la tía, demuestra que la mediación también puede verse fortalecida por el entorno familiar, facilitando el acceso y el proceso mismo.

Objetivo 2. Indicar los temas y métodos empleados en la resolución de conflictos.

5. ¿Cómo supo usted del centro de mediación?

Como le dije una tía, ella sabía del tema y me lo recomendó.

Análisis: La respuesta muestra que el conocimiento sobre el centro de mediación llegó por una fuente confiable del entorno familiar, lo que permitió a la persona acceder a una herramienta útil.

6. ¿Cuáles son los principales asuntos que desea abordar en esta mediación?

Pues la custodia de mis hijas, los horarios de visita, las responsabilidades del padre, ese tipo de cosas.

Análisis: La respuesta muestra que la persona tiene una idea clara de los temas que necesitan ser tratados en la mediación, todos ellos enfocados en asegurar un cuidado adecuado y un ambiente estable para las hijas.

7. ¿Qué temas considera más difíciles por resolver en este conflicto?

Puede ser la aceptación del compromiso que ambos padres debemos de cumplir.

Análisis: La respuesta refleja que el mayor desafío es lograr que ambos padres asuman y respeten sus responsabilidades de manera equitativa y comprometida. Este es un punto crucial para que la mediación tenga éxito y se garantice el bienestar de las niñas.

8. ¿Qué estrategias cree que pueden llegar a ayudar a mejorar la comunicación?

Pues ahora que todo está más calmado, la comunicación es más fluida.. ambos sabemos nuestros roles y nuestras responsabilidades... mientras todo eso se cumpla, todo esta perfecto.

Análisis: La respuesta señala que un ambiente calmado y la claridad en las responsabilidades son estrategias clave para mejorar la comunicación.

Este análisis reafirma que la mediación familiar es un espacio ideal para abordar temas como la custodia, visitas y corresponsabilidad parental. El proceso permite a las partes dialogar en un entorno controlado, emocionalmente más calmado y con el acompañamiento de un profesional neutral. Además, se evidencia que la claridad en las responsabilidades, el compromiso mutuo y la buena comunicación posterior son factores clave para el éxito de la mediación. No obstante, también se subraya la importancia de aumentar la difusión institucional del servicio para que más familias accedan a esta herramienta sin depender únicamente de recomendaciones personales.

Objetivo 3. Conocer la participación del usuario en los Centros de Mediación como facilitadores en resolver conflictos familiares.

9. ¿Considera usted que la mediación es un medio eficaz para la resolución de conflictos?

Claro, de mucha ayuda para resolver este tipo de problemas.

Análisis: La respuesta muestra una opinión positiva hacia la mediación, destacando su utilidad para resolver conflictos.

10. ¿Cree que la mediación es una opción accesible y útil para resolver conflictos familiares?

Claro, siempre y cuando ambas partes colaboren y estén de acuerdo de que se pueda realizar.

Análisis: La respuesta ofrece una visión equilibrada y realista sobre la mediación, señalando que es efectiva siempre que haya voluntad y colaboración de las partes involucradas.

11. ¿Considera que las instituciones públicas promueven lo suficiente el uso de la mediación?

En mi caso yo creería que no porque no tenía el conocimiento hasta que mi tía me lo hizo ver.

Análisis: La respuesta destaca una carencia en la difusión de la mediación por parte de las instituciones públicas, lo que limita que más personas conozcan y accedan a este servicio.

12. ¿Recomendaría este servicio a otras personas con problemas familiares? ¿qué mejoraría en el proceso?

Claro que sí, se deja establecido el rol de cada padre y las responsabilidades que debe cumplir. Y pues hasta el momento no cambiaría el proceso, no tengo ninguna observación.

Análisis: La respuesta refleja una experiencia positiva y confiable con el servicio de mediación, que cumple con su objetivo de facilitar acuerdos claros y responsables.

