

UNIVERSIDAD DE OTAVALO

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE CONFLICTOS Y
MEDIACIÓN**

ARTÍCULO PROFESIONAL DE ALTO NIVEL

**ANALISIS VALORATIVO EN CUANTO AL MANEJO DE LOS CONFLICTOS
FAMILIARES EN EL CENTRO DE MEDIACIÓN EN LA UNIDAD JUDICIAL DE
IBARRA**

AUTOR: AB. ROMEL GUSTAVO CEVALLOS VÁSQUEZ

TUTOR: DR. PEDRO JOSÉ LEIVA GALLEGOS, MGS.

OTAVALO, AGOSTO 2023

1. Título del artículo profesional de alto nivel

Análisis Valorativo en cuanto al manejo de los conflictos familiares en el Centro de Mediación en la Unidad Judicial de Ibarra.

2. Nombre del autor y del tutor;

Autor: Ab. Romel Gustavo Cevallos Vásquez

Maestrante de la Universidad de Otavalo

Tutor: Dr. Pedro José Leiva Gallegos, Mgs.

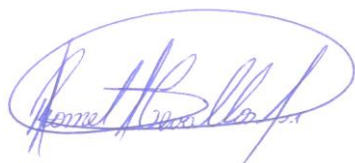
Docente de la Universidad de Otavalo

DECLARACIÓN DE AUTORÍA y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Romel Gustavo Cevallos Vásquez, declaro que este trabajo de titulación: **“Análisis Valorativo en cuanto al manejo de los conflictos familiares en el Centro de Mediación en la Unidad Judicial de Ibarra.”** es de mi total autoría y que no ha sido previamente presentado para grado alguno o calificación profesional. Así mismo declaro que dicho trabajo no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo como autor la responsabilidad ante las reclamaciones que pudieran presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de cualquier responsabilidad al respecto.

Que de conformidad con el artículo 114 del Código Orgánico de la Economía Social, conocimientos, creatividad e innovación, concedo a favor de la Universidad de Otavalo licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos, conservando a mi/ nuestro favor los derechos de autoría según lo establece la normativa de referencia.

Se autoriza además a la Universidad de Otavalo para la digitalización de este trabajo y posterior publicación en el repositorio digital de la institución, de acuerdo a lo establecido en el artículo 144 de la ley Orgánica de Educación Superior. Por lo anteriormente declarado, la Universidad de Otavalo puede hacer uso de los derechos correspondientes otorgados, por la Ley de Propiedad Intelectual, por su reglamento y por la normativa institucional vigente.

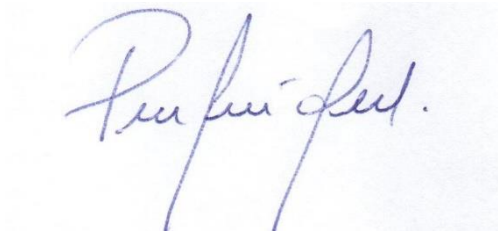


ROMEL GUSTAVO CEVALLOS VÁSQUEZ

C.C.: 1003850581

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Certifico que el trabajo de investigación titulado “**Análisis Valorativo en cuanto al manejo de los conflictos familiares en el Centro de Mediación en la Unidad Judicial de Ibarra.**” bajo mi dirección y supervisión, para aspirar al título de Magister en Gestión de Conflictos y Mediación del estudiante **Romel Gustavo Cevallos Vásquez**, y cumple con las condiciones requeridas por el programa de maestría.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Pedro José Leiva Gallegos', is centered on a light blue rectangular background.

Dr. Pedro José Leiva Gallegos

C.C. 1705271144

TUTOR

3. Resumen

Según los datos estadísticos brindado por Gestión Centro Nacional de la Función Judicial, el cual se encuentra disponible en la página web de la Función Judicial, indica que, en el año 2020, con un total de 25.336 de casos ingresados en los centros de mediación de la Función Judicial, el 53,03% de los casos fueron en materia familiar; y del total de audiencias instaladas el 92,15% lograron un acuerdo. (Judicial, 2020)

Es decir, que la mediación en el sistema judicial ecuatoriano no solo es reconocido y utilizado por los usuarios, sino que cada vez, es un procedimiento que cada vez más va tomando fuerza y se focaliza como un procedimiento de primera opción antes que un procedimiento judicial. Es por ello por lo que el presente desarrollo investigativo, tiene como fin resaltar el manejo de los conflictos familiares en el Centro de Mediación en la Unidad Judicial de Ibarra, destacar los resultados alcanzados por medio de las cifras proporcionados, así como conocer y las principales técnicas empleadas en la mediación, con el fin de socializar y motivar aún más, el uso de la mediación en conflictos familiares en centro de mediación de Ibarra, y destacar los beneficios de su utilización ante un conflicto familiar.

Palabras clave: Mediación, conflictos familiares, herramientas, conflicto.

4. Abstract

According to the statistical data provided by the National Center for the Judicial Function Management, which is available on the website of the Judicial Function, it indicates that, in the year 2020, with a total of 25,336 cases admitted to the mediation centers of the Judiciary, 53.03% of the cases were in family matters; and of the total audiences installed, 92.15% reached an agreement. (Judicial, 2020)

That is to say, that mediation in the Ecuadorian judicial system is not recognized and used by users, but each time, it is a procedure that is increasingly gaining strength and is focused as a first option procedure rather than a judicial procedure. That is why the purpose of this research development is to highlight the management of family conflicts in the Mediation Center in the Judicial Unit of Ibarra, to highlight the results achieved through the figures provided, as well as to know the main Techniques used in mediation, in order to socialize and motivate even more, the use of mediation in family conflicts in

the Ibarra mediation center, and highlight the benefits of its use in the face of a family conflict.

Keywords: Mediation, family conflicts, tools, conflict.

