



# UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

MEDIACIÓN FAMILIAR EN LA PROTECCIÓN DE DERECHOS DEL  
ADULTO MAYOR DEL HOGAR GERIÁTRICO QUIROLA DE MACHALA  
EN EL AÑO 2020

LEON TORRES CINTHYA ESTEFANIA  
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

MACHALA  
2020



# UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

MEDIACIÓN FAMILIAR EN LA PROTECCIÓN DE DERECHOS  
DEL ADULTO MAYOR DEL HOGAR GERIÁTRICO QUIROLA DE  
MACHALA EN EL AÑO 2020

LEON TORRES CINTHYA ESTEFANIA  
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

MACHALA  
2020



# UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

EXAMEN COMPLEXIVO

MEDIACIÓN FAMILIAR EN LA PROTECCIÓN DE DERECHOS DEL ADULTO  
MAYOR DEL HOGAR GERIÁTRICO QUIROLA DE MACHALA EN EL AÑO 2020

LEON TORRES CINTHYA ESTEFANIA  
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

GUSTAVO SOLÍS MAYRONGO,

MACHALA, 03 DE DICIEMBRE DE 2020

MACHALA  
03 de diciembre de 2020

# MEDIACIÓN FAMILIAR EN LA PROTECCIÓN DE DERECHOS DEL ADULTO MAYOR DEL HOGAR GERIÁTRICO QUIROLA DE MACHALA EN EL AÑO 2020

*por* Cinthya Estefania Leon Torres

---

**Fecha de entrega:** 20-nov-2020 03:50p.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 1452632710

**Nombre del archivo:** Ensayo\_Cinthya\_Le\_n.docx (32K)

**Total de palabras:** 3539

**Total de caracteres:** 18389

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

La que suscribe, LEON TORRES CINTHYA ESTEFANIA, en calidad de autora del siguiente trabajo escrito titulado MEDIACIÓN FAMILIAR EN LA PROTECCIÓN DE DERECHOS DEL ADULTO MAYOR DEL HOGAR GERIÁTRICO QUIROLA DE MACHALA EN EL AÑO 2020, 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.

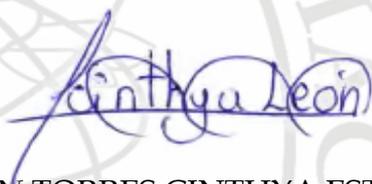
La autora declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

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, 03 de diciembre de 2020



LEON TORRES CINTHYA ESTEFANIA  
0705904159

# MEDIACIÓN FAMILIAR EN LA PROTECCIÓN DE DERECHOS DEL ADULTO MAYOR DEL HOGAR GERIÁTRICO QUIROLA DE MACHALA EN EL AÑO 2020

## INFORME DE ORIGINALIDAD



## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://docplayer.es">docplayer.es</a> Fuente de Internet	<1 %
2	<a href="https://www.cimas.eurosur.org">www.cimas.eurosur.org</a> Fuente de Internet	<1 %
3	<a href="https://www.interdisciplinario.com.ar">www.interdisciplinario.com.ar</a> Fuente de Internet	<1 %
4	<a href="https://www.lanovena.cl">www.lanovena.cl</a> Fuente de Internet	<1 %
5	<a href="https://www.apalancar.org">www.apalancar.org</a> Fuente de Internet	<1 %
6	<a href="https://colombiadiversa.org">colombiadiversa.org</a> Fuente de Internet	<1 %
7	<a href="https://www.ilustrados.com">www.ilustrados.com</a> Fuente de Internet	<1 %
8	<a href="https://www.digitaliapublishing.com">www.digitaliapublishing.com</a> Fuente de Internet	<1 %

<b>9</b>	<b>www.alibris.com</b> Fuente de Internet	<1 %
<b>10</b>	<b>www.elfaromx.com</b> Fuente de Internet	<1 %
<b>11</b>	<b>hgm.salud.gob.mx</b> Fuente de Internet	<1 %
<b>12</b>	<b>www.cnse.es</b> Fuente de Internet	<1 %
<b>13</b>	<b>www.coursehero.com</b> Fuente de Internet	<1 %
<b>14</b>	<b>www.enkidu.netfirms.com</b> Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas  
Excluir bibliografía

Activo  
Apagado

Excluir coincidencias    Apagado

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento a la Universidad Técnica de Machala, por haber brindado apertura para el cumplimiento de mis objetivos de aspecto profesional, y a cada persona que participaron directa e indirectamente en este proceso de formación. También un agradecimiento mayor a mis familiares, por su arduo apoyo en este proceso de formación para hoy alcanzar una de mis metas académicas, como lo es convertirme en Licenciada de Trabajo Social.

Finalmente agradezco a aquellas amistades cercanas, por brindarme su apoyo, confianza, lo cual fue de mucha ayuda gracias a ellos, por motivarme para el logro de mis metas.

