UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

# LA INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL Y LA MEDIACIÓN COMO ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS FAMILIARES PARA LA GARANTÍA DE DERECHOS.

FARFAN SANMARTIN KATHERINE PAMELA
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

MACHALA
2020

UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

# LA INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL Y LA MEDIACIÓN COMO ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS FAMILIARES PARA LA GARANTÍA DE DERECHOS.

FARFAN SANMARTIN KATHERINE PAMELA
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

MACHALA
2020

# UTMACH

## FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

## CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

EXAMEN COMPLEXIVO

# LA INTERVENCIÓN DEL TRABAJADOR SOCIAL Y LA MEDIACIÓN COMO ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS FAMILIARES PARA LA GARANTÍA DE DERECHOS.

FARFAN SANMARTIN KATHERINE PAMELA
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

GOMEZ CALERO ROSA ELENA

MACHALA, 12 DE MARZO DE 2020

MACHALA
12 de marzo de 2020

# La intervención del trabajador social y la mediación como alternativa de solución de conflictos familiares para la garantía de derechos

*por* Katherine Farfan

**Fecha de entrega:** 28-feb-2020 03:01p.m. (UTC-0500)
**Identificador de la entrega:** 1266158148
**Nombre del archivo:** trabajo_de_titulacion_FINAL_1_Farfan.pdf (341.69K)
**Total de palabras:** 4382
**Total de caracteres:** 23064

**CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL**

La que suscribe, FARFAN SANMARTIN KATHERINE PAMELA, en calidad de autora del siguiente trabajo escrito titulado La intervención del trabajador social y la mediación como alternativa de solución de conflictos familiares para la garantía de derechos., otorga a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tiene potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

La autora declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las dispociones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

La autora como garante de la autoría de la obra y en relación a la misma, declara que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.

Machala, 12 de marzo de 2020

FARFAN SANMARTIN KATHERINE PAMELA
0706076254



Scanned with CamScanner

La intervención del trabajador social y la mediación como alternativa de solución de conflictos familiares para la garantía de derechos

INFORME DE ORIGINALIDAD

| 6% | 6% | 1% | 7% |
|---|---|---|---|
| INDICE DE SIMILITUD | FUENTES DE INTERNET | PUBLICACIONES | TRABAJOS DEL ESTUDIANTE |

FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|---|---|---|
| 1 | Submitted to Universidad San Francisco de Quito<br>Trabajo del estudiante | 3% |
| 2 | Submitted to UNIV DE LAS AMERICAS<br>Trabajo del estudiante | 1% |
| 3 | Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote<br>Trabajo del estudiante | 1% |
| 4 | docplayer.es<br>Fuente de Internet | <1% |
| 5 | dspace.udla.edu.ec<br>Fuente de Internet | <1% |
| 6 | www.academiajudicial.cl<br>Fuente de Internet | <1% |
| 7 | memoriascimted.com<br>Fuente de Internet | <1% |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Excluir citas | Apagado | Excluir coincidencias | < 15 words |
| Excluir bibliografia | Activo | | |

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a Dios porque sin el nada de lo alcanzado sería posible, a mis Padres y familia que con su esfuerzo, dedicación y amor pudieron ser de gran apoyo durante todo mi proceso académico, a mis Docentes y tutores que aportaron con sus conocimiento y experiencias para poder desarrollar nuevos conocimientos aplicables en el campo profesional, a mi pareja y a mi pequeño Matheus, que se convirtieron en mi apoyo y motivación principal para culminar mi tercer nivel, sin duda cada una de estas personas aportaron de manera significativa para hoy alcanzar una de mis metas académicas, como lo es convertirme en Licenciada de Trabajo Social.

RESUMEN

El Ensayo pretende exponer la mediación como mecanismo de solución de conflictos de índole familiar, garantizando el libre ejercicio de los derechos de los niños**,** que forman parte de una familia monoparental. La problemática se elabora desde una perspectiva teórica, fundamentada en una revisión bibliográfica y diversos aportes generados por revistas científicas, lo que permite dar mayor credibilidad de sus aportes, también la investigación se sustenta en un enfoque cualitativo, el mismo que permite realizar un estudio integral del individuo como persona y no como un número más de un grupo poblacional. La metodología aplicada en la investigación de carácter bibliográfico, esto permite tener información actualizada sobre el proceso de mediación y la intervención del profesional de Trabajo Social, el mismo que desarrolla un rol de pacifista y de orientador para que las personas puedan resolver sus problemas y de esta manera se atiendan sus demandas de manera eficaz, se analiza el modelo de intervención humanista, este permite el análisis del individuo como un ser completo equipado por cualidades que le permitirán generar soluciones a sus problemas, además esta investigación permite generar nuevos conocimientos que empoderan a los individuos sobre sus cualidades y potencialidades, sobre las diversas dificultades que se desarrollan a lo largo de la vida cotidiana de todas las personas, la familia es la base que sirve como soporte primordial de todo individuo es por ello que requiere una atención especializada, y al existir diversos tipos de familias cada intervención del profesional será ejecutada acorde a sus necesidades.