1.1. Introducción

Los conflictos familiares se aprecian y se han podido determinar en el ámbito en el que viven las familias, en la actualidad está en proceso de cambios continuos en función de su ciclo vital, que van desde la formación de la pareja, el nacimiento de los hijos, la familia con hijos en edad escolar y adolescentes y la familia con hijos adultos hasta la partida de éstos.

Dado que este estudio se enfocará en resaltar las diferentes herramientas empleadas en la mediación, así como su resultado cotejado con las cifras de audiencias y acuerdos de los mismos, en cuanto a la mediación en conflictos familiares, conviene señalar algunas de sus características primordiales, por cuanto la mediación familiar, no solo procuro la solución a un conflicto, sino la continuidad de una convivencia pacífica en el entorno familiar, entre ellas se encuentran la elaboración de nuevas tareas y reglas para cada uno de los miembros, el establecimiento de límites entre hijos y padres, quienes habrán de permitir un margen de libertad más amplio ya que en este momento los adolescentes conviven más con sus pares. (Rivera Ortiz, 2016)

En materia de derecho en cuanto a los procesos judiciales, se ven como el medio por el cual quien presenta una necesidad o encuentra una controversia que compromete sus derechos y garantía, exige su reparación y el órgano jurisdiccional resuelve al respecto, sin embargo, no necesariamente es la única vía para resolver lo expuesto, alternativamente se cuenta con la solución de conflictos a través de mecanismos alternativos, reconocidos por la Constitución de la República del Ecuador en su artículo 190. Al respecto Arboleda, puntualiza que:

La conciliación y la mediación, como mecanismos alternos, evitan que las partes acudan a un órgano jurisdiccional, que conlleve a un pleito o hacia el litigio, que es costoso, dispendioso y que genera desgastes económicos, anímicos y emocionales a las partes, además del conflicto que ya está presente. (Arboleda, 2017)

Se considera de esta manera que los mecanismos, entre ellos, la mediación, son un atajo que incluso puede reemplazar al organismo jurisdiccional y solventar conflictos, en una instancia menos estricta, comprometedora, igual de solemne y valedera, que además presenta, conforme lo manifiesta Herrera, otros beneficios:

La mediación es un mecanismo alternativo de solución de conflictos accesible, económico y funcional a diferencia de los procesos judiciales; pero por la falta de promoción y conocimiento de los profesionales del derecho, las partes son orientadas a solicitar atención a sus problemas ante las autoridades jurisdiccionales, donde el proceso mismo los conduce hasta perder el interés por continuar en los juicios; desafortunadamente, a pesar de estas situaciones las personas se niegan a utilizar la mediación empresarial. (Herrera, 2018)

En los conflictos familiares, la mediación tiene mayor relevancia y funcionalidad dentro del sistema legal, en cuanto ayuda de manera rápida y oportuna a resolver los conflictos de una manera pacífica, consensuada, primando el dialogo y la continuidad de la convivencia pacífica dentro del núcleo familiar. Además, la mediación es un proceso que, si bien está muy bien definido, también se encuentra regulado por la legislación, en Ecuador, la Ley de Arbitraje y Mediación Publicada, en el Registro Oficial 417 de 14 de diciembre de 2006. Por ello, los diferentes centros de mediación, y aun los diferentes mediadores de un mismo centro, aun cuando tienen un mismo procedimiento, practican diferentes técnicas y establecen procesos distintos acorde a las necesidades de los usuarios y sus conflictos, con más énfasis en los conflictos familiares. (Viana Orta M. I., 2015)

Los conflictos familiares se encuentran recogidos en el Código Orgánico de la Niñez y Adolescencia apertura la posibilidad de ejercer mecanismos de mediación familiar, es así como el Art. 294 ibidem estipula la posibilidad de acogerse a un proceso de mediación siempre y cuando sea transigible y no vulnere derechos irrenunciables de la niñez y adolescencia. (Asamblea Nacional, 2014)

La mediación familiar consiste en la utilización de un conjunto de mecanismos técnicos que permite la resolución alternativa de conflictos, y la satisfacción en los participantes por los alcances consensuados, ya que todos los procesos de mediación, más aún en materia familiar se fundamentan en los principios básicos de voluntad, igualdad de las partes, imparcialidad, flexibilidad del proceso, confidencialidad, buena fe, entre otros. Todos los procesos de mediación familiar tienen carácter confidencial, no pueden ser delegados a ninguna persona, por encontrarse en observancia del interés superior del niño, niña o adolescente, juntamente con la familia misma. (Serrano, 2012)

Proyectando más allá la relevancia e impacto favorable de la mediación, se tiene lo que menciona Rodríguez:

La mediación nos muestra que es posible restablecer no sólo la paz pública sino también la reinserción social. La mediación nos dice que es posible transmutar el conflicto intentando recuperar de él no sólo el crecimiento personal de los envueltos en el mismo sino, también, y de igual forma, la sensación de ganancia por parte de los contendientes. Sensación que sin duda es importante para zanjar la diferencia sin que ésta vuelva a producirse. (Rodríguez, 2018)

Considerado dentro del aparato estatal, se solventa esta vía a través de los Centros de Mediación de la Función Judicial y los acreditados por el mismo, en representación de universidades, e instituciones públicas y privadas avaladas por el Consejo de la Judicatura, los servicios son los enunciados durante esta investigación y permiten resolver los conflictos sujetos a su jurisdicción, un análisis de su impacto, determinan en su investigación Rodríguez y Fantoni que:

Si no se aplica un instrumento adecuado para la medición de la calidad del servicio público que se ofrece en los Centros de Mediación, este mecanismo para la solución de conflictos podría debilitarse en el futuro, porque la población no sentirá la confianza necesaria para acudir a los Centros de Mediación, lo que podría afectar el cumplimiento de la celeridad y economía procesal. (Rodríguez, 2018)

Es menester destacar la creciente relevancia dada a la mediación en materia familiar por cuanto, se trataría *“(...) de "un sistema casi-alternativo al proceso contencioso para la solución de conflictos familiares y de una nueva vía que trata de facilitar a las parejas en litigio las crisis que conllevan las separaciones y divorcios con los evidentes perjuicios para los hijos menores de edad de las mismas, pues es evidente que la situación personal, familiar, afectiva y económica cambia radicalmente para todos; (...)”* (Cobas Cobiella, 2013) Todo esto, con el único fin social de conseguir obtener la mayor satisfacción en cuanto a las resoluciones familiares posteriores al proceso de mediación.