**León Torres Cinthya Estefanía**

## RESUMEN

El presente ensayo expone sobre la mediación familiar como mecanismo de solución de conflictos familiares, garantizando de esta manera el libre ejercicio de los derechos de los adultos mayores del Hogar Gerontológico Esteban Quirola de la ciudad de Machala. La mediación es una de las alternativas más eficaces cuando se quiere resolver un conflicto ya sea éste de índole familiar, comunitario, educativo, laboral, debido a que este proceso permite que las partes en cuestión puedan llegar a un acuerdo mutuo, realizándose de una manera más rápida y también tomando en cuenta las necesidades que tienen cada uno de los implicados, para de esta manera evitar llegar a un proceso judicial. Por otra parte, la vulneración de derechos muchas de las veces se presentan cuando la persona adulto mayor se encuentra en un estado de dependencia donde algunos de los derechos que con más frecuencia son vulnerados es la libertad y autonomía para tomar sus propias decisiones, control de sus bienes, servicios de salud entre otros. La presente investigación se enmarca dentro de un enfoque cualitativo, mediante la revisión documental y bibliográfica de las investigaciones que se han realizado y fundamentado sobre la mediación familiar, es decir el análisis e interpretación de la información, el método es narrativo porque permite comprender, organizar y sintetizar la gestión coherente. La búsqueda se realizó en las plataformas científicas Dialnet, Scielo y Redalyc, Scopus, como fuentes fiables, confiables y validadas.

**Palabras clave:** Mediación familiar, vulneración de derechos, conflictos, núcleo familiar, acuerdo.

## ABSTRACT

This essay exposes on family mediation as a conflict resolution mechanism in the family nucleus, thus guaranteeing the free exercise of the rights of the elderly at the Esteban Quirola Gerontological Home in the city of Machala. Mediation is one of the most effective alternatives when you want to resolve a conflict, be it of a family, community, educational, labor nature, because this process allows the parties in question to reach a mutual agreement, carrying it out in a faster and also taking into account the needs of each of those involved, in order to avoid reaching a judicial process. On the other hand, the violation of rights often occurs when the elderly person is in a state of dependency where some of the rights that are most frequently violated is the freedom and autonomy to make their own decisions, control of its goods, health services among others. This research is framed within a qualitative approach, through the documentary and bibliographic review of the investigations that have been carried out and based on family mediation, that is, the analysis and interpretation of the information, the method is narrative because it allows to understand, organize and synthesize coherent management. The search was carried out on the scientific platforms Dialnet, Scielo and Redalyc, Scopus, as reliable, trustworthy and validated sources.

**Keywords:** Family mediation, violation of rights, conflicts, family nucleus, agreement.

## ÍNDICE

<b>RESUMEN</b>	<b>7</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>8</b>
<b>ÍNDICE</b>	<b>9</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>10</b>
<b>2. DESARROLLO</b>	<b>12</b>
<b>2.1. La mediación en la solución de conflictos</b>	<b>12</b>
<b>2.1.1. Cualidades del mediador</b>	<b>12</b>
<b>2.1.2. Pasos de la mediación</b>	<b>13</b>
<b>2.1.3. Mediación familiar</b>	<b>13</b>
<b>2.1.4. Mediación como alternativa de resolución de conflicto</b>	<b>14</b>
<b>2.1.5. El Trabajo social en el rol de mediador</b>	<b>15</b>
<b>2.2. Protección de derechos del adulto mayor</b>	<b>15</b>
<b>2.2.1. Centros geriátricos</b>	<b>16</b>
<b>2.2.2. Mediación por vulneración de derechos del adulto mayor</b>	<b>17</b>
<b>2.2.3. Normativa jurídica que protege a los adultos mayores</b>	<b>18</b>
<b>2.2.4. Normativas internacionales</b>	<b>19</b>
<b>3. PROPUESTA</b>	<b>21</b>
<b>3.1. Matriz de análisis del problema</b>	<b>22</b>
<b>3.2. Matriz de estrategias de intervención</b>	<b>23</b>
<b>3.3. Presupuesto</b>	<b>24</b>
<b>3.4. Cronograma de actividades</b>	<b>25</b>
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>26</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>27</b>

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación hace referencia a la mediación familiar en la protección de derechos del adulto mayor del Hogar Geriátrico Esteban Quirola de Machala en el año 2020, por lo que pretende resaltar la importancia de la mediación, el objetivo es brindar un proceso donde ambas partes puedan redefinir la manera de ver el conflicto y buscar las diferentes opciones que tienen para resolver el conflicto.

La mediación se caracteriza por tratar a los mediados con respeto e igualdad, ofreciendo un ambiente tranquilo y neutral para que la comunicación sea más factible y que las relaciones no se afecten más y de esta manera progresar hacia el acuerdo mutuo, tomando en cuenta los puntos de vista de todas las personas implicadas y les permite seguir manteniendo la relación familiar, en especial cuando se trata de conflictos con las personas de la tercera edad se requiere que ellos sean protagonistas de sus propias soluciones otorgándoles un empoderamiento que los favorece con su autoestima y su calidad de vida.