Palabras claves: Trabajo Social, familia, mediación.

ABSTRACT

The Essay intends to expose mediation as a mechanism for the resolution of conflicts of a family nature, guaranteeing the free exercise of the rights of children, who are part of a single parent family. The problem is developed from a theoretical perspective, based on a bibliographic review and various contributions generated by scientific journals, which allows to give greater credibility of their contributions, also the research is based on a qualitative approach, which allows an integral study of the individual as a person and not as a number more than one population group. The methodology applied in bibliographic research, this allows to have updated information on the mediation process and the intervention of the Social Work professional, who develops a role of pacifist and counselor so that people can solve their problems and This way their demands are met in an effective way, the humanistic intervention model is analyzed, this allows the analysis of the individual as a complete being equipped with qualities that will allow him to generate solutions to his problems, in addition this research allows to generate new knowledge that empowers individuals about their qualities and potentials, about the various difficulties that develop throughout the daily life of all people, the family is the basis that serves as the primary support of every individual that is why it requires specialized attention, and as there are different types of families each intervention of the pr Professional will be executed according to your needs.

Keywords: Social Work, family, mediation.

INDICE

**INTRODUCCIÓN** ..... **7**

**DESARROLLO** ..... **8**

**1. CONCEPTUALIZACIÓN DE FAMILIA** ..... **8**

**2. LA MEDIACIÓN Y LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS** ..... **13**

**3. PROPUESTA** ..... **15**

**CONCLUSIONES** ..... **21**

**BIBLIOGRAFÍA** ..... **23**

## INTRODUCCIÓN

El Trabajo de investigación busca resaltar la importancia de los pasos presentes en el proceso de mediación con la finalidad de brindar información importante sobre como se desarrolla el mismo, los profesionales que realizan estas intervenciones mediadoras poseen cualidades que les ayudan a desenvolverse de manera idónea frente a un conflicto.

La mediación da la oportunidad a que las personas puedan solucionar sus conflictos que afectan su vida diaria, de manera que al finalizar el proceso todos se sientan satisfechos puesto que de ellos surgirán las propuestas que se definirán como acuerdos que darán solución al conflicto que en un principio altero la cotidianidad de una familia pacífica.

En las problemáticas sociales el profesional de Trabajo Social debe generar nuevas estrategias para la resolución de las mismas, uno de los mecanismos desarrollados para resolver conflictos es la mediación, dado que permite que las partes lleguen a un acuerdo mutuo sin necesidad de anteponer una demanda frente a un Juez, el mismo que tiene procesos complejos los cuales generan de gastos económicos afectando al usuario.

Este mecanismo de resolución de conflictos tiene su fundamento legal, pues dentro de la Constitución del país en su articulo 190 se reconoce a la mediación como un mecanismo alterno para solucionar los conflictos, dándole aplicabilidad legal para que el profesional que desarrolla este proceso dentro de las oficinas de mediación presentes en las Unidades Judiciales, puedan hacer valido el acuerdo que se define al finalizar el proceso, siendo que si este no es cumplido por alguna de las partes el proceso puede ser llevado ante la autoridad competente.

El objetivo que persigue esta investigación es describir el proceso de mediación que realiza el Trabajador Social en la resolución de conflictos familiares, para empoderar a los grupos sociales más vulnerables; como los niños en temas del ejercicio de sus derechos, aportando de manera positiva en la sana convivencia y en el desarrollo integral de las personas.

La investigación posee un enfoque cualitativo, basado en las diversas aportaciones bibliográficas de revistas científicas que le otorgan credibilidad al proceso de investigación del cual es sujeto el presente ensayo, también se analizara un modelo de intervención de Trabajo social que se acopla al proceso que está en estudio, este es el modelo de intervención humanista/existencial

La metodología utilizada en esta investigación es de carácter bibliográfico, de esta manera se puede realizar una investigación profunda, para generar conocimientos referentes al proceso de mediación y la intervención del profesional de Trabajo Social frente a los conflictos familiares que afectan a los individuos.