CAPITULO II. Marco teórico

2.1. Reconocimiento de la mediación en la legislación Ecuatoriana

Si bien en los últimos años la mediación y los diferentes métodos alternativos de solución de conflictos han resonado con más fuerza, los sistemas diferentes a la vía judicial destinados a resolver conflictos no son algo novedoso o actual como pudiera

parecer, ya que antiguamente se han utilizado como una forma de resolver los problemas que surgían. (De Prada de Prado, 2008)

Varios son los autores así como la información concerniente a los diferentes mecanismos para la solución de conflictos, en el caso específico la mediación, la cual, la doctrina la define como aquel proceso de resolución de conflictos en el cual existen las partes y un tercero, llamado mediador, que se va a caracterizar por tener una posición neutral, y que tiene una función asistencial para con las partes, favoreciendo que las mismas lleguen a un acuerdo satisfactorio (Viana Orta, 2011).

Con lo antedicho en párrafos anteriores, se reconocer a la mediación, no solo como un método, sino como un procedimiento, por cuanto, intervienen las partes con sus diferentes roles, así como establecen las reglas y las circunstancias, bajo las cuales, la mediación debe desarrollarse. Es por ello por lo que los diferentes organismos internacionales también han reconocido a la mediación, y se ha desarrollado en diferentes instrumentos, entre ellos la Carta de Naciones Unidas la cual establece en su artículo 33, 1:

“Las partes en una controversia cuya continuación sea susceptible de poner en peligro el mantenimiento de la paz y la seguridad internacionales tratarán de buscarle solución, ante todo, mediante la negociación, la investigación, la mediación, la conciliación, el arbitraje, el arreglo judicial, el recurso a organismos o acuerdos regionales u otros medios pacíficos de su elección.” (Unidas, 26 de junio 1945) En el mismo sentido la Carta de los Estados Americanos menciona que: *“Son procedimientos pacíficos: la negociación directa, los buenos oficios, la mediación, la investigación y conciliación, el procedimiento judicial, el arbitraje y los que especialmente acuerden, en cualquier momento las partes”* (Americanos, 27 de febrero de 1967)

En el caso ecuatoriano, en el año 2008 con la entrada en vigor de la Constitución de la República del Ecuador, se reconoce a la mediación y otros medios alternativos de solución de conflictos, este precepto presenta el siguiente tenor literal: *“Se reconoce el arbitraje, la mediación y otros procedimientos alternativos para la solución de conflictos. Estos procedimientos se aplicarán con sujeción a la ley, en materias en las que por su naturaleza se pueda transigir. En la contratación pública procederá el arbitraje en derecho, previo pronunciamiento favorable de la Procuraduría General del Estado,*

conforme a las condiciones establecidas en la ley".(Nacional, 2008) y, consecuentemente con la Ley de Arbitraje y Mediación, reformada el 22 de mayo de 2015, Registro Oficial 417 de 14-dic.-2006, así como instructivos y reglamentos expedidos por el Centro Nacional de la Función Judicial, disponible en su página web.

2.2 Medios alternativos de solución de conflictos

2.2.1 Mediación, mediación familiar

Varios han sido las definiciones dadas con el fin de definir a la mediación, por cuanto es complejo abarcar todos los aspectos que en ella convergen, por ello, más allá de su definición teórica, se identifican las características presentes en un procedimiento de mediación: es un sistema de resolución de conflictos y que ahí son los involucrados quienes proponen sus propias soluciones guiados por un tercero neutral e imparcial, llamado mediador/ra. (Alvarez, 1998) Resaltando aún más, las habilidades y destrezas que el mediador debidamente calificado debe tener, ya que es quien establece las reglas para que las partes en conflicto encuentren soluciones verdaderamente consensuadas y lo hagan bajo la premisa "ganar- ganar".

Parafraseando a Jungbluth Franco, quien muestra que quien promueve los procesos de mediación están convencidos que el conflicto es una oportunidad para acercar a las partes y que ellas sepan que tener conflictos es algo inherente al hombre y por lo tanto susceptible de una solución que surja de ellos mismo, y, por otra, reanudar la comunicación interrumpida y lazos personales o comerciales rotos. La mediación no decreta, no incrimina, no impone, no tiene el "imperium" judicial, sino que orienta, guía, escucha con empatía, y excepcionalmente, saliéndose del libreto. (Jungbluth Franco, Septiembre de 2016)

En el caso específico de la mediación en materia familiar la cual, como objetivo plantea, según Violeta Medialdea Morillas:

"(...) es el alcance de decisiones consensuadas y acuerdos justos en beneficio de todas las partes implicadas en el conflicto. Para ello, el mediador ofrece asistencia y orientación a los miembros afectados por la crisis familiar, facilitando el diálogo y la comunicación para lograr una negociación entre todos de la forma más armónica posible, evitando perjudicar emocionalmente a los miembros más frágiles de la familia, como los niños." (Medialdea Morillas, 2015)

En este mismo sentido mucho se ha desarrollado sobre los beneficios logrados en mediación familiar, parafraseando a diversos autores, entre las ventajas principales, se destaca:

- Impulsa el **formular soluciones y resolver conflictos**, desde el diálogo, la comunicación y el respeto entre los miembros del núcleo familiar, logrando evitar la etapa del conflicto.
- **Reduce la hostilidad** entre los miembros de la familia, favoreciendo y restableciendo la comunicación.
- **Enseña y encamina** a los diferentes miembros de la familia en la **negociación, el diálogo y el respeto** para futuros problemas o conflictos.
- Ayuda a las personas en conflicto **a proponer soluciones y a alcanzar acuerdos satisfactorios**, logrando acuerdos de fácil cumplimiento y seguimiento.
- **Respeto la privacidad**, tanto de las personas como el conflicto mismo.
- Emplea una **intervención propicia y satisfactoria en lo concerniente a los niños**.
- Entrega a las familias los **conocimientos y estrategias** necesarias, para abordar correctamente las diferentes etapas de ciclo vital de una familia. (Psicoalfaro, 2023)

Concatenando todo lo anteriormente dicho, el fin de la mediación abarca no solo el resolver un conflicto de índole jurídico, sino que también lo aborda desde un enfoque social, que surge del núcleo familiar y afecta al mismo, y como tal, desde núcleo debe surgir la solución, logrando así la solución al problema jurídico, pero también restablecer la armonía y el orden dentro de la familia, teniendo así, un fin restaurador, aportando a las familias, al sistema judicial y al orden social per se.

