



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD
CARRERA DE GESTIÓN SOCIAL Y DESARROLLO

**Factores Socioculturales de la mediación en la gestión de
conflictos familiares en el barrio Las Minas, 2024**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Previo a la obtención del grado académico de:

LICENCIADA EN GESTIÓN SOCIAL Y DESARROLLO

AUTORA:

CHOEZ GAMARRA NAYELI SUGHEY

TUTORA:

Dra. ANDINO ESPINOZA SANDRA JOSEFINA, Mgtr.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2024

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD
CARRERA DE GESTIÓN SOCIAL Y DESARROLLO

**Factores Socioculturales de la mediación en la gestión de
conflictos familiares en el barrio Las Minas, 2024**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Previo a la obtención del grado académico de:

LICENCIADA EN GESTIÓN SOCIAL Y DESARROLLO

CHOEZ GAMARRA NAYELI SUGHEY

LA LIBERTAD – ECUADOR

2024

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL	3
ÍNDICE DE CUADROS	4
ÍNDICE DE FIGURAS	5
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD	6
DEDICATORIA	7
AGRADECIMIENTOS	8
CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN UIC	9
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	9
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	10
Resumen	11
Abstract	11
INTRODUCCIÓN	12
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1. Antecedentes del problema de investigación.	13
1.2. Formulación del problema de investigación.	16
1.3. Objetivos.	16
1.3.1. Objetivo general.	16
1.3.2. Objetivos específicos.	16
1.4. Justificación de la investigación.	17
2. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL	18
2.1. Conocimiento actual.	18
2.2. Fundamentación teórica y conceptual.	25

2.2.1	Factores Socioculturales	25
2.2.2	Mediación	34
2.2.3	Gestión de conflictos familiares	36
2.2.4	Conflictos familiares	37
2.2.5	Resolución de conflictos	38
2.3	Marco legal	40
3.	MARCO METODOLÓGICO	42
3.1.	Tipo de investigación.	42
3.2.	Alcance de la investigación.	42
3.3.	Matriz de Categorización	43
3.4	Población, muestra y período de estudio.	46
3.5	Técnicas e instrumentos de levantamiento de información.	46
3.5.3	Procesamiento de datos.	47
4.	ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN	49
5.	CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES	70
6.	REFERENCIAS	72
	ANEXOS	80

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1	22
Cuadro 2	49

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 ¿Qué son los conflictos y con qué palabra lo asocian?	55
Figura 2 ¿Cómo resuelven sus conflictos en la familia?	56
Figura 3 ¿Creen que todas las partes involucradas de un conflicto lleguen a un acuerdo por sí mismos, por qué?	56
Figura 4 ¿Qué importancia tiene la comunicación abierta y honesta en tu hogar?	57
Figura 5 Si tuvieran que resolver un conflicto familiar, ¿Preferirían hacerlos solos o con la ayuda de alguien más, por qué? ¿Cómo se sentirían?	58
Figura 6 ¿Qué beneficios creen que podría tener resolver conflictos sin ir a un tribunal?	59
Figura 7 ¿Es importante el respeto y tolerancia en las relaciones familiares, por qué?	59
Figura 8 ¿Cómo influyen las creencias religiosas o espirituales en tu comportamiento diario?	60
Figura 9 ¿Cómo creen que la estructura familiar interviene en la manera en que se manejan los conflictos? (Familias nucleares (padres e hijos) Familias monoparentales (un solo progenitor con hijos) Familias extendidas (incluyen otros parientes como abuelos, tíos	61
Figura 10 ¿Cómo inciden tus emociones en la forma en que toma decisiones?	62
Figura 11 ¿Qué entienden por mediación y cuál es su propósito principal? ¿Contribuye de manera pacífica y constructiva?	62
Figura 12 ¿Qué es mediación? ¿Considera importante su uso en la resolución de conflictos?	63
Figura 13 En su experiencia, ¿usted ha identificado diversos comportamientos que dependen del nivel de educación de las personas que se presentan en la mediación de conflictos?	64
Figura 14 ¿Considera que el factor económico puede influir en el desarrollo de los procesos de mediación de conflictos, por qué?	66
Figura 15 Desde su experiencia, ¿Cómo percibe que los comportamientos culturales y sociales impactan en la forma en que las personas afrontan y resuelven conflictos familiares?	67

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

Quien suscribe; **CHOEZ GAMARRA NAYELI SUGEY** con C.I. 2450858648, estudiante de la carrera de Gestión Social y Desarrollo, declaro que el Trabajo de Titulación; Proyecto de Investigación presentado a la Unidad de Integración Curricular, cuyo título es: FACTORES SOCIOCULTURALES DE LA MEDIACIÓN EN LA GESTIÓN DE CONFLICTOS FAMILIARES EN EL BARRIO LAS MINAS, 2024, corresponde exclusiva responsabilidad de la autora y pertenece al patrimonio intelectual de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

La Libertad, junio, 2024.

Atentamente,



Choez Gamarra Nayeli Suguey
C.I. 2450858648

DEDICATORIA

A la mujer que más admiro, a mi Madre María, que ha sido ese apoyo incondicional y guía a lo largo de mi vida y mis estudios, quien se mantiene firme por sus hijos y a quien le debo todo. Lo que soy ahora es gracias a ella. A mi Padre Johnny, por el ánimo, apoyo y compañía. A mis hermanos Andres, Luana y Samanta, que son mi inspiración para seguir siendo mejor cada día. Y sin olvidar a mis queridos hijos de cuatro patas, César, Cookie, Chester y Danna.



Choez Gamarra Nayeli Sugely

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por cada una de sus Bendiciones y las tantas veces que ha obrado en mí. Por no dejarme desfallecer en los miles de intentos, por siempre darme la perseverancia y valentía de seguir adelante, por mantenerme de pie a pesar de las circunstancias o batallas que se nos cruzan en el camino pero siempre confiando en él.

A mi abuelo Segundo, porque siempre estuvo predispuesto a ser mi transporte diario a la universidad sin esperar nada a cambio, infinitas gracias. A la señora Bella, por siempre darme las palabras de apoyo que uno necesita y por confiar en mí. A mis abuelos Milton e Inocencia, quienes siempre han estado presente y manteniendo su apoyo hacia mí. A mi abuela Mercedes, quien hoy ya no está presente en cuerpo, pero que siempre la he mantenido presente en mi corazón.

Infinitas gracias a toda mi familia, que siempre estuvo pendiente y dispuesta ayudarme a lo largo de esta etapa, a mis compañeros de clase con quienes compartí muchos momentos buenos y malos, gracias por los momentos vividos y por haber hecho más bonita esta etapa.

A la Economista Lilibeth Orrala, por sacar lo mejor de nosotros en cada clase. A mi tutora Sandra Andino por la dedicación y tiempo, a mi especialista Alexandra Yépez. Y a cada Maestro que impartió su clase con dedicación y amor, por las enseñanzas brindadas a lo largo de estos ocho semestres. A la Upse, por ser la institución que me formó como profesional.

Choez Gamarra Nayeli Sugey



FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD

CARRERA DE GESTIÓN SOCIAL Y DESARROLLO

CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN UIC PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

La Libertad, 15 de Junio del 2024

Psic. Wilson Zambrano Vélez, MSc.
Director de la Carrera de Gestión Social y Desarrollo- UPSE

En su despacho. -

En calidad de tutora asignada por la carrera de Gestión Social y Desarrollo, informo a usted que la estudiante **CHOEZ GAMARRA NAYELI SUGEY**, ha cumplido con los requisitos estipulados en el *Reglamento de Titulación de Grado y Postgrado de la UPSE y Protocolos Vigentes de la carrera de Gestión Social y Desarrollo*, para la implementación y desarrollo del Trabajo de Titulación, bajo la modalidad de Proyecto de Investigación, de título **“Factores Socioculturales de la mediación en la gestión de conflictos familiares en el barrio Las Minas, 2024”**.

Por lo ante expuesto, recomiendo se apruebe el Trabajo de Titulación referido anteriormente, bajo el Reglamento de Titulación de Grado y Postgrado de la UPSE vigente que cita:

“Art 11. Actividades académicas del docente tutor. - El docente tutor realizará un acompañamiento a los estudiantes en el desarrollo del proyecto del trabajo de integración curricular; quién presentará el informe correspondiente de acuerdo a la planificación aprobada por el Consejo de Facultad.”

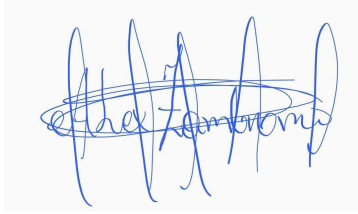
Debo indicar que es de exclusiva responsabilidad del/la autor(a), cumplir con las sugerencias realizadas durante el proceso de revisión.

Para los fines académicos pertinentes, es todo cuanto puedo informar en honor a la verdad.

Atentamente,

Dra. ANDINO ESPINOZA SANDRA JOSEFINA, Mgtr.
DOCENTE TUTORA


TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR



Psic. Wilson Zambrano Vélez, MSc.
**DIRECTOR DE LA CARRERA DE
GESTIÓN SOCIAL Y
DESARROLLO**



Econ. Lilibeth Orrala Soriano, MSc.
**DOCENTE GUÍA DE LA CARRERA DE
GESTIÓN SOCIAL Y DESARROLLO**



Dra. Sandra Andino Espinoza, Mgtr.
**DOCENTE TUTORA DE LA
CARRERA DE GESTIÓN SOCIAL
Y DESARROLLO**



Lcda. Alexandra Yépez Vera, Mgtr.
**DOCENTE ESPECIALISTA DE LA
CARRERA DE GESTIÓN SOCIAL Y
DESARROLLO**



Lcda. Silvia Carpio, Mgtr.
**SECRETARIA DE LA
CARRERA DE GESTIÓN SOCIAL
Y DESARROLLO**



Choez Gamarra Nayeli Suguey
ESTUDIANTE

Factores Socioculturales de la mediación en la gestión de conflictos familiares en el barrio Las Minas, 2024.

Choez Gamarra Nayeli Sugey
Código Orcid 0009-0005-5766-3715
Universidad Estatal Península de Santa Elena-Carrera Gestión Social y Desarrollo

Resumen

El proyecto de investigación logró identificar los factores socioculturales que influyen positivamente en la mediación en la gestión de conflictos familiares en el barrio Las Minas durante el año 2024. La investigación aborda cómo la diversidad cultural y los cambios en la estructura familiar afectan en las dinámicas de conflictos y resolución. Se centró en identificar las variables socioculturales claves en la gestión de conflictos y evaluó la efectividad de la mediación como herramienta para mejorar la cohesión social y familiar. Aplicó una metodología cualitativa, en un período transversal del mes de mayo 2024, tal instrumentos utilizados para la recolección de información fue un grupo focal y entrevistas a expertos, el estudio proporcionó una comprensión profunda de los factores que contribuyen a los conflictos y facilitó recomendaciones que ayudan a manejar la efectividad de la mediación. Los resultados destacaron en primer lugar, los factores influyentes para la disposición de participar en los procesos de mediación y la importancia de los mediadores de adaptar sus estrategias a contextos diversos y en constante evolución.

Palabras Claves: Factores socioculturales, mediación, gestión, conflictos, resolución.

Sociocultural factors of Mediation in the management of family conflicts in the Las Minas neighborhood, 2024

Abstract

The research project was able to identify the sociocultural factors that positively influence mediation in family conflict management in the Las Minas neighborhood during the year 2024. The research addresses how cultural diversity and changes in family structure affect conflict dynamics and resolution. It focused on identifying key socio-cultural variables in conflict management and evaluates the effectiveness of mediation as a tool to improve social and family cohesion. It applied a qualitative methodology, in a cross-sectional period of May 2024, such instruments used for data collection were a focus group and expert interviews, the study provided an in-depth understanding of the factors that contribute to conflicts and provided recommendations that help to manage the effectiveness of mediation. The results highlighted, first, the influential factors for the willingness to participate in mediation processes and the importance of mediators adapting their strategies to diverse and evolving contexts.

Key words: Socio-cultural factors, mediation, management, conflicts, resolution.

INTRODUCCIÓN

En el ámbito de la gestión de conflictos familiares, la mediación emerge como una herramienta vital para la resolución pacífica y eficiente de disputas. Este trabajo de titulación se centra en la mediación en el contexto específico del barrio Las Minas, un entorno que presenta una diversidad cultural. A lo largo de este estudio, se explorarán los factores socioculturales que influyen en la mediación de conflictos familiares y proponer recomendaciones para la efectividad de la mediación en conflictos familiares considerando los factores socioculturales.

La mediación familiar no es solo un proceso legal o administrativo, sino un mecanismo profundamente enraizado en las dinámicas sociales y culturales de la comunidad. Las transformaciones sociales y culturales de las últimas décadas han modificado las estructuras familiares tradicionales, dando lugar a nuevas formas de convivencia. En este sentido, comprender los contextos socioculturales de Las Minas es crucial para desarrollar estrategias de mediación que sean pertinentes y efectivas.

En América Latina y particularmente en comunidades como Las Minas, la mediación se ve influenciada por valores culturales. Estos valores no solo determinan la manera en que los individuos interactúan entre sí, sino también cómo perciben y manejan los conflictos. La mediación en este contexto no se limita a resolver disputas, sino que también busca fortalecer los lazos comunitarios y promover una cultura de paz y diálogo.

El creciente interés en métodos alternativos de resolución de conflictos, se debe en parte a la saturación de los sistemas judiciales y la necesidad de soluciones más rápidas y menos costosas. Sin embargo, más allá de la eficiencia, la mediación ofrece una oportunidad para abordar las disputas desde una perspectiva holística, considerando no sólo los aspectos legales, sino también las dimensiones emocionales y sociales de los conflictos familiares.

Este estudio también muestra la importancia de profundizar en la comprensión de cómo los mediadores pueden adaptar sus técnicas y enfoques a las particulares culturales de Las Minas, contribuyendo así una convivencia más armoniosa y a la promoción de la justicia social. A través de un análisis detallado se busca ofrecer recomendaciones prácticas para mejorar la mediación de conflictos familiares en contextos similares.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Antecedentes del problema de investigación.

La gestión de conflictos familiares ha sido un reto constante en diversas comunidades alrededor del mundo. En el barrio Las Minas, ubicado en una zona caracterizada por su diversidad cultural, los conflictos se reflejan una compleja interrelación de factores socioculturales. Este estudio se enfoca en determinar cómo estos factores influyen en la mediación de conflictos familiares en Las Minas durante el año 2024.

Históricamente en las últimas décadas, se han indagado nuevas tipologías familiares que han surgido debido a las alteraciones sufridas por la estructura familiar, bajo la influencia de los cambios sociales y culturales que se han venido presentando, causando un desperfecto en las relaciones intrafamiliares (Molina, 2005).

Estos cambios han afectado tanto a la estructura como la forma de pensar y actuar de las familias a lo largo de las décadas, reflejándose en la población e incidiendo en factores como la economía, desarrollo social y en redes de comunicación personales, con sus efectos directos en la población (Gutiérrez, Díaz, y Román, 2016).

En América Latina, la mediación se ve influenciada por factores socioculturales, donde se valora la resolución de conflictos a través del diálogo y la negociación. En muchas culturas Latinoamericanas, la familia y la comunidad cumplen un rol central en la vida de las personas, lo que puede influir en la forma en que se abordan los conflictos. Valores como la solidaridad, la cooperación, la empatía y el respeto pueden intervenir en la forma que se lleva a cabo la mediación.

El interés académico y profesional en la resolución de conflictos se intensificó después de la I Guerra Mundial, con esfuerzos dirigidos a estudiar y abordar las causas y procesos de los conflictos violentos para prevenir su reaparición a escala internacional. Estos esfuerzos se extendieron después de II Guerra Mundial, abarcando áreas como las relaciones laborales, los movimientos pro-derechos civiles, de las mujeres y ecologistas.

La saturación de los sistemas judiciales, especialmente en Estados Unidos, impulsó la búsqueda de métodos alternativos más rápidos, económicos y no obligatorios para resolver disputas, lo que dio lugar al desarrollo de procedimientos como la negociación, la mediación y el arbitraje. Estas técnicas se han complementado a nivel internacional con la búsqueda de acuerdos, la diplomacia, la solución analítica de problemas y los esfuerzos para fomentar la paz (Mendia y Areizaga, s.f.).

La Web oficial de la UE (2024), portal donde maneja información de la Justicia de España sobre la mediación, menciona que, en dicho país la mediación busca entender los intereses de toda la familia y, en particular, de los menores, fomentando un espíritu de corresponsabilidad parental. Recalca la importancia de la mediación familiar para la gestión emocional del conflicto, garantizando una perdurabilidad de los acuerdos y un menor coste emocional de las partes enfrentadas.

La Constitución de la República del Ecuador (2008), ha establecido a la mediación al reconocer en su Art. 190 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 naturaleza se pueda transigir.

De igual manera el Art. 97 señala que todas las organizaciones podrán desarrollar formas alternativas de mediación y soluciones de conflictos, en los casos que permita la ley. Por tanto, la mediación se ha constituido en Ecuador en una vía legal para resolver conflictos, siempre y cuando exista la voluntad. Aunque no es un concepto novedoso, es importante con las labores de difusión y fortalecimiento para promover su utilización y lograr su adaptación a las necesidades de la sociedad Ecuatoriana.

Según Oñate (2021), en el Ecuador se consta con 111 centros de mediación privados y 15 públicos. El más grande existe en este último grupo es el Centro Nacional de Mediación de la Función Judicial, que cuenta con 139 oficinas, 140 mediadores y presencia en 115 cantones.

Actualmente, la mediación en los conflictos es un proceso colaborativo en la cual el mediador busca ayudar a las partes involucradas a llegar a un mutuo acuerdo aceptable. Hoy en día, la sociedad tiene la necesidad de vivir en un mundo sin violencia, donde los valores sean componentes de formación de mejores seres humanos.

La mediación es el camino para solucionar los conflictos a partir del diálogo y, que con el tiempo, ha sido una de las herramientas más eficientes para evitar que los problemas puedan empeorar o acabar en violencia.

Según Machado (2021), señala que la Dirección Nacional de Delitos contra la Vida, Muertes Violentas, Desapariciones, Extorsión y Secuestros (DINASED) ha encontrado que el 45% son originadas por problemas familiares, mientras que el 38% proviene de problemas sociales, como la situación económica que enfrentan algunas familias. Esto sugiere que es significativo abordar estos problemas para prevenir tales incidentes.

En la Provincia de Santa Elena, la Universidad Estatal Península de Santa Elena (UPSE) representada por el PhD. Néstor Acosta Lozano (Rector), la Empresa Pública de Bienes y Servicios y NAFCOM representada por la Ab. Diana Hernández Bazán (Directora) del Centro de Arbitraje y Mediación de los niños, niñas, adolescentes, la familia y la comunidad de la ciudad de Guayaquil, suscribieron un convenio Interinstitucional. Este convenio, con una duración de tres años, tiene como objetivo la cooperación interinstitucional para el desarrollo académico e investigativo, mediante la organización de eventos, conferencias, seminarios y talleres (UPSE, 2022).

En varias carreras de la UPSE es importante la asignatura de Resolución de conflictos, como por ejemplo en la carrera de Gestión Social y Desarrollo que en su sílabo caracteriza a la asignatura como “la resolución de conflictos enmarcados en la paz y la democracia que es el camino que los lleva al desarrollo sustentable y facilita la generación de una conciencia en donde la tolerancia, la inclusión, la equidad y la justicia puedan ponerse de manifiesto. El desarrollo de habilidades y destrezas en este tema se construye a lo largo del curso, teniendo como punto de partida la reflexión sobre la gestión constructiva y transformadora de los conflictos. Los métodos centrales de estudios son la negociación basada en principios y la mediación educativa, familiar y socio-organizativa”.

Estos conflictos en el barrio Las Minas, puede llevar a una desintegración de las familias, aumentando el riesgo de problemas sociales. Es por ello, que el mecanismo alternativo de resolución de conflictos como la mediación, es una de las herramientas para abordar las disputas familiares sin recurrir a procedimientos judiciales formales, permitiendo soluciones más adaptadas a las necesidades y particularidades de cada familia.

Es significativo comprender los factores socioculturales que influyen en la mediación de los conflictos familiares en el barrio Las Minas, para proponer recomendaciones que permitan la efectividad de la misma y se dé una buena intervención entre los miembros de familia. Es importante reconocer las diferencias culturales y sociales y promover un ambiente respetuoso. En algunos casos, esas diferencias pueden evitarse mediante una comunicación clara. Es fundamental fomentar la empatía, la comprensión mutua y la capacidad de resolver problemas de manera efectiva para llegar a soluciones aceptables en la comunidad.

1.2. Formulación del problema de investigación.

¿Cuáles son los factores sociales y culturales que promueven la Gestión Alternativa de Conflictos Familiares en el barrio Las Minas?

1.3. Objetivos.

1.3.1. Objetivo general.

Describir los factores socioculturales que influyen en la mediación como método de gestión alternativa de conflictos familiares para una comprensión más profunda de cómo estos elementos promueven el proceso de resolución de discrepancias de manera pacífica.

1.3.2. Objetivos específicos.

- Determinar los factores socioculturales que influyen positivamente en la gestión alternativa de conflictos familiares, específicamente en la mediación.
- Identificar las percepciones y experiencias de los residentes del barrio Las Minas, sobre los factores socioculturales de la mediación como método para gestionar conflictos familiares.
- Proponer recomendaciones para la efectividad de la mediación en conflictos familiares considerando los factores socioculturales.