Teniendo en cuenta estas respuestas, podemos concluir que la participación del usuario en este caso evidencia que cuando la mediación se aplica correctamente, no solo soluciona conflictos inmediatos, sino que también previene futuros desacuerdos al dejar claros los compromisos de cada parte. Se trata, en definitiva, de un mecanismo que fortalece los vínculos familiares, reduce la confrontación legal y promueve el bienestar de los hijos

Entrevistado #3: Solicitante.

Nombre del entrevistado: Se guarda el derecho a no exponer su vida personal

Nombre del entrevistador: Paco Enrique Delgado Venegas

HISTORIA DEL CONFLICTO FAMILIAR

Este caso sucede por un malentendido, donde la ex pareja de la entrevistada no estaba cumpliendo con sus responsabilidades como padre, fue entonces cuando la solicitante pensó en poner una demanda, pero sabiendo como son los procesos de tardados y conflictivos, optó por la mediación como solución para este desencuentro.

Objetivo 1. Identificar los problemas familiares que se resuelven dentro de los centros de mediación.

1. Usted hizo la invitación ¿cuál es el problema por tratar en este centro de mediación?

El conflicto fue por la manutención de mi hijo.

Análisis: La respuesta es clara, el conflicto gira en torno a la responsabilidad económica del padre o la madre sobre su hijo. Es un tema delicado que necesita acuerdos justos, y acudir a mediación demuestra una actitud responsable y colaborativa.

2. ¿Cuál ha sido hasta ahora la forma en que se ha intentado resolver el conflicto?

Pues en principio yo había tenía pensado poner una demanda, pero aquello llevaba mucho tiempo y la verdad yo no quería perjudicar al padre de mis hijos, así que surgió esta idea de la mediación, y pues accedió y la verdad nos ha ayudado bastante con el problema... ya que logramos llegar a un acuerdo.

Análisis: La respuesta muestra cómo una persona puede pasar de un proceso judicial lento y potencialmente conflictivo a una alternativa más pacífica, rápida y beneficiosa como la mediación. Además, evidencia una voluntad de diálogo y de proteger la relación familiar.

3. ¿Qué tipo de relación tiene ahora con la persona involucrada?

Actualmente tenemos una relación amistosa.

Análisis: La respuesta muestra que la mediación ha tenido un efecto positivo no solo en el aspecto legal o práctico, sino también en la relación interpersonal entre las partes. Mantener una relación amistosa después de un conflicto familiar es una señal clara de éxito en el proceso de mediación

4. ¿hay otros miembros de la familia que estén directa o indirectamente involucrados?

No, esto fue algo que manejamos en privado.

Análisis: Esta respuesta resalta que el conflicto se trató con discreción y responsabilidad directa, sin interferencias externas. Eso puede considerarse positivo, ya que evita la polarización familiar y permite que las partes resuelvan sus diferencias con mayor enfoque y autonomía.

Contemplando estas respuestas podemos notar que la mediación es altamente eficaz para abordar conflictos de manutención y custodia, ofreciendo un camino alternativo a los juicios, más humano y orientado al acuerdo. En este caso, la mediación no solo permitió llegar a una solución concreta, sino que restauró la relación entre los padres en beneficio del hijo, que es el centro del conflicto y también el principal beneficiado.

Objetivo 2. Indicar los temas y métodos empleados en la resolución de conflictos.**5. ¿Cómo supo usted del centro de mediación?**

Mi abogado me lo recomendó, como le dije no quería llevar este asunto a un juicio o algo así, y pues esto nos resultó mejor.

Análisis: La respuesta muestra que el proceso de mediación fue una alternativa elegida conscientemente, orientada a evitar el juicio y sus posibles consecuencias negativas. Además, refleja una experiencia satisfactoria con este mecanismo, gracias a la recomendación profesional recibida.

6. ¿Cuáles son los principales asuntos que desea abordar en esta mediación?

Pues desde que nos divorciamos, mi exesoso dejó de aportar a los niños con lo acordado, poniendo excusas y pues ya llegamos a un punto insostenible... así que luego de consultarlo con mi abogado lo cité para llegar a un acuerdo con sus responsabilidades, entonces eso.