De esta manera se puede proponer a la mediación como un mecanismo alternativo para resolver un conflicto, tomando en consideración que toda persona que acceda a este proceso debe hacerlo manera voluntaria con la predisposición de llegar a un acuerdo que favorezca a todo el núcleo familiar aplicando uno de los principios característicos de la mediación, el principio Ganar y Ganar (Yañez, 2013).

## DESARROLLO

1. Conceptualización de familia

El primer fundamento en el que se sustenta una sociedad es la familia, desde un orden bilógico pues de esta depende la preservación de la especie, es catalogada como una escuela formativa donde la persona adquirirá los primeros principios y valores que determinaran la conducta del individuo. Es decir que de esta dependerá que el individuo pueda desarrollarse de manera positiva dentro de una sociedad (Martínez, 2016).

La familia al ser la primera escuela del individuo, es la encargada de formar al ser humano, en sus primeras bases, es decir va ser en este proceso de formación donde va adquirir valores y

principios que le permitirán formarse para el futuro, si la familia está mal, los resultados serán visibles en la sociedad, creando problemáticas que afecten el desarrollo normal de la misma. El rol de la familia es esencial para la formación de los miembros que la integran.

En la sociedad actual, la familia se ha logrado acoplar a las demandas generadas por el siglo 21, a pesar de esas transformaciones la familia nuclear ha logrado trascender con el pasar de los procesos históricos a los cuales hemos sido sujetos, si bien es cierto la modernización ha traído nuevos espacios para las familias, esta sigue siendo parte fundamental para el desarrollo de una sociedad.

## 1.1. Tipos de familia

La familia al ser un núcleo social, se encuentra integrada por diversos tipos de familia, ya no solo se reconoce como único modelo a la familia nuclear, sino que en la actualidad surgen tipologías que cumplen el rol de familia dentro de una sociedad por tal razón son aceptadas e incluso reconocidas socialmente.

Existen diversos tipos como: la familia elemental es la que se forma por mamá, papá e hijos, también existe la familia consanguínea formada por más de un núcleo familiar esta puede extenderse a más de dos generaciones, dentro de esta tipología también surge la familia monoparental, está formada por una de las figuras parentales sea mamá o papá, se añade un nuevo núcleo familiar que es la homoparental, conformada por 2 padres o, 2 madres , y finalmente también es reconocida como tipo de familia la de la madre soltera es la que se encuentra integrada exclusivamente por la figura de madre.

Haciendo énfasis al contexto en el cual se desarrolló el caso de mediación de la problemática familia en estudio podemos determinar que este grupo es parte de una familia monoparental, la misma que es el tipo de familia que está formada por una de las figuras parentales, el origen de

esta familia puede surgir por diversas razones tales como un divorcio o un embarazo precoz entre otras (Vasallo, 2015).

La familia monoparental en la actualidad ha incrementado en el Ecuador por el crecimiento de los índices de divorcios según datos estadísticos de la (INEC, 2018) por tal razón existe un mayor número de familias de este tipo, asumiendo el rol que les corresponde dentro de una sociedad, considerando que los roles de papá o mamá son fundamentales para el crecimiento de los hijos.

## 1.2. Mediación familiar

La familia es un sistema complejo, es por ello que el desarrollo adecuado del proceso de mediación dependerá de la cooperación de los miembros para que la mediación se desarrolle de manera correcta, garantizando así la libre participación de las partes, recordando que no se puede obligar a que el individuo sea parte del proceso de mediación.

Mediación familiar permite realizar intervenciones generando condiciones para mejorar la comunicación entre las partes involucradas en la problemática, brindando la oportunidad de generar un ambiente de desarrollo saludable para los hijos, este proceso permite crear un nexo de diálogo y acuerdo entre las partes, dando paso a la resolución de conflictos familiares (Germano, 2015).

La mediación es considerada como una alternativa que permite la resolución de conflictos, desde el contexto familiar este le da la oportunidad a la actuación de un tercero neutral para que se desarrolle la mediación, los conflictos familiares forman parte de la sociedad actual, esta demanda al profesional a activar la escucha activa en todo momento y respetando el tiempo de participación de cada una de la partes involucradas, de esta manera se podrá llegar a un imparcial acuerdo (Ruiz, 2016).