1.4. Justificación de la investigación.

Esta investigación se justifica en primer lugar por la necesidad de mejorar la comprensión de cómo los factores socioculturales influyen en la disposición de las familias a participar en procesos de resolución de conflictos. La exploración de estos elementos permitirá describir los factores sociales y culturales que promueven la eficacia de la mediación en el ámbito familiar a las personas en una sociedad.

Este estudio pretende entender y determinar los factores socioculturales como, los comportamientos, estructuras familiares, creencias, valores, comunicación, educación y económica pueden influir positivamente a la efectividad de la mediación en la gestión de conflictos familiares del barrio “Las Minas”, y puede contribuir a la literatura académica existente sobre mediación y resolución de conflictos proporcionando nuevas perspectivas y conocimientos.

La consideración de la mediación en esta investigación hacia los factores socioculturales puede ayudar a establecer acuerdos favorables y satisfactorios para las partes involucradas, siendo una manera eficaz para intervenir en un conflicto familiar, puesto que se tiene en cuenta la realidad social y cultural en la que se desenvuelven.

Los conflictos surgen de manera continua en la historia, son el resultado de las relaciones interpersonales que se dan en la convivencia diaria siendo controversias con una carga de desborde emocional (cuando el conflicto ya ha escalado) entre dos o más personas es inevitable, por tanto, el conflicto es humano y pueden reflejar intereses, posiciones y objetivos distintos (Alvarado, 2003).

Por ende, los conflictos familiares pueden surgir por una variedad de razones como las diferencias de opiniones entre los miembros de la familia, la comunicación deficiente puede llevar a malentendidos, incluso pueden estar influenciados por experiencias pasadas o patrones de comportamiento arraigados en la historia familiar, reconociendo que no solo es la expresión del conflicto sino los aspectos sociales y culturales que están detrás de él.

No obstante, pueden crear una oportunidad para promover el crecimiento y desarrollo de las personas si se les afronta de manera adecuada, proporcionando sus propios intereses de las partes acordando soluciones inteligentes y beneficiosas.

2. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

2.1. Conocimiento actual.

Hernández (2021), establece que las relaciones sociales en una sociedad conllevan un proceso ordenado y dinámico, en el que la interacción crea situaciones de convivencia, pero también de diferencias y conflictos entre las personas. La comunidad además de ser un espacio geográfico conforma elementos sociales y culturales, intereses propios y compartidos, para comprender y mitigar situaciones de índole conflictiva en la sociedad.

Su metodología proviene de una investigación cualitativa con revisión documental de interés concerniente a las realidades sociales, sus resultados en la mediación social es un mecanismo para resolver conflictos tanto grupales como comunitarios, con el fin de consensuar ideas y diálogos. La mediación social implica entender particularidades del grupo o comunidad a fin de mejorar las condiciones de convivencia entre los miembros y futuras generaciones.

Ulloa e Iglesias (2021), establecen que el cambio social es una constante que acompaña a los procesos de transformación social desde el siglo XX hasta la actualidad. Un elemento clave para el mantenimiento del bienestar familiar es la comunicación familiar interna, además el mecanismo para la negociación de conflictos y en particular la mediación como un espacio neutral con el fin de mejorar e implementar habilidades comunicativas.

El estudio de esta investigación establece el análisis de abordaje de los conflictos intrafamiliares con patrones de comunicación, puesto que, consideran que la conversación es una vía para la comprensión de los problemas. De este aporte se extrae la oportunidad que la mediación ofrece a las familias que tienen carencias o dificultades en sus procesos comunicativos.

La UNESCO (2005), alude que no se trata solo de la ausencia de conflictos armados. En lugar de eso, la paz es entendida como un estado positivo y proactivo. Esta definición enfatiza la importancia de valores como la justicia, la igualdad, el respeto mutuo y la cooperación. Eso en sesiones para una convivencia armónica y sostenible.

La cultura de la paz se manifiesta en múltiples niveles, esto abarca desde las relaciones interpersonales y familiares hasta las interacciones a nivel internacional. Este enfoque multinivel es crucial, porque reconoce que la paz debe ser cultivada en todos los ámbitos de la vida humana. Las relaciones saludables y pacíficas en el ámbito personal y familiar sientan las bases para una sociedad, por ende, un mundo más pacífico.

Si bien es cierto, la cultura de la paz es la resolución pacífica de conflictos, esto implica la capacidad de abordar y resolver diferencias y disputas sin recurrir a la violencia. La resolución pacífica de conflictos es fundamental para mantener y fortalecer la paz en cualquier sociedad.

Arteaga et al. (2017), resaltan la necesidad de integrar la cultura de paz de manera transversal en todos los contenidos educativos y en todos los niveles. Este enfoque es fundamental para que los niños y jóvenes no solo conozcan los valores de paz, sino que también aprendan a vivirlos y aplicarlos en su vida diaria. La educación es vista aquí como una herramienta crucial para el cambio social y la promoción de una cultura de paz sostenida en el tiempo.

Cuando surgen situaciones que puedan tambalear las relaciones personales, es crucial tener habilidades desarrolladas para manejar estos conflictos. Esto refuerza la idea de que la educación y la práctica diaria de valores de paz deben incluir el desarrollo de competencias específicas para la resolución pacífica de conflictos.

Según Alonso (2020), menciona que actualmente la mediación es una forma de solucionar los problemas de las familias sin necesidad de llegar a un tribunal, mediante la mediación las partes que tengan un conflicto pueden llegar a acuerdos mutuos y establecer reglas para poder continuar de la mejor manera posible.

La autora indica que su objetivo es informar sobre la mediación en los conflictos familiares, mencionando que la disposición para desarrollar la mediación familiar se debe bajo conocimiento por parte de la población, de esta medida surge una solución a sus problemas de forma calmada sin generar estrés que podría causar un juicio y consecuencias psicológicas.

Su objeto de estudio se realizó mediante la revisión bibliográfica, utilizando la técnica cualitativa. Por consiguiente, destaca la importancia de informar a la población sobre la mediación como medida para resolver los problemas de forma calmada sin la necesidad de recurrir a tribunales permitiendo que las partes lleguen a acuerdos mutuos.

Pilataxi et al. (2022), hacen referencia a la aplicación de la mediación como forma alterna de solución de conflictos en el derecho familiar, desarrollando la capacidad de reestructuración familiar, sin los efectos contradictorios que surgen del sometimiento a tribunales, que ayudaría a la aceptación de una nueva realidad social.

El objetivo general de la investigación es indagar la mediación en el derecho de familia y sus beneficios para las partes intervinientes, planteado un enfoque cuantitativo mediante la búsqueda, recolección crítico documental. Esta forma de resolución de conflictos puede facilitar la aceptación de cambios en la realidad social de las partes involucradas.

Llevat (2024), destaca la importancia y los beneficios de la mediación familiar como un enfoque único para mejorar conflictos en un ambiente propicio para conversaciones abiertas y libres de prejuicios. Este enfoque permite que las partes involucradas expresan sus pensamientos, preocupaciones y deseos sin temor a ser juzgadas, lo que les brinda una comodidad. Las partes pueden tomar un papel activo tanto en comprender el conflicto como en buscar soluciones que se adapten a sus circunstancias familiares particulares.

De acuerdo con Pérez (2017), determina a la mediación como método de resolución entre las partes de un conflicto, siendo un objeto de estudio por las ciencias sociales. Optando por la metodología jurídica como método principal de investigación, teniendo como objetivo básico el examen del conflicto en la sociedad y su relación con la mediación.

El resultado de la aplicación de la mediación a pesar de múltiples dudas heredadas del pasado, ya son comparables con los ámbitos sociales, más informales que los jurídicos y de donde surgió la mediación, impulsar una cultura de diálogo, acercamiento a la postura del otro haciendo un esfuerzo sincero por conocer su realidad.

La aceptación y valoración de la mediación como método de resolución de conflictos en una sociedad determinada puede influir en su eficacia. Por ejemplo, en culturas donde la mediación es vista como una forma legítima y efectiva de resolver disputas, es más probable que las partes participen de manera activa y cooperativa en el proceso.

Matas (2021), establece que es necesario entender qué factores ayudan a las personas en su transformación de la visión inicial del conflicto y que permiten acuerdos satisfactorios. Los conflictos son parte inevitable del proceso de vivir, pero si permanecen sin resolver cobran un precio emocional con consecuencias, la metodología general está prevista a través de círculos de diálogos. Como resultados menciona que las personas están más inclinadas a desear acabar con sus asuntos pendientes utilizando a la mediación como recurso, lo cual ha facilitado el aumento de acuerdos.

Gabaldón (2024), destaca la filosofía de la mediación, que parte de la deducción de que los seres humanos tienen la capacidad de resolver sus conflictos de manera efectiva. El mediador, en lugar de imponer soluciones, debe trabajar para que las partes recuperen su capacidad negociadora y encuentren por sí mismas una solución que satisfaga sus intereses.

Se plantea una visión positiva del conflicto, considerándolo como una oportunidad para el cambio, crecimiento y la evolución de las relaciones. En lugar de verlo como algo negativo, se propone enfrentarlo como un desafío que puede llevar a un equilibrio y una mayor comprensión entre las partes involucradas.

Eim (2021), menciona que los núcleos familiares pueden surgir conflictos que, de no resolverse, pueden crecer y afectar a la familia en su conjunto. Propone a la mediación como una herramienta fundamental para resolver conflictos y mantener la paz familiar y destaca que la mediación es especialmente importante en relaciones afectivas o familiares debido a la complejidad y la carga emocional involucrada, resaltando que la mediación familiar es la más reconocida y demandada en la actualidad.

La dinámica de las familias son sistemas vivos que experimentan cambios constantes, tanto positivos como negativos. Se menciona que la familia puede crecer, avanzar, retroceder, estancarse o incluso romperse. Se destacan situaciones conflictivas comunes, como los ciclos vitales, problemas de comunicación entre los miembros de la familia.

De la Peña (2024), señala que los cambios suelen ser conflictivos y que el conflicto es inevitable en cualquier relación viva, en los conflictos se activan mecanismos psicológicos y fisiológicos que pueden prolongar el conflicto, pero también se resalta que estos pueden modificarse para romper con la dinámica que lo mantiene. Se plantea que el conflicto puede interpretarse como una lucha entre las partes o como oportunidades de cambio.

Qualitas (2023), menciona que la comunicación abierta y honesta es importante en las relaciones familiares, puesto que, si se enfoca en cómo los resentimientos no expresados o los malentendidos no resueltos pueden tener un efecto negativo en las dinámicas familiares. Al no abordar estos problemas, se pueden crear barreras emocionales que eventualmente pueden llevar al distanciamiento entre los miembros de la familia. Esto a su vez puede reducir la confianza mutua y debilitar los vínculos familiares que se consideran fundamentales y duraderos en la vida de las personas.

Cuadro 1

Unidad de Registro de Centros de Mediación- Secretaria General Centros de Mediación con Registro de Aval Académico.

No.	Nombre del Centro de Mediación	No. Registro
1	Centro de Arbitraje y Mediación de las Cámaras de Producción del Azuay	9
2	Centro de Soluciones Legales en Negociación, Mediación, Conciliación CENSOL	23
3	Centro de Mediación de la Universidad Metropolitana UMET	61
4	Centro de Mediación del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Pichincha-CMGADPP	63
5	Centro de Arbitraje y Mediación de la Universidad Particular de Especialidades Espíritu Santo- UEES	24

6	Centro de Mediación de la Cámara de Comercio de Quito	11
7	Centro de mediación Josefina Espinosa Astorga – Universidad Católica de Cuenca	2
8	Centro de Mediación de la Universidad San Francisco de Quito	38
9	Centro de Resolución de conflictos de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador – Sede Ibarra	18
10	Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Guayaquil	41
11	Centro de Métodos Alternativos para la Resolución de Conflictos de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Dra. María del Rocío Bermeo Sevilla CEMASC - PUCE	28
12	Centro de Mediación de la Cámara de Comercio de Santo Domingo	26
13	Centro de Mediación de la Función Judicial	1
14	Centro de Mediación del Colegio de Abogados de Pichincha	35
15	Centro de Mediación Mediatres	66
16	Centro de Análisis y Resolución de Conflictos - CENARC	44
17	Centro de Mediación y Solución de Conflictos “UTEQ” de la empresa Pública PRODEUTEQ - SOLUTEQ	25
18	Centro de Arbitraje y Mediación de la Universidad Internacional SEK (CAMUISEK)	107
19	Centro de Resolución adecuada y dialogada de conflictos y mediación “Dialoga Latitud Cero”	104
20	Centro de Mediación y Solución de Conflictos online Dispute Resolution Ecuador (ODR-E)	118
21	Centro de Mediación del Colegio Ecuatoriano de Mediadores	115
22	Centro de Mediación “Jóvenes y Justicia”	112
23	Centro de Mediación “CEMEPA”	78
24	Centro de Mediación de la Fundación Comunidad y Justicia	98
25	Centro de Mediación Pacto de Paz	88
26	Diálogos, Centro de Arbitraje y Mediación	135

27	Centro de Mediación de la Asociación de Derechos y Defensa del Consumidor “VIGÍA” Usuarios y Consumidores Seguros	93
28	Centro de Arbitraje y Mediación de los Niños, Niñas, Adolescente, la Familia y la Comunidad - NAFCOM	13
29	Centro de Mediación FUNDAE	116
30	Centro de Mediación Carcelén “CEDIALEN”	73
31	Centro de mediación LAYEVSKA	108
32	Centro de Mediación de la Fundación Pro Justicia y Paz	89
33	Centro de Mediación del Centro sobre Derecho y Sociedad - CIDES	30
34	Centro de Mediación Justicia Alternativa Social “JAS”	124
35	Centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Economía Popular y Solidaria del Distrito Metropolitano de Quito	149
36	Centro de Mediación de la Asociación de Mujeres Abogadas del Ecuador Cotopaxi AMAC	113
37	Centro para la Mediación Empresarial	97
38	Centro de Mediación de la Universidad de Otavalo	142

Fuente: (Consejo de la Judicatura, 2024)

Nota. Esta cuadro está elaborado por la autora (2024)

Euroinnova Business School (2024), es una plataforma digital que ofrece cursos online con 150 horas expedida en diplomados en negociación y resolución de conflictos en 24 países: Bolivia, Brasil, Argentina, Chile, Honduras, Costa Rica, Colombia, Ecuador, El Salvador, España, Estados Unidos, Guatemala, Guinea Ecuatorial, Uruguay, Italia, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Portugal, Puerto Rico, República Dominicana y Venezuela.

Las oportunidades laborales derivadas de completar este Diplomado en Negociación y Resolución de Conflictos se centran en brindar conocimientos especializados a profesionales en áreas como el derecho, la psicología o el trabajo social. Está diseñado para aquellos que deseen aplicar y especializarse en técnicas de negociación para resolver conflictos.

Costa (s.f.), quien hace un análisis de educaedu una página web que ofrece 10.858 Maestrías y Cursos en Ecuador a distintos países del mundo, en las cuales están vinculadas universidades que ofrece Maestría Oficial en Mediación y Gestión del Conflicto en la Universidad Internacional de Valencia, Maestría Internacional en Mediación Familiar - Diploma Acreditado por Apostilla de la Haya, en ELBS Escuela de Liderazgo Latam.

FUNIBER (2024), es una de las plataformas que proporcionan Maestrías en Resolución de Conflictos y Mediación, este programa está destinado a profesionales, consultores, docentes e investigadores que en su actividad profesional afrontan situaciones de conflictos en los diferentes grados, formas y ámbitos sea en educación, familiar, comunitario, penal, internacional.

Estos estudios breves han demostrado que en la actualidad la mediación es ampliamente reconocida como un método efectivo para resolver conflictos, ya que puede ser más rápido, menos costoso y menos confrontativo que el litigio tradicional. Además, la mediación puede ayudar a preservar las relaciones entre las partes, ya que fomenta la colaboración y el entendimiento mutuo, el uso y reconocimiento continúan creciendo en todo el mundo.

En muchos países, la mediación se ha convertido en un componente clave de los sistemas de justicia civil y familiar, se promueve activamente como una alternativa de litigio. Dado así, la mediación es utilizada cada vez más en áreas como el derecho laboral, la educación y la resolución de disputas internacionales. Por consiguiente, la mediación y resolución de conflictos familiares es relevante y actual puesto que existen programas académicos y profesionales que se ocupan de este tema.

2.2. Fundamentación teórica y conceptual.

2.2.1 Factores Socioculturales

Guzmán y Caballero (2012), describen a los factores sociales como condiciones o entornos sociales que influyen en el sistema educativo. Identifica factores sociales que abarcan lo social en sí, lo familiar, lo comunitario y lo individual. Sin embargo, su enfoque en la causalidad no aborda por completo la exclusión de otros elementos significativos, como lo sistemático o lo complejo que implica una red de aspectos interrelacionados más allá de la simple causalidad.

Los factores sociales son fenómenos, eventos, agentes, hechos u otro tipo de elementos en una sociedad que influyen o afectan a subsistemas de la propia sociedad. Desde el aspecto socio-crítico los factores sociales se proyectan como acciones y movimientos políticos que persiguen la consecución de un cambio social.

Los factores sociales según Piaget (s.f.), alude no solamente a las interacciones sociales generales comunes a todas las sociedades, sino también, a las transmisiones y formaciones culturales y educativas propias de cada medio social en particular, también reconoció la influencia de los factores socioculturales en la forma que los niños desarrollan el pensamiento y la comprensión del mundo.

Según la teoría sociocultural del psicólogo ruso Lev Vygotsky (1934), citado por Mota y Villalobos (2007), enfatiza que el aprendizaje es un proceso social. Los individuos desarrollan habilidades cognitivas a través de la interacción con otros, especialmente con aquellos que poseen más conocimientos.

Vygotsky, sostiene que las interacciones con otras personas, así como la cultura y el entorno, son fundamentales para el desarrollo de habilidades y conocimientos. Además destaca la importancia del lenguaje y la mediación en el aprendizaje, argumentando que el uso del lenguaje y la comunicación son herramientas clave en el desarrollo cognitivo.

Esta teoría tiene importantes implicaciones para la educación y la psicología educativa, ya que sugiere que el aprendizaje es un proceso social que se beneficia de la interacción con otros y del entorno cultural. Los factores sociales y culturales son elementos que influyen en la forma en que las personas se comportan y perciben el mundo, y que están relacionados con la sociedad y la cultura en la que viven. Estos factores pueden incluir:

Comportamientos

Se menciona que el “comportamiento” proviene del término latino “comportare”, que significa “resultado de cargar algo en compañía de alguien”. Esto sugiere una conexión inicial con la idea de llevar algo junto a otro, lo que puede implicar una relación con otras personas o con el entorno. UNIR Revista (2022), una plataforma de ciencias de la salud especializada en psicología, lo describe como algo consciente o inconsciente humano, que puede estar influenciado por factores conscientes e inconscientes, así como por decisiones deliberadas o automáticas.

- Factores conscientes: son aquellos de los que somos plenamente conscientes, incluyen pensamientos, sentimientos y acciones que reconocemos y comprendemos fácilmente.
- Factores inconscientes: son elementos que influyen en nuestro comportamiento, pero de los que no somos plenamente conscientes, pueden incluir impulsos, deseos, recuerdos reprimidos y otros procesos mentales que operan debajo de nuestra conciencia.

La teoría de Bowen (s.f.), piensa a la familia como una unidad emocional donde los miembros están intensamente conectados. Esta visión subraya que las emociones y comportamientos de un miembro influyen significativamente en los demás. Esta teoría utiliza el pensamiento sistemático para deducir y describir las interacciones complejas dentro de la familia. Este enfoque considera a la familia como un sistema donde cada parte está interconectada y cualquier cambio en una parte afecta al todo.

Aunque las personas pueden sentirse distanciadas de su familia, Bowen sugiere que esto es más un sentimiento subjetivo que la realidad objetiva. La conexión emocional entre miembros de la familia es profunda y persistente. La teoría destaca la vinculación y reactividad como características clave de la dinámica familiar.

Cuatro tipos principales de comportamientos y sus características

Desde una perspectiva estadística de Mas (2015), los cuatro tipos de comportamientos se distribuyen proporcionalmente, representando cada uno el 25% del total de la población. Lo más común es que las personas no se ajusten a una sola tipología de comportamiento, sino que tiendan a ser una combinación de dos o incluso tres comportamientos.

- **Comportamiento Dominante**

Describe a personas con un perfil dominante y proactivo, destacando su capacidad para liderar y tomar decisiones con rapidez, estas personas se caracterizan por expresar claramente sus deseos y metas, buscando que los demás los sigan. A pesar de estar abiertos a comentar errores, ven estas equivocaciones como aprendizaje.

En mi opinión este estilo implica un enfoque en el poder y la competencia. Las personas que adoptan este estilo tienden a imponer sus propias soluciones y objetivos, a menudo sin considerar las necesidades de los demás en situaciones de conflictos.

- **Comportamiento Influyente**

Detalla a personas que valoran enormemente las relaciones interpersonales, considerando que cualquier futuro está condicionado por la calidad de estas relaciones. Se destacan por ser amables, sonrientes, simpáticas y agradables, mostrando una actitud abierta y centrada en establecer conexiones personales con los demás.

Desde mi punto de vista estas personas suelen ser extrovertidas y carismáticas, buscan persuadir a los demás para lograr sus objetivos en situaciones de conflicto, incluso utilizando su personalidad y habilidades comunicativas para resolver disputas.

- Comportamiento Estable

Se caracterizan por su estabilidad, tranquilidad y capacidad de escucha. Se enfatiza por dar gran importancia a su seguridad personal, lo que refleja en su reacción ante propuestas de cambio, donde suelen responder con muchas preguntas para comprender los motivos y analizar los posibles riesgos que pueden surgir de abandonar su zona de confort, aunque pueden ser percibidas como tímidas o inseguras.