El profesional en Trabajo Social debe de crear estrategias de resolución de los conflictos familiares que se presentan frecuentemente, la mediación es un mecanismo que se transforma en un proceso muy importante a la hora de resolver conflictos, debido a que siempre busca el diálogo con la finalidad de generar alternativas, para conseguir un acuerdo. Existen varios escenarios en el cual encontramos los adultos mayores como intérpretes directos o indirectos en el proceso de mediación, en lo cual siempre se pretenderá proteger los derechos que tienen las personas de la tercera edad.

El objetivo de la investigación es analizar la incidencia de la mediación familiar en la protección de derechos del adulto mayor del Hogar Geriátrico Quirola de la ciudad de Machala. Es necesario realizar investigaciones con base del Trabajador Social en su rol de mediación en la resolución de conflictos familiares, donde se garantice el disfrute de los derechos de las personas de la tercera edad generando así armonía dentro del hogar. Se utiliza la revisión documental que da aportes científicos partiendo un análisis crítico de varios autores y la aportación personal por parte de la autora de esta investigación.

Finalmente, la investigación presenta una introducción que especifica el objetivo general y la temática; un desarrollo del cual surgen hechos de interés acorde al objeto de estudio; la propuesta que se enmarca en implementar talleres sobre la mediación y su importancia para

resolver conflictos, lo cual también consistirá en brindar información sobre los derechos que tiene el adulto mayor en el Hogar Geriátrico Estaban Quirola de la ciudad de Machala, que oferta una respuesta de posible solución a la situación de vulnerabilidad de los derechos del adulto mayor; las conclusiones que otorgan resultados de la investigación; y la bibliografía que consta de una lista de autores con sus respectivos trabajos publicados en las revistas indexadas.

## **2. DESARROLLO**

### **2.1. La mediación en la solución de conflictos**

Se define a la mediación como aquel procedimiento en el cual participan las partes involucradas en el conflicto, donde un tercero es decir el mediador aporta de una manera inteligente, neutral y sobre todo creativa para poder llegar a una resolución por medio de un diálogo (Rodrigues , 2017).

El mediador es el encargado de ayudar a solucionar controversias de una manera en que ambas partes puedan llegar al acuerdo mutuo. Para Pérez (2015), “La mediación es un método alternativo: Es decir, un procedimiento en el cual no existe la necesidad de la intervención de los órganos jurisdiccionales, salvo los casos en que se requiera la ejecución forzosa del convenio resultado de las negociaciones” (p. 115). En este sentido el procedimiento se hace con el fin de culminar con una alianza entre los involucrados.

De esta manera cuando se acuerda realizar una mediación las partes siempre deben participar de forma activa, tratarse con respeto y deben tener en claro que ellos son los encargados de definir las opciones más factibles para poder solucionar el problema.

#### **2.1.1.Cualidades del mediador**

El profesional debe poseer cualidades que le permitan intervenir adecuadamente, es decir ser experto a la hora de dirigir el procesos de mediación ya que él se encarga de canalizar el diálogo para de esta manera llegar a un acuerdo siempre con respeto mutuo, es por esta razón que establece normas, para que se lleve a cabo el proceso de la mejor manera, tiene que escuchar activamente, para poder comprender a las partes pero de ningún modo puede juzgar ni dar las solución del conflicto (Hernández & Munuera, 2015).

El mediador necesita contar con habilidades y destrezas acordes a la realidad de los tiempos. Por ello es necesario generar empatía, así como ciertas habilidades comunicativas que procuren un ambiente de distensión, diálogo, participación y compromiso a las partes enfrentadas. (Vilalta, 2015, p. 80)

El Trabajador Social en el momento de cumplir con el rol de mediador desarrolla cualidades que buscan un equilibrio en el planteamiento de posibles soluciones, donde evalúa

necesidades e intereses mutuos de los mediados, la mediación en una problemática familiar sirve para aliviar y mejorar el clima de las relaciones de los integrantes de esta, logrando acuerdos entre las partes en disputa.

### **2.1.2. Pasos de la mediación**

Según el Manual de mediación (1998) el proceso de mediación permite que las personas logren solucionar sus problemas de forma pasiva sin causar un perjuicio mayor, es de esta manera que para garantizar un mejor proceso se establecerá los siguientes pasos:

- **Preparación de la mediación:** Esta fase consiste en buscar un lugar neutro para el encuentro donde se pueda crear confianza durante el proceso.
- **Señalar las reglas del proceso:** Esta fase consiste en que el profesional presenta las reglas que se tienen que seguir en el proceso.
- **Inició:** Esta es una de los pasos más importantes debido a que consiste en obtener información acerca del conflicto y también el primer acercamiento de las partes implicadas en el problema con el profesional en mediación, donde se describe todo lo sucedido, con la finalidad de aclarar el conflicto buscando así soluciones.
- **Aclarar el problema:** En este paso se requiere identificar en qué consiste el conflicto, clasificando y ordenando los temas más importantes para los involucrados aquí las partes aceptan sus responsabilidades y el mediador requiere buscar los intereses de ambas partes.
- **Proponer posibles soluciones:** Este paso es donde se trata cada tema y logra buscar posibles vías de solución.
- **Propuestas de acuerdo:** En esta fase es donde se plantean los acuerdos aquí las partes deben de comprometerse a cumplirlos en beneficio de ambas partes involucradas.