2.2. Modelos, Escuelas de Mediación y Habilidades de los mediadores

2.2.1. Modelos y Escuelas de mediación

Como se ha desarrollado en la información que antecede, la medicación como procedimiento, constituye una confluencia de perspectivas que observan el problema jurídico, como uno social y su influencia en el entorno, como tal. Por ello no se puede hablar de la existencia de un único modelo o corriente, por cuanto la doctrina a lo largo de su desarrollo teórico ha otorgado cierta estabilidad definiendo 3 escuelas

específicas de la mediación, facilitando su uso en función del tipo de conflicto que se esté tratando, así tenemos:

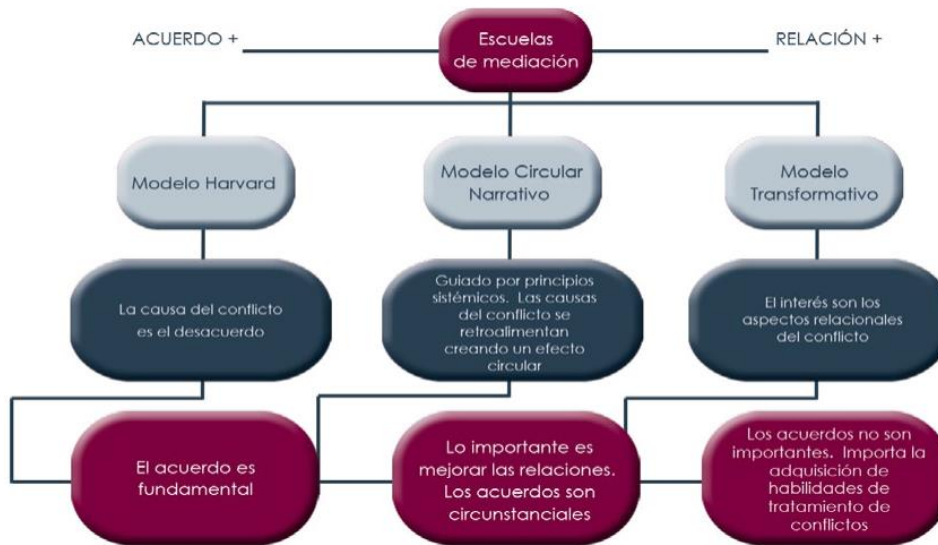


Figura 1: Escuelas de mediación. (Muñoz Hernán & Ramos Pérez, 2010)

2.2.1.1. Modelo HARVARD

El conocido método Harvard, es un método de mediación para la negociación asistida que se basa en 5 premisas:

- Separar a las personas del problema.
- Centrarse en intereses, no en posiciones.
- Inventar opciones para ganar-ganar (win-win, ganar ambos).
- Insistencia en el manejo de criterios objetivos.
- Conocer el BATNA/MAAN, o mejor alternativa a un acuerdo negociado.

Este método prioriza el acuerdo, mas no las partes; ya que mira al conflicto como el impedimento para la satisfacción de los beneficios y necesidades de las partes que se enfrentan, centrándose en los intereses de las partes, alejándolas del problema y brindando alternativas de beneficio mutuo. Depositando en el mediador, la tarea de descubrir los intereses de cada parte y los comunes al conflicto, sin influir en su poder de decisión. (Ortiz Gómez & Muñoz Perez, 2021)

2.2.1.2. Modelo CIRCULAR NARRATIVO

El modelo Circular-Narrativo de Sara Cobb, nombrado así por su principal representante, se origina de la premisa de que **el comienzo del conflicto no es único**, sino que existe una **circularidad** que lo retroalimenta. Este ciclo igualmente se basa en la comunicación

entre las partes. Resalta la comunicación, verbal y no verbal, y la narración existente entre las personas en conflicto. Por lo tanto, busca superar el conflicto modificando el significado de sus conflictos por medio de la comunicación y la narración del conflicto.

Destacan dos aspectos relevantes dentro del modelo Circular-Narrativo:

- **La comunicación:** esta debe ser circular y fluir durante todo el proceso por parte de todas las personas que intervengan.
- **La causalidad:** también circular, ya que plantea que no existe una única causa que desencadene el conflicto. (Asociación para la Protección Integral del Menor y de las Personas Dependientes (ASOPROMED), 2022)

Dado la prioridad que da este método a la comunicación y narración del conflicto, en este escenario, recae sobre el mediador la necesidad de utilizar técnicas que permitan reconstruir historias de forma alternativa y reformulada, para poder encaminar correctamente el proceso. Este modelo, por lo tanto, centra su atención en la relación entre las partes y en los acuerdos que estas puedan llegar.

2.2.1.3. Modelo TRANSFORMATIVO

Promovido por Bush y Folger, el modelo transformativo centra la mediación en la **transformación de las relaciones** entre las partes, pasando el conflicto, a ser secundario, procura **empoderar** a las partes con el fin de que sean ellas las idóneas para asumir el conflicto y reconocer también su responsabilidad en el mismo. Planteando su principal objetivo en mejorar de las relaciones humanas, viendo el conflicto, como la oportunidad de crecimiento y mejora en su relación social.