Basándonos en el concepto, se caracteriza por la búsqueda de armonía y evita estos conflictos directos, prefiere la paz y estabilidad en las relaciones, en ocasiones cediendo sus propias necesidades para evitar confrontaciones.

- Comportamiento Cumplidor

Representa a un tipo de persona que valora los detalles y la perfección en sus acciones. Son observadores y tienden a preguntar cuando algo no les queda claro, lo que sugiere un enfoque analítico y lógico en su pensamiento, sin embargo, también pueden ser percibidos como fríos por los demás.

En mi criterio, suelen priorizar la relación con los demás por encima de los propios intereses, desarrollan la capacidad de acomodarse a las necesidades de los demás para mantener la armonía y evitar conflictos.

Estructuras familiares

Según Minuchin (1986), menciona que existe una amplia diversidad de estructuras familiares, las cuales se definen como el conjunto invisible de demandas funcionales que organizan los modos en que interactúan los miembros de una familia.

- Familiar nuclear: Es considerada una familia tradicional. Madre, padre y sus hijos biológicos.
- Familia extendida: Padres e hijos, junto con abuelos, nietos, tías o tíos, primos, etc.

- Familia monoparental: Un padre o madre y sus hijos.
- Familia reconstruida: Padres que se vuelven a casar, con hijos de relaciones anteriores y posibles hijos en común.
- Familia adoptiva: Padres que han adoptado legalmente a uno o más niños.
- Familia sin hijos: Parejas que no tienen hijos, por elección o circunstancias.
- Familia de crianza: familias temporalmente cuidadoras de niños que no son biológicamente suyos, con frecuencia a través de servicios sociales.
- Familia homoparental: Padres del mismo sexo y sus hijos, sean biológicos, adoptados o concebidos por métodos de reproducción asistida.

Las estructuras familiares pueden tener una influencia en la dinámica de los conflictos familiares. Las familias grandes pueden experimentar una mayor cantidad de conflictos debido a la diversidad de personalidades y necesidades, por otro lado, en las familias más pequeñas los conflictos suelen ser más intensos debido a la falta de apoyo externo sobre un número reducido de miembros.

Cortés et al. (2011), mencionan que las estructuras familiares donde se fomenta la comunicación abierta y la resolución de conflictos tienden a mejorar las discrepancias. Por otro lado, las familias donde la comunicación es deficiente o evitan conflictos pueden experimentar tensiones acumuladas que eventualmente explotan en conflictos más grandes.

Creencias

Mendoza (2019), menciona que el núcleo ideológico generalmente se forma en el seno familiar. La familia actúa como un agente de socialización temprana, donde se adquieren conceptos sobre el orden social. Las creencias políticas o religiosas de la familia pueden influir en las personas. De esta manera, la familia juega un papel fundamental en la construcción de la religión, siendo el vínculo donde se desarrolla.

Las religiones son sistemas de creencias que relacionan la humanidad y la espiritualidad, y en ocasiones a valores morales. Diferentes religiones tienen narrativas, símbolos, tradiciones e historias sagradas que están destinadas a dar sentido a la vida. Las creencias religiosas y espirituales pueden intervenir en cómo se encaran los conflictos familiares y en qué tipo de soluciones se consideran aceptables.

Por ejemplo, la religión y las creencias, algunas pueden enfatizar la importancia del perdón y la reconciliación en la resolución de conflictos. Las convicciones religiosas pueden influir en la mediación, ya que algunas religiones cuentan con normas para resolver conflictos. Por ello, los mediadores deben ser respetuosos con las creencias religiosas de las partes y abstenerse de imponer las suyas.

Valores

Brizuela et al. (2021), menciona la importancia de la familia como institución fundamental en la transmisión de valores desde tiempos antiguos. Se menciona que la familia es el lugar ideal para enseñar y forjar valores, lo cual es esencial para lograr un estilo de vida más humano. Además, se destaca que los valores inculcados en la familia desde la infancia son la base para la vida en sociedad, ya que es allí donde se inicia la vida social.

Se enfatiza que la familia debe educar a sus miembros en valores morales y sociales, fundamentales para el proceso de socialización de los niños. Se menciona algunos elementos claves que deben prevalecer en la familia como:

- Respeto: valorar las opiniones y sentimientos de todos los miembros de la familia, incluso cuando existen desacuerdos.
- Empatía: intentar comprender los puntos de vista y emociones de los demás, lo que ayuda a encontrar soluciones mutuamente satisfactorias.
- Tolerancia: capacidad de aceptar y respetar las diferencias, opiniones, creencias o comportamientos de los demás.
- Comunicación efectiva: hablar de manera abierta y honesta, expresando claramente las preocupaciones y escuchando activamente a los demás.

- **Colaboración:** trabajar juntos para encontrar soluciones que beneficien a todos los involucrados, en lugar de centrarse en ganar o perder.
- **Flexibilidad:** estar dispuesto a adaptarse y comprometerse para resolver conflictos de manera constructiva.
- **Responsabilidad:** asumir la responsabilidad de las propias acciones y buscar maneras de reparar cualquier daño causado durante el conflicto.
- **Integridad:** actuar de manera coherente con los valores y principios de la familia, incluso en situaciones conflictivas.

Comunicación

La comunicación en las relaciones familiares es importante, la falta de expresión de sentimientos, necesidades o preocupaciones puede llevar a malentendidos y suposiciones equivocadas, lo cual, a su vez puede generar frustraciones y conflictos innecesarios. La idea central es que una comunicación abierta y clara es fundamental para mantener relaciones familiares saludables y evitar problemas de convivencia.

Díaz (2017), menciona la importancia del diálogo en las relaciones interpersonales, especialmente en el ámbito familiar. Se resalta que a través de la comunicación se establece contacto, se transmiten pensamientos y sentimientos. Además, se señala que en el sistema familiar, el papel de cada miembro y la forma en que se comunican determinan el tipo de relaciones que se establecen, lo que puede influir en la presencia o mantenimiento de problemas psicológicos o sociales.

Tipos de comunicación

Martins (2024), menciona los siguientes tipos de comunicación:

- **Comunicación directa:** ocurre cuando los miembros de la familia se comunican abiertamente, expresando sus sentimientos.
- **Comunicación vertical:** se da entre diferentes generaciones dentro de la familia, como la comunicación entre padres e hijos o abuelos y nietos.

- Comunicación horizontal: se da entre miembros de la misma generación dentro de la familia, como entre hermanos.
- Comunicación pasiva: las personas con este tipo de comunicación pasiva tienden a evitar expresar sus propias opiniones y prefieren seguir la corriente, posiblemente para evitar conflictos o no querer llamar la atención.
- Comunicación agresiva: estas personas tienden a tener una fuerte creencia en sus propias opiniones y pueden ser menos receptivas a considerar otras perspectivas, manteniendo un contacto visual intenso.
- Comunicación pasivo-agresiva: este tipo de comunicación puede dificultar la comprensión de las verdaderas emociones y pensamientos de la persona, ya que su lenguaje corporal puede transmitir mensajes diferentes o incluso opuestos a los que se expresan verbalmente.
- Comunicación asertiva: las personas saben cómo expresarse de manera efectiva, tanto verbal como no verbal, manteniendo una actitud segura y respetuosa en sus interacciones.

Educación

León (2007), destaca que la educación es un proceso humano y cultural complejo. Puesto que, la educación persigue la perfección y seguridad del ser humano. Así como la verdad, la educación nos hace libre, busca asegurar la libertad del hombre, pero la educación demanda disciplina, sometimiento, conducción y se guía bajo signos de obligatoriedad y firmeza. La capacidad de las personas para manejar los conflictos de manera favorable puede verse afectada por su nivel educativo.

Alzate (2024), menciona que la educación en resolución de conflictos enseña una variedad de procesos, prácticas y habilidades diseñadas para abordar los conflictos individuales, interpersonales e institucionales. Estas habilidades, conceptos y valores ayudan a las personas a comprender la dinámica del conflicto y les permiten utilizar una comunicación y pensamiento creativo para construir relaciones sanas.

Economía

Samuelson y Nordhaus (1948), señala que la economía estudia cómo las sociedades utilizan sus recursos limitados para producir y distribuir bienes y servicios, incide en todos los aspectos de nuestra vida, desde las decisiones que tomamos como individuos hasta el funcionamiento en las empresas, las organizaciones y los gobiernos.

El estudio de la economía permite entender cómo se toman las decisiones y cómo se relacionan con el bienestar de la sociedad. La disponibilidad de recursos de las partes en conflicto puede utilizarse para resolver sus disputas. Por ejemplo: en tiempos de recesión económica, las partes pueden tener menos recursos financieros para pagar honorarios de abogados o costos asociados con el proceso de mediación.

2.2.2 Mediación

Escobar (2011, p. 60), sostiene que la mediación es “una causa de interacción pedagógica: social, diálogo, lúdico, consciente, intencional, sistemático sentenciado a generar experiencias de buen aprendizaje” según citado por Fernández y Villavicencio (2016).

Santrock (2000), destaca que a través de la mediación, las personas pueden adquirir una serie de habilidades del pensamiento que son precisas para el aprendizaje y la asimilación optimista de cada experiencia y que más adelante pueden sufrir cambios. También se constituye una estrategia de carácter sociocultural que se ajusta al propósito de sistematizar diversidad de opiniones y acciones.

Piaget (2017), señaló que la mediación es un intervalo confidencial y de participación voluntaria, donde se indaga la solución de conflictos entre dos o más personas mediante la participación de un tercer (mediador) neutral.

Beneficios de la mediación familiar

Pardo (2023), menciona que la mediación familiar es una herramienta importante y efectiva para promover la comunicación y resolver conflictos dentro de las familias, a continuación se mencionan los beneficios de la Mediación Familiar:

- La mediación ofrece un entorno seguro y neutral donde los integrantes de las familias pueden expresar sus inquietudes y necesidades. Al fomentar la comunicación abierta y respetuosa está ayudando a evitar el deterioro de las relaciones familiares, permitiendo que los miembros se sientan escuchados y valorados.
- Proporciona una alternativa efectiva para mitigar los conflictos familiares. A través de un proceso dirigido por un mediador neutral, las partes involucradas tienen oportunidad de expresar sus opiniones y comprender las perspectivas. Ayuda a reducir las tensiones y los resentimientos acumulados.
- Se enfoca en buscar soluciones adaptadas que atiendan las necesidades y preocupaciones individuales de cada miembro de la familia. Se presta especial atención al bienestar de los hijos, considerando siempre seguridad y facilidad como prioridades.
- Facilita un entorno confidencial donde las partes pueden expresarse libremente sin miedo a juicios. Todo lo discutido se mantiene durante la mediación estrictamente confidencial, lo que fomenta un ambiente seguro y de confianza.
- Los acuerdos logrados a través de la mediación tienen alta probabilidad de ser cumplidos por todas las partes debido a que estas participan activamente en la toma de decisiones y se comprometen con las soluciones acordadas.

La mediación y su importancia en la resolución de conflictos

Pardo (2023), alude que la mediación como método alternativo de solución de conflictos, desempeña un papel crucial en la sociedad actual al buscar soluciones cooperativas y beneficiosas. A diferencia del litigio, la mediación preserva relaciones y comunicación, especialmente importante en conflictos interpersonales y comerciales donde las partes tienen relaciones continuas. Además, la mediación permite soluciones creativas al no estar limitadas por restricciones legales rígidas, lo que puede reducir el estrés emocional al ofrecer un entorno menos confrontativo.

2.2.3 Gestión de conflictos familiares

Gabineti (2020), reconoce que es normal que surjan disputas en las familias de vez en cuando, lo cual es un aspecto natural de las relaciones humanas. Las diversas causas de los conflictos familiares, como experiencias traumáticas y disparidad de opiniones, especialmente cuando hay diferencias significativas de edad. Desde la perspectiva positiva no necesariamente son negativos, ya que pueden servir para el crecimiento familiar y fortalecer los vínculos. No obstante, al no enfrentar estos problemas dan lugar a peleas de ego en vez de buscar soluciones juntas.

Claves para gestionar los conflictos familiares:

- Eliminar los reproches de la discusión: el aumento del tono conduce a ataques personales, reproches y culpas, lo cual no resuelve los conflictos, sino que desvía la atención. Propone evitar los ataques personales manteniendo la calma y evitando emociones que agranden la confrontación, para resolver las dificultades en conjunto.
- Práctica de la escucha activa: los conflictos familiares suelen surgir por falta de comunicación. Es importante dedicar tiempo y esfuerzo para entender el punto de vista de los demás. Escuchar atentamente, permitir que hablen sin interrupciones y preguntas para clarificar demuestra interés y facilita el entendimiento lo que puede ayudar a resolver conflictos.
- Los problemas de la familia se solucionan en familia: aquí se resalta las expresiones como “ese no es mi problema” o “tu veras como lo arreglas” agravan los conflictos familiares al implicar falta de responsabilidad y desapego. Esto genera desamparo y debilita los vínculos familiares, por eso es importante aumentar la confianza entre sus miembros.
- Para acercar posturas hay que comprender al otro: para gestionar conflictos, la empatía es clave. Es fundamental comprender las emociones y preocupaciones de los demás, así como expresar nuestras opiniones y emociones de manera cordial y sin ataques. Dialogar abiertamente con alguien dispuesto a entendernos, facilita el entendimiento y la resolución de problemas.
- De ningún modo minimizar ni ridiculizar los problemas de los demás: la tendencia de minimizar los problemas en familias con niños o adolescentes, puede tener un efecto contrario deseado. Es importante tratar incluso los conflictos pequeños con respeto y atención, ya que esto puede reducir su importancia en lugar de exagerar.

2.2.4 Conflictos familiares

González (2016), señala que el conflicto se define como una situación en la que dos o más personas o grupos tienen intereses contrapuestos. Esto puede manifestarse como contradicción, disputa, problema, diferencia, enfado o disgusto. Aunque estos términos a menudo se usan indistintamente en la práctica social.

Cortés (2023), alude que el conflicto es cómo, la forma más intensa de resolver refutaciones de interés, objetivos o puntos de vista en la interacción social. Implica la oposición entre los participantes y a menudo está marcado por emociones negativas. También se enfatiza que el conflicto puede ir acompañado de emociones negativas, lo que sugiere que puede ser una experiencia estresante o desafiante para las personas involucradas.

Kurt (1947), Psicólogo conocido por su teoría de fuerzas, la cual sugiere que los conflictos familiares pueden surgir como resultado de fuerzas opuestas dentro de la dinámica familiar. Desde la perspectiva de fuerzas opuestas alude que las tensiones y los desacuerdos dentro de la familia pueden entenderse como resultado de la interacción entre las fuerzas contrapuestas.

Griselda (2023), menciona que los desacuerdos dentro de la familia son comunes ya que surgen de la convivencia entre integrantes. Estas discrepancias pueden causar inestabilidad, frustración y preocupación, también pueden sacar a relucir problemas no resueltos del pasado.

Es importante no evitar los conflictos, ya que la falta de confrontación puede llevar a un aumento de agresividad. Es mejor abordarlos de manera inteligente, tranquila y asertiva, con la colaboración de los miembros. De hecho los conflictos familiares pueden ser una oportunidad para crecer y aprender juntos.

Tipos de conflictos familiares

Griselda (2023), alude que los conflictos en familia surgen dependiendo del tipo de relación o parentesco entre los miembros:

- Conflictos de pareja: se originan por problemas de comunicación, problemas relacionados por el manejo de dinero, la infidelidad emocional y física.
- Conflictos entre padres e hijos: surgen durante la niñez, adolescencia y adultez, los padres pueden tener expectativas sobre el rendimiento académico de los hijos que estos no cumplen, la falta de comunicación efectiva especialmente en la adolescencia que puede ser más difícil.
- Conflictos entre hermanos: estos conflictos son comunes y tienden a persistir a lo largo del tiempo, como la competencia por atención de los padres que suelen sentirse celosos o resentidos, diferentes personalidades, diferencias de edades, disputas por herencias.
- Conflictos con los abuelos: los abuelos tienden a tener opiniones diferentes de cómo deben criar a los niños, pueden interferir en los límites establecidos por los padres, pueden surgir conflictos debido a diferencias en la forma de convivir, incluso por problemas de salud.
- Conflictos por dinero: disputas sobre herencias, préstamos, gastos familiares, o diferencias en las opiniones sobre el manejo financiero.
- Conflictos generacionales: diferencias en el uso y comprensión de la tecnología, diferencias en las tradiciones, forma de comunicarse.
- Conflictos por decisiones familiares: como matrimonio, divorcios, la educación de los hijos, la atención de los padres ancianos, distribución de tareas domésticas.
- Conflictos por cambios en la estructura familiar: como divorcio, nuevas parejas, mudanzas, etc., que pueden causar tensiones y ajustes en la dinámica familiar.
- Conflictos culturales o religiosos: personas de diferentes religiones deciden casarse deben enfrentar diferencias tradicionales matrimoniales, diferencias de celebrar festividades, diferencias de vestimenta.

2.2.5 Resolución de conflictos

Wolff y Nagy, hace mención al conflicto, debate y transformación son eventos comunes en nuestras vidas, así como en las organizaciones, comunidades y naciones. La capacidad de resolver desacuerdos de forma tranquila, es fundamental para construir una sociedad pacífica y productiva. La resolución de conflictos es el proceso mediante el cual dos o más personas encuentran una solución pacífica a sus desacuerdos, ya sean estos de naturaleza emocional, política, financiera o de otro tipo según lo citado por (Cole, 2023).

La teoría de resolución de conflictos desarrollada por Kenneth Thomas y Ralph Kilmann, conocida como el modelo Thomas-Kilmann. Este modelo, es considerado uno de los más destacados en materia de resolución de conflictos. Se menciona que el modelo consiste en un instrumento llamado TKI, el cual se utiliza para evaluar el comportamiento de las personas en situaciones de conflicto. Estudia cómo las personas se comportan cuando se enfrentan a situaciones de intereses contrarios o incompatibles.

Emociones en la resolución de conflictos

El Gobierno de México (2022), una plataforma de formación Cívica y ética donde menciona que las emociones en la vida cotidiana y en la resolución de conflictos como la tristeza, el enojo, el miedo e incluso la alegría son parte natural de la vida y pueden influir en la toma de decisiones y en la resolución de problemas. Se menciona que el ser humano puede experimentar toda clase de emociones en un mismo día.

Se plantea que las emociones pueden facilitar o dificultar la solución de conflictos. La alegría y la euforia pueden ayudar en la resolución de conflictos debido a su actitud positiva, mientras que el enojo y el aburrimiento pueden dificultar debido a sus actitudes negativas.

Enfoques en la resolución de conflictos

Aci (2024), menciona tres enfoques básicos para abordar la resolución de conflictos es:

- El enfoque competitivo: se basa en la idea de que las partes involucradas compiten entre sí, para satisfacer sus propias necesidades. Este enfoque se representa con el concepto de ganar-perder y se basa en la asimetría y la competencia como medios para resolver conflictos.
- El enfoque colaborativo: se fundamenta en que las partes involucradas trabajan juntas para llegar a un acuerdo mutuamente beneficioso y desarrollar soluciones colectivas. Busca que todas las partes sean importantes en la toma de decisiones y que el resultado final beneficie por igual a todos los involucrados.
- El enfoque evitativo: el origen es la idea de evitar o eludir los problemas en lugar de enfrentarlos directamente. Este enfoque parte de la premisa de que algunos conflictos son irresolubles una vez que se presentan, por lo que busca estrategias para prevenir el enfrentamiento y el desarrollo de posibles conflictos.

Razones para negociar

- Para tener éxitos en la negociación, es fundamental entender las ideas, creencias, motivaciones de las personas con quienes están negociando, puesto que, nos permite ver el conflicto desde la perspectiva del oponente.
- Es importante mantener y fortalecer las relaciones con los oponentes, ya que hacer las paces puede convertirlos en aliados potenciales en el futuro. Las negociaciones exitosas no buscan dejar a nadie como perdedor, sino que buscan soluciones que beneficien a todas las partes involucradas.
- Encontrar soluciones pacíficas a situaciones difíciles es beneficioso porque evita el uso de recursos valiosos como tiempo, energía, reputación y motivación en conflictos.

Canadian College (2023), un blog que da información de la resolución de conflictos como un instrumento para solucionar problemas, indica que la habilidad de resolver conflictos nos capacita para impulsar cambios, fortalecer ideas y desarrollar el pensamiento crítico. Al hacerlo, podemos conocer diversas opiniones y creencias lo que enriquece nuestra forma de pensar. En la vida, es fundamental tener la capacidad de resolver conflictos, ya que esto contribuye significativamente en nuestro desarrollo personal.

La resolución de conflictos tiene un efecto positivo en nuestra salud emocional. Es importante abordar los conflictos de manera adecuada para transformar situaciones desagradables en agradables y así poder vivir en entornos armoniosos y pacíficos donde se pueda participar, aprender y crecer.

2.3 Marco legal

Administrative Dispute Resolution Act De Los Estados Unidos (1993), es una legislación diseñada para promover el uso de métodos alternativos de resolución de disputas en el gobierno federal. Fue promulgada por primera vez en 1990 y reautorizada en 1996. La ADRA establece el marco legal para que las agencias federales utilicen técnicas de ADR como mediación, conciliación, el arbitraje y otras formas de resolución de conflictos que no sean el litigio tradicional.

Uniform Mediation Act FAQs (s.f.), es una legislación uniforme diseñada para proporcionar un marco claro y coherente para la mediación en los Estados Unidos. La UMA fue creada por National Conference of Commissioners on Uniform State Laws (NCCUSL) en colaboración con la American Bar Association (ABA) y ha sido adoptada en varios estados, ha establecido directrices claras sobre la confidencialidad, la conducta de los mediadores y los procedimientos de mediación.