### **2.1.3. Mediación familiar**

La familia se considera como organizaciones sociales más trascendentales para el hombre, de esta manera el avance apropiado del proceso de mediación dependerá de cómo las partes involucradas cooperan durante este proceso, donde todos los participantes se sientan libres a la hora de expresar los malestares que les está afectado la relación como familia.

No obstante se puede señalar que la mediación familiar constituye uno de los procesos que ayudan al restablecimiento de la relación familiar, donde el principio básico es que la comunicación se haga de una manera fluida entre los mediados, la persona que está a cargo de mediar el conflicto en el entorno familiar es el encargada de hacer que ellos sean capaces buscar posibles soluciones, hasta determina cual es la más factible y de esta manera llegar a una negociación (Cobas, 2014, p. 40)

Según Arboleda (2017) la mediación es la intervención del profesional que busca facilitar la comunicación entre las partes y así conseguir acuerdos para que las situaciones conflictivas familiares se aborden de forma pacífica y que los miembros de la familia puedan seguir manteniendo la relación entre ellos. De esta manera pueden acudir al proceso de mediación las familias que presenten discrepancias como: es la distribución del cuidado del adulto mayor, también los desacuerdos a la hora de respetar las decisiones de la persona de la tercera edad o desacuerdo entre familiares adultos.

Por esta razón la mediación en el ámbito familiar se realiza voluntariamente, con la presencia de un tercero “mediador” donde el proceso es totalmente confidencial, aquí el profesional es el encargado de facilitar la comunicación entre los implicados, en lo cual se quiere lograr llegar a un acuerdo para la familia y que así se pueda disminuir la tensión del conflicto.

#### **2.1.4. Mediación como alternativa de resolución de conflicto**

Con respecto a la resolución de conflictos existen habilidades que se deben poner en práctica con el fin de buscar solución a dicha problemática. Es decir es un proceso totalmente voluntario donde debe predominar la confidencialidad, aquí las personas sometidas a la mediación deber de entablar un diálogo, lo cual sirve para que ambas partes puedan de esta manera llegar a un acuerdo mutuo pero sobre todo con compromisos justos (Caycedo & Cocunubo, 2016)

La idea de mediar conflictos para que las personas puedan encontrar canales de comunicación con el objetivo de que ellas mismas lleguen a una forma de resolución o minimización de la disputa, abre espacio para una actuación que se construye esencialmente por medio del diálogo interdisciplinar. (Zeno, 2015, p. 75)

Por lo tanto, la mediación surge notoriamente en el perfil profesional del trabajador social, es decir es totalmente competente, para poder guiar a las partes de una manera ordenada y

también metodológica para que así puedan descubrir de qué manera acordar una solución (Dorado, Hernández, Lorente, & García, 2015)

Es decir la mediación es una herramienta que sirve para resolver conflictos la cual busca poder obtener acuerdos que generen un bienestar para las partes involucradas, debido a que ellas someten sus discrepancias a un tercero, con la finalidad de buscar una conciliación amistosa por medio de un diálogo el mismo que es asistido por un profesional en mediación el cual es neutral, es decir no tiene potestad para tomar las decisiones ni tampoco de proponer alternativas de solución en el conflicto presentado.

#### **2.1.5. El Trabajo social en el rol de mediador**

El Trabajador social en su rol de mediador se centra en las discrepancias y disfunciones comunicacionales entre los miembros de la familia con la finalidad de poder brindar un recurso válido y útil, para que de esta manera puedan resolver los conflictos por medio de la comunicación y es así como proponen acuerdos pacíficos y de esta forma los mediados aprenden a resolver sus disputas futuras (Carbonero, Raya, Caparros, & Gimeno, 2016)

En la actualidad el Trabajador Social independientemente del ámbito donde desarrolle su profesión, siempre se encuentra en contacto con personas, familias, grupos o comunidades, en el cual estos en algún momento se ven inmersos en conflictos, es así que la mediación fortalece el diálogo la cual es la clave para la resolución de conflictos, la empatía, escucha activa, el acercamiento a su sufrimiento son actitudes que están relacionadas a una buena comunicación, la cual que puede ayudar a la resolver los conflictos familiares y de esta manera juntos buscar la solución (Castrillón, 2017).

El Trabajo Social siempre está en contacto directo con las personas, familias o grupos, el cual persigue un cambio social y por ende la resolución de conflictos, la mediación es uno de los vínculos que existe entre las partes involucradas donde el profesional de manera asertiva interviene, estableciendo reglas que ayudan al correcto desarrollo del proceso de mediación.

#### **2.2. Protección de derechos del adulto mayor**

Es indudable que la familia es el grupo primario que da pertenencia a los individuos, en cuanto entidad viva, permite el establecimiento de relaciones dinámicas de sus miembros entre sí y para con otros, dando paso a la conformación de la sociedad y el Estado. Pero

existen casos de familias donde están inmersos adultos mayores, a la mayoría de ellos los excluyen y en otras ocasiones optan por institucionalizarlos en hogares gerontológicos, donde los abandonan por completo vulnerando así los derechos de las personas de tercera edad.