En este modelo se destacan dos aspectos:

- **El empoderamiento:** entendido como la capacidad que tenemos las personas para afrontar las dificultades, y resolver el conflicto.
- **El reconocimiento:** cada parte debe asumir su responsabilidad y ser capaz de comprender la situación de la otra parte. (BUSH & POPE, Octubre 2008.)

Replanteando este modelo de mediación y sus aspectos principales, el procedimiento de mediación se logra al conseguir que las partes, por medio de la empatía, logren comprender el rol y las necesidades de la otra parte, y su postura ante el conflicto, pero

desde la otra perspectiva, permitiendo así, que sean capaces sentir el conflicto desde el lugar del otro y así se camine hacia una visión más positiva y un acuerdo que surge de la satisfacción social del otro. Siendo este método, el óptimo para su utilización en materia familiar, logrando un correcto entrono social y familiar.

2.2.2. Habilidades de los mediadores

Si bien la doctrina y el estudio sistemático ha desarrollado escuelas, métodos y técnicas de mediación para las diferentes materias, es menester destacar que parte fundamental para conseguir el éxito total de un acuerdo de mediación, las habilidades y herramientas que maneja la persona mediadora, cumple un rol fundamental; por ello se recoge algunas de las significativas:

FUNCIONES	HABILIDADES
Ayudar a que las partes cuenten	Generar confianza Escucha activa Parfraseo "Neutralidad" Aparcar ideas personales, creencias y/o prejuicios Empatía Legitimar a las personas y su percepción de la situación.
Romper la "narrativa oficial del conflicto"	Parfraseo Preguntas circulares Ampliación del foco del conflicto Fomentar el reconocimiento y la revalorización de la otra persona. Legitimación de todas las partes implicadas.

Facilitar la comunicación entre las partes.	Atención al lenguaje no verbal Realizar preguntas circulares Desbloquear conceptos de culpa y fomentar los de responsabilidad Apoyar el reconocimiento de las otras personas Apoyar y potenciar los gestos de proceso
Reformular positivamente	Cuestionar la puntuación de la secuencia de los hechos ⁵ de las partes Parfrasear Capacidad de síntesis Capacidad de análisis
Aleentar y desarrollar	Devolver a las partes la conciencia del propio poder de decisión Devolver la conciencia de los propios recursos y/o límites.
Fomentar la creatividad	Creando espacios libres de juicios Potenciando la libre expresión Sentido del humor "Optimismo realista"
Firmeza en el proceso	Asertividad
Derivar cuando la función mediadora no sea la vía más adecuada	Conocer bien el proceso de mediación y sus límites Conocer los límites de su figura y los suyos personales. Ética

Figura 2: Funciones y habilidades del mediador/ra. (Muñoz Hernán & Ramos Pérez, 2010)

Reuniendo todo lo desglosado en párrafos anteriores, es evidente que el logro de una mediación familiar, entendiéndose a este, como un acuerdo logrado en favor del conflicto, no solo demanda del conocimiento teórico y las herramientas creadas y dadas por la escuela y el derecho, sino que implica también la idoneidad de la persona que cumple el rol de mediador, ya que más allá de los conocimientos teóricos adquiridos y necesarios para ser acreditado como tal, es menester habilidades y destrezas socializar que le permitan empatizar con las personas y el conflicto mismo, encaminándolos a una solución adecuada a sus necesidades, jurídicas, sociales y familiares.

CAPITULO III. Metodología

La metodología que utilizar en el presente artículo científico se detalla a continuación, partiendo de la premisa que esta investigación es valorativa-cualitativa.

3.1. Modalidad

Esta investigación maneja un enfoque cualitativo, por cuanto es una recopilación bibliográfica, tanto de bibliografía nacional como internacional, a la vez que también

recoge datos estadísticos de Instituciones Estatales brindando datos cuantitativos para la mencionada valoración, también recoge normativa ecuatoriana, partiendo de la Constitución de la República del Ecuador y la Ley de Arbitraje y Mediación. Y a su vez, se complementa utilizando instrumentos de recopilación de datos concernientes al tema.

3.2. Enfoque

El enfoque con el que se desarrolló el presente artículo científico es de carácter mixto cuantitativo y cualitativo, por cuanto se interesa en investigar cuantas familias acuden al centro de mediación de la unidad judicial de Ibarra, donde se resuelven conflictos en materia familiar, de manera pacífica, ágil y eficiente, sin que se afecta a el núcleo familiar.

3.3. Métodos

Respecto a los métodos, se aplica el método analítico por cuanto se realiza una revisión, lectura, comprensión y análisis de información bibliográfica, así como resultados cuantitativos planteados como concluyentes y el método dogmático en cuanto al análisis de doctrina, teoría, normativa e informes validades por instituciones estatales respecto de los elementos de la problemática y su situación diagnóstica actual, en virtud de la cual se desarrolla la investigación.

3.4. Técnicas e instrumentos

Descriptivo

Se hizo uso de una descripción del objeto de estudio y sus características concretas, con base en información de fuentes académicamente aceptadas, con fundamento científico, relativas al tema abordado, así como una descripción detallada de la información recopilada por medio del presente trabajo investigativo; en este caso específicamente, se desglosa a detalle, la valoración en cuanto al manejo de los conflictos familiares en el Centro de Mediación en la Unidad Judicial de Ibarra.

Exploratorio

Se exploraron las condiciones que presenta el objeto de estudio que para el caso actual constituye el manejo de los conflictos familiares en el Centro de Mediación de la Unidad Judicial de Ibarra, estas condiciones se observan en función a la percepción de los profesionales del derecho que fueron y usuarios de dicho centro, su aporte experto y

valoración se encamina hacia conocer el manejo de la mediación familiar, en la ciudad de Ibarra.

Tipo de investigación

Aplicada

La modalidad es de tipo aplicada al valorar de forma descriptiva el objeto de este estudio, a fin de que exista desarrollo posterior, promoviendo con este artículo, las pautas para futuras investigaciones, como lo es el manejo de los conflictos familiares en el Centro de Mediación de la Unidad Judicial de Ibarra.