Código Civil y Comercial de la Nación de Argentina (2014), entró en vigencia el 1 de Agosto de 2015, contiene disposiciones que promueven y regulan la mediación familiar como un mecanismo para resolver conflictos familiares de manera pacífica y colaborativa. Este enfoque facilita la reducción de la conflictividad, ahorra tiempo y costos, y permite soluciones más personalizadas y satisfactorias para las partes involucradas.

Código Nacional de Procedimientos Civiles y Familiares de México (2023), el CNPCF pone énfasis significativo en la promoción de métodos alternativos de resolución de disputas (ADR), como la mediación, conciliación y el arbitraje. Estos métodos se consideran esenciales para reducir la carga de trabajo de los tribunales y ofrecer a las partes una manera rápida y menos conflictiva de resolver sus diferencias.

La Ley de Arbitraje y Mediación y sus Reformas en el Ecuador (2006), es un fundamento clave en muchos sistemas legales modernos, ya que ofrece un método alternativo para la resolución de disputas que puede ser más eficiente y flexible que los procesos judiciales tradicionales. A lo largo del tiempo, ha evolucionado para adaptarse a las necesidades cambiantes de la sociedad y abordar una amplia gama de conflictos, desde disputas comerciales hasta conflictos familiares.

En la actualidad, la mediación y el arbitraje son reconocidos como herramientas importantes para aliviar la carga de los tribunales y fomentar la resolución pacífica de conflictos. Su importancia radica en su capacidad de ofrecer soluciones personalizadas y rápidas, así como su capacidad para preservar las relaciones entre las partes en conflictos. Los artículos relacionados con la mediación y el arbitraje son: Art. 1, Art. 43, Art. 44, Art. 48, Art. 50.

La Constitución de la República del Ecuador (2008), es la carta magna que rige el ordenamiento jurídico y político del país. Fue aprobada en referéndum el 28 de septiembre de 2008 y promulgada el 20 de octubre del mismo año. Es la vigésima segunda constitución en la historia del Ecuador y establece los principios, derechos, deberes, garantías y estructura del Estado Ecuatoriano. Los artículos son: Art. 97, Art. 190.

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de investigación.

El presente proyecto de investigación es de tipo cualitativa porque se estudió teóricamente los factores socioculturales de la mediación, para determinar los aspectos socioculturales influyentes en la mediación y proponer recomendaciones para la efectividad de la mediación en los conflictos familiares.

La investigación cualitativa es un método que se utiliza para explorar y comprender el significado que las personas asignan a un fenómeno social. La cual busca capturar la complejidad y riqueza de las experiencias humanas, permitiendo a los investigadores explorar temas en profundidad y comprender la perspectiva de los participantes Narvaez (2023).

3.2. Alcance de la investigación.

La investigación tiene un enfoque descriptivo, donde reconoció la situación actual del suceso investigado, cómo los factores socioculturales de la mediación influyen positivamente en la gestión de conflictos familiares, la información y análisis de datos secundarios.

Con el objetivo de proponer recomendaciones para la efectividad de la mediación en los conflictos familiares considerando los factores socioculturales en el barrio Las Minas, del cantón La Libertad, ubicado en la provincia de Santa Elena, donde su límite geográfico es al norte con el cantón Salinas, al sur y al oeste con el Océano Pacífico y al este con el cantón Santa Elena.

3.3. Matriz de Categorización

Categoría	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Técnica de levantamiento de información
Factores socioculturales de la mediación.	Se refieren a las influencias y condiciones que surgen de la interacción entre la sociedad y la cultura en situaciones de mediación. Estos factores pueden afectar la forma en que las partes en conflicto entienden el proceso de mediación.	Cultural	Valores	<p>¿Qué son los conflictos para usted?</p> <p>¿Con qué asocian la palabra conflicto?</p> <p>¿Cómo resuelven sus conflictos en la familia?</p> <p>¿Creen que todas las partes involucradas de un conflicto lleguen a un acuerdo por sí mismos, por qué?</p> <p>Si tuvieran que resolver un conflicto familiar, ¿preferirían hacerlo solos o con la ayuda de alguien más, por qué?</p> <p>¿Cómo se sentirían si una persona neutral los ayudara a ustedes y a la otra parte encontrar una solución?</p> <p>¿Qué beneficios creen que podría tener resolver conflictos sin ir a un tribunal?</p> <p>¿Es importante el respeto y tolerancia en las relaciones familiares, por qué?</p> <p>¿Cómo influyen las creencias religiosas o espirituales en tu comportamiento diario?</p> <p>¿Cómo creen que la estructura familiar interviene en la manera en que manejan los conflictos? (Familias nucleares (padre e hijos) Familias monoparentales (un solo progenitor con hijos) Familias extendidas (incluyen otros parientes como abuelos, tíos, primos) Familias reconstruidas (padres divorciados con hijos que se vuelven a casar, entre otros)</p> <p>¿Cómo inciden tus emociones en la forma en que toma decisiones?</p> <p>¿Qué importancia tiene la comunicación abierta y honesta en tu hogar?</p>	FOCUS GROUP.
			Creencias religiosas		
			Comportamientos		
		Social	Estructura familiar		
			Educación		
			Economía		
Gestión de conflictos familiares	Se refiere al proceso de identificar, abordar y resolver los conflictos que surgen entre los miembros de una familia.	Comunicación Familiar	Emociones		
			Comunicación		
		Estrategias de resolución de conflictos	Negociación		
			Compromiso		

Elaborado por la autora (2024)

Categoría	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Técnica de levantamiento de información
Factores socioculturales de la mediación.	Se refieren a las influencias y condiciones que surgen de la interacción entre la sociedad y la cultura en situaciones de mediación. Estos factores pueden afectar la forma en que las partes en conflicto entienden el proceso de mediación.	Cultural	Valores	<p>Para usted, ¿Qué es la mediación?</p> <p>¿Desde cuándo usted trabaja en la gestión alternativa de conflictos, especialmente en mediación?</p> <p>¿Considera importante el uso de la mediación para la resolución de conflictos familiares, por qué?</p> <p>¿Cómo incide el proceso de aprendizaje en el perfil profesional para la mediación y que tópicos considera necesarios para fortalecerlo?</p> <p>¿Considera necesario que se incluya en la malla curricular de todas las carreras la gestión alternativa de conflictos para conseguir una condición cultural propia acudir a mediación antes que a un juicio?</p> <p>¿Qué rol desempeñan las creencias religiosas y los valores culturales en la forma en que las familias abordan y resuelven sus conflictos en los procesos de mediación?</p> <p>¿Cómo se adapta la mediación de conflictos a las diferentes estructuras/configuraciones/tipos familiares? (Familias nucleares (padres e hijos) Familias monoparentales (un solo progenitor con hijos) Familias extendidas (incluyen otros parientes como abuelos, tíos, primos) Familias reconstruidas (padres divorciados con hijos que se vuelven a casar, entre otros)</p>	ENTREVISTA UN PROFESIONAL ESPECIALIZADO DE LA UNIVERSIDAD
			Creencias religiosas		
			Comportamientos		
		Social	Estructura familiar		
			Educación		
			Economía		
Gestión de conflictos familiares	Se refiere al proceso de identificar, abordar y resolver los conflictos que surgen entre los miembros de una familia.	Comunicación Familiar	Emociones	<p>En su experiencia, ¿Usted ha identificado diversos comportamientos que dependen del nivel de educación de las personas que se presentan en la mediación de conflictos?</p> <p>¿Considera que el factor económico puede influir en el desarrollo de los procesos de mediación de conflictos, por qué?</p> <p>¿Cuáles son las estrategias o mecanismos que se pueden utilizar para que las personas acudan a una mediación?</p>	
			Comunicación		
		Estrategias de resolución de conflictos	Negociación		
			Compromiso		

Elaborado por la autora (2024)

Categoría	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Técnica de levantamiento de información
Factores socioculturales de la mediación.	Se refieren a las influencias y condiciones que surgen de la interacción entre la sociedad y la cultura en situaciones de mediación. Estos factores pueden afectar la forma en que las partes en conflicto entienden el proceso de mediación.	Cultural	Valores	<p>Para usted, ¿Qué es la mediación?</p> <p>¿Desde cuándo usted trabaja en la gestión alternativa de conflictos, especialmente en mediación y aproximadamente cuántos casos se presentan en el centro mensualmente?</p> <p>¿Considera importante el uso de la mediación para la resolución de conflictos familiares, por qué?</p> <p>¿Existe algún tipo de protocolo específico para la atención de la mediación familiar?</p> <p>¿Qué rol desempeñan las creencias religiosas y los valores culturales en la forma en que las familias abordan y resuelven sus conflictos en los procesos de mediación?</p> <p>¿Cómo se adapta la mediación de conflictos a las diferentes estructuras/configuraciones/tipos familiares? (Familias nucleares (padres e hijos) Familias monoparentales (un solo progenitor con hijos) Familia extendida incluye a otros parientes como abuelos, tíos, primos) Familia reconstruidas (padres divorciados con hijos que se vuelven a casar, entre otros)</p> <p>En su experiencia, ¿Usted ha identificado diversos comportamientos que dependen del nivel de educación de las personas que se presentan en la mediación de conflictos?</p>	ENTREVISTA A EXPERTO DEL CENTRO DE MEDIACIÓN DEL CONSEJO DE LA JUDICATURA
			Creencias religiosas		
			Comportamientos		
		Social	Estructura familiar		
			Educación		
			Economía		
Gestión de conflictos familiares.	Se refiere al proceso de identificar, abordar y resolver los conflictos que surgen entre los miembros de una familia.	Comunicación Familiar	Emociones	<p>¿Considera que el factor económico puede influir en el desarrollo de los procesos de mediación de conflictos, por qué?</p> <p>En su experiencia, ¿En el desarrollo de un proceso de mediación de conflictos cómo equilibra el factor emocional?</p> <p>¿Cuáles son las estrategias o mecanismos que se pueden utilizar para que las personas acudan a una mediación?</p> <p>Desde su experiencia, ¿Cómo percibe que los comportamientos culturales y sociales impactan en la forma en que las personas afrontan y resuelven conflictos familiares?</p>	
			Comunicación		
		Estrategias de resolución de conflictos	Negociación		
			Compromiso		

Elaborado por la autora (2024)

3.4 Población, muestra y período de estudio.

El muestreo no probabilístico implica la selección de muestras basadas en el criterio o juicio del investigador. Este muestreo se utiliza ampliamente en la investigación cualitativa. Esto se debe a que la investigación cualitativa a menudo busca entender fenómenos complejos y profundos, y no necesariamente generalizar los resultados a una población más amplia (Ortega, 2023).

El tipo de muestreo es intencional, puesto que se utiliza en el focus group, donde se determinó efectuarlo a cinco personas que tienen las características para recopilar una variedad de perspectivas y acontecimientos relevantes para el tema de estudio. Por tanto, los participantes son seleccionados por criterios de edad, género, ubicación geográfica.

El presente estudio transversal donde se recopilan datos de un grupo de sujetos determinados en un momento específico en el tiempo, sin seguimiento a largo plazo. Esta investigación se llevó a cabo el 21 de mayo del 2024, en el barrio Las Minas.

3.5 Técnicas e instrumentos de levantamiento de información.

3.5.1 Focus Group

Hamui y Varela (2024), describen la técnica de un focus group como herramienta utilizada en una investigación cualitativa para comprender las percepciones, actitudes y experiencias de un grupo específico de personas sobre un tema determinado.

Destacan que la comunicación oral es una técnica centrada en la comunicación verbal, lo que implica que se valoren las opiniones y expresiones verbales de los participantes. El objetivo principal de un focus group es entender las perspectivas y experiencias en relación con el tema de estudio.

Dentro del grupo, los participantes deben ser relativamente heterogéneos para captar diferentes perspectivas sobre el tema. Se llevó a cabo un focus group de cinco participantes con una edad determinada entre los 18 a 60 años, en donde identificó las percepciones y expresiones sobre la mediación para gestionar los conflictos familiares en el barrio Las Minas 2024.

3.5.2 Entrevista Semiestructuradas

Las entrevistas semiestructuradas según Tomás (2024), es una técnica que combina elementos de las entrevistas estructuradas, lo que brinda flexibilidad al entrevistador mientras mantiene un alto nivel de estandarización. Esto permite una mayor profundidad en la exploración de los temas de interés, manteniendo al mismo tiempo un cierto grado de control y consistencia en el proceso de entrevista.

Este instrumento permite recolectar toda la información que se requiera dentro de la investigación, lo que significa que el investigador tiene un conjunto de preguntas guía, pero también puede explorar temas adicionales que surjan durante la conversación.

3.5.3 Procesamiento de datos.

Los instrumentos de la presente investigación, fueron validados por investigadores expertos. Los instrumentos del focus group validado por Hugo Santos González licenciado en Gestión Social y Desarrollo el 20 de mayo de 2024. Las entrevistas fueron validadas por la Dra. Isabel Gallegos Robalino, docente de la Universidad Estatal Península de Santa Elena el 19 de mayo del presente año.

Nube de palabras

Las nubes de palabras son una herramienta visual que destaca las partes más relevantes de datos textuales mediante un conjunto de palabras representadas en distintos tamaños. Estas nubes son una forma eficaz de visualizar las opiniones del público sobre un tema. Además, facilitan a los lectores la comprensión de una idea o la exploración de un tema desde una perspectiva diferente.

Las nubes de palabras permiten transformar grandes volúmenes de datos cualitativos, como respuestas abiertas en encuestas o entrevistas, en una representación visual clara y fácil de interpretar. Al destacar las palabras más frecuentes, se pueden identificar rápidamente los temas principales y las tendencias en las respuestas de los participantes (Narvaez, 2023).

4. ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Cuadro 2

Resultados de los participantes del focus group.

Participantes	L. C.	Edad: 18	Z. B.	Edad: 29	J. M.	Edad: 45	JL. M.	Edad: 47	B. L.	Edad: 57
Preguntas										
1. ¿Qué son los conflictos para usted?	Los conflictos son contiendas y problemas por la discordia entre dos o más personas y por un hecho.		Son problemas o inconvenientes que tienen varias personas al no llegar a un acuerdo entre ellos.		Son luchas y contiendas a veces entre familias, parientes y otras veces también entre países.		Son problemas que nadie quiere tener y que todos deberíamos evitar.		Los conflictos son cuando no hay una clara relación en la familia.	
2. ¿Con qué asocian la palabra conflicto?	Con la discordia, problemas, peleas.		Con los problemas debido a no estar en mutuo acuerdo en la familia al no estar en comprensión entre ellos.		Peleas, discordias, contiendas, enojos, luchas.		Con discusiones y confrontaciones en la mayoría fuera de lugar.		Los conflictos se asocian cuando no hay comunicación y surgen los problemas.	
3. ¿Cómo resuelven sus conflictos en la familia?	A través de discusiones y luego a la conversación de manera calmada y pacífica para aclarar y hablar ideas claras.		Dialogando, conversando para así poder solucionar los problemas que estén en		A veces peleando, otras veces dialogando y otras veces en juicios.		Dialogando y escuchando las opiniones de cada miembro involucrado.		Los conflictos en la familia se resuelven mediante el diálogo.	

		ese momento y llegar a alguna solución.			
4. ¿Creen que todas las partes involucradas de un conflicto lleguen a un acuerdo por sí mismos, por qué?	No, porque no todos llegarán al mismo acuerdo, porque cada uno piensa y tiene ideas distintas.	Si en el acuerdo están todos los involucrados y conversan y hablan sobre los problemas que tengan si puede que lleguen a un acuerdo positivo.	Obvio que sí, porque nadie resuelve conflictos ajenos.	Pues alguien tiene que ser más racional para tomar la iniciativa y dar soluciones.	No. A veces es muy difícil llegar a un acuerdo porque según sea el problema no todos tenemos el mismo criterio.
5. ¿Si tuvieran que resolver un conflicto familiar, ¿preferirían hacerlo solos o con la ayuda de alguien más, por qué?	Normalmente se resolvería por sí solo, pero si es un conflicto que involucran a más personas sería una buena idea que tengamos ayuda por parte de los demás para llegar a una sola resolución.	Con la ayuda porque a veces no estamos en lo correcto y dialogando con otras personas podremos resolver los problemas.	Preferiría hacerlo solo porque si yo inicio el conflicto yo tengo que solucionarlo.	Depende de la gravedad del caso si es necesario se debe solicitar orientación.	Preferiblemente con la ayuda de alguien que tenga los conocimientos adecuado para poder resolver el problema.
6. ¿Cómo se sentirían si una persona neutral los ayudara a ustedes y a la	Me sentiría bien ya que sé que hay una persona que nos ayudaría a pensar de una mejor manera para	Pues es mejor que una tercera persona intervenga cuando no se está llegando al	Me sentiría bien porque siempre hay personas que nos aprecian y	Sentiría que el caso fue más allá de lo inesperado y que no fue	Me sentiría bien porque gracias a la ayuda de esa persona que tiene los

otra parte encontrar una solución?	ambas partes sin mayor apoyo a otro sino de manera igualitaria.	acuerdo que se requiere ayuda neutral y buscar la solución.	ayudan y sería por nuestro bien.	posible solucionar en primera instancia.	conocimientos adecuados logra hacerlo.
7. ¿Qué beneficios creen que podría tener resolver conflictos sin ir a un tribunal?	Pues, no tener mayores problemas y tener un mejor entorno y armonía al resolver conflictos por sí mismos.	Pues no tendrían que intervenir autoridades, en lo legal se evitaría todo trámite y no quedarán de enemigos, ya que hay casos que se dejan de llevar hasta con las familias.	El beneficio monetario porque así evitaría pagar abogados y jueces.	Evitar contratiempos, confrontaciones y gastos económicos.	El beneficio es que se evitan muchos contratiempos ya que en los tribunales se originan citas, audiencias y muchas otras cosas más.
8. ¿Es importante el respeto y tolerancia en las relaciones familiares, por qué?	Sí, porque se tendría un mejor entorno y relaciones para poder conversar de manera pacífica.	El respeto es importante en todas las áreas: familiar, laboral, etc. Y sobre todo entender la situación de cada familia para así comprender y el respeto se debe de dar a toda persona.	Si es importante porque el bien común y convivencia empieza por las dos cosas, respeto y tolerancia.	Porque así se fomenta más la unión y fortalece los lazos familiares.	Si porque el respeto y la tolerancia es la base fundamental para que funcionen las relaciones familiares.
9. ¿Cómo influyen las creencias religiosas o	Influye de mejor manera por el hecho de que	Influyen en sí en lo positivo, porque si no	Influyen bastante porque nos ayudan a ser	El respeto a Dios, a los padres y a todas las	No me influyen en nada porque hay que respetar

espirituales en tu comportamiento diario?	tendríamos un buen comportamiento al conocer y saber lo que es bueno y malo.	creyera no tuviera las fuerzas para poder salir adelante en el diario vivir con conflictos y problemas pero lo espiritual ayuda a encontrar solución también.	mejores personas e incluso nos evitan meternos en problemas.	personas que nos rodean.	las creencias y religión de cada persona.
10. ¿Cómo creen que la estructura familiar interviene en la manera en que se manejan los conflictos? (Familias nucleares (padres e hijos) Familias monoparentales (un solo progenitor con hijos) Familias extendidas (incluyen otros parientes como abuelos, tíos, primos) Familias reconstruidas (padres divorciados con	Interviene de diferentes maneras, aspectos y factores, pero siempre buscando la resolución de los conflictos con la familia.	En la familia nuclear los resuelven entre los padres y los hijos y en los demás tipos de familia igual resuelven conversando entre los adultos y buscan una solución para los conflictos que tengan en esos momentos.	Intervienen de forma lateral con dinero a veces con diálogo.	La familia nuclear conformada por padre, madre e hijos de la mejor manera.	Depende de cómo esté estructurada la familia porque hay muchos casos de familia porque a veces no hay el vínculo familiar indicado.

hijos que se vuelven a casar, entre otros)					
11. ¿Cómo inciden tus emociones en la forma en que toma decisiones?	Pueden incidir de manera positiva o negativa ya que cualquiera de mis emociones puede tener como consecuencia es escoger buenas o malas decisiones.	Si estoy enojada las decisiones pueden ser erróneas muchas veces. Para tomar decisiones tenemos que estar tranquilos y así tomar decisiones adecuadas en cada situación.	Inciden en la forma de solucionar lo más pronto posible por temor a perder algo o alguien o ganar. Se vuelve como un reto al final.	Trato de calmar y analizar la situación para no hacer o decir algo indebido.	Dependiendo cual sea el asunto a resolver influyen las emociones dependiendo del estado de ánimo.
12. ¿Qué importancia tiene la comunicación abierta y honesta en tu hogar?	Tiene una beneficiosa importancia ya que se puede conversar y manejar varios temas de manera libre sin miedo de ser juzgado al contrario apoyado ya que se habla de manera honesta.	Es importante cuando ya no se ponen de acuerdo las partes y tienen que buscar una solución y buscar asesoramiento profesional para llegar a la solución.	Tiene mucha importancia porque de esta manera se solucionan las cosas un poco más rápido.	Es fundamental ya que cada uno puede expresar y decir su punto de vista.	Es muy importante la comunicación y la honestidad porque de eso depende el buen funcionamiento y una excelente relación en el hogar.
13. ¿Qué entienden por mediación y cuál es su propósito principal en la resolución de conflictos?	Es un método de conversación para resolver problemas o conflictos, su propósito	La mediación es importante cuando ya no se ponen de acuerdo las partes y tiene que	Mediación es un acto de llegar a un acuerdo simultáneo y su principal propósito es	Que ayuda a dar soluciones a un conflicto y su propósito	La mediación tiene como objetivo principal solucionar los problemas. El propósito principal en

	principal es llegar a un acuerdo de manera interpersonal sin intervenir a reglas o leyes extrema por parte de un juzgado.	buscar una solución y buscar asesoramiento profesional para llegar a la solución.	ayudar a solucionar los conflictos.	principal es evitar confrontaciones legales.	la resolución de conflicto no necesita de ir a los tribunales para solucionar los conflictos.
14. ¿Cómo creen que la mediación puede contribuir a resolver conflictos de manera pacífica y constructiva?	Se puede llegar a un mejor acuerdo de manera pacífica y armoniosa al poder conversar y dialogar con la persona y estar de acuerdo con sus problemas.	Si puede ser en manera positiva porque en la mediación se encontraría solución sin necesidad de buscar un tribunal y sin problemas.	Es una manera positiva de contribuir a la mediación porque así no se llega a términos drásticos sin necesidad de llegar a la violencia.	De forma positiva evitando más problemas con su debida orientación.	De manera positiva porque mediante el diálogo se llega a las soluciones de cualquier problema.