Incluso en muchas ocasiones la misma familia llega a considerar al adulto mayor como un “estorbo” debido al cuidado que este requiere, como consecuencia se dan situaciones de maltrato o abandono, causando un problema de vulneración de los derechos de la persona de la tercera edad. Cabe recalcar que los adultos mayores poseen los mismos derechos humanos y las libertades que poseen los demás, por este motivo es de vital importancia contribuir a su inclusión e integración con la sociedad sin tener que enfrentarse a la discriminación recibida la mayoría de las veces.

En efecto, desde esta perspectiva encontramos que los derechos de los mayores se pueden interpretar y aplicar siguiendo el criterio valorativo del principio de beneficencia (beneficiar, o al menos no perjudicar), el de autonomía (respecto por las decisiones del sujeto anciano) y el principio de justicia (que exige tratar igual a los iguales, pero desigual a los desiguales). (Dabove, 2015)

Se considera como vulnerabilidad social a la exclusión de los derechos de las personas. Según Guerrero y Yépez (2015) las personas que conforman el grupo de tercera edad son más propensas a ser vulnerables socialmente debido a la falta de recursos ya sean económicos, sociales, familiares y también a no tener información de cómo las políticas que brinda el Estado los protegen a ellos. (p. 122)

Esto indica que los adultos mayores forman parte de los grupos vulnerables debido a que están expuestos a diversas situaciones de riesgo como es el caso de la pobreza y desigualdad provocando efectos adversos sobre su salud, pero también por la exclusión que reciben debido a su edad y muchas de las veces por parte de sus familiares que abusan de diversas formas provocando traumas físicos o afectando en el bienestar psicológico y social de la persona de tercera edad. Es por ello que es de suma importancia hacer que sus derechos se respeten para mejorar su calidad de vida.

### **2.2.1. Centros geriátricos**

Según Osorio y Salinas (2016) considera que los centros gerontológicos residenciales tiene la finalidad de ofrecer alojamiento, alimentación, recreación activa, higiene, atención médica

y psicológicas al adulto mayor ya sea de manera permanente o temporal, algunos de estos centros son privados y otros son gratuitos.

Los Hogares Geriátricos son centros donde el adulto mayor asiste permanentemente o por jornadas, sea por voluntad propia o también porque la persona o familiar que está a su cuidado necesita de ayuda profesional. Si el adulto mayor concurre por voluntad propia consigue optimizar su salud y estado de ánimo al relacionarse con otras personas de la tercera edad que habitan en esa residencia y de esta forma tendrían una mejor adaptación y por ende su calidad de vida sería mejor.

Si la situación es contraria, si el adulto mayor asiste en contra de su voluntad le causará frustración, angustia, aislamiento y su adaptación será más dificultosa lo cual conlleva a un entorno complicado para el cuidador familiar y la persona de la tercera edad. Soria y Rodríguez (2002) plantea que la causa más común que inducen a una institucionalización del adulto mayor es vivir solo, estar en estado de dependencia, la mala atención por parte de la familia o por obligación de sus cuidadores.

Es decir los hogares geriátricos brindan varios servicios para que el adulto mayor que asisten a estos centros voluntariamente mejore su calidad de vida, pero existen casos donde familiares que están a cargo del cuidado de estas personas que forman parte de los grupos de atención prioritaria los obligan a ir a estas instituciones, vulnerando así los derechos que ellos tienen debido a que no se respetan sus decisiones y es de esta forma es como se dan los conflictos, donde progresivamente se requiere de una mediación entre el familiar y el adulto mayor.

### **2.2.2. Mediación por vulneración de derechos del adulto mayor**

Se debe considerar a la mediación como uno de los mecanismos de resolución de conflictos encargados de cautelar la igualdad y no discriminación de las personas de la tercera edad de tal manera que se defiendan sus derechos, es de suma importancia que la persona de la tercera edad tenga en claro cuáles son las leyes que lo amparan, debido a que implica recibir protección del Estado, la familia y la sociedad lo cual aporta para que tenga una mejor vejez (Riveros, Contreras, & Palomo, 2018)

El estado de dependencia es uno de los principales motivos por los que existen conflictos por lo general el que pide que se realice un proceso de mediación es la persona encargada de los cuidados del adulto, debido a que considera que la dependencia de su familiar avanza y no se

siente en las condiciones oportunas para seguir con el cuidado, y los dilemas familiares se dan por si los llevan a un hogar geriátrico o si otro familiar se hace cargo de sus cuidados. (Barrera, Malagón, & Sarasola, 2007)

En el contexto donde se genera más frecuentemente conflictos que puedan requerir de la mediación es en el lugar de su residencia ya sea en su casa o de sus familiares y también otra de las alternativas es en los centros geriátricos, es decir sus motivos pueden ser múltiples debido a que en estos espacios es donde se presenta la mayor interacción de las relaciones interpersonales donde puede surgir conflictos, el estado de dependencia del adulto mayor es uno de los cuales influyen en los problemas familiares es el más común ya que no es fácil de lidiar y requiere de cuidado especiales y de atención personalizada.