Investigación de campo

Al tener claro que la investigación de campo incluye un análisis in situ sobre los acontecimientos que se está explorando, se toma en cuenta que el instrumento de investigación cualitativo se tomará únicamente con el aporte bibliográfico de las entrevistas y/o encuestas a profesionales del derecho y usuarios del sistema, abordando el tema en cuestión.

Bibliográfico – Documental

Se ha obtenido datos tanto de fuentes primarias como secundarias; libros, revistas indexadas, artículos científicos, documentos inscritos en repositorios de instituciones académicas, informes de entidades estatales, convenios y tratados internacionales, entre otros, lo cual ha dado paso a identificar las diferentes corrientes que describen la mediación, sus escuelas, métodos, técnicas y habilidades y su aplicación en el manejo de conflictos familiares.

• Técnicas de obtención y procesamiento de datos

Debido a que se trata del enfoque mixto cualitativo-cuantitativo, se diseñó como técnica para obtención y proceso de datos a la entrevista y/o encuesta estructurada, mediante un cuestionario previamente evaluado y adecuado al tema principal de este artículo.

La entrevista y/o encuesta dispuso de preguntas abiertas para los profesionales del derecho, y usuarios del Centro de Mediación de la Unidad Judicial de Ibarra, quienes aportaron con respuestas claras sobre la temática en cuestión. Cabe destacar que se

incluyó una estructura previa del formato de las preguntas y el tiempo estimado de respuesta por cada una.

El procesamiento de datos incluyó la toma de datos presencial a los profesionales del derecho y usuarios, posteriormente la información obtenida, se transcribió a formato escrito, para finalmente analizarlo, desde las interrogantes planteadas, buscando su aporte al tema motivo de este artículo científico.

3.5. Proceso de investigación

Como se indicó en líneas anteriores, tanto las entrevistas como las encuestas demandan de un cuestionario estructurado para su realización, por lo que se presenta el cuestionario definido para la obtención y posterior procesamiento de la información requerida.

- **Cuestionario para entrevista director provincial de Mediación de Imbabura:**

1. ¿Cuál es su cargo?
2. ¿Desde hace cuánto tiempo usted desempeña su cargo?
3. ¿Qué materias se resuelven en el Centro de Mediación de la unidad judicial de Ibarra?
4. ¿De esas materias, específicamente en materia familiar, podría usted indicarme si existe una estadística de cada materia específica (alimentos, visitas, conflictos familiares, etc.)?
5. ¿De dichas audiencias instaladas, cual es el porcentaje de acuerdos logrados en las mismas?
6. Desde su experiencia, ¿considera usted que es más factible resolver los conflictos familiares a través de mediación? ¿Por qué?
7. Desde su experiencia y valoración, del 1 al 10, cuál cree usted que es el nivel de satisfacción de los usuarios, en cuanto a los acuerdos logrados en materia de familia.

- **Cuestionario para entrevista, mediadores de centro de mediación de la Unidad Judicial de Ibarra:**

1. ¿Cuál es su cargo?
2. ¿Desde hace cuánto tiempo usted desempeña su cargo?
3. ¿Qué materias se resuelven en el centro de mediación de la unidad judicial de Ibarra?
4. De esas materias, específicamente en materia familiar, ¿Qué técnicas de mediación aplica?
5. ¿De las audiencias instaladas en las que usted ha participado, cual es el porcentaje de acuerdos logrados en las mismas?
6. Desde su experiencia, ¿Cuál de las técnicas y métodos empleados en mal medición familiar, ha dado mejores resultados en cuanto a los acuerdos logrados y el nivel de satisfacción de los usuarios?
7. ¿Considera usted que es más factible resolver los conflictos familiares a través de mediación? ¿Por qué?
8. Desde su experiencia y valoración, del 1 al 10, cuál cree usted que es el nivel de satisfacción de los usuarios, en cuanto a los acuerdos logrados en materia de familia.

- **Cuestionario para encuesta a usuarios del centro de mediación del centro de mediación de la Unidad Judicial de Ibarra:** (considerando que esta encuesta solo se aplicará a usuarios en materia de familia)

1. ¿Conoce qué es la mediación?
2. ¿Ha utilizado anteriormente el servicio de mediación?
3. ¿Considera usted que la mediación favoreció a la solución de su conflicto, de una manera más óptima y eficaz que el sistema judicial?
4. ¿Volvería usted a utilizar la mediación como mecanismo para solucionar un conflicto?
5. En base a su experiencia al utilizar el servicio de mediación, ¿cómo valora usted la actuación y desempeño del mediador para ayudar a solucionar su conflicto?

6. ¿Recomendaría usted la utilización de la mediación en conflictos familiares? ¿Por qué?

La información recopilada y esquemáticamente estructurada, se planteará en el acápite de presentación de resultados.

3. Presentación y discusión de resultados

En el marco metodológico se indicó que el presente estudio investigativo es valorativo-cualitativo, especificando que posee un enfoque de carácter mixto a la vez, es decir, cualitativo y cuantitativo, por cuanto es una recopilación bibliográfica, aplicando el método analítico, ya que , realiza una revisión, lectura, comprensión y análisis de información bibliográfica, así como resultados cuantitativos planteados como concluyentes, en tal sentido, y una vez aplicadas la técnicas de procesamiento de información, se obtiene la siguiente información.