Nota. Esta tabla fue elaborada por la autora. Este cuadro contiene preguntas y respuestas de los 5 participantes del focus group.

Figura 1 ¿Qué son los conflictos y con qué palabra lo asocian?



Elaborado por: la autora.

Los participantes del focus group dentro de sus conceptualizaciones establecen que el contexto del conflicto lo pueden definir cómo, problemas, contiendas, inconvenientes, discordias que se generan en las familias cuando no hay una clara relación familiar o no se puede llegar a un acuerdo. Además, se menciona que, “Es algo nadie quiere tener y que muchos deberíamos evitar”.

De acuerdo con el párrafo anterior, la teoría de fuerza impulsada por el autor (Kurt, 1947) afirma, que los conflictos familiares pueden surgir como resultado de fuerzas opuestas dentro de la dinámica familiar, donde alude que hay tensiones y desacuerdos dentro de la familia que pueden entenderse como resultado de la interacción entre fuerzas contrapuestas. Esto demuestra que los residentes del barrio Las Minas que participaron en el focus group al asociar el término conflictos con problemas, tienen una percepción acertada de acuerdo como lo menciona (González, 2016).

Figura 2 *¿Cómo resuelven sus conflictos en la familia?*



Elaborado por: la autora.

Consecuentemente, los partícipes mencionaron utilizar el diálogo para resolver sus conflictos familiares, donde existe una conversación calmada y donde se escuchan todas las opiniones de las personas involucradas para poder llegar a un acuerdo o a una solución. Y en particular, en una ocasión utilizaron un método alternativo de conflicto que solucionó un conflicto familiar mediante el sistema judicial.

La autora (Qualitas, 2023), considera que la comunicación abierta y honesta es importante en las relaciones familiares, puesto que, si se enfoca en cómo los resentimientos no expresados o malentendidos no resueltos pueden tener un efecto negativo en las dinámicas familiares y llevarlos a un distanciamiento.

Figura 3 *¿Creen que todas las partes involucradas de un conflicto lleguen a un acuerdo por sí mismos, por qué?*



Elaborado por: la autora.

Los integrantes se refirieron que en momentos es difícil llegar a un acuerdo, porque no todos tienen el mismo criterio, piensan de manera diferente. En ocasiones, es dificultoso que se dé una resolución, pero siempre debe existir alguien racional que tome esa iniciativa. No obstante, aludieron que, si todos los involucrados están de acuerdo y existe una conversación, se puede llegar a una solución.

En efecto, (Gabineti, 2020) lo confirma, al reconocer que es normal que surjan disputas en las familias de vez en cuando, lo cual es un aspecto natural de las relaciones humanas. Las diversas causas de los conflictos familiares, como experiencias traumáticas y disparidad de opiniones. Desde la perspectiva positiva no necesariamente son negativos, ya que pueden servir para el crecimiento familiar y fortalecer los vínculos.

Figura 4 *¿Qué importancia tiene la comunicación abierta y honesta en tu hogar?*



Elaborado por: la autora.

Consecuentemente, se aborda que la comunicación o el diálogo es importante en el hogar, un procedimiento beneficioso de esto, es que pueden existir conversaciones donde se abordarán diferentes temas de manera clara y libre, donde se puede dar el punto de vista sin ser juzgados y sentirse apoyados siendo algo ventajoso para un excelente funcionamiento y una buena relación familiar.

Partimos desde lo citado por (Díaz, 2017), donde menciona la importancia del diálogo en las relaciones interpersonales, especialmente en el ámbito familiar. Al resaltar que, a través de la comunicación, se establece un contacto y se transmiten pensamientos y sentimientos. Y de acuerdo a lo que menciona, opino que la comunicación es básica para mantener las relaciones familiares sanas.

Figura 6 ¿Qué beneficios creen que podría tener resolver conflictos sin ir a un tribunal?



Elaborado por: la autora.

Asimismo, partimos de los beneficios que ellos señalan al no llegar a un tribunal, los cuales mencionan que se evitan contratiempos, audiencias donde intervienen autoridades y la parte legal, y gastos que implican el proceso en el marco judicial, puesto que, no tendrían que financiar trámites, ni abogados y tener un buen entorno ya que resolverán sus conflictos de otra manera.

Me parece acertado lo que menciona (Pardo, 2023), donde alude que la mediación a diferencia del litigio, preserva relaciones y comunicación, especialmente en conflictos interpersonales, además de que les permite soluciones creativas al no estar limitadas por restricciones legales rígidas, lo que puede reducir el estrés emocional al ofrecer un entorno menos confrontativo, siendo el factor económico provechoso en los procesos de mediación para los participantes del focus group.

Figura 7 ¿Es importante el respeto y tolerancia en las relaciones familiares, por qué?



Elaborado por: la autora.

Al referirnos a los valores, se percibe que ellos consideran importante, porque es ahí donde se fortalece la relación familiar y es fundamental en el entorno para que se creen lazos de unión.

En este sentido, se enfatiza lo que mencionan (Brizuela et al. 2021), donde plasma la importancia de la familia como institución fundamental en la transmisión de valores, donde concuerdo con lo mencionado, que el lugar ideal para enseñar y forjar valores es la familia.

Figura 8 *¿Cómo influyen las creencias religiosas o espirituales en tu comportamiento diario?*

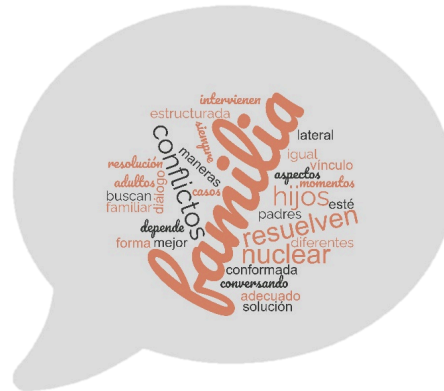


Elaborado por: la autora.

De igual manera, se comprende que sus comportamientos son influenciados por sus creencias. Estas creencias les indican que deben conocer lo bueno y malo, ser mejores personas, respetar a Dios y a los demás, lo que los lleva a evitar ocasionar conflictos o problemas. En términos simples, las creencias y la espiritualidad intervienen en cómo ellos pueden enfrentar un conflicto.

Por consiguiente, podemos relacionar lo que menciona (Mendoza, 2019), que en la familia es donde se forma el núcleo ideológico, las creencias religiosas de la familia pueden influir en las personas. De esta manera, la familia es la responsabilidad central en la construcción de la religión.

Figura 9 ¿Cómo creen que la estructura familiar interviene en la manera en que se manejan los conflictos? (Familias nucleares (padres e hijos) Familias monoparentales (un solo progenitor con hijos) Familias extendidas (incluyen otros parientes como abuelos, tíos

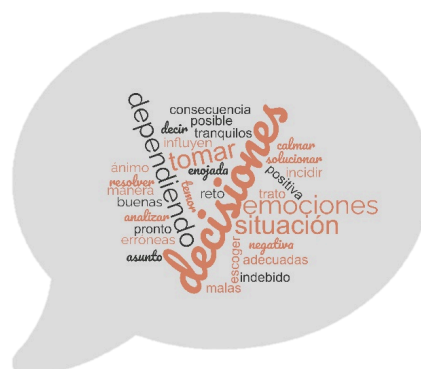


Elaborado por: la autora.

Además, se hizo mención que, al existir diferentes maneras de estar estructurada una familia, en la familia nuclear al estar ambas figuras, tanto papá y mamá, se puede intervenir de mejor manera la comunicación con los hijos, a diferencia de las demás estructuras familiares, pero que todas intervienen siempre buscando una solución a los conflictos.

Igualmente como (Cortés, Cantón, y Cantón, 2011), que en las estructuras familiares donde se fomenta la comunicación abierta y la resolución de conflictos tienen a mejorar discrepancias. En mi opinión, independientemente de cómo esté formada una familia, si existe lo esencial haciendo referencia a la comunicación pueden intervenir de la mejor manera para solucionar el conflicto, haciendo relación con lo que acentúan (Brizuela et al. 2021), que la familia debe educar a sus miembros en valores morales y sociales.

Figura 10 ¿Cómo inciden tus emociones en la forma en que toma decisiones?



Elaborado por: la autora.

Asimismo, haciendo énfasis al factor económico, hace mención que influye en el proceso de mediación, puesto que las personas con recursos económicos limitados pueden tener dificultades para acceder a servicios de mediación si estos son costosos o no están disponibles de manera gratuita o bajo costo esto puede limitar su capacidad para resolver conflictos de manera efectiva mediante la mediación.

De acuerdo con (Samuelson y Nordhaus, 1948), señalan que la economía estudia cómo las sociedades utilizan sus recursos limitados para producir, bienes y servicios, entonces, estoy de acuerdo que, en tiempos de recesión económica las partes pueden tener menos recursos financieros para ir a un proceso de mediación.

Figura 15 Desde su experiencia, ¿Cómo percibe que los comportamientos culturales y sociales impactan en la forma en que las personas afrontan y resuelven conflictos familiares?



Nota: pregunta extraída de la entrevista a Jorge Herrera.

Elaborado por: la autora.

Finalmente, se destaca la importancia de considerar las diferencias culturales en el proceso de mediación. En la mediación, se busca comprender estas posturas y antecedentes culturales, que están enmarcados en tradiciones, y adaptarse a ellas. También se menciona la importancia de buscar puntos en común entre las partes para encontrar espacios que faciliten llegar a un acuerdo. Este enfoque resalta la sensibilidad cultural que se debe tener en la mediación, reconociendo y respetando las diferencias culturales presentes en el proceso para lograr una resolución efectiva del conflicto.

Tal como muestra la teoría sociocultural de Vygotsky (1934) citado por (Mota y Villalobos, 2007), el aprendizaje y el desarrollo cognitivo de los individuos están influenciados por la interacción social y cultural. Sosteniendo que estas interacciones con otras personas, así como la cultura y el entorno, son fundamentales para el desarrollo de habilidades y conocimientos.

Recomendaciones para la efectividad de la mediación en conflictos familiares considerando los factores socioculturales.

Las recomendaciones dado a los resultados del estudio, de acuerdo al tercer objetivo basándonos al marco teórico y conceptual donde se menciona, que la educación en la resolución de conflictos enseña una variedad de procesos, prácticas, habilidades para abordar los conflictos y les ayuda a comprender la dinámica y permitiéndoles una mejor comunicación. Por ello, es esencial que en las Instituciones Educativas:

- Implementen programas educativos que sensibilicen a la población sobre la importancia de la mediación y desarrollen habilidades para manejar de manera constructiva los conflictos.

La función como gestora social, es desarrollar y coordinar programas educativos y talleres de formación en resolución de conflictos en las instituciones educativas y comunidades, promoviendo una cultura de paz y diálogo.

- Incorporar los métodos alternativos de resolución de conflictos en los planes de estudio, desde la educación básica hasta la superior.

Trabajar con autoridades educativas y comunitarias para integrar métodos de resolución de conflictos en los currículos escolares, asegurando la formación de docentes y madres en estas habilidades.

- La universidad y la carrera de Gestión Social y Desarrollo debe tener una sala de resolución alternativa de conflictos e incluir estos métodos en las mallas de las carreras.

Participar en el diseño y la implementación de espacios dedicados a la mediación y resolución de conflictos en instituciones de educación superior, promoviendo la inclusión de estas prácticas en los programas académicos.

Se debe de tomar en cuenta la diversidad social y cultural presente en las familias. Por tanto, es crucial que los Mediadores Familiares:

- Desarrollen habilidades interculturales para adaptarse a cada situación familiar y promover soluciones que respeten particularidades, considerando los valores, creencias y dinámicas familiares que influyen en la gestión de conflictos, ya que estos elementos determinan en gran medida la forma en que las familias abordan y gestionan sus disputas.

Capacitarse y capacitar a otros en habilidades interculturales, adaptando enfoques de mediación que respeten las diversas tradiciones y estilos de vida de las familias, facilitando soluciones culturalmente sensibles.

- Fomentar una comunicación abierta y honesta entre las partes involucradas, enseñando técnicas de comunicación asertiva.

Facilitar la comunicación efectiva entre las partes, utilizando técnicas de comunicación asertiva cómo: expresar sentimientos y necesidades claramente, ser específico y directo, escuchar activamente, evitar interrupciones, uso de afirmaciones positivas y, ser honesto y respetuoso.

Las organizaciones comunitarias y de la sociedad civil:

- Promuevan campañas sobre los beneficios de la mediación en la resolución de conflictos familiares. Destacar cómo la mediación puede preservar las relaciones y evitar el desgaste emocional y económico de procesos judiciales prolongados.

Organizar y liderar campañas de concientización y educación sobre los beneficios de la mediación, colaborando con organizaciones comunitarias y de la sociedad civil para difundir estos mensajes en diferentes medios de comunicación.

5. CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES

La presente investigación logró determinar e identificar los factores socioculturales que influyen en la mediación de conflictos familiares en el barrio Las Minas. El objetivo de la investigación general se cumplió al proporcionar una comprensión más profunda de cómo estos factores socioculturales inciden positivamente en la mediación de conflictos familiares.

De acuerdo a los objetivos específicos, determinar los factores socioculturales que influyen positivamente en la mediación de conflictos familiares en el barrio Las Minas. A través del análisis de los resultados obtenidos, se concluye que los principales factores socioculturales que inciden en la mediación son las creencias y valores familiares, los patrones de comunicación de los involucrados. Estos elementos estipulan de tal manera en que las familias pueden abordar y gestionar sus disputas, ya sea recurriendo a la mediación u otros mecanismos.

Además, de evidenciar que los participantes del focus group y los profesionales perciben a la mediación como un método efectivo para gestionar conflictos familiares, valorando su capacidad para facilitar la comunicación, el entendimiento equitativo y la búsqueda de soluciones satisfactorias. Factores como los valores, creencias, estructura familiar y emociones influyen en su disposición a participar en procesos de mediación.

Por consiguiente, las recomendaciones de la investigación incluyen utilizar enfoques colaborativos para resolver conflictos familiares. Estas recomendaciones pueden ayudar a la efectividad de la mediación en conflictos familiares en el barrio Las Minas.

La vivencia familiar y la academia aportan de manera significativa en el contexto de la mediación de conflictos familiares. La vivencia familiar refleja la importancia de la comunicación abierta y honesta, la empatía, la tolerancia y la colaboración dentro de las familias y la academia a través de la mediación proporciona una base teórica para comprender y abordar los conflictos de manera constructiva y respetuosa.

Para concluir, la influencia de los factores socioculturales en la mediación, demuestra esta complejidad sociocultural que plantea un reto para los mediadores al tener que adaptar sus estrategias a contextos diversos y en constante evolución.

RECOMENDACIONES:

- Es importante continuar investigando los factores socioculturales que influyen en la mediación de conflictos familiares en diferentes contextos.
- Las estrategias de mediación deben ser adaptadas a las necesidades y características específicas de cada familia.
- La mediación debe ser vista como un proceso voluntario y confidencial que respeta la autonomía de las familias.
- Es fundamental fomentar una cultura de paz y resolución pacífica de conflictos en el barrio Las Minas.

Al implementar estas recomendaciones, se requiere un esfuerzo conjunto de diversos actores sociales. Solo a través de un abordaje colaborativo será posible mejorar la efectividad de la mediación en la resolución de conflictos familiares en el barrio Las Minas y fortalecer las relaciones familiares en la comunidad contribuyendo al bienestar y cohesión social.

6. REFERENCIAS

- Aci, E. M. (27 de Febrero de 2024). *Resolución de conflictos*. Obtenido de <https://definicion.com/resolucion-de-conflictos/>
- Administrative Dispute Resolution Act De Los Estados Unidos*. (Mayo-Junio de 1993). Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.cepc.gob.es/sites/default/files/2021-12/238841993131555.pdf>
- Alonso Sobrino, P. (23 de Junio de 2020). *Grado en Trabajo Social*. Obtenido de <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/42631>
- Alvarado, M. E. (Enero-Diciembre de 2003). Obtenido de Redalyc: <https://www.redalyc.org/pdf/396/39600114.pdf>
- Alzate, R. (2024). *Instituto Motivacional Estratégico*. Obtenido de Revista de Mediación: <https://www.imotiva.es/revista-de-mediacion/numeros/numero-6/>
- Arlia, A. (2018). Obtenido de <http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/160955/.pdf?isAllowed=y&sequence=1>
- Arteaga, I., Luna, J., & Cadena, M. (28 de Enero-Junio de 2017). *Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/869/86952068009.pdf>
- Bowen, M. (s.f.). *Introducción — The Bowen Center for the Study of the Family*. Obtenido de <https://www.thebowencenter.org/espanol/introduccion#:~:text=La%20Teor%C3%ADa%20Familiar%20Sist%C3%A9mica%20de,interacciones%20dentro%20de%20la%20Unidad.>
- Brizuela, G., González, C., González, Y., & Sánchez, D. (09 de Junio de 2021). Obtenido de Redalyc: Infomed Santiago de Cuba: <https://www.redalyc.org/journal/3684/368468848015/html/#:~:text=Es%20importante%20que%20las%20familias,confianza%20entre%20todos%20sus%20integrantes.>
- Canadian College - Academia de Inglés y Francés en Bogotá*. (13 de Septiembre de 2023). Obtenido de

<https://www.canadiancollege.edu.co/blog/resolucion-de-conflictos-un-instrumento-para-solucionar-problemas>

Censo Ecuador. (2022). Obtenido de https://www.censoecuador.gob.ec/wp-content/uploads/2023/10/2022_CPV_NACIONAL_DENSIDAD_POBLACIONAL.xlsx

Código Civil y Comercial de la Nación de Argentina. (02 de Octubre de 2014). Obtenido de http://www.saij.gob.ar/docs-f/codigo/Codigo_Civil_y_Comercial_de_la_Nacion.pdf

Código Nacional de Procedimientos Civiles y Familiares de México. (7 de Junio de 2023). Obtenido de <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CNPCF.pdf>

Cole, N. (26 de Marzo de 2023). *Helping People Grow | The Cove. The Cove.* Obtenido de <https://cove.army.gov.au/article/helping-people-grow>

Consejo de la Judicatura. (14 de Diciembre de 2006). Obtenido de https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2019-09/LEY%20DE%20ARBITRAJE%20Y%20MEDIACION_21_08_2018.pdf

Consejo de la Judicatura. (20 de Febrero de 2024). Obtenido de <https://www.funcionjudicial.gob.ec/es/mediacion/centros-de-mediacion-registrados-con-aval-academico>

Constitución de la República del Ecuador. (20 de Octubre de 2008). Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

Constitución de la República del Ecuador. (20 de Octubre de 2008). Obtenido de https://www.ecuadorencifras.gob.ec/LOTAIP/2017/DIJU/octubre/LA2_OCT_DIJU_Constitucion.pdf

Cortés, D. (10 de Mayo de 2023). *¿Qué es un conflicto? CESUMA.* Obtenido de <https://www.cesuma.mx/blog/que-es-un-conflicto.html>

Cortés, M. d., Cantón, J., & Cantón, D. (2011). *Redalyc.* Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349832329050.pdf>

Costa, F. (s.f.). *Maestría Internacional en Mediación Familiar. Educaedu.* Obtenido de <https://www.educaedu.com.ec/maestria-internacional-en-mediacion-familiar-diploma-acreditado-por-apostilla-de-la-haya--37415.html>

De la Peña, S. (3 de Enero de 2024). *Cómo resolver los conflictos familiares: La mediación una opción*. Centro Psicológico, Gran Vía. Obtenido de <https://psicologos-granvia.com/articulos/como-resolver-los-conflictos-familiares-la-mediacion-una-opcion/>

Díaz Berbero, L. (2017). Obtenido de https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/12698/D%C3%ADaz%20Barbero_TFG_Educaci%C3%B3n%20Social.pdf

Educaedu Ecuador. (s.f.). Obtenido de <https://www.educaedu.com.ec/>

Eim. (26 de Julio de 2021). *Mediación familiar: ¿qué es? Ámbitos y requisitos para trabajar*. Escuela Mediación. Obtenido de <https://eimediacion.edu.es/ser-mediador/noticias-de-mediacion/blog-mediacion-familiar/mediacion-familiar-que-es-ambitos-necesitas-para-trabajar/>

Euroinnova Business School. (23 de Enero de 2024). Obtenido de Diplomado Negociación y Resolución Conflicto.: https://www.euroinnova.ec/diplomado-negociacion-y-resolucion-conflictos-usek?gad_source=1&gclid=Cj0KCQjwIzixBhCoARIsAIC745CMuLaoO2sFjITAtN2m0T6jGHE6A4N994y60pS2akhfy9epaB8WcsaAjJwEALw_wcB#