Los derechos que más se vulneran del adulto mayor y que requiere de una mediación por lo general son la autonomía personal, es decir los familiares toman decisiones sin consultarle al adulto mayor, una de las situaciones que generan conflicto es cuando deciden ingresarlo a un hogar geriátrico sin el consentimiento de la persona de tercera edad recurriendo a engaños, otro de los motivos es cuando utilizan o controlan sus bienes debido a que muchas de las veces los ingresos o patrimonio pasan a ser administrados por los familiares o las residencias.

Es decir la mediación familiar incide en la protección de derechos del adulto mayor de una manera beneficiosa para las personas involucradas en el conflicto, su objetivo es brindar un proceso ágil y justo para todos permitiéndoles indagar las diferentes opciones para la resolución del mismo.

### **2.2.3. Normativa jurídica que protege a los adultos mayores**

Al hablar de familia nos referimos a una diversidad de aspectos de orden histórico, social, político y jurídico, que dan cuenta cómo a través del tiempo dicha institución ha evolucionado conservando determinados elementos constituyentes.

Por esta razón, en la historia se han incluido artículos establecidos en la Carta Magna de la República del Ecuador donde menciona lo siguiente en el artículo 36:

"Las personas adultas mayores recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado, en especial en los campos de inclusión social y económica, y protección contra la violencia" (Constitución., 2008, art. 36).

Para entender tal contexto, resultará importante reconocer a plenitud el vínculo de esta normativa con la intervención social, estatal y la atención familiar en el adulto mayor. En la Ley orgánica de las personas adultas mayores se menciona en el artículo 11, lo siguiente:

**Corresponsabilidad de la Familia.** La familia tiene la corresponsabilidad de cuidar la integridad física, mental y emocional de las personas adultas mayores y brindarles el apoyo necesario para satisfacer su desarrollo integral, respetando sus derechos, autonomía y voluntad.

Es corresponsabilidad de la familia:

- a) Apoyar en el proceso para fortalecer las habilidades, competencias, destrezas y conocimientos del adulto mayor;
- b) Promover entornos afectivos que contribuyan a erradicar la violencia;
- c) Cubrir sus necesidades básicas: una adecuada nutrición, salud, desarrollo físico, psíquico, psicomotor, emocional y afectivo;
- d) Proteger al adulto mayor de todo acto o hecho que atente o vulnere sus derechos;
- e) Proporcionar al adulto mayor espacios de recreación, cultura y deporte; y,
- f) Atender sus necesidades psicoafectivas se encuentre o no viviendo en el ámbito familiar.
- g) Desarrollar y fortalecer capacidades, habilidades, destrezas y prácticas personales y familiares para el cuidado, atención y desarrollo pleno de los adultos mayores en el ámbito familiar (LOPAM. , 2019, art.11).

#### **2.2.4. Normativas internacionales**

Los derechos de las personas adultas mayores los encontramos contemplados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948, en el que se notifica “el derecho de toda persona a un nivel de vida digna y la garantía de seguridad para la vejez”.

Al marco legal que ampara a las personas de la tercera edad, la Declaración universal de los derechos humanos, recalca lo siguiente en su artículo 25:

“Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios; tiene asimismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, viudez, vejez u otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes de su voluntad” (DUDH, 2015, art. 25).

### **Carta de San José sobre los derechos de las personas mayores de América Latina y el Caribe**

Establece que los Estados partes adoptarán programas, políticas o acciones para facilitar y promover el pleno goce del derecho de la persona mayor a tomar decisiones, a definir su propio plan de vida y a llevar una vida autónoma e independiente.

La autonomía y la independencia están vinculadas, en particular, a tres aspectos de la vida de las personas mayores:

- i) su toma de decisiones y realización de actos;
- ii) la oportunidad de elegir su lugar de residencia y dónde y con quién vivir, en lugar de verse obligadas a vivir con arreglo a un sistema de vida específico, y
- iii) su acceso progresivo a una variedad de servicios de asistencia domiciliaria y residencial y a otros servicios de apoyo de la comunidad, incluida la asistencia para facilitar su existencia y su inclusión en la comunidad y para evitar su aislamiento o separación de esta. (CEPAL, 2012, art,7)

Es decir, la autonomía de las personas adultas mayores es de gran importancia debido a que al tomar sus propias decisiones y ser escuchado por su familia se le está respetando sus derechos y de esta manera se evitará conflictos familiares.

### **3. PROPUESTA**

Se ha determinado a través de la revisión bibliográfica que la mediación familiar es de suma importancia cuando se trata de resolver conflictos donde se encuentran inmersos los adultos mayores debido a que permite llegar a negociaciones que benefician a las partes inmersas en el problema.