3.1. Entrevista a director provincial de Mediación de Imbabura

¿Cuál es su cargo?	Soy mediador promotor, y actualmente tengo a cargo la dirección provincial de los centros de mediación de la Función Judicial de Imbabura
¿Desde hace cuánto tiempo usted desempeña su cargo?	Como mediador, 8 años aproximadamente, como director provincial, cerca de 2 años.
¿Qué materias se resuelven en el Centro de Mediación de la Unidad Judicial de Ibarra?	En materia de familia, fijación, aumento o disminución de pensiones alimentos, para mujer embarazada, alimentos congruos, régimen de visitas, liquidación de pensiones, tenencia. En materia civil: demarcación de linderos, cobro de deudas, incumplimiento de contratos, indemnización por daños y perjuicios, servidumbres. También en cuanto a derivaciones se realiza audiencias de: prescripción

	<p>adquisitiva de dominio, amparo posesorio, liquidación de sociedad conyugal, amparo posesorio y daño moral. En inquilinato: pago de cánones de arrendamientos atrasados, desocupación del inmueble, devolución de garantía e incumplimiento de contrato de arrendamiento.</p> <p>En materia laboral: pago de liquidación laborales, pago de jubilación patronal, pago de sueldos atrasados, y finalmente en cuanto a convivencia social y vecinal, realizamos, fórmula de pago de alícuotas atrasadas, uso de áreas comunales, normas de convivencia comunitaria, daños y perjuicios de ínfima cuantía</p> <p>Y cuando realizan remisiones en materia de tránsito o derivaciones en procesos de adolescentes infractores.</p>
<p>¿De esas materias, específicamente en materia familiar, podría usted indicarme si existe una estadística de cada materia específica (alimentos, visitas, conflictos familiares, etc.)?</p>	<p>A nivel del centro nacional, cada año se condensa toda la información que cada provincia recabamos, en la pagina del CNMFJ, que es de conocimiento público, se especifica cifras exactas, pero aproximadamente en materia familiar, que es la de mayor demanda por parte de los usuarios, es un porcentaje siquiera del 58 al 60% de las audiencias en materia familia, es decir alimentos, fijaciones, incidentes, régimen de visitas y demás.</p>
<p>¿De dichas audiencias instaladas, cual es el porcentaje de acuerdos logrados en las mismas?</p>	<p>Es sumamente elevado, como le dije, cifras exactas se encuentran en los datos estadísticos del CNMFJ, pero si</p>

	estaríamos hablando de un 97% de las audiencias.
Desde su experiencia, ¿considera usted que es más factible resolver los conflictos familiares a través de mediación? ¿Por qué?	Claro que sí, mucho más factible, los beneficios son extensos, pero para resumirlos en los principales, porque primero las actas de mediación tienen el mismo valor que una sentencia ejecutoriada, es decir, el mismo valor de un juicio, pero con un ahorro mínimo, en cuanto a dinero, tiempo y desgaste mental y emocional muchas veces.
Desde su experiencia y valoración, del 1 al 10, cuál cree usted que es el nivel de satisfacción de los usuarios, en cuanto a los acuerdos logrados en materia de familia.	En la base de datos que manejamos como centros de la función judicial, llevamos estadísticas de los acuerdos que se llegan sobre las audiencias que instalamos, en base a eso es un porcentaje del 97%, por lo que del 1 al 10, considero que sería un 9, no solo por los acuerdos que se logran, sino porque los usuarios que ya conocen y que han venido a mediación, vuelven a utilizarlos una y otra vez cuando lo necesitan.

Información: (Alarcón Felix, 2023)

3.2. Entrevista a mediadores del Centro de Mediación de la Unidad Judicial de Ibarra

Pregunta	Mediador nro. 1	Mediador nro. 2
¿Cuál es su cargo?	Soy mediadora promotora en el Centro de Mediación de la Función Judicial de Ibarra.	Mediador promotor en el Centro de Mediación de la Función Judicial de Ibarra.

¿Desde hace cuánto tiempo usted desempeña su cargo?	Desde hace 13 años.	Llevo trabajando en este cargo aproximadamente 11 años.
¿Qué materias se resuelven en el centro de mediación de la unidad judicial de Ibarra?	En familia: todo sobre alimentos, régimen de visitas, tenencia. En civil: linderos, cobro de deudas, incumplimiento de contratos, daños y perjuicios. Hacemos audiencias derivadas de las Unidades Judiciales en las materias transigibles: amparo posesorio, liquidación de sociedad conyugal, también inquilinato, y materia laboral: liquidaciones laborales, jubilaciones patronales, pago de sueldos atrasados. Y finalmente remisiones de tránsito o derivaciones en procesos de adolescentes infractores.	En todas las materias que por ley son transigibles, por ejemplo, convivencia vecinal, la más demandada en familia alimentos, fijaciones e incidentes, tenencia, régimen de visitas, alimentos para mujer embarazada, también laboral, pago de pensiones, acuerdos de pago en liquidaciones, jubilaciones patronales, en materia civil: cobro de deudas, linderos, incumplimiento de contratos, indemnizaciones por daños y perjuicios. adolescentes infractores y tránsito también en caso de derivaciones judiciales.
De esas materias, específicamente en materia	La teoría nos dice que en materia familiar para la resolución de	Sería imposible definir que técnicas ya que son muchas, según la complejidad que

<p>familiar, ¿Qué técnicas de mediación aplica?</p>	<p>conflictos el modelo transformativo, es el más favorable, y que es el que aplicamos, pero lo que en la practica ayuda a tener resultados positivos, son las técnicas, como negociación, facilitaciones, cambio de roles, escucha activa y todos lo que aplicamos según vemos la necesidad del conflicto y de las partes.</p>	<p>presente el caso, se escoge en el momento las técnicas que se aplica, yo, en materia familiar, siempre aplico el método de Bush y Folger que se llama transformativo, pero sobre técnicas se hace escucha activa, cambio de roles, negociaciones, a veces audiencias por separado, todo depende de cada conflicto.</p>
<p>¿De las audiencias instaladas en las que usted ha participado, cual es el porcentaje de acuerdos logrados en las mismas?</p>	<p>Un 97%, en su mayoría conseguimos acuerdos, las técnicas y el cómo llevamos a cabo las audiencias aquí, garantizan no solo llegar a un acuerdo, sino que ese sea cumplido por las partes a mediano y largo plazo.</p>	<p>Casi la totalidad un 98% de las audiencias que se instalan, y no solo en materia de familia, sino en general, de todas las materias, ese es el porcentaje de acuerdos logrados.</p>
<p>Desde su experiencia, ¿Cuál de las técnicas y métodos empleados en mal medición familiar, ha dado mejores resultados en cuanto a los acuerdos logrados y el nivel</p>	<p>Considero que los resultados favorables en cuanto a los acuerdos son un conjunto de cosas más allá de las técnicas o</p>	<p>Decir cual es una especifico seria imposible, debido a que cada caso, cada conflicto es diferente y nosotros en cada uno aplicamos una amplia</p>