Fernández, E., & Villavicencio, C. (09 de Septiembre de 2016). *Scielo*. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-081X201600020004

FUNIBER. (2024). *Maestría en Resolución de Conflictos y Mediación*. Obtenido de <https://www.funiber.org/maestria-en-resolucion-de-conflictos-y-mediacion>

Gabaldón, I. (2024). *Gestión de conflictos y desarrollo humano integral*. *Confluere*. Obtenido de <https://espacioconfluere.com/servicios/mediacion-y-gestion-de-conflictos#:~:text=Es%20un%20proceso%20en%20el,de%20forma%20negociada%20y%20colaborativa.>

Gabineti. (2020). Obtenido de <https://gabineti.com/blog/5-consejos-para-gestionar-los-conflictos-familiares/>

Gobierno de México. (02 de Agosto de 2022). Obtenido de <https://nuevaescuelamexicana.sep.gob.mx/detalle-ficha/6631/>

- González, R. (23 de Diciembre de 2016). *Ex lege*. Obtenido de https://www.lasallebajio.edu.mx/delasalle/contenidos/revistas/derecho2013/numero_27/m_elconflicto.php
- Griselda. (28 de Abril de 2023). *Conflicto familiar: tipos y consejos para resolver*. Centro de estudios de Psicología. Obtenido de <https://cepsicologia.com/conflicto-familiar-tipos-consejos-resolver/>
- Gutiérrez, R., Díaz, K., & Román, R. (2016). *El concepto de familia en México: una revisión desde la mirada antropológica y demográfica*. *Ciencia Ergo Sum*, 23(3). Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10448076002>
- Guzmán, O., & Caballero, T. (29 de Octubre de 2012). *Santiago. Universidad de Oriente, Santiago de Cuba*. Obtenido de <https://santiago.uo.edu.cu/index.php/stgo/article/view/164/159>
- Hamui, A., & Varela, M. (2024). *La técnica de grupos focales*. Obtenido de <https://www.elsevier.es/es-revista-investigacion-educacion-medica-343-articulo-la-tecnica-grupos-focales-S2007505713726838>
- Hernández, S. (2021). *Revista de Investigaciones Universidad del Quindío*. doi:<https://doi.org/10.33975/riuuq.vol33n1.591>
- International Mediation Campus*. (19 de Febrero de 2024). Obtenido de Online Mediation & ADR Webinars | IM Campus.: <https://im-campus.com/international-mediation-campus-webinars/>
- Kurt, L. (1947). *Revista. Universidad Católica/ Luisamigó*. doi:<https://doi.org/10.21501/16920945.481>
- León, A. (2007). *Educere*, 11(39). Recuperado el 15 de Abril de 2024, de https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-49102007000400003
- Llevat, N. (19 de Enero de 2024). *Innovación en Formación Profesional*. Obtenido de <https://www.ifp.es/blog/que-es-la-mediacion-familiar#:~:text=Mediaci%C3%B3n%20familiar%3A%20entiende%20qu%C3%A9%20es%20y%20para%20qu%C3%A9%20sirve&text=La%20mediaci%C3%B3n%20familiar%20es%20un,en%20este%20tipo%20de%20situaciones.>

- Machado, J. (8 de Febrero de 2021). *Primicias El Periodismo Comprometido*. Obtenido de <https://www.primicias.ec/noticias/sociedad/ecuador-personas-desaparecidas-dinased-problemas-sociales/>
- Martins, J. (22 de Febrero de 2024). *Asana*. Obtenido de <https://asana.com/es/resources/communication-styles>
- Mas, F. (5 de Febrero de 2015). Obtenido de Formación, Consultoría, Coaching y Desarrollo Personal: <https://francescmas.com/2014/12/29/como-identificar-los-4-tipos-principales-de-comportamientos/#:~:text=Existen%204%20tipos%20principales%20de,que%20sea%20mejor%20que%20otro.>
- Matas Castillo, M. M. (2021). *Digitum:Repositorio Institucional de la Universidad de Murcia*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10201/114371>
- Mendia, I., & Areizaga, M. (s.f.). *Diccionario de Acción Humanitaria. y Cooperación al Desarrollo*. Obtenido de <https://www.dicc.hegoa.ehu.es/listar/mostrar/190.html#:~:text=El%20origen%20de%20la%20resoluci%C3%B3n,conflictos%20violentos%20a%20escala%20internacional.>
- Mendoza, M. (31 de Octubre de 2019). *Resonancias*. Obtenido de <https://www.iis.unam.mx/blog/la-familia-es-el-lugar-donde-se-construyen-las-creencias-religiosas/>
- Minuchin, S. (1986). *Gobierno de México*. Obtenido de [https://www.gob.mx/inapam/articulos/transformaciones-en-las-estructuras-familiares-y-su-impacto-en-los-cuidados?idiom=es#:~:text=Estructura%20familiar%20en%20Latinoam%C3%A9rica,familia%E2%80%9D%20\(Minuchin%2C%201986.](https://www.gob.mx/inapam/articulos/transformaciones-en-las-estructuras-familiares-y-su-impacto-en-los-cuidados?idiom=es#:~:text=Estructura%20familiar%20en%20Latinoam%C3%A9rica,familia%E2%80%9D%20(Minuchin%2C%201986.)
- Molina, C. (2005). *Repositorio Institucional UNAD*. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/19889/cmoinag.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mota, D. C., & Villalobos, J. (Septiembre de 2007). *El aspecto socio-cultural del pensamiento y del lenguaje: visión Vygotskyana*. Obtenido de https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-49102007000300005

- Narvaez, M. (19 de Junio de 2023). *Método de investigación cualitativo*. Obtenido de QuestionPro:
<https://www.questionpro.com/blog/es/metodo-de-investigacion-cualitativo/>
- Narvaez, M. (26 de Julio de 2023). *Nubes de palabras: ¿Qué es y cómo funciona?* Obtenido de QuestionPro: <https://www.questionpro.com/blog/es/nubes-de-palabras/>
- Oñate, S. (14 de Diciembre de 2021). *La mediación: una alternativa aprovechada en los conflictos*. Obtenido de El Comercio:
<https://www.elcomercio.com/actualidad/ecuador/mediacion-aprovechada-conflictos-alternativa.html#:~:text=En%20Ecuador%20existen%2011%20centros,Mediaci%C3%B3n%20de%20la%20Funci%C3%B3n%20Judicial.>
- Ortega, C. (16 de Junio de 2023). *Muestreo no probabilístico*. Obtenido de QuestionPro:
<https://www.questionpro.com/blog/es/muestreo-no-probabilistico/>
- Oudhof, H., Mercado, A., & Robles, E. (2018). *G. James, J. W. Berry, F. J. Van de Vijver, G. Kagitcibasi, & Y. H. Poortinga (Eds.). (G. James, J. W. Berry, F. J. Van de Vijver, G. Kagitcibasi, & Y. H. Poortinga, Edits.) Obtenido de Families Across Culture A 30-Nation Psychological Study*:
<https://www.alfepsi.org/wp-content/uploads/2013/12/Georgas-et-al.-Families-Across-Cultures.pdf>
- Pardo, A. (04 de Agosto de 2023). *5 beneficios de la mediación familiar*. *Talentia Formación*. Obtenido de <https://talentiaformacion.com/5-beneficios-de-la-mediacion-familiar/#:~:text=La%20mediaci%C3%B3n%20proporciona%20un%20espacio,se%20sientan%20escuchados%20y%20valorados>
- Pardo, A. (10 de Agosto de 2023). *Tipos de conflictos en mediación*. Obtenido de Talentia Formación: <https://talentiaformacion.com/tipos-de-conflictos-en-mediacion/>
- Pérez Jaraba, M. D. (09 de Marzo de 2017). *Universidad de Jaén*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/10953/927>
- Piaget. (s.f.). *Factores sociales según Piaget*. *Club ASX*. Obtenido de <https://www.clubmitsubishiasx.com/faq/que-son-los-factores-sociales-segun-piaget>

- Piaget, J. (17 de Octubre de 2017). *Mediación en primaria*. AMSE. Obtenido de <https://jeanpiagetnqn.edu.ar/wp/mediacion-en-primaria-jean-piaget/>
- Pilataxi Chucad, J. A., Arandia Zambrano, J. C., & Atencio González, R. E. (01 de Enero de 2022). *La mediación en el contexto educativo*. CIENCIAMATRIA. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*. Obtenido de <https://www.cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/639>
- Qualitas, D. (21 de Septiembre de 2023). *Técnicas de resolución de conflictos en el ámbito familiar*. *Psicología Social*. Obtenido de <https://estudiapsicologiaonline.es/tecnicas-de-resolucion-de-conflictos-en-el-ambito-familiar/>
- Samuelson, P., & Nordhaus, W. (1948). *¿Qué es la economía y cuáles son sus principales áreas de especialización?* Universidad Ort Uruguay. Obtenido de <https://facs.ort.edu.uy/blog/que-es-la-economia-y-cuales-son-sus-principales-areas-de-especializacion#:~:text=La%20econom%C3%ADa%20estudia%20c%C3%B3mo%20las,la%20vida%20de%20las%20personas.>
- Santrock. (2000). *Impacto de la estructura familiar en el desarrollo infantil*. Scielo. Obtenido de [https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-00872008000200013#:~:text=Santrock%20\(2000\)%20destaca%20que%20a,puede%20llegar%20a%20sufrir%20cambios.](https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-00872008000200013#:~:text=Santrock%20(2000)%20destaca%20que%20a,puede%20llegar%20a%20sufrir%20cambios.)
- Thomas, A. (2009). *Normas culturales y su impacto en la sociedad*. *Hyperkulturell*. Obtenido de <https://www.hyperkulturell.de/normas-culturales/#:~:text=Las%20normas%20cultural es%20sirven%20a,medir%20y%20clasificar%20el%20comportamiento.>
- Tomás, O. (18 de Marzo de 2024). *Entrevista Semiestructurada: ¿Cuándo y Por qué hacerlas?* *Grupo Castilla*. Obtenido de <https://www.grupocastilla.es/entrevista-semiestructuradas/>
- Ulloa Espinosa, C., & Iglesias Ortuño, E. (2021). *La mediación de conflictos y sus aportaciones al cambio sociocultural de la familia mexicana*. Universidad de Murcia, España; Universidad Jesuita de Guadalajara. doi:<https://doi.org/10.6018/areas.488621>

UNESCO. (2005). Obtenido de Cultura de paz.:
<https://www.centro-unesco.org/cultura-de-paz.php>

Uniform Mediation Act FAQs. (s.f.). Obtenido de Common Pleas Court of Clermont County.:
<https://clermontcommonpleas.com/faqs-and-more/uniform-mediation-act-faqs/#:~:text=The%20UMA%20creates%20a%20legal,in%20a%20later%20court%20proceeding.>

UNIR Revista. (16 de Enero de 2022). Obtenido de Diferencia entre conducta y comportamiento. Universidad Internacional de La Rioja.:
<https://www.unir.net/salud/revista/diferencia-entre-conducta-y-comportamiento/#:~:text=El%20comportamiento%2C%20por%20su%20parte,su%20relaci%C3%B3n%20con%20el%20entorno.>

Universidad Internacional de Valencia. (s.f.). Obtenido de Maestría en mediación de conflictos:
https://www.universidadviu.com/ec/maestria-mediacion-conflictos?var=no&c=I90503M7002&&gad_source=1&gclid=Cj0KCQjwLZixBhCoARIsAIC745CQr86jiwK4zP5w7-1TsfNMo3rO0ZPhcQGs1T_u59a6GaTypOomqPYaAtu-EALw_wcB&gclsrc=aw.ds

UPSE. (8 de Julio de 2022). Recuperado el 24 de Abril de 2024, de Convenio tripartito:
<https://ep.upse.edu.ec/images/2022/TRANSPARENCIA/avales-academicos/NAFCOM/convenio-tripartito-nafcom.pdf>

Web oficial de la UE. (17 de Enero de 2024). Obtenido de Mediation in member states. European Justice:
https://e-justice.europa.eu/content_mediation_in_member_states-64-es-maximizeMS-es.do?member=1

ANEXOS

Anexo 1.

Cuestionario del focus group.

1. ¿Qué son los conflictos para usted?
2. ¿Con qué asocian la palabra conflicto?
3. ¿Cómo resuelven sus conflictos en la familia?
4. ¿Creen que todas las partes involucradas de un conflicto lleguen a un acuerdo por sí mismos, por qué?
5. Si tuvieran que resolver un conflicto familiar, ¿preferirían hacerlo solos o con la ayuda de alguien más, por qué?
6. ¿Cómo se sentirían si una persona neutral los ayudara a ustedes y a la otra parte encontrar una solución?
7. ¿Qué beneficios creen que podría tener resolver conflictos sin ir a un tribunal?
8. ¿Es importante el respeto y tolerancia en las relaciones familiares, por qué?
9. ¿Cómo influyen las creencias religiosas o espirituales en tu comportamiento diario?
10. ¿Cómo creen que la estructura familiar interviene en la manera en que se manejan los conflictos? (Familias nucleares (padres e hijos) Familias monoparentales (un solo progenitor con hijos) Familias extendidas (incluyen otros parientes como abuelos, tíos, primos) Familias reconstruidas (padres divorciados con hijos que se vuelven a casar, entre otros)
11. ¿Cómo inciden tus emociones en la forma en que toma decisiones?
12. ¿Qué importancia tiene la comunicación abierta y honesta en tu hogar?

Anexo 2.

Cuestionario de la entrevista 1.

1. Para usted, ¿Qué es la mediación?
2. ¿Desde cuándo usted trabaja en la gestión alternativa de conflictos, especialmente en mediación?
3. ¿Considera importante el uso de la mediación para la resolución de conflictos familiares, por qué?
4. ¿Cómo incide el proceso de aprendizaje en el perfil profesional para la mediación y que tópicos considera necesarios para fortalecerlo?
5. ¿Considera necesario que se incluya en la malla curricular de todas las carreras la gestión alternativa de conflictos para conseguir una condición cultural propicia para acudir a mediación antes que a un juicio?
6. ¿Qué rol desempeñan las creencias religiosas y los valores culturales en la forma en que las familias abordan y resuelven sus conflictos en los procesos de mediación?
7. En su experiencia, ¿Usted ha identificado diversos comportamientos que dependen del nivel de educación de las personas que se presentan en la mediación de conflictos?
8. ¿Cómo se adapta la mediación de conflictos a las diferentes estructuras/configuraciones/tipos familiares? (Familias nucleares (padres e hijos) Familias monoparentales (un solo progenitor con hijos) Familias extendidas (incluyen a otros parientes como abuelos, tíos, primos) Familias reconstituidas (padres divorciados con hijos que se vuelven a casar, entre otros)
9. ¿Considera que el factor económico puede influir en el desarrollo de los procesos de mediación de conflictos, por qué?
10. ¿Cuáles son las estrategias o mecanismos que se pueden utilizar para que las personas acudan a una mediación?

Anexo 3.

Cuestionario de la entrevista 2.

1. Para usted, ¿Qué es la mediación?
2. ¿Desde cuándo usted trabaja en la gestión alternativa de conflictos, especialmente en mediación y aproximadamente cuantos casos se presentan en el centro mensualmente?
3. ¿Considera importante el uso de la mediación para la resolución de conflictos familiares, por qué?
4. ¿Existe algún tipo de protocolo específico para la atención de la mediación familiar?
5. ¿Qué rol desempeñan las creencias religiosas y los valores culturales en la forma en que las familias abordan y resuelven sus conflictos en los procesos de mediación?
6. ¿Cómo se adapta la mediación de conflictos a las diferentes estructuras/configuraciones/tipos familiares? (Familias nucleares (padres e hijos) Familias monoparentales (un solo progenitor con hijos) Familias extendidas (incluyen a otros parientes como abuelos, tíos, primos) Familias reconstituidas (padres divorciados con hijos que se vuelven a casar, entre otros)
7. En su experiencia, ¿Usted ha identificado diversos comportamientos que dependen del nivel de educación de las personas que se presentan en la mediación de conflictos?
8. ¿Considera que el factor económico puede influir en el desarrollo de los procesos de mediación de conflictos, por qué?
9. En su experiencia, ¿En el desarrollo de un proceso de mediación de conflictos como equilibra el factor emocional?
10. ¿Cuáles son las estrategias o mecanismos que se pueden utilizar para que las personas acudan a una mediación?
11. Desde su experiencia, ¿cómo percibe que los comportamientos culturales y sociales impactan en la forma en que las personas afrontan y resuelven conflictos familiares?


Anexo 4

Identificación del experto que validó el focus group.

Nombre y apellidos	Hugo Enrique Santos González
Filiación (ocupación, grado académico y lugar de trabajo):	SUPERVISOR MUNICIPAL DE JOSÉ LUIS TAMAYO. LICENCIADO EN GESTIÓN SOCIAL Y DESARROLLO. GAD MUNICIPAL DE SALINAS
e-mail	Huguito.hesg@gmail.com
Teléfono o celular	0979250481
Fecha de la validación (día, mes y año):	20 de mayo de 2024
Firma	

Anexo 5.

Identificación del experto que validó las entrevistas.

Nombre y apellidos	Isabel Gallegos Robalino
Filiación (ocupación, grado académico y lugar de trabajo):	DOCENTE CUARTO NIVEL UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA DE SANTA ELENA
e-mail	igallegos@upse.edu.ec
Teléfono o celular	0987303293
Fecha de la validación (día, mes y año):	19 de mayo de 2024
Firma	 Fírmalo electrónicamente por: ISABEL PATRICIA GALLEGOS ROBALINO Dra. Isabel Gallegos Robalino

Anexo 6.

Instrumentos validados.

Valoración	APLICABLE 100%	MODIFICABLE 75%	REGULAR 50%	DEFICIENTE 25%	NO APLICABLE 0%
Criterio					
Tiene una estructura organizada, coherente y sistemática.	APLICABLE				
La redacción es clara y exacta.	APLICABLE				
Recoge información necesaria para cumplir con las variables del tema de investigación	APLICABLE				
Contextualización de ítems y/o Preguntas	APLICABLE				
Completa una adecuada ortografía y signos de puntuación.	APLICABLE				
OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES:					
NINGUNA					

Anexo 7.

Realización del focus group 21 de mayo.



Anexo 8.

Respuestas del focus group. Participante 1.

Bienvenida:

Bienvenidos al focus group sobre "Los factores socioculturales de la mediación en la gestión de los conflictos familiares en el barrio Las Minas". En este encuentro tiene como propósito explorar cómo las dinámicas culturales y sociales de nuestra comunidad influyen en la resolución de conflictos dentro de las familias.

Durante esta sesión, les invito a compartir sus experiencias, percepciones y reflexiones sobre el tema. Estoy segura de que este intercambio de ideas será enriquecedor y nos ayudará a identificar formas innovadoras y culturalmente sensibles de abordar los conflictos familiares en nuestro barrio. ¡Gracias por su participación y compromiso!

Características:

- Se utilizará la información únicamente con fines académicos
- Tendrá una duración no mayor de 60 min.
- Previamente se cuenta con la voluntad libre de los participantes.

Preguntas:

- ¿Qué son los conflictos para usted?
Los conflictos son contenciones y problemas causados por la discordia entre 2 o más personas y por un hecho.
- ¿Con qué asocian la palabra conflicto?
Discordia, problemas, peleas.
- ¿Cómo resuelven sus conflictos en la familia?
A través de discusiones y luego a la conversación de manera calmada y pacífica para aclarar y hablar ideas claras.
- ¿Creen que es que todas las partes involucradas de un conflicto lleguen a un acuerdo por sí mismos, por qué?
No todos llegarían a tener un mismo acuerdo, porque cada uno piensa y tiene ideas distintas.

UPSE
UNIVERSIDAD ESTADAL
ENRIQUETA DE SANTA ELENA

- Si tuvieran que resolver un conflicto familiar, ¿preferirían hacerlo solos o con la ayuda de alguien más?
Normalmente se resolvería por sí solo, pero si es un conflicto que involucra a más personas sería una buena idea que tengamos ayuda por parte de los dominios para llegar a una solución.
- ¿Cómo se sentirían si una persona neutral los ayudara a ustedes y a la otra parte encontrar una solución?
Me sentiría bien ya que se que he aprendido y me siento más segura para poder abordar el conflicto de una mejor manera para ambas partes con mayor respeto a otra cosa de manera igualitaria.
- ¿Qué beneficios creen que podría tener resolver conflictos sin ir a un tribunal?
No tener mayores problemas y tener un mejor entorno y armonía al resolver conflictos por sí mismos.
- ¿Es importante el respeto y tolerancia en las relaciones familiares, por qué?
Sí, porque se tendría un mejor entorno y relaciones para poder convivir de manera pacífica.
- ¿Cómo influyen las creencias religiosas o espirituales en tu comportamiento diario?
Influye de mejor manera por el hecho de que tendríamos un buen comportamiento al cuidar y valor lo que es bueno y malo.
- ¿Cómo creen que la estructura familiar interviene en la manera en que se manejan los conflictos?
Intervención de diferentes maneras y acciones y factores pero siempre buscando la resolución de los conflictos con la familia.
- ¿Cómo inciden tus emociones la forma en que toma decisiones?
Pueden incidir de manera positiva o negativa ya que cualquiera de estas emociones puede tener como consecuencia o escoger buscar un mejor resultado.
- ¿Qué importancia tiene la comunicación abierta y honesta en tu hogar?
Tendría una importancia importante ya que se podría conversar y manejar cosas de manera libre sin miedo de ser juzgado al contrario opuesto ya que se habla de manera honesta.