De esta manera se plantea la siguiente propuesta de intervención que responda al problema de vulneración de derechos del adulto mayor, la cual permitirá que las familias mejoren su calidad de vida y así exista armonía dentro del hogar, debido que al fomentar el diálogo, se conseguirá disminuir los conflictos en el entorno familiar. Por esta razón se propone implementar talleres de concientización sobre los derechos del adulto mayor, para el fortalecimiento de los vínculos familiares.

A continuación se describe la propuesta a partir desde un análisis situacional y el diseño de algunas estrategias de intervención:

### 3.1. Matriz de análisis del problema

Problema	Causas	Efecto	Soluciones
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desconocimiento del marco legal que ampara a las personas adultas mayores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conflictos familiares por vulneración de derechos del adulto mayor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitar a los familiares y cuidadores sobre los derechos que tiene el adulto mayor</li> </ul>
Vulneración de derechos del adulto mayor en el hogar geriátrico Esteban Quirola	<ul style="list-style-type: none"> <li>Discriminación por estado de dependencia de las personas de la tercera edad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Situación de negligencia familiar en los adultos mayores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sensibilizar a los familiares acerca del cuidado del adulto mayor, analizando las consecuencias que esto conlleva.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Violencia intrafamiliar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ruptura de vínculos familiares</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Crear espacios para el fortalecimiento de los vínculos en la familia.</li> </ul>

**Fuente:** Investigación

**Elaboración:** Autora

### 3.2. Matriz de estrategias de intervención

Objetivo de la propuesta	Estrategias a implementar	Acciones de intervención	Responsables y colaboradores
Implementar talleres de concientización sobre los derechos del adulto mayor, para el fortalecimiento de los vínculos familiares	<ul style="list-style-type: none"> <li>Charlas sobre los derechos del adulto mayor y su debido cuidado, fomentando las relaciones familiares y el buen trato.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sensibilizar a las familias a no vulnerar los derechos del adulto mayor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajador social</li> <li>Abogados en libre ejercicio</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Divulgar material didáctico donde se explique con claridad y precisión los derechos que tiene que cumplir la familia con el adulto mayor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fomentar la corresponsabilidad familiar en el cuidado del adulto mayor generando un cambio en su relación familiar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajador Social</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Talleres de integración del adulto mayor con la familia para fortalecer vínculos afectivos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Concretar acuerdos de unión y estima hacia los adultos mayores para evitar el aislamiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajador Social</li> </ul>

**Fuente:** Investigación

**Elaboración:** Autora

### 3.3. Presupuesto

<b>Detalle</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo unitario</b>	<b>Total</b>
Bolígrafo	8	\$ 0.50	\$4.00
Resma de hojas A4	5	\$3.50	\$17.50
Tablero tamaño A4	8	\$ 2.50	\$20.00
Equipo de capacitación	1	\$20.00	\$20.00
Ejecución del trabajo de campo		\$250.00	\$250.00
		\$276.50	\$311.50

**Fuente:** Investigación

**Elaboración:** Autora

### 3.4. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	RESPONSABLES	AÑO 2021													
		Enero				Febrero				Marzo					
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Entrega de oficios y documentación correspondiente	Trabajo social														
Charlas sobre los derechos del adulto mayor sobre el debido cuidado, fomentando las relaciones familiares y el buen trato	Trabajadora social y abogados en libre ejercicio														
Divulgar material didáctico donde se explique con claridad y precisión los derechos que tiene que cumplir la familia con el adulto mayor	Trabajo social														
Talleres de integración del adulto mayor con la familia para fortalecer vínculos afectivos	Trabajo social														
Evaluación de resultados	Trabajadora social y familiares de residentes del hogar geriátrico Esteban Quirola														

**Fuente:** Investigación

**Elaboración:** Autora

## **CONCLUSIONES**

La mediación como mecanismo de solución de conflictos familiares es esencial debido que permite generar acuerdos entre las partes inmersas en una problemática donde la negociación a la que se llega beneficia a todos los involucrados, garantizando que se cumplan los derechos que le corresponden al adulto mayor involucrado en este proceso.

Los adultos mayores exigen ser tratados con respeto y dignidad, es decir que sean tomados en cuenta a la hora de tomar decisiones que los involucre protegiendo sus derechos como parte de los grupos vulnerables, el mediador con sus conocimientos interviene de manera positiva en busca de soluciones que ayuden a la integración familiar.

La participación del Trabajador Social dentro del rol de mediador cuenta con gran relevancia ya que cuenta con habilidades y destrezas que permiten intervenir de una forma acertada, es por esta razón que es un elemento clave a la hora de dar solución a un conflicto en el ámbito familiar donde su objetivo es llegar a un acuerdo mutuo.