Análisis: La respuesta muestra a una persona que identifica un problema serio relacionado con la crianza y manutención, y que busca una solución formal, pero sin escalar el conflicto a juicio, demostrando madurez y enfoque en el bienestar de los hijos.

7. ¿Qué temas considera más difíciles por resolver en este conflicto?

Tal vez la comunicación, o las responsabilidades de cada uno.

Análisis: La respuesta revela que las dificultades no son únicamente económicas o legales, sino también personales y emocionales, especialmente en cómo se relacionan y asumen sus roles como padres separados.

8. ¿Qué estrategias cree que pueden llegar a ayudar a mejorar la comunicación?

Pues creo que tener un poco de más de paciencia o confianza. es decir, estamos hablando de las necesidades de nuestros hijos y eso debe ser lo más importante.

Análisis: La respuesta refleja una comprensión madura del conflicto: sabe que mejorar la comunicación requiere disposición emocional, y que el centro de la conversación deben ser los hijos.

El caso demuestra que la mediación no solo se trata de resolver temas legales o económicos, sino de reparar o mejorar dinámicas interpersonales que afectan directamente a los hijos. También destaca cómo la orientación profesional adecuada puede derivar en procesos de mediación exitosos, evitando juicios desgastantes.

Este análisis confirma que los métodos empleados en la mediación, diálogo asistido, clarificación de roles y enfoque en el bienestar común, permiten abordar asuntos complejos como la manutención y la corresponsabilidad, de una forma menos confrontativa y más humana.

Objetivo 3. Conocer la participación del usuario en los Centros de Mediación como facilitadores en resolver conflictos familiares.

9. ¿Considera usted que la mediación es un medio eficaz para la resolución de conflictos?

Pues sí, nos ahorró muchos problemas.

Análisis: La respuesta expresa una experiencia favorable y concreta con el proceso de mediación.

10. ¿Cree que la mediación es una opción accesible y útil para resolver conflictos familiares?

Yo creo que sí, a nosotros nos ayudó con esta disputa que teníamos.

Análisis: La persona confirma el valor de la mediación desde su experiencia directa, destacando su utilidad práctica.

11. ¿Considera que las instituciones públicas promueven lo suficiente el uso de la mediación?

La verdad, siento que las instituciones públicas no promueven lo suficiente la mediación. Yo misma no sabía que existía esta opción hasta que en el abogado me habló de ella. Creo que, si se informara más, muchas familias podrían evitarse tanto desgaste emocional y económico.

Análisis: La respuesta revela una deficiencia importante en la promoción institucional de la mediación, que afecta la accesibilidad y el uso del servicio. Además, destaca el valor que la mediación puede tener para evitar conflictos prolongados y costosos, tanto a nivel emocional como económico.

12. ¿Recomendaría este servicio a otras personas con problemas familiares? ¿qué mejoraría en el proceso?

Sí lo recomendaría, porque me ayudó a comunicarme mejor con el padre de mi hijo y llegar a acuerdos sin pelearnos. Mejoraría tal vez la rapidez del proceso y ofrecer más apoyo emocional, ya que uno llega con mucha carga. En general, fue una experiencia positiva.

Análisis: La respuesta muestra que la mediación fue útil y eficaz para resolver el conflicto familiar, especialmente en la comunicación y la negociación. Sin embargo, también destaca áreas

de mejora, como la rapidez del proceso y el acompañamiento emocional, que podrían fortalecer aún más el servicio y beneficiar a quienes lo utilizan.

La participación en el Centro de Mediación fue efectiva y satisfactoria, cumpliendo con su rol como facilitador en la resolución de conflictos familiares. A pesar de sus beneficios, la falta de promoción institucional sigue siendo una barrera importante. Asimismo, reforzar el apoyo emocional y optimizar los tiempos del proceso son puntos de mejora que podrían aumentar el impacto positivo del servicio.