Agradecimiento:

Mi más sincero agradecimiento por permitirme realizar esta entrevista que es de mucha utilidad, así mismo recalco que la información obtenida será usada con fines académicos.

Participante 2.

Bienvenida:

Bienvenidos al focus group sobre "Los factores socioculturales de la mediación en la gestión de los conflictos familiares en el barrio Las Minas". En este encuentro tiene como propósito explorar cómo las dinámicas culturales y sociales de nuestra comunidad influyen en la resolución de conflictos dentro de las familias.

Durante esta sesión, les invito a compartir sus experiencias, percepciones y reflexiones sobre el tema. Estoy segura de que este intercambio de ideas será enriquecedor y nos ayudará a identificar formas innovadoras y culturalmente sensibles de abordar los conflictos familiares en nuestro barrio. ¡Gracias por su participación y compromiso!

Características:

- Se utilizará la información únicamente con fines académicos
- Tendrá una duración no mayor de 60 min.
- Previamente se cuenta con la voluntad libre de los participantes.

Preguntas:

- ¿Qué son los conflictos para usted?
Son problemas o inconvenientes que tienen varias personas al no llegar a un acuerdo entre ellos.
- ¿Con qué asocian la palabra conflicto?
Con problemas debido a no estar en mutuo acuerdo en la familia al no estar en comprensión entre ellos.
- ¿Cómo resuelven sus conflictos en la familia?
Dialogando, conversando para poder poder solucionar los problemas que están en momento y llegar a alguna solución.
- ¿Creen que es que todas las partes involucradas de un conflicto lleguen a un acuerdo por sí mismos, por qué?
Sí en el acuerdo están todos los involucrados y conversan y hablan sobre todos los problemas que tengan si llegan a un acuerdo positivo.

SANTA ELENA

- Si tuvieran que resolver un conflicto familiar, ¿preferirían hacerlo solos o con la ayuda de alguien más?
Con ayuda porque a veces no estamos en la creencia y dialogamos con otras personas podemos resolver los problemas.
- ¿Cómo se sentirían si una persona neutral los ayudara a ustedes y a la otra parte encontrar una solución?
Pues es mejor que una tercera persona intervenga cuando no se está llegando al acuerdo que se requiere ayuda neutral.
- ¿Qué beneficios creen que podría tener resolver conflictos sin ir a un tribunal?
Pues no tendrías que involucrar autoridades y legal y evitaría todo trámite y no quedaría el sentimiento de que hay cosas que se dicen de buena hasta con los familiares.
- ¿Es importante el respeto y tolerancia en las relaciones familiares, por qué?
El respeto es importante en todo los áreas familiares, laborales y sobre todo entender y comprender la situación de cada familia para así comprender y el respeto se debe de dar a toda persona.
- ¿Cómo influyen las creencias religiosas o espirituales en tu comportamiento diario?
Influyen ya que en ocasiones por que si no creyera en esas cosas no tendría los valores que me han enseñado en el decir más con paciencia y problemas pero lo espiritual ayuda a encontrar solución también.
- ¿Cómo creen que la estructura familiar interviene en la manera en que se manejan los conflictos?
En la familia suelen los resuelven entre los padres y los hijos y si el conflicto es muy complicado puede ser resuelto por otros familiares o personas con apoyo de los adultos buscar la solución para los conflictos en los momentos.
- ¿Cómo inciden tus emociones la forma en que toma decisiones?
Nuestro estado de ánimo puede ser en ocasiones muchas veces. Para tomar decisiones tenemos que estar tranquilos y así tomar decisiones adecuadas en cada situación.
- ¿Qué importancia tiene la comunicación abierta y honesta en tu hogar?
Es importante hablar con todos sobre ciertos acuerdos, en casa tanto como en pareja o familiares en nuestro alrededor.

Agradecimiento:

Mi más sincero agradecimiento por permitirme realizar esta entrevista que es de mucha utilidad, así mismo recalco que la información obtenida será usada con fines académicos.

Participante 3.

Bienvenida:
 Bienvenidos al focus group sobre "Los factores socioculturales de la mediación en la gestión de los conflictos familiares en el barrio Las Minas". En este encuentro tiene como propósito explorar cómo las dinámicas culturales y sociales de nuestra comunidad influyen en la resolución de conflictos dentro de las familias.

Durante esta sesión, les invito a compartir sus experiencias, percepciones y reflexiones sobre el tema. Estoy segura de que este intercambio de ideas será enriquecedor y nos ayudará a identificar formas innovadoras y culturalmente sensibles de abordar los conflictos familiares en nuestro barrio. ¡Gracias por su participación y compromiso!

Características:

- Se utilizará la información únicamente con fines académicos
- Tendrá una duración no mayor de 60 min.
- Previamente se cuenta con la voluntad libre de los participantes.

Preguntas:

1. ¿Qué son los conflictos para usted?
 son luchas y contiendas a veces entre familias parientes y otras veces también entre países.
2. ¿Con qué asocian la palabra conflicto?
 Peleas, discordias, contiendas, enojos, luchas
3. ¿Cómo resuelven sus conflictos en la familia?
 a veces, peleando, otras veces, dialogando y otras veces en juicios.
4. ¿Creen que es que todas las partes involucradas de un conflicto lleguen a un acuerdo por sí mismos, por qué?
 obvio que sí; porque nadie resuelve conflictos ajenos

ELENA

5. Si tuvieran que resolver un conflicto familiar, ¿preferirían hacerlo solos o con la ayuda de alguien más?
 Preferiría hacerlo solo porque si yo inicié el conflicto yo tengo que solucionarlo
6. ¿Cómo se sentirían si una persona neutral los ayudara a ustedes y a la otra parte encontrar una solución?
 me sentiría bien porque siempre hay personas que me ayudan y ayudan y se van por nosotros bien
7. ¿Qué beneficios creen que podría tener resolver conflictos sin ir a un tribunal?
 el beneficio económico porque así evitamos pagar abogados y jueces.
8. ¿Es importante el respeto y tolerancia en las relaciones familiares, por qué?
 sí es importante porque el bien común y convivencia empieza por los dos cosas, respeto y tolerancia
9. ¿Cómo influyen las creencias religiosas o espirituales en tu comportamiento diario?
 influyen bastante porque me ayudan hacer algunas personas e incluso más evitan problemas en problemas
10. ¿Cómo creen que la estructura familiar interviene en la manera en que se manejan los conflictos?
 interviene de forma lateral a veces o a veces con diálogo
11. ¿Cómo inciden tus emociones la forma en que toma decisiones?
 inciden en la forma de solucionar lo que pienso posible por tener a perder algo o alguien o ganar. se resuelve como un rato al final
12. ¿Qué importancia tiene la comunicación abierta y honesta en tu hogar?
 Tiene mucha importancia porque de esa manera se solucionan las cosas un poco más rápido

Agradecimiento.
 Mi más sincero agradecimiento por permitirme realizar esta entrevista que es de mucha utilidad; así mismo recalco que la información obtenida será usada con fines académicos.

Participante 4.

Bienvenida:
 Bienvenidos al focus group sobre "Los factores socioculturales de la mediación en la gestión de los conflictos familiares en el barrio Las Minas". En este encuentro tiene como propósito explorar cómo las dinámicas culturales y sociales de nuestra comunidad influyen en la resolución de conflictos dentro de las familias.

Durante esta sesión, les invito a compartir sus experiencias, percepciones y reflexiones sobre el tema. Estoy segura de que este intercambio de ideas será enriquecedor y nos ayudará a identificar formas innovadoras y culturalmente sensibles de abordar los conflictos familiares en nuestro barrio. ¡Gracias por su participación y compromiso!

Características:

- Se utilizará la información únicamente con fines académicos
- Tendrá una duración no mayor de 60 min.
- Previamente se cuenta con la voluntad libre de los participantes.

Preguntas:

1. ¿Qué son los conflictos para usted?
 Son problemas que nadie quiere tener y que todos de hermanas evitan
2. ¿Con qué asocian la palabra conflicto?
 con discusiones y confrontaciones en la mayoría fuera de lugar
3. ¿Cómo resuelven sus conflictos en la familia?
 Dialogando y escuchando las opiniones de cada miembro involucrado
4. ¿Creen que es que todas las partes involucradas de un conflicto lleguen a un acuerdo por sí mismos, por qué?
 Pues alguien tiene que ser más racional de tomar la iniciativa y dar soluciones

ELENA

5. Si tuvieran que resolver un conflicto familiar, ¿preferirían hacerlo solos o con la ayuda de alguien más?
 Depende de la gravedad del caso si es necesario se debe solicitar orientación
6. ¿Cómo se sentirían si una persona neutral los ayudara a ustedes y a la otra parte encontrar una solución?
 Sentiría que el caso fue más allá de lo inesperado y que no fue posible solucionar en primera instancia
7. ¿Qué beneficios creen que podría tener resolver conflictos sin ir a un tribunal?
 evitar contrastes, confrontaciones y gastos económicos
8. ¿Es importante el respeto y tolerancia en las relaciones familiares, por qué?
 Porque así se fomenta más la unión y fortalece los lazos familiares
9. ¿Cómo influyen las creencias religiosas o espirituales en tu comportamiento diario?
 El respeto a Dios a los padres y a todas las personas que nos rodean
10. ¿Cómo creen que la estructura familiar interviene en la manera en que se manejan los conflictos?
 la mejor y como debería ser es la familia nuclear conformada por padre madre e hijos
11. ¿Cómo inciden tus emociones la forma en que toma decisiones?
 Trato de calmar y analizar la situación para no hacer o decir algo indebido
12. ¿Qué importancia tiene la comunicación abierta y honesta en tu hogar?
 Es fundamental ya que cada uno puede expresar y decir su punto de vista.

Agradecimiento.
 Mi más sincero agradecimiento por permitirme realizar esta entrevista que es de mucha utilidad; así mismo recalco que la información obtenida será usada con fines académicos.

Participante 5.

Bienvenida:

Bienvenidos al focus group sobre "Los factores socioculturales de la mediación en la gestión de los conflictos familiares en el barrio Las Minas". En este encuentro tiene como propósito explorar cómo las dinámicas culturales y sociales de nuestra comunidad influyen en la resolución de conflictos dentro de las familias.

Durante esta sesión, les invito a compartir sus experiencias, percepciones y reflexiones sobre el tema. Estoy segura de que este intercambio de ideas será enriquecedor y nos ayudará a identificar formas innovadoras y culturalmente sensibles de abordar los conflictos familiares en nuestro barrio. ¡Gracias por su participación y compromiso!

Características:

- Se utilizará la información únicamente con fines académicos
- Tendrá una duración no mayor de 60 min.
- Previamente se cuenta con la voluntad libre de los participantes.

Preguntas:

1. ¿Qué son los conflictos para usted?
Los conflictos son cuando no hay una clara relación en la familia
2. ¿Con qué asocian la palabra conflicto?
Los conflictos se asocian cuando no hay comunicación y surgen los problemas.
3. ¿Cómo resuelven sus conflictos en la familia?
Los conflictos en la familia se resuelven mediante el diálogo.
4. ¿Creen que es que todas las partes involucradas de un conflicto lleguen a un acuerdo por sí mismos, por qué?
No. a veces es muy difícil llegar a un acuerdo porque seguir sea el problema no todos tenemos el mismo criterio

¿Tuvieran que resolver un conflicto familiar, ¿preferirían hacerlo solos o con la ayuda de alguien más?
Preferiblemente con la ayuda de alguien que tenga los conocimientos adecuados para poder resolver el problema.

6. ¿Cómo se sentirían si una persona neutral los ayudara a ustedes y a la otra parte encontrar una solución?
Me sentiría bien porque gracias a la ayuda de esa persona que tiene los conocimientos adecuados logra hacerlo.
7. ¿Qué beneficios creen que podría tener resolver conflictos sin ir a un tribunal?
El beneficio es que se evitan muchos costos legales ya que en los tribunales se siguen con audiencias y muchos otras cosas más.
8. ¿Es importante el respeto y tolerancia en las relaciones familiares, por qué?
Sí porque el respeto y la tolerancia es la base fundamental para que funcionen las relaciones familiares.
9. ¿Cómo influyen las creencias religiosas o espirituales en tu comportamiento diario?
No, me influyen en nada porque hay que respetar las creencias y religión de cada persona.
10. ¿Cómo creen que la estructura familiar interviene en la manera en que se manejan los conflictos?
Depende como este estructurada la familia porque hay muchos caso de familia porque a veces no hay el vínculo familiar indicado.
11. ¿Cómo inciden tus emociones la forma en que toma decisiones?
Dependiendo cual sea el evento o resolver influyen las emociones dependiendo del estado de ánimo.
12. ¿Qué importancia tiene la comunicación abierta y honesta en tu hogar?
Es muy importante la comunicación y la honestidad porque de eso depende el buen funcionamiento y una excelente relación en el hogar.

Agradecimiento.

Mi más sincero agradecimiento por permitirme realizar esta entrevista que es de mucha utilidad, así mismo recalco que la información obtenida será usada con fines académicos.

Anexo 9.

Entrevista realizada al Dr. Machuca Cristobal.

UPSE
UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA

GUION DE ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

FECHA: 20 de mayo **HORA:** 17h00

ENTREVISTADORA: Nayeli Choez.

ENTREVISTADO: Dr. Cristóbal Machuca Reyes **EDAD:** 63

INSTITUCIÓN EN LA QUE TRABAJA: Universidad Estatal Península de Santa Elena

CARGO: Profesor-Investigador de la Carrera de Derecho y del Centro de Litigación y Sala de Mediación.

Introducción:

Esta entrevista tiene como objetivo conocer sus percepciones y experiencias sobre los factores socioculturales que inciden para que las personas puedan acudir a mediación como método para gestionar conflictos familiares y así recolectar información especializada.

Características:

- Se utilizará la información únicamente con fines académicos
- Tendrá una duración no mayor de 20 min.
- Previamente se cuenta con la voluntad libre e informada del entrevistado (a).

Preguntas:

1. Para usted, ¿Qué es la mediación?

La mediación es un método alternativo de gestión de conflictos. La mediación surge, en una cultura que está basada en el diálogo y la Paz. No es una institución que desarrolla en el marco de un escenario donde hay violencia. La mediación se base en algunos principios que tiene que ver con la voluntad de las partes. En la voluntad de las personas que se encuentran en una controversia, en un conflicto para resolverlo mediante acuerdos, compromisos que pongan fin a esos conflictos. Que estás interesado, voluntad de resolver el conflicto, pero también va a haber la voluntad de llegar a un acuerdo y de cumplir con esos acuerdos. Esto es una parte importantísima. Hay que tener en cuenta que la mediación se basa en la cultura del diálogo. Debe existir una constante comunicación entre las partes. Una comunicación de obviamente está facilitada, por una tercera persona, llamada mediador o mediadora, quien facilita esta comunicación, pero él no toma decisiones, no emite juicios de valor, ni propone soluciones. Esta es una de las diferencias que existe con otros métodos alternativos de gestión de conflictos, como es la negociación, la conciliación y el arbitraje.



2. **¿Desde cuándo usted trabaja en la gestión alternativa de conflictos, especialmente en mediación?**

Bueno, yo tuve la oportunidad de conocer hace mucho tiempo ya esta institución de la mediación. Yo me formé en la universidad como abogado litigante. Sin embargo, luego de conocer que el litigio, no es la única forma de resolver los conflictos, allá por los años de 1997. Surge la propuesta de poner en vigencia una ley importantísima en nuestro país en el Ecuador, la Ley de Arbitraje y Mediación. Esta ley prácticamente marca un antes y un después en la gestión de los conflictos. La sociedad y los profesionales del derecho tienen nuevas y mejores formas de gestionar los conflictos que no sean ir a juicio. Yo afortunadamente tuve la oportunidad de asistir a la socialización de esta Ley, a la que es la hizo con la sociedad civil, con las organizaciones de la sociedad civil, ante todo en las provincias más importantes del Ecuador. Más tarde fui parte de una capacitación muy interesante que se lleva adelante por parte de la función judicial y una que existimos algunos profesionales del Derecho, que estábamos involucrados más que nada en el relacionamiento con grupos sociales, con organizaciones. Variables como organizaciones campesinas en cuyo escenario se iban a ser importantísimo la utilización de los métodos alternativos de manejo de conflictos, como una posibilidad distinta desde el fondo de los problemas que, para esa época, como lo vemos actualmente no era posible. Nuestra sociedad, la única alternativa era un método confrontativo, acudir al poder judicial, a los juicios, esto por vivir en un ambiente de violencia y es así mismo como pretendemos resolver los conflictos. Como alternativas como las propuestas que se destinaron para esos años, era un evento que esta nueva ley, por tanto, esta nueva herramienta para quienes estábamos involucrados en la sección de los conjuntos de las personas y de la comunidad.

3. En una pregunta adicional. **¿Sólo los profesionales del Derecho pueden ser mediadores, mediadoras?** No, los mediadores puede ser cualquier persona, que se capacite, que tenga el perfil de un líder, que viva con valores, que sea un defensor de los derechos humanos. La gestión de conflictos va mucho más allá de la profesión de abogado. No existe únicamente camino judicial para resolver el conflicto cuando la mediación es una institución mucho más amplia que nace en el marco de la Constitución vigente y que justamente abre mucho más la puerta para que las personas puedan resolver sus conflictos a través de los métodos alternativos, entre uno de ellos, la mediación. Contexto social y cultural, en donde la visión muestra de darle al conjunto como diverso, como intercultural, obliga a tener otra mirada de los conflictos, obliga al Estado a buscar otros caminos que no sea el sistema de justicia tradicional. En



ocasiones se debe contar con personas especializadas en Derecho, pues lógicamente va a hacer la tarea de especialista. Los mediadores también deben conocer de las leyes, porque la mediación únicamente puede realizarse en materia transigible. Pero no es mucho.

4. ¿Muy bien, usted considera que es posible llevar a mediación los conflictos familiares?

Si, porque la nueva versión está basada en el diálogo y de la cultura de La Paz, desde el descontento también lo es, lo que necesita es justamente funcionario de paz y diálogo para que

pueda derivarse la familia. **5. ¿Entonces, la mediación como que es un método que se adapta esta necesidad de resiliencia que tiene una familia?** Todo lo relacionado con el tema patrimonial, la tenencia de los hijos, la fijación de pensiones alimenticias. Sin embargo, como ya he dicho hay otros temas que deben resolverse en el sistema de justicia tradicional. La mediación opera en todos los ámbitos en donde es posible negociar.

6. ¿Considera importante el uso de la mediación para la resolución de conflictos familiares, por qué?

La mediación es extremadamente necesaria en los conflictos familiares porque es un método, una herramienta muy efectiva. Decía que la mediación es una herramienta extremadamente adecuada para resolver los problemas familiares. **¿Por qué?** Porque es una herramienta basada en la paz y el Diálogo. Niños, niñas, adolescentes y mujeres deben ser garantizados sus derechos que tiene garantizado y normas de especiales. La Constitución. Las mujeres son consideradas sujetos de acción afirmativa. Así como toda persona o grupos vulnerables. El conflicto familiar, mucho más complejo de lo que nosotros lo podemos ver si queremos hacernos cargo verdaderamente. La nueva opción es mecanismo muy sensible. Para ver el conflicto con las profundidades que requiere.

7. ¿Cómo incide el proceso de aprendizaje en el perfil profesional para la mediación y que tópicos considera necesarios para fortalecerlo?

Quiero empezar contestando la segunda parte de la pregunta. La mediación implica facilitar el diálogo entre partes en conflicto, lo que requiere habilidades avanzadas de comunicación, como escucha activa, empatía, reformulación de mensajes y claridad en la expresión verbal y no verbal. El aprendizaje efectivo en esta área puede ayudar a fortalecer la capacidad para establecer una comunicación fluida y constructiva. Los mediadores deben estar familiarizados con una variedad de técnicas de resolución de conflictos, como la negociación, la facilitación, la conciliación y la búsqueda de intereses comunes. Un proceso de aprendizaje centrado en estas técnicas proporciona las herramientas necesarias para abordar conflictos de manera efectiva y llegar a acuerdos satisfactorios para todas las partes involucradas. La mediación



requiere que los mediadores actúen con imparcialidad y ética profesional en todo momento. Por lo tanto, es importante que el proceso de aprendizaje incluya una sólida formación en los principios éticos de la mediación, así como en la gestión de posibles conflictos de interés y la garantía de la confidencialidad. Es fundamental que los mediadores comprendan el marco legal y procedimental en el que operan. Esto incluye conocer las leyes y regulaciones relacionadas con la mediación en su jurisdicción, así como comprender los procesos y protocolos específicos de mediación que deben seguirse. El aprendizaje en esta área ayuda a garantizar que los mediadores operen dentro de los límites legales y procedimentales establecidos. La mediación a menudo implica lidiar con emociones intensas y conflictos difíciles. Por lo tanto, es importante que los mediadores desarrollen habilidades de gestión emocional y conflicto, que les permitan mantener la calma, manejar situaciones tensas y ayudar a las partes a encontrar soluciones constructivas incluso en momentos de alta emotividad. Por lo tanto, desde estos tópicos a través de un proceso de aprendizaje integral y continuo puede contribuir significativamente al desarrollo de un perfil profesional sólido en mediación. Además, es importante complementar la formación teórica con experiencia práctica a través de prácticas supervisadas y participación en casos reales de mediación para adquirir habilidades prácticas y consolidar el aprendizaje, de los profesionales del Derecho, de Gestión Social y Desarrollo y de otras profesiones, esto promoverá una cultura propicia para el diálogo y la paz, que es la base de los métodos alternativos de conflictos y de la mediación en particular.