Los procesos de mediación son herramientas que permiten la resolución de conflictos de manera positiva, debido a que dentro de este proceso no existen ganadores o perdedores, sino que al finalizar de la mediación se deberá proponer acuerdos que nacen de las partes involucradas y que logren satisfacer los requerimientos de todos los integrantes del núcleo familiar.

### 1.3. Cualidades del mediador

El profesional que es especialista en el manejo de los procesos de mediación requiere poseer cualidades únicas que se fundamentan con conocimiento y experiencia que le permitirían al profesional intervenir con los diversos grupos sociales de manera adecuada, garantizando la eficacia del proceso y la posible solución del conflicto.

Esta es catalogada como una vía alterna a los procesos judiciales, la misma permite llegar a la resolución de conflictos de manera acertada, llegando a la posibilidad de definir acuerdos que generen bienestar a las personas que forman parte de la mediación , el profesional debe tener la capacidad de guiar el proceso de manera adecuada, pues él será el ente regulador de paz que mantendrá el desarrollo de la mediación (Navarro & Gómez, 2015).

El profesional de Trabajo social posee características que desarrolla durante el proceso de mediación, tales como la capacidad de escuchar atentamente sin interrumpir o juzgar a las partes involucradas, incluso este profesional mantiene un optimismo antes durante y al final del proceso, de esta manera aporta a que el desarrollo del proceso de mediación pueda realizarse de manera transparente y neutral (Luján, Rodríguez, & Rodríguez, 2015).

### 1.4. Pasos de la mediación

El proceso de mediación permite que los individuos puedan solucionar sus conflictos de manera pacífica sin ocasionar un daño mayor, este proceso requiere de algunos pasos para garantizar el

feliz término del proceso, todo esto se establecerá acorde a la problemática que se esté interviniendo.

Los pasos que son más comunes aplicar durante un proceso de mediación Según el Manual de mediación (1998) son los siguientes:

- Preparación de la mediación: Es en este paso donde el profesional se prepara previo a la realización de la mediación, se empapa de información referente al conflicto
- Inicio: presentación del mediador y determinación del procedimiento: Es en este paso donde ocurre el primer acercamiento entre el profesional y las partes involucradas.
- Señalar las reglas del proceso: Es en este paso donde el profesional da a conocer las reglas a seguir durante todo el proceso.
- Negociación directa/ primera aproximación: Es este paso donde surge la primera negociación con las partes involucradas.
- Averiguando intereses y posiciones: Es en este paso donde se da a conocer los intereses y la posición en la que se encuentran las partes involucradas.
- Propuestas de acuerdo: Es en este paso donde se empiezan a plantear los acuerdos en beneficio de las partes involucradas.

Estos pasos permiten al mediador llevar un orden para realizar de manera eficaz un proceso de mediación, dado que es los mismos pueden ser acoplados a las diversas problemáticas presente en la sociedad, la mediación impulsa a que los individuos mediante sus habilidades puedan llegar a plantear la solución del conflicto mediante los acuerdos (Laborales, 1998).

## 1.5. El Trabajador social y la mediación

El Trabajo social es una profesión multidisciplinar que permite desarrollar al individuo técnicas e instrumentos para realizar una intervención acorde a la realidad de cada individuo,

brindándole a la persona intervenida o grupo una guía práctica para resolver sus conflictos mediante sus propias capacidades, dejando la fase asistencialista en el pasado ,dado que en la actualidad el profesional interviene apoyado de la investigación que le permite entender la realidad que forma parte de la vida cotidiana del individuo (Ramírez, 2016).

El profesional puede llevar a cabo un proceso de mediación frente a las diversas problemáticas, Ecuador forma parte de los países que integran América Latina al ser un país en vías de desarrollo está expuesto a diversas desigualdades que desencadenan en problemas de índole social desarrolladas en los diversos contextos, en este caso el familiar en el cual surgen diversidad de problemas que afectan de manera directa a la sociedad, por ende el accionar profesional requiere crear estrategias para la solución de tales problemáticas (Alayón, 2015).

La mediación es el nexo entre el profesional y las partes involucradas para poder resolver un conflicto, procurando una intervención asertiva por parte del Trabajador Social es fundamental que el mismo desarrolle habilidades propias de la mediación, y que este pueda establecer reglas para garantizar un adecuado desarrollo del proceso, y que no se llegue a vulnerar ningún derecho, pues existen situaciones tales como la agresión física, violación o abuso sexual, en el cual no se puede mediar.