Este caso refuerza la importancia de seguir fortaleciendo la mediación como política pública accesible, humana y resolutive, especialmente en contextos donde los vínculos familiares necesitan ser protegidos y reconstruidos.

Entrevistado #4: Solicitado

Nombre del entrevistado: Se guarda el derecho a no exponer su vida personal

Nombre del entrevistador: Paco Enrique Delgado Venegas

HISTORIA DEL CONFLICTO FAMILIAR

La historia que nos cuenta el usuario empieza con diferencias que tenía con su pareja que acababan en fuertes discusiones, durante la entrevista mencionó que ellos tenían conocimiento de la terapia de parejas, pero no conocían donde podrían acudir para recibir una. Hasta que, su pareja, instada por una persona allegada a ellos, le recomendó acudir al Consejo de la Judicatura a preguntar si los podían ayudar con el caso, ya que ellos no contemplaban una ruptura.

Objetivo 1. Identificar los problemas familiares que se resuelven dentro de los centros de mediación.

1. ¿Debido a que usted fue invitado a esta mediación?

A reconciliación con acompañamiento profesional

Análisis: Mismo procedimiento que en la entrevista #2; este procedimiento sucede cuando dos personas, en este caso una pareja en unión de hecho, intentan resolver sus diferencias y volver a llevarse bien, con la ayuda de un profesional capacitado.

2. ¿Está de acuerdo con participar en este proceso de mediación? ¿Por qué?

Si, porque mi pareja me sugirió intentarlo, ya que tengamos muchos problemas, sin embargo, no queríamos separarnos.

Análisis: La respuesta refleja una voluntad de trabajar en la relación a pesar de las dificultades, motivada por la sugerencia de la pareja y el objetivo común de evitar la separación. Esto crea una base positiva para que la mediación pueda ser efectiva.

3. ¿Cómo percibe usted el conflicto planteado por la otra parte?

Pues creo que ambos teníamos razones válidas para enojarnos en primero lugar, sin embargo, al escuchar atentamente la opinión de un tercero imparcial, puede que haya influido en nuestra forma de ver estos conflictos.

Análisis: Esta respuesta refleja una evolución positiva en la percepción del conflicto, pasando del enojo inicial a una mirada más reflexiva y comprensiva gracias a la intervención neutral del proceso de mediación.

4. ¿Qué impacto ha tenido este conflicto en su vida familiar?

Pues no lo veo como algo negativo ya que a partir de estos conflictos que tuvimos, supimos cómo salir adelante y crecer como pareja... con algo de ayuda, claro.

Análisis: La respuesta refleja una visión constructiva del conflicto, en la que se reconoce que, pese a las dificultades, estas situaciones permitieron fortalecer la relación familiar. También evidencia que el acompañamiento profesional jugó un papel clave en la mejora de la situación.

Este caso demuestra que los Centros de Mediación no solo sirven para resolver conflictos legales o familiares formales, sino que también pueden ser espacios de reconciliación y fortalecimiento de vínculos. El testimonio evidencia que, cuando hay voluntad de ambas partes, y con la guía adecuada, incluso los conflictos pueden convertirse en oportunidades para crecer como pareja.

Objetivo 2. Indicar los temas y métodos empleados en la resolución de conflictos.

5. ¿Cuántas solicitudes de asistencia usted recibió? Teniendo en cuenta que a la tercera solicitud rechazada se archiva el caso y se procede a un juicio.

A la primera.

Análisis: Esta respuesta evidencia una actitud positiva y colaborativa por parte del otro involucrado, lo cual facilitó que el proceso de mediación fuera viable desde el comienzo.

6. ¿Qué temas considera que deben tratarse en este proceso?

Pues dependiendo de cada situación, supongo, en nuestro caso fueron malos entendidos por la poca comunicación que teníamos, no sabíamos cómo expresar lo que queríamos o sentíamos.

Análisis: La respuesta refleja que el conflicto tuvo raíces emocionales más que legales o estructurales, y que la mediación se utilizó como un espacio para reconstruir la comunicación. Abordar estos temas en el proceso es esencial para lograr una solución sostenible y un crecimiento en la relación de pareja.