<p>de satisfacción de los usuarios?</p>	<p>herramientas, como lo dije, las técnicas son diversas según cada caso, pero mucho influye la voluntariedad de las partes, el saber guiarlas, ahí es cuando ingresan las técnicas, lo que mas utilizamos es crear un buen ambiente, enfocarnos no tanto en el problema sino en la solución y enseñarles también a los usuarios para que desde ellos surja las soluciones.</p>	<p>cantidad de técnicas según vaya demandando el conflicto o las partes. Como le dije anteriormente en materia de familia, el método que mas se utiliza es el transformativo pero las técnicas son diversas y variadas.</p>
<p>¿Considera usted que es más factible resolver los conflictos familiares a través de mediación? ¿Por qué?</p>	<p>Claro que sí, todas las materias, no solo familia, aunque en familia mucho mas porque entre los beneficios que tiene la mediación se favorece a que posterior al conflicto, las relaciones entre las partes vuelvan en lo posible hacer positivas y saber conllevar el problema, cosa que no sucede en los juicios en</p>	<p>Si, es sumamente factible, beneficioso y útil. Porque primero, no necesitan requisitos exceso, ni testigos, tampoco necesitan abogados, salvo que las partes lo deseen para seguridad de ellos, pero no es obligatorio, en tiempo, en menos de la mitad de lo que se demora un juicio, es decir que en dos semanas como máximo se resuelve en conflicto y surte efectos legales, también en el</p>

	<p>donde muchas veces luego del proceso judicial, terminan más peleados que al comienzo. Por eso es sumamente beneficioso la utilización de la mediación, por cuestión de costos económicos, por el tiempo que se emplea, pero considero sobre todo por el costo humano en las relaciones dentro del núcleo familiar.</p>	<p>desgaste mental y emocional porque de por si un conflicto conlleva molestia social, pero la mediación le brinda herramientas a los usuarios para que puedan solucionar su problema y sobrellevarlo a lo posterior. Por eso muchas veces los usuarios que resuelven sus conflictos por aquí, cuando tiene otro tipo de conflictos, ya se acercan directamente y en buenos términos, conociendo como es el proceso, solo que se pueda presentar un acta que tiene efectos legales al igual que una sentencia.</p>
<p>Desde su experiencia y valoración, del 1 al 10, cuál cree usted que es el nivel de satisfacción de los usuarios, en cuanto a los acuerdos logrados en materia de familia.</p>	<p>En cuanto a satisfacción yo considero que sería un 10, y lo digo basado en el alto nivel de acuerdos que logramos en audiencia, pero también en la reincidencia de los usuarios en utilizar la mediación una vez que ya conocen de los procesos.</p>	<p>Por todo lo que ya le he indicado anteriormente, el nivel de satisfacción es un 10, los datos que maneja el CNMFJ refleja esto, por la gran cantidad de acuerdos que logramos versus las audiencias instaladas.</p>

Información: (Zumarraga Andrade, 2023) (Cifuentes Sánchez, 2023)

3.3. Encuesta a usuarios del Centro de Mediación de la Unidad Judicial de Ibarra (aplicado a usuarios únicamente en materia de alimentos)

Pregunta	Encuestado nro. 1	Encuestado nro. 2	Encuestado nro. 4
¿Conoce qué es la mediación?	Si, es un proceso como un juicio, pero con más facilidades, pero tiene igual valor que una sentencia de un Juez.	Son procedimientos para resolver problemas legales, pero que tienen mayores facilidades para los usuarios y es más económico.	Si, ya lo he utilizado antes, son procesos igual que los juicios, pero más rápidos, más tranquilos, y más baratos también.
¿Ha utilizado anteriormente el servicio de mediación?	No, es la primera vez.	Si, esta es la segunda vez.	Si, un par de veces, y mis familiares siempre hacemos todo en mediación.
¿Considera usted que la mediación favoreció a la solución de su conflicto, de una manera más optima y eficaz que el sistema judicial?	Sin duda, y no solo eso, nos guiaron para solucionar de la mejor manera y fue muy muy rápido y un ahorro porque no nos costó nada la mediación y no necesitamos abogados.	Si, el mediador nos fue guiando en todo el proceso y ya firmamos el acuerdo, no nos demoramos nada y tampoco tuvimos que pagar nada.	Si, favoreció y nos ayudaron de manera rápida, en una semana y media ya firmamos el acta y se registro en el SUPA, no fue difícil no tampoco hubo pelea, además no tuvimos que gastar y eso nos ayuda mucho a como está la economía.
¿Volvería usted a utilizar la mediación como mecanismo para solucionar un conflicto?	Si, y también la recomiendo a todas las personas que es mejor que los juicios.	Si, ya lo he hecho anteriormente y por eso vuelvo a venir a mediación.	Si, desde que la conozco todos mis conflictos siempre priorizo la mediación.

En base a su experiencia al utilizar el servicio de mediación, ¿cómo valora usted la actuación y desempeño del mediador para ayudar a solucionar su conflicto?	Excelente, fue muy amable, muy claro y nos guio para resolver todo de la mejor manera y rápido.	Muy buena, en todo momento nos explico todo y nos ayudó hasta el final.	Excelente, todos los mediadores son muy amables, muy claros y profesionales, siempre me han guiado de la mejor manera, y gracias a eso siempre hemos llegado a acuerdos.
¿Recomendaría usted la utilización de la mediación en conflictos familiares? ¿Por qué?	Si, porque es muy