## 2. La mediación y la resolución de conflictos

Los conflictos son situaciones que impiden una comunicación asertiva en los individuos, existen diversos tipos de conflictos; como el conflicto familiar el mismo se desarrollan de manera progresiva que va de algo simple a situaciones altamente problemáticas, que requieren ser atendidos con el mayor profesionalismo, es decir el aporte un profesional neutral llamado mediador, este busca empoderar  a los individuos que forman parte del proceso y de esta manera lograr un equilibrio entre todos (García, 2017).

La conciliación y la definición de acuerdos son los resultados de una acertada intervención de un profesional mediante la mediación dejando de lado un proceso judicial, se debe tener en cuenta que, si la razón de los conflictos son situaciones de violencia intrafamiliar, el Trabajador Social no podrá realizar un proceso de mediación, pues esto podría en riesgo el desarrollo integral de todos los miembros que integran esa familia (López, 2017).

Este proceso de mediación exclusivo para problemas que no atentan contra los derechos o integridad de las personas, permite darle otro enfoque a la solución de las diversas problemáticas mediante acuerdos que nacen de las partes que voluntariamente acceden al proceso, el profesional no impondrá los acuerdos, estos serán el resultado de la mediación.

## 2.1. Modelo de intervención humanista/ existencial y la mediación.

La profesión de Trabajo Social tiene varios modelos de intervención que permiten al profesional intervenir frente a las diversas problemáticas presentes en los diversos contextos sociales, cada modelo fue diseñado con características y cada uno tiene posee una naturaleza que se ajusta a las necesidades de cada individuo.

El modelo de intervención humanista permite realizar al estudio como un ser completamente equipado con potencialidades necesarias para su completo desarrollo, por tal razón permite que cuando se realicen los procesos de intervención el profesional de Trabajo Social es capaz de empoderar a los individuos (Garro, 2009).

El modelo de intervención humanista se acopla con el proceso de mediación, dado que este se considera al individuo como un ser completo y capaz de resolver por el mismo sus problemáticas, y de eso se trata la mediación de realizar un acompañamiento y direccionar un proceso hasta que mediante los aportes de las partes involucradas se logre definir acuerdos en beneficio de todos.

## 2.2. Teoría de derecho y contribución al Trabajo Social

Los derechos humanos, son aquellas garantías que el Estado le brinda a las personas por el hecho de serlo, estos permiten que cada uno se desarrolle de manera individualizada, pero con iguales oportunidades, en el sistema social donde estos se desarrollen, estos nacieron por la necesidad de proteger al ser humano, frente a la desigualdad social que se impone ante la sociedad.

La teoría de derecho le otorga al individuo la autonomía que este como un ser dotado de derechos, puede tomar decisiones en pro de su beneficio y desarrollo integral, pues determina que el ser humano es un agente de cambio, pues no está delimitado a un pensamiento, este es capaz de cambiar su propia realidad.

El aporte de esta teoría al Trabajo social, es importante debido a que se reconoce al individuo como un ser que goza de derechos, y nuestra profesión según la definición generada de la Federación Internacional (FITS) (Espinoza & otros, 2017), menciona que la profesión del Trabajo social está en el deber moral y vocacional de cuidar que los grupos sociales vulnerables tengan acceso a sus derechos, garantizando un desarrollo integral y el empoderamiento de las mismas, de esta manera cada individuo será capaz de ejercer de manera libre sus derechos.

2.3 Derechos de los niños, niñas y adolescentes.

Existe un interés superior del niño, presente como un principio fundamental en los derechos humanos de los niños, desarrollada por la Convención de las Naciones Unidas, dado que se considera que el individuo que aún no alcanza su mayoría de edad, esta frente a una situación de desventaja frente a un adulto que ya se considera con la capacidad de dirigir su vida, mediante toma de decisiones que mejor le parezcan (Lozano, 2016).

Por esta razón los Derechos Humanos, consideran crear un sistema de protección especial para este grupo social prioritario, mediante artículos que protejan al mismo considerado en situación de mayor vulnerabilidad, frente a los demás grupos que conforman una sociedad en general, es por ello que es obligación del Estado priorizar las necesidades de este grupo.

De esta manera es considerado en la Carta Magna de la Republica del Ecuador, elaborada por la Asamblea Constituyente menciona lo siguiente en su artículo 44 que será obligación de Estado, la sociedad y la familia el promover un desarrollo integral en los niños, niñas y adolescentes garantizando de esta manera el libre ejercicio de sus derechos, pues sobre este grupo prima el desecho superior del niño que lo protege (CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, 2008).