7. ¿Qué tipo de acciones ha realizado anteriormente para resolver el conflicto?

Antes de la mediación yo solía irme, la dejaba hablando sola y me iba, cuando regresaba ella no me hablaba. y pensaba que era normal pues ambos no nos gustaban hablar de estos problemas.

Análisis: Esta respuesta muestra un patrón previo de evitación y desconexión emocional, que impedía resolver los conflictos de forma efectiva. El reconocimiento de esta dinámica es un primer paso importante para el cambio, y sugiere que el proceso de mediación ha podido ofrecer un entorno donde dialogar ya no es visto como una amenaza, sino como una herramienta para el entendimiento mutuo.

8. ¿Qué tipo de soluciones le parece más justas o aceptables para ambas partes?

Pues justamente hablar las cosas, compartir puntos de vista, dejar a un lado el ego. lo que nos recomendaron.

Análisis: La respuesta refleja una evolución consciente en la forma de abordar los conflictos. Hay un reconocimiento de que el entendimiento se construye desde el diálogo, la empatía y la renuncia al orgullo. Además, el participante valida el proceso de mediación como guía útil para lograr soluciones más justas para ambos.

En este testimonio, la mediación se revela como un proceso educativo y emocional. No solo ayudó a resolver un conflicto específico, sino que cambió la forma en que las partes se relacionan y enfrentan sus diferencias.

Los métodos empleados, principalmente la comunicación guiada, la escucha activa y el fomento de la empatía, fueron adecuados para el tipo de conflicto presentado, que era de naturaleza

emocional. Esto demuestra que la mediación no solo es útil para conflictos legales o económicos, sino también para restaurar vínculos y prevenir rupturas desde la comprensión mutua.

Objetivo 3. Conocer la participación del usuario en los Centros de Mediación como facilitadores en resolver conflictos familiares.

9. ¿Considera usted que la mediación es una alternativa eficaz para la resolución de conflictos?

Sí, puede mejorar mucho las cosas y prevenir problemas mucho más graves, si se considera desde un inicio.

Análisis: La respuesta demuestra una apreciación consciente de la mediación como una herramienta efectiva y preventiva. La persona no solo cree en su utilidad para resolver disputas, sino que también entiende su valor si se aplica temprano en el conflicto, lo que puede ser una señal de aprendizaje durante el proceso.

10. Antes de ser invitado, ¿sabía que existían servicios de mediación familiar?

No, sabía que existía la terapia de pareja, aunque esto es algo parecido.

Análisis: Esta respuesta revela una brecha de conocimiento previa a la participación, pero también una disposición a entender el proceso al compararlo con herramientas más conocidas como la terapia. Esto representa tanto un desafío en términos de divulgación institucional, como una oportunidad de alfabetización emocional y legal para las familias.

11. ¿Qué impresión le ha generado el proceso de mediación hasta ahora?

Creo que es necesaria, por lo mismo que le decía. para prevenir situaciones más graves. llámalo una ruptura o ya casados un divorcio que es pérdida de tiempo y dinero en juicios y demás.

Análisis: El participante muestra una valoración muy positiva y racional del proceso de mediación, destacando su eficacia para evitar conflictos mayores y problemas judiciales costosos. También revela una transformación en su forma de abordar los problemas de pareja, apreciando el diálogo guiado como una vía efectiva y necesaria.

12. ¿Qué barreras cree que enfrentan las personas para acceder al servicio de mediación familiar?

Tal vez la del conocimiento público, tratar de que la gente sepa más de ello.

Análisis: La respuesta pone en evidencia que la principal barrera para acceder a la mediación familiar es la falta de conocimiento o visibilidad pública del servicio. Este hallazgo refuerza la necesidad de campañas informativas más efectivas desde las instituciones públicas, especialmente si se quiere promover la mediación como alternativa real y accesible a procesos judiciales.