8. ¿Considera necesario que se incluya en la malla curricular de todas las carreras la gestión alternativa de conflictos para conseguir una condición cultural propicia para acudir a mediación antes que a un juicio?

Bueno, yo creo que, si es muy necesario, como lo he mencionado anteriormente. Considero que todas las profesiones deben tener como eje transversal la gestión alternativa de conflictos. El que tenemos vigencia leyes tan importantes como la Constitución del hecho de que se incorpore en la malla curricular o los estudios superiores de enseñanza de los métodos alternativos ya es la obligatoriedad. Porque la Constitución exige que la enseñanza sea de esta forma. Que saben que nuestro Estado es un Estado de derechos humanos, es un Estado intercultural, que reconoce la diversidad. Por tanto, en mi recorreremos las normas. Posteriormente, en la Constitución vamos a encontrar que también exige que los ciudadanos y ciudadanas deben resolver sus conflictos mediante el diálogo. Y no se digan las instituciones de educación superior, el perfil profesional del nuevo actor social, tiene que tener este enfoque.



UPSE

UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA

9. ¿Qué rol desempeñan las creencias religiosas y los valores culturales en la forma en que las familias abordan y resuelven sus conflictos en los procesos de mediación?

No, hay culturas muy creyentes. Ciudades que tienen muchas religiones. Entonces, un pueblo, que es un pueblo que tiene muchas creencias religiosas, va a actuar en obediencia, lógicamente, a sus creencias, a su religión. En nuestra zona, lo que considero yo, esto es una muy personal: existe la presencia y la actuación y la conducta de las personas influenciadas por las religiones. Nosotros vemos que solamente haciendo una pequeña investigación en relación al lenguaje que se usa en el cotidiano de la gente. Existen muchísimas palabras, muchas, que fueran positivas para que se puedan resolver por parte de las personas mediante mediación. Entonces, su conducta, sus acciones diarias están tremendamente condicionadas por sus creencias. Bueno, la selección o las creencias en inciden dependiendo, obviamente, en qué, en qué aspectos, en qué cultura nos encontramos.

10. ¿Cómo se adapta la mediación de conflictos a las diferentes estructuras/configuraciones/tipos familiares? (Familias nucleares (padres e hijos) Familias monoparentales (un solo progenitor con hijos) Familias extendidas (incluyen a otros parientes como abuelos, tíos, primos) Familias reconstituidas (padres divorciados con hijos que se vuelven a casar, entre otros)

Si hablamos de conflicto es porque existe un interés. En que el conflicto es humano. Es justamente esa controversia, esa contienda. Este choque que existen de diversos puntos de vista ¿cómo están persiguiendo una realidad? 2 personas de diferente manera. Entonces se genera un conflicto. Por supuesto que cuando hay conflicto existe esa, esa, esa diversidad. No recuerdo cuál es la segunda parte de la pregunta. Eh. Sí, claro que es un factor que incide dependiendo de los diferentes tipos de familia que se encuentren en medio del conflicto.

11. En su experiencia, ¿Usted ha identificado diversos comportamientos que dependen del nivel de educación de las personas que se presentan en la mediación de conflictos?

Por supuesto, en un pueblo más culto, más pulido intelectualmente, es posible que lo que sea, lo que le sea. Posiblemente puede ser visto como conflicto, pero no lo es. Porque la cultura implica un proceso primero de acceso al conocimiento, y segundo, un proceso de reflexión y análisis de toda esa percepción de las personas. Las personas que somos muy reflexivas, analíticas, pensamos mucho más antes de actuar de lo que estamos en capacidad. Asumimos de manera diferente cualquier posibilidad problemática que pudiese presentarse para otra persona. Entonces, este proceso de análisis, de restricciones y absorción del conocimiento, solo



se logra a través de la educación. Por lo tanto, existen diversos niveles de educación que influyen en la visión del conflicto de hecho.

12. ¿Considera que el factor económico puede influir en el desarrollo de los procesos de mediación de conflictos, por qué?

Sí, el factor económico puede influir en el desarrollo de los procesos de mediación de conflictos. Esto se debe a varias razones: En muchos casos, el acceso a servicios de mediación puede estar vinculado a su costo. Si los servicios de mediación son costosos o no están disponibles de manera gratuita o a bajo costo, las personas con recursos económicos limitados pueden tener dificultades para acceder a ellos, lo que puede afectar su capacidad para resolver conflictos de manera efectiva a través de la mediación. En algunos casos, el costo de los servicios de mediación puede influir en la calidad de los mismos. Si los servicios de mediación son más accesibles para aquellos que pueden pagar tarifas más altas, es posible que las personas con menos recursos económicos no tengan acceso a mediadores con la misma experiencia o capacitación, lo que podría afectar la efectividad del proceso de mediación. Las personas involucradas en un conflicto pueden tomar decisiones durante el proceso de mediación basadas en consideraciones financieras. Por ejemplo, pueden estar más dispuestas a llegar a un acuerdo que implique un compromiso financiero si perciben que no tienen los recursos necesarios para litigar en un tribunal. El factor económico puede influir en el desarrollo de los procesos de mediación al afectar el acceso a los servicios de mediación, la calidad de los mismos y las decisiones tomadas durante el proceso.

13. ¿Cuáles son las estrategias o mecanismos que se pueden utilizar para que las personas acudan a una mediación?

Bueno, creo que queda mucho por trabajar desde el Estado. Por ejemplo, desde el punto de vista democrático del Estado, se puede trabajar en políticas públicas, en la implementación de planes y programas relacionados con la difusión de esta institución, que es la mediación. Además, sería posible implementar la ejecución de proyectos para instaurar esta nueva forma de tratar el conflicto en la mente de las personas. Creo que es importante que el Estado, por ejemplo, introduzca la mediación en la aplicación de la policía. Además, en el sector educativo, cada institución debería introducir en su currículum métodos alternativos de resolución de conflictos, hablando de ello con la comunidad educativa, no solo con los profesores, sino también con los padres de familia y los estudiantes.

Para terminar, 14. **¿Considera usted importante que se puedan desarrollar trabajos de investigación para la titulación de los estudiantes de Gestión Social y Desarrollo como**



aporte para que se pueda conocer más sobre la mediación y trabajar con la ciudadanía para que pueda acudir a este método alternativo de resolución de conflictos?

Yo creo que es un tema de gran importancia trabajar en este aspecto, pero mirando cómo fortalecer o promover una cultura del diálogo, porque ahora estamos como en una especie de lucha contracorriente. Las entidades son muy violentas y parece que los pacifistas están mucho más débiles. Aquí, mientras trabajamos por la paz, nos queda mucho más trabajo en la medida en que la violencia aumente, y la mediación es un recurso que tenemos, una herramienta que los pacifistas tenemos en contra de ella. Creo que cualquier idea es importante, cualquier recurso es bueno. Creo que sí es necesario realizar estas investigaciones.

15. ¿Y desde la Academia, qué rol cree usted que desempeña en aportar a esa cultura del diálogo y la paz, y que la ciudadanía pueda resolver de una forma diferente sus conflictos, por ejemplo, a través de la mediación?

Bueno, la Academia siempre está comprometida en este sentido. Todavía tenemos que estar presentes en este tema, en donde no está instalado. Estos temas ya no son algo que se pueda ignorar. Bueno, el tema de la multiculturalidad es una característica propia de la universidad. Aquí las autoridades universitarias deben considerar el compromiso y el fuerte compromiso, para formar a los estudiantes, a los docentes y al personal en sus aspectos. No solamente beneficiamos a los demás, sino que también nos beneficiamos nosotros mismos, y particularmente la Universidad Estatal Península de Santa Elena, desde lo que yo he podido visualizar, la política es importante destacar algunos indicadores interesantes y servicios prestados, por ejemplo, la instalación de la sala de audiencias en materia de Derecho, la Sala de litigación oral y la Sala de Mediación, es algo bastante significativo, de lo que he podido ver en la universidad. La inclusión en algunas mallas de las carreras de la resolución alternativa de conflictos es otra estrategia para su promoción. Sí, de hecho, están haciendo una tarea en impulsar la mediación.

Agradecimiento.

Mi más sincero agradecimiento por permitirme realizar esta entrevista que es de mucha utilidad; así mismo recalco que la información obtenida será usada con fines académicos.

Anexo 10

Entrevista realizada a Jorge Herrera del Centro de Mediación del Consejo de la Judicatura.

GUIÓN DE ENTREVISTA

FECHA: 20 de mayo **HORA:** 14:00

ENTREVISTADORA: Nayeli Choez.

ENTREVISTADO(A): Jorge Herrera Pillajo **EDAD:** 39

INSTITUCIÓN EN LA QUE TRABAJA: Consejo de la Judicatura de Santa Elena.

CARGO: Coordinador técnico provincial del Servicio de Mediación de la función Judicial de Santa Elena.

Introducción: Esta entrevista tiene como objetivo conocer sus percepciones y experiencias sobre los factores socioculturales que inciden para que las personas puedan acudir a mediación como método para gestionar conflictos familiares y así recolectar información especializada.

Características:

- Se utilizará la información únicamente con fines académicos
- Tendrá una duración no mayor de 20 min.
- Previamente se cuenta con la voluntad libre e informada del entrevistado (a).

Preguntas:

1. Para usted, ¿Qué es la mediación?

Bueno, para mí, efectivamente es un espacio, no es cierto, donde los seres humanos tenemos al menos esta oportunidad para poder dialogar, ¿no?, efectivamente este mediador se convierte también en este canal de conexión entre dos personas que por algún motivo han tenido algún roce algún conflicto y que efectivamente le va a proporcionar este canal, como le digo, comunicativo para que puedan resolver también sus conflictos.

2. ¿Desde cuándo usted trabaja en la gestión alternativa de conflictos, especialmente en mediación y aproximadamente cuantos casos se presentan en el centro mensualmente?

Ya, mi experiencia va en el sentido de alrededor de 10 años estoy ya trabajando en el Centro de Mediación de la Función Judicial, prácticamente del 2014 he venido haciendo estas labores, tanto como mediador justamente participante activo de las audiencias, así también como coordinando también eh buen funcionamiento o el servicio de la mediación tanto provincial, tanto en Guayas como en Santa Elena. Y la segunda iba enfocada si no me equivoco al número de casos mensuales más o menos de lo que nosotros tenemos, a ver nosotros como meta nacional como una, eh sí como una estadística nacional, nosotros nos hemos planteado atender alrededor de 40 casos mensuales por mediador, entendiendo que

1

a Nivel Nacional contamos eh alrededor de 140 mediadores acreditados, sí que son parte obviamente del Centro de Mediación de la Función Judicial. Específicamente en Santa Elena nosotros tenemos 4 mediadores en los cuales hasta el momento de lo que va del año, han atendido alrededor de 280 si no me equivoco, eh 289 exactamente, 289 causas contados desde enero hasta el cierre de Abril de este año, no. Entonces por ahí podemos sacar un promedio justamente de las causas que hemos estado atendiendo únicamente contando a nivel provincial con dos oficinas tanto en Santa Elena como en Manglaralto.

3. ¿Considera importante el uso de la mediación para la resolución de conflictos familiares, por qué?

Me es muy importantísimo porque efectivamente va a reducir el tema de desgaste muchas veces emocional que uno puede tener, no es cierto, eh cuando encuentra o cuando busca una resolución de sus conflictos mediante la justicia ordinaria y esto eh, adaptándonos en el tema de que cuando una persona lleva una demanda, un juicio durante un juzgado siempre va a ver un ganador y un perdedor, independientemente de la decisión que tome el juez, alguno de ellos se va a sentir en calidad de ganador y otro en calidad de perdedor, sin embargo, en mediación en virtud de que son ambas partes los que construyen el acuerdo está la sensación de que ambos ganaron, de que ambos se dieron, de que ambos participaron y ambos pudieron encontrar una solución a su propio conflicto. Ya, entonces desde ahí estamos ganando bastante importancia, no es cierto, a este proceso, en que las partes pues justamente que participan en un proceso de mediación pueden decidir sobre sus propios conflictos y ver la posibilidad dentro del marco legal. De gestionarlo de manera adecuada.

4. ¿Existe algún tipo de protocolo específico para la atención de la mediación familiar?

Mi protocolo específico lo que comúnmente nosotros hacemos es, que cuando recibimos alguna solicitud, no es cierto, de proceso de mediación es que dentro de una semana convocamos a una audiencia y especialmente estos casos eh, al tener mayor eh importancia por decirlo así o mayor desgaste como le decía emocional, no es cierto, para las partes, también apelamos de que ellos sean los principales actores, no tanto los abogados que los acompañe en estos procesos, porque nosotros igual podemos permitir la presencia de los abogados, ahora, sin embargo, recalamos de quienes toman las decisiones son ellos, y los abogados inclusive el mismo mediador se convierte en una especie como de veedor por decirlo así, de que se garantizan esos derechos dentro de los acuerdos que ellos están eh llegando, entonces eso es lo que prácticamente nosotros optamos más o menos como un



protocolo, además de que teniendo también en cuenta los principios de confidencialidad, los principios de flexibilidad eh que también se actúan en el proceso de mediación.

5. ¿Qué rol desempeñan las creencias religiosas y los valores culturales en la forma en que las familias abordan y resuelven sus conflictos en los procesos de mediación?

Mire que estos factores que pueden incidir muchas veces inclusive para generar conflictos, los mediadores optamos o tomamos como una oportunidad. **¿Y por qué como una oportunidad?** Porque justamente es ahí donde hay un factor que a mi me generó un conflicto con esa persona hay que girarle por decirlo así la cara a ese factor, por ejemplo en un tema económico, que por qué no me pasas la pensión alimenticia, no es cierto a ver, nos enfocamos en ese factor económico, pero cómo esto también nos puede unir en criterios y cómo esto también encontramos puntos en común entre ellos para poder establecer un acuerdo, los factores dependerán de cómo las partes lo traen qué por lo general son de la parte negativa, y cómo el mediador lo transforma en algo positivo, **¿Para qué?** como le digo, encontrar puntos en común y solamente conseguir el acuerdo.

6. ¿Cómo se adapta la mediación de conflictos a las diferentes estructuras/configuraciones/tipos familiares? (Familias nucleares (padres e hijos) Familias monoparentales (un solo progenitor con hijos) Familias extendidas (incluyen a otros parientes como abuelos, tíos, primos) Familias reconstituidas (padres divorciados con hijos que se vuelven a casar, entre otros)

Existen sí diferencias, muchas veces en el tema de que bueno, desde la óptica en que lo ve una persona en los procesos familiares por ejemplo es muy distinto en cómo lo ve el papá qué va a pasar alimenticia o cómo lo ve el papá que quiere ese régimen de visita, o cómo lo ve la mamá que estaría también como obligada a ceder esos espacios, no es cierto que tiene como derecho en señor el papá de los niños. Entonces desde esa óptica nosotros por lo general siempre estamos buscando que ellos tengan empatía, Ponerse en el lugar del otro no es fácil, peor para personas que ya vienen con un antecedente conflictivo, sin embargo los mediadores a pesar de eso nos valemos insistentemente de buscar la forma donde ellos puedan ponerse en el zapato de la otra persona y también como le decía, encontrarse en un punto común alcanzando un acuerdo.

7. En su experiencia, ¿Usted ha identificado diversos comportamientos que dependen del nivel de educación de las personas que se presentan en la mediación de conflictos?

Oh por lo general personas que tengan que ver con un factor de tema de educación, si bien es cierto de esas personas con, quizás por su nivel de educación medio, nosotros teniendo una persona que ha cumplido su nivel de bachillerato, que está quizás cursando universidad o que probablemente ya tiene un título, no es cierto, obviamente manejan una mejor forma de auto-controlarse, no es cierto, también en cuanto al dialogo, al discurso, sin embargo no es como una permanente, no es como algo fijo, no es cierto, es justamente una variable porque pueden venir personas inclusive con muchos títulos, muy preparados y en ocasiones hasta los propios abogados, no es cierto, que no construyen en un diálogo, no construyen parte importante del acuerdo, sino más bien lo boicotean, sino más bien que están ahí como para interceder o simple darle importancia al conflicto y no ver las soluciones, entonces, yo creería que el factor educativo principal de las personas si pueden ser incidente pero dependerá también como esa persona lo ha gestionado a lo largo de su vida, teniendo en cuenta que esa educación y si la persona no tiene control emocional de nada le sirve tener muchos títulos, no, si no puede logra controlarse.

8. ¿Considera que el factor económico puede influir en el desarrollo de los procesos de mediación de conflictos, por qué?

Sí, y efectivamente porque en la mayoría de los conflictos las personas vienen o que acuden a nuestro centro de mediación no tiene que ver con nivel económico, si bien es cierto mayoritariamente en esta entrevista hemos hablado el tema de familia, y dentro del tema de familia nosotros encontramos por ahí un grado particular económico el tema de pensión alimenticias, no es cierto, entonces muchas veces el factor económico, si bien es cierto, puede generar muchas ocasiones para las necesidades de las personas, pues aquí, como lo vemos puede generar también conflictos, justamente por el propio interés que puedan tener las personas en cuanto a su bolsillo, eh y por eso es que también el tema de la mediación en lo posible buscamos atacar por decirlo así al tema económico al menos en nuestro centro de mediación ya que algunas eh materias, algunos asuntos a los usuarios no les cuenta ningún centavo, inclusive como también, se lo había indicado no es que necesariamente tiene que participar con los abogados porque obviamente una persona que busque un abogado tiene que pagarlo independientemente de la labor que vaya a realizar pues no, entonces contrata sus servicios obviamente le cancelará, sin embargo el centro de

mediación está más bien para solventar estas situaciones importantes que pueden resultar más bien en un impedimento para conseguir un abogado.

9. En su experiencia, ¿En el desarrollo de un proceso de mediación de conflictos como equilibra el factor emocional?

Buscando que primero las partes se sientan primero en nivel de confianza, no es cierto, y es que muchas veces las personas que vienen a una primera audiencia vienen con toda esa carga emocional, no, en ocasiones hasta vemos hasta como una sed de venganza diría yo, de que quiero ver a esa persona que me ha causado daño, que me ha causado una molestia, no es cierto, y eso a las personas les genera cierta rabia, y es que a veces las primeras audiencias nos encargamos justamente de manejar esa parte emocional. Puede ser que las partes que a un primer contacto, en una primera audiencia no consigan un acuerdo y es porque en esa hora y media nosotros nos programamos una audiencia, más seguro de que ellos se centraron más en desahogar mi ira que tengo ante ti y no me enfoque en buscar una solución a este problema. Cuando va al transcurso de eso porque efectivamente nosotros permitimos de cierto modo obviamente sin permitir faltas de respeto probablemente agresiones, entonces ellos también pueden desahogarse pero también aclararse sus situaciones emocionales para que luego en otro momento piensen con cabeza más fría y va a estar reaccionando un poco mejor, nos encontremos en otro espacio, en otro tiempo y podamos arreglar y podamos conseguir ya un acuerdo de una manera más segura.

10. ¿Cuáles son las estrategias o mecanismos que se pueden utilizar para que las personas acudan a una mediación?

Y es que nosotros insistimos, o al menos nosotros desde que se inicia el proceso de mediación buscamos desde las partes que solicita también nos proporcionen datos de la otra parte para tomar contacto con esa persona de manera telefónica, por correo, para explicarle el proceso de mediación porque a veces las personas se asustan, no es cierto, o inclusive no vienen por el temor de que vaya a ser como una especie de demanda, una especie de denuncia y más bien lo que buscamos es que ellos aclaren. El primer contacto que tenemos con ellos es de manera telefónica, también podemos tener contacto por correo electrónico y si inclusive necesitan asesoría, alguna información adicional están las puertas abiertas de nuestro centro siempre para que puedan incluso encontrar algún esclarecimiento a un proceso y aun así antes de iniciar una audiencia igual nosotros enmarcamos o hacemos como nosotros decimos un encuadre del proceso indicando normas, indicando los

principios de la mediación, explicando también como se va a llevar la audiencia no, para que no existan estas malas informaciones que muchas veces pueda acarrear un proceso judicial.

11. Desde su experiencia, ¿cómo percibe que los comportamientos culturales y sociales impactan en la forma en que las personas afrontan y resuelven conflictos familiares?

Cada persona tiene su propia cultura, y entonces también el día hoy tenía una audiencia con una persona de aquí de la costa, pero la otra parte era de una cultura indígena a pesar de que pudo a ver estado hablando en lenguaje castellano normalmente, sin embargo se auto-identificaba como una persona indígena y podemos entender. En la mediación se busca también entender esas posturas, también esos antecedentes enmarcados dentro de sus propias culturas, culturas que obviamente ancestrales, que tienen su propia costumbre, que tienen sus propias tradiciones, no es cierto, y como también ir adaptándola a la cultura del otro, un poco buscando también existan esos puntos en común entre ellos, para también buscar o encontrar estos espacios que permitan conseguir el acuerdo.

Y es que nosotros insistimos, o al menos nosotros desde que se inicia el proceso de mediación buscamos desde las partes que solicitan también nos proporcionen datos de la otra parte para tomar contacto con esa persona de manera telefónica, por correo, para explicar el proceso de mediación porque a veces las personas se asustan, no es cierto, o inclusive no vienen por el temor de que vaya a ser como una especie de demanda, una especie de denuncia y más bien lo que buscamos es que ellos actúen. El primer contacto que tenemos con ellos es de manera telefónica, también podemos tener contacto por correo electrónico y si inclusive necesitan asesoría, alguna información adicional están las puertas abiertas de nuestro centro siempre para que puedan incluso encontrar algún esclarecimiento a un proceso y una así antes de iniciar una audiencia igual nosotros contactamos o hacemos como nosotros decimos un encadre del proceso indicando normas, indicando los