Es por eso que el Estado garantiza mediante los derechos y su ejecución la protección y desarrollo de los menores de edad del Ecuador, creando instituciones que se encargan de vigilar que se priorice la atención integral a este grupo vulnerable, de esta manera se puede posicionar al país como un Estado garante de derechos

## 3. Propuesta

Introducción de la problemática y contexto

Una vez finalizado el presente trabajo de investigación fundamentado en un estudio bibliográfico, basado en los aportes de los diversos autores, sobre el proceso de mediación y la familia, se puede la regulación de las visitas del padre a la niña.

Mediante la investigación teórica se puede determinar que las problemáticas familiares generadas después de un divorcio con hijos son relativamente particulares en todos los casos, donde la falta de comunicación incide para el incremento de tensiones al momento de definir las visitas por parte de uno de los padres, es por eso que se considera a la mediación como una estrategia de solución de conflictos, dado que esta permite fijar acuerdos que favorecen a todos los interesados.

### 3.1. La intervención de profesional de Trabajo social

El profesional de trabajo social debe crear estrategias para dinamizar los procesos que impulsen una política de bienestar en la población, debe estar claro de su accionar mediante su intervención social frente a los diversos escenarios que generan demandas de atención debido a la existencia de problemáticas sociales que afecta al desarrollo de la persona, puesto este escenario de intervención el profesional debe producir un impacto positivo que permita que el

individuo a través de sus capacidades puedan satisfacer sus intereses a largo plazo (Estalayo & Saez, 2017).

El Trabajador social es un profesional que esta entrenado para atender a personas que se inmersas en diversas problemáticas de índole social, o que se encuentre en conflictos que afectan el normal desarrollo de sus vidas cotidianas, este desarrolla el rol de pacifista y de guía que permita mediante la escucha activa, que se generen por parte de los individuos involucrados los acuerdos que resuelvan el problema.

En este caso se establece la mediación para la resolución del conflicto familiar, dado que sobre todos los intereses prima el interés superior del niño en el Ecuador, por consiguiente, la solución deberá estar enmarcada al beneficio de los niños, niñas y adolescentes, dado que en el articulo 21 presente en el código de la niñez menciona que todos los niños y adolescentes tienen el derecho de convivir con su padre o madre, sobre todo cuando estos se encuentran separados de esta manera se garantiza en mantener relaciones afectivas con sus progenitores (CÓDIGO DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA, 2003).

Por esa razón se establece al mecanismo de mediación como resolución de la problemática, con el objetivo de generar un sistema de bienestar de la niña, garantizando el cumplimiento de sus derechos, de esta manera se logrará crear un sistema de protección que priorice el bienestar de niña que se encuentra dentro de la problemática en estudio.

Tabla 1. Análisis del conflicto

| **Problema** | **Conflicto** | **Partes involucradas** | **Posiciones los padres de la niña** | **Intereses comunes** | **Estrategia para la solución del conflicto** |
|---|---|---|---|---|---|
| Deficiente comunicación por parte de los padres de la | Conflicto familiar (la madre de familia no | Madre- Sra. Guillermina. Padre. Sr. José. | Madre: No permite las visitas del padre dado que | -Pasar tiempo de calidad | Realizar un proceso de mediación voluntaria |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| niña, para determinar las visitas del padre de la niña. | permite las visitas a su hija por parte de su padre el Sr. José. | Hija- Estrellita | él se llevó a la niña a su lugar de residencia en la ciudad de Ambato sin autorización de ella.<br>Padre: Quiere visitar a su hija y que ella pueda ir a donde él vive, esta consiente que actuó mal al no informar a la Sra. Guillermina, pero el refiere que actuó en desesperación por la separación de su hija, está dispuesto a concretar acuerdos para poder visitar a su hija. | con su hija.<br>- Proveer de cuidado para el crecimiento físico y emocional de su hija.<br>- Aportar para el crecimiento de integral de la niña. | para determinar los días de visitas del padre a la niña. |

Elaborado por: El autor.

El profesional de Trabajo Social, deberá desarrollar el proceso de mediación en 4 etapas, siempre que las partes involucradas quieran acceder al mismo de manera voluntaria, el profesional establecerá reglas para garantizar un desarrollo adecuado de la mediación, el

objetivo del proceso es que al finalizar se pueda establecer acuerdos que beneficien a todas las partes involucradas, garantizando en todo momento el interés superior de la niña.