El participante reconoce el valor de la mediación como un proceso preventivo, eficaz y necesario para evitar crisis familiares más profundas. Su experiencia sugiere que, una vez conocida y comprendida, la mediación tiene gran aceptación, especialmente si se percibe como una vía para evitar consecuencias legales o emocionales más graves.

Sin embargo, también se reafirma que el mayor obstáculo es la escasa promoción pública del servicio, lo que limita su uso y desaprovecha su enorme potencial como herramienta de transformación y fortalecimiento de vínculos familiares.

Entrevistado #5: Solicitado

Nombre del entrevistado: Se guarda el derecho a no exponer su vida personal

Nombre del entrevistador: Paco Enrique Delgado Venegas

HISTORIA DEL CONFLICTO FAMILIAR

Este caso sucede por un malentendido, donde el entrevistado dejó de cumplir con sus responsabilidades como padre, porque sospechaba que el dinero destinado para su hijo no se estaba utilizando de la manera correcta, llevando el tema a conversaciones muy conflictivas que no resolvían nada. Fue entonces cuando la solicitante pensó poner una demanda, pero sabiendo como son los procesos de tardados y conflictivos, optó por la mediación como solución para este desencuentro.

Objetivo 1. Identificar los problemas familiares que se resuelven dentro de los centros de mediación.

1. ¿Debido a que usted fue invitado a esta mediación?

Por la pensión alimenticia de mi hijo.

Análisis: La respuesta muestra que la mediación se utiliza para abordar conflictos concretos y frecuentes dentro del ámbito familiar, como la pensión alimenticia, lo que evidencia su relevancia práctica y utilidad para resolver disputas económicas relacionadas con la crianza.

2. ¿Está de acuerdo con participar en este proceso de mediación? ¿Por qué?

Si, al principio me encontraba un poco desconfiado, pero, luego entendí que para nuestro hijo lo mejor estar en buenos términos.

Análisis: Esta respuesta revela un proceso de adaptación positiva hacia la mediación, donde el interés por el bienestar del menor es un motor fundamental para la participación y

constructiva. También muestra que la mediación puede superar prejuicios iniciales cuando se comprende su propósito.

3. ¿Cómo percibe usted el conflicto planteado por la otra parte?

Como le digo a veces uno por desconocimiento llega a pensar mal del uso que se les está dando al dinero que se aporta, pero ya una vez recapacitando y viendo las cosas de otra forma, uno ve que lo mejor es estar en paz, por el bien de los hijos.

Análisis: La respuesta revela una evolución desde la desconfianza hacia una postura más madura y conciliadora, impulsada por la importancia de mantener un ambiente familiar en paz para beneficio de los hijos. Esto indica que la mediación puede ayudar a cambiar percepciones y fomentar el entendimiento.

4. ¿Qué impacto ha tenido este conflicto en su vida familiar?

Creo que es positivo, porque antes peleábamos mucho por este asunto y pues eso a nadie le hace bien.

Análisis: La respuesta muestra que la mediación ha logrado transformar un conflicto tenso en una situación más manejable y positiva para la familia, mejorando la convivencia y el bienestar emocional de todos los involucrados.

Este caso demuestra que los centros de mediación juegan un papel fundamental en la resolución de conflictos relacionados con la pensión alimenticia, permitiendo acuerdos justos, promoviendo la corresponsabilidad parental y reduciendo el impacto emocional de las disputas familiares. El testimonio también refleja cómo la mediación puede modificar actitudes negativas iniciales y fomentar un clima de respeto, diálogo y cooperación, especialmente cuando el interés superior del niño se pone en el centro del proceso.

Objetivo 2. Indicar los temas y métodos empleados en la resolución de conflictos.

5. ¿Cuántas solicitudes de asistencia usted recibió? Teniendo en cuenta que a la tercera solicitud rechazada se archiva el caso y se procede a un juicio.

Al segundo llamado accedí.

Análisis: La respuesta refleja una disposición eventual para participar en la mediación, tras una primera negativa o duda, lo que es común en estos procesos. El seguimiento y la insistencia resultaron efectivos para evitar un proceso judicial.