## REFERENCIAS

- Arboleda, A. (2017). Conciliación, mediación y emociones: Una mirada para la solución de los conflictos de familia. *Civilizar. Ciencias Sociales y Humanas*, 17(33), 81-96. <http://www.org/articulo.oa?id=100254730005>
- Barrera, E., Malagón, J., & Sarasola, J. L. (2007). Mediación Intergeneracional y Personas Mayores. *Portularia*, VI(1-2), 75-83. [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-MediacionIntergeneracionalYPersonasMayores-2541465%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-MediacionIntergeneracionalYPersonasMayores-2541465%20(2).pdf)
- Carbonero, D., Raya, E., Caparros, N., & Gimeno, C. (2016). Respuestas transdisciplinares en una sociedad global. *Aportaciones desde el Trabajo Social*. [https://publicaciones.unirioja.es/catalogo/online/CIFETS\\_2016/Monografia/pdf/TC400.pdf](https://publicaciones.unirioja.es/catalogo/online/CIFETS_2016/Monografia/pdf/TC400.pdf)
- Castrillón, E. (2017). Poder y empoderamiento de las partes en la mediación de conflictos familiares como estrategia de formación ciudadana. *Revista de la facultad de derecho y ciencias políticas - UPB*, 47(127), 467 - 492. <http://www.scielo.org.co/pdf/rfdcp/v47n127/0120-3886-rfdcp-47-127-467.pdf>
- Caycedo, R. M., & Cocunubo, N. G. (2016). La mediación como una solución alternativa de la violencia escolar. *Investigaciones Andina*, 18(33), 1737. <https://www.redalyc.org/pdf/2390/239053104009.pdf>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL]. (2012). *Envejecimiento, personas mayores y Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*. [http://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/21406/mayores\\_carta.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/21406/mayores_carta.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cobas, M. E. (2014). Mediación Familiar. Algunas reflexiones sobre el tema. *Revista Bolivariana de Derecho*(17), 32-51. <http://www.scielo.org.bo/pdf/rbd/n17/n17a03.pdf>

- Constitución de la República del Ecuador [Const]. (2008). Asamblea Nacional.  
[https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)
- Dabove, M. (2015). Derechos humanos de las personas mayores en la nueva Convención Americana y sus implicancias bioéticas. *Revista Latinoamericana de Bioética*, 16(1), 38-59.  
<http://www.scielo.org.co/pdf/rlb/v16n1/v16n1a03.pdf>
- Declaración Universal de Derechos Humanos. (s.f.).  
[https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR\\_Translations/spn.pdf](https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_Translations/spn.pdf)
- Dorado, A., Hernández, G., Lorente, J., & García, M. (2015). La formación en gestión constructiva de conflictos en el grado en Trabajo Social. *Prismasocial* (15), 609-642.  
[http://www.isdfundacion.org/publicaciones/revista/numeros/15/secciones/abierta/pdf/a\\_05\\_gestion-conflictos\\_609-642.pdf](http://www.isdfundacion.org/publicaciones/revista/numeros/15/secciones/abierta/pdf/a_05_gestion-conflictos_609-642.pdf)
- Guerrero, N., & Yépez, M. (2015). Factores asociados a la vulnerabilidad del adulto mayor con alteraciones de salud. *Universidad y salud*, 17(1), 121-131.  
<http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v17n1/v17n1a11.pdf>
- Hernández, J., & Munuera, M. (2015). Mediación: el cambio de la resolución de conflictos en Sanidad Militar. *Sanidad Militar*, 71(1).  
<http://dx.doi.org/10.4321/s1887-85712015000100010>
- Ley Orgánica De Las Personas Adultas Mayores. (2019).  
<http://www.eeq.com.ec:8080/documents/10180/24600865/LEY+ORG%C3%81NICA+DE+LAS+PERSONAS+ADULTAS+MAYORES/09bf36e9-43eb-4b3f-96d8-b527bb1205f8>
- Osorio, L., & Salinas, F. (2016). El contexto y el centro residencial para las personas adulto mayores en Colombia y España la empresa social una alternativa para el bienestar. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*(121), 205-227.  
<https://www.redalyc.org/pdf/367/36746512008.pdf>

- Pérez, J. (2015). Cultura de paz y resolución de conflictos: La importancia de la mediación en la construcción de un estado de paz. *Ra Ximhai*, 11(1), 109-131. de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46139401006>
- Riveros, C., Contreras, C., & Palomo, R. (2018). Mediación y personas mayores en Chile. *Revista de la Facultad de Derecho*(45). [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2301-06652018000200292&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2301-06652018000200292&lng=en&nrm=iso)
- Rodrigues , C. (2017). La Mediación. ¿ Una respuesta al nuevo paradigma del Derecho? *Derecho*(15). [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2393-61932017000100243](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2393-61932017000100243)
- Soria, B., & Rodríguez, Á. (2002). Análisis de los aspectos psicológicos y sociales más relevantes en ancianos institucionalizados. *Revista Cubana de Enfermería*, 18(2), 116-121. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0864-03192002000200008&lng=es&nrm=iso](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-03192002000200008&lng=es&nrm=iso)
- Vilalta, A. (2015). La formación del experto mediador y los estándares de calidad Particularidades que imprime el entorno electrónico. *IDP. Revista de Internet, Derecho y Política*(20), 75-83. <http://www.org/articulo.oa?id=78840417002>
- Zeno, G. (2015). Mediación de conflictos familiares en ámbito jurídico: Estado del Arte. *Subjetividad y Procesos Cognitivos*, 19(2), 74-98. <http://www.redalyc.or/articulo.oa?id=339643529004>