Tabla 2. Actividades desarrolladas durante el proceso de mediación

| **Número de sesiones** | **Número de semanas** | **Autores que intervienen** | **Temas a tratar** | **Acuerdos** |
|---|---|---|---|---|
| 1° Sesión | Semana N°1 | Trabajador Social-(mediador). José-(Papá). Guillermina-(Mamá). | - Voluntariedad en los procesos de mediación. -Sensibilización, sobre las normativas legales referente a los derechos de los menores de edad en el Ecuador. | Los padres de la niña se comprometen en asistir a todas las sesiones que se desarrollen en el proceso de mediación. |
| 2° Sesión | Semana N°2 | Trabajador Social-(mediador). José-(Papá). Guillermina-(Mamá) | -Comunicación asertiva. - Diálogo referente a los lugares de residencia de las partes involucradas. | Las partes involucradas se comprometen a utilizar una comunicación asertiva en pro del beneficio de su hija. |
| 3° Sesión | Semana N°3 | Trabajador Social-(mediador). José-(Papá). | -Ingresos económicos. | El padre de la niña se compromete a realizar un depósito mensual valorado en $200, en la cuenta de la mamá de la niña, de esta manera |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | Guillermina-(Mamá) | | solventar las necesidades básicas de su hija. |
| 4° Sesión | Semana N°4 | Trabajador Social-(mediador). José-(Papá). Guillermina-(Mamá) | -Visitas | -Se acuerda que la niña recibirá visita una vez al mes en su lugar de residencia, además que la niña podrá ir hasta el domicilio de su papá en las vacaciones escolares y festividades como navidad y fin de año, por lo cual el padre de Estrellita deberá ir a recoger a la niña a su domicilio y cuando finalice la visita deberá llevarla al domicilio de su mamá.<br>-Se establecieron que ambas partes cuidaran de la integridad física y emocional de la niña, manteniendo el diálogo y el respeto. |

Elaborado por: El autor.

Tabla 3. Análisis de costo

| **Proceso Judicial** | **Costo** | **Proceso de mediación** | **Costo** |
|---|---|---|---|
| Presentación de un escrito por la abogada para iniciar la demanda alimenticia | $50,00 | Presentación de una solicitud de un proceso de mediación | $0,00 |
| Presentación de la ficha de la demanda alimenticia | $50,00 | Atención a la solicitud del proceso de mediación y determinación de los días de la cita. | $0,00 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Acompañamiento de la abogada para determinar la pensión alimenticia y determinar el régimen de visitas del Padre a la niña. | $50,00 | Secciones presentes en el proceso de mediación | $0,00 |
| **Total** | $150,00 | | $0.00 |

Elaborado por: El autor.

Todo proceso Judicial demanda de la presencia de un abogado y en muchos de los procesos los usuarios prefieren un profesional privado a uno de oficio que es gratis, dado que consideran que cuando se inicia un proceso con un abogado de oficio, los proceso suelen darse de manera menor rápida y eficaz a con un abogado que recibe una bonificación.

En las Unidades judiciales existe una oficina de mediación, donde se atienden procesos de diferente índole como familiar, laboral, inquilinato, convivencia social o vecinal entre otros procesos cabe mencionar que al final del proceso se firmara un acta la misma que posee una validez de una sentencia judicial ejecutoriada y en caso de incumplimiento la parte inconforme puede presentarse de manera legal ante un juez competente (Judicatura, 2015).

Los procesos que poseen gratuidad son aquellos que implican a la familia sea en casos de pensión alimenticia, regulación de visitas, o en aportes económicos durante la etapa de embarazo de la mujer, todo esto con el objetivo de aportar en beneficio de la comunidad dado que los procesos judiciales demandan gastos económicos (Judicatura, 2015).

## CONCLUSIONES

- El proceso de mediación como estrategia de solución de conflictos familiares, es fundamental, dado que este permite a las partes involucradas generar acuerdos en beneficio de todos, es importante porque garantiza el cumplimiento de los derechos, dando énfasis al beneficio que genera en torno a los menores de edad que forman parte de este proceso.

- Las familias siguen siendo la base de la sociedad, por ende, es fundamental que se generen mecanismos para poder intervenir de manera eficaz y acorde a las necesidades de cada grupo familiar, de esta manera la profesión del Trabajador social es elemental, debido a que este núcleo social, demanda una intervención integral que garantice resultados en pro del desarrollo de todos sus integrantes.
- Dentro de los grupos de atención prioritaria se encuentran los niños, por esta razón es imprescindible que se impulsen procesos de mediación, para garantizar el máximo de beneficios y el goce de los derechos de este grupo social vulnerable, por ello es necesario que los profesionales de Trabajo Social se especialicen en una intervención mediadora, en beneficio de un Sociedad donde se promueva una cultura de paz y armonía.