6. ¿Qué temas considera que deben tratarse en este proceso?

Pues aparte de mis responsabilidades obviamente, yo considero que también se tiene que establecer la responsabilidad de que el dinero se estuviese usando para el niño.

Análisis: La persona considera importante que en la mediación se establezcan claramente las responsabilidades de ambos, no solo en términos de aportes, sino también en el correcto uso de los recursos para el bienestar del niño. Esto refleja la necesidad de acuerdos claros y transparentes.

7. ¿Qué tipo de acciones ha realizado anteriormente para resolver el conflicto?

Antes ella me llamaba a reclamarme enojada y pues yo aún más enojado, peleábamos y pues no resolvíamos nada en sí.

Análisis: La respuesta evidencia un ciclo de confrontación emocional que dificultaba la resolución del conflicto, mostrando la necesidad de métodos alternativos como la mediación para facilitar un diálogo más calmado y productivo.

8. ¿Qué tipo de soluciones le parece más justas o aceptables para ambas partes?

Yo creo que el principal problema fue que yo no sabía exactamente en que se usaba el dinero, una vez que yo tengo constancia de aquello yo con todo gusto apporto mi parte.

Análisis: Esta respuesta refleja que una solución justa para ambas partes incluye transparencia en el manejo del dinero y compromiso mutuo, resaltando la necesidad de acuerdos claros que generen confianza y cooperación en el proceso de mediación.

Este caso muestra que, en los conflictos familiares, especialmente en temas de pensión alimenticia, la mediación debe enfocarse en promover la transparencia, el compromiso mutuo y el diálogo guiado para superar la confrontación emocional. La insistencia en la participación y la creación de espacios de comunicación segura resultan esenciales para que las partes puedan llegar a acuerdos claros y satisfactorios para ambos.

Objetivo 3. Conocer la participación del usuario en los Centros de Mediación como facilitadores en resolver conflictos familiares.

9. ¿Considera usted que la mediación es una alternativa eficaz para la resolución de conflictos?

Pues sí, de hecho, a nosotros nos ayudó mucho.

Análisis: La respuesta evidencia que la mediación funcionó como una solución efectiva y práctica para el conflicto familiar que enfrentaban, reforzando su utilidad como alternativa a procesos más largos o complejos.

10. Antes de ser invitado, ¿sabía que existían servicios de mediación familiar?

Tenía entendido que esto se hacía, pero, nunca consideré la idea de intentarlo.

Análisis: Aunque la persona sabía que existía la mediación, no la consideraba hasta que la situación lo requirió, mostrando una brecha entre el conocimiento y la utilización

efectiva del servicio. Esto enfatiza la necesidad de campañas de sensibilización y educación sobre mediación familiar.

11. ¿Qué impresión le ha generado el proceso de mediación hasta ahora?

Pues de mucha ayuda la verdad, este tema nos ha tenido en un conflicto durante mucho tiempo y pues ahora las cosas van mejor.

Análisis: La respuesta refleja que el proceso de mediación ha sido efectivo y ha generado un cambio positivo en una situación que llevaba tiempo siendo conflictiva, mostrando el valor de esta alternativa para la resolución familiar.

12. ¿Qué barreras cree que enfrentan las personas para acceder al servicio de mediación familiar?

Yo creo que hay que darle más publicidad, para llegar a más gente.

Análisis: La respuesta evidencia que, a pesar de la eficacia del servicio, su impacto está limitado por el bajo conocimiento público. Mejorar la difusión es clave para que más familias puedan acceder a la mediación y resolver sus conflictos de manera pacífica.

La participación del usuario en el Centro de Mediación fue clave para resolver una disputa familiar que se mantenía en el tiempo. La mediación no solo sirvió para resolver el problema, sino también para cambiar la forma en que el conflicto era percibido y manejado. Sin embargo, la experiencia también pone de manifiesto que, sin una mayor promoción y educación ciudadana, muchas personas seguirán viendo la mediación como una opción lejana o desconocida.