## BIBLIOGRAFÍA


Alayón, N. (2015). Desafíos para el Trabajo Social en América Latina en los momentos decisivos de capital y el avance del conservadurismo. *Textos & Contextos, 15*(1), 10-18. Recuperado de https://www.redalyc.org/pdf/3215/321546615002.pdf

Constitución de la República del Ecuador. (2008). Asamblea Nacional. Recuperado de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

Código de la Niñez y Adolescencia. (2003). Congreso Nacional. Recuperado de https://www.registrocivil.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/01/este-es-06-C%C3%93DIGO-DE-LA-NI%C3%91EZ-Y-ADOLESCENCIA-Leyes-conexas.pdf

García, E. D. (2017). Poder y empoderamiento de las partes en la mediación de conflictos familiares como estrategia de formación ciudadana1. *REVISTA DE LA FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS - UPB, 47*(127), 467 - 492. Recuperado de http://www.scielo.org.co/pdf/rfdcp/v47n127/0120-3886-rfdcp-47-127-467.pdf

Germano, Z. (2015). MEDIACIÓN DE CONFLICTOS FAMILIARES EN ÁMBITO JURÍDICO: ESTADO Del ARTE. *Subjetividad y Procesos Cognitivos, 19*(2), 74-98. Recuperado de https://www.redalyc.org/pdf/3396/339643529004.pdf

INEC, I. N. (Julio de 2018). *INEC*. Recuperado de INEC: https://www.ecuadorencifras.gob.ec/matrimonios-divorcios/

Judicatura, C. d. (2015). Consejo de la Judicatura. Obtenido de Mediación diálogo, acuerdos y compromisos justos: http://www.funcionjudicial.gob.ec/mediacion/

Laborales, S. d. (1998). MANUAL DE MEDIACIÓN. MANUAL DE MEDIACIÓN, 10-51. Obtenido de MANUAL DE MEDIACIÓN: http://cemical.diba.cat/publicacions/fitxers/manual_mediacion_OIT.PDF

López, A. P. (2017). Conciliación, mediación y emociones: Una mirada para la solución de los conflictos de familia. *Civilizar. Ciencias Sociales y Humanas, 17*(33), 81-96. Recuperado de https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=100254730005

Lozano, S. T. (2016). EL INTERÉS SUPERIOR DEL NIÑO. Anuario Mexicano de Derecho Internacional, 16, 1-24. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/4027/402744477004.pdf

Luján, I., Rodríguez, M., & Rodríguez, C. (2015). PERFIL DEL MEDIADOR. MODELO INTERACTIVO INTEGRADOR DE MEDIACIÓN (MIIM). *INFAD REVISTA PSICOLOGICA, 2*(1), 491-499. Recuperado de https://www.redalyc.org/pdf/3498/349851784049.pdf

Martínez, R. P. (2016). ¿Des-víos de la familia en la formación de los hijos e hijas? Nuevos perfiles, funciones constantes. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud, 14*(1), 261-272. Recuperado de https://www.redalyc.org/pdf/773/77344439017.pdf

Navarro, J. C., & Gómez, P. M. (2015). Mediación: el camino de la resolución de conflictos en Sanidad Militar. *Sanidad Militar, 71*(1), 52-56. Recuperado de

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1887-85712015000100010&lng=en&nrm=iso&tlng=en

Ramírez, C. (2016). Tendencias investigativas que delimitan los campos de actuación del trabajo social en la gestión social. *Civilizar. Ciencias Sociales y Humanas, 16*(30), 233-244. Recuperado de https://www.redalyc.org/pdf/1002/100246672015.pdf

Ruiz, D. B. (2016). La mediación policial en conflictos familiares y de pareja: Análisis de los acuerdos. *Revista de Paz y Conflictos, 9*(2), 103-123. Recuperado de https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=205049851006

Vasallo, H. M. (2015). La familia: una visión interdisciplinaria. *Revista Médica Electrónica, 37*(5), 523-534. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242015000500011

Yañez, A. P. (2013). *EL PROCESO DE MEDIACIÓN,CAPACIDAD Y HABILIDADES DEL MEDIADOR.* Madrid: Dykinson.

Espinoza, S. M., & otros. (2017). *Teoria y modelos de intervencion en el trabajo social, fundamentos basicos y critica.* Mexico: Esfera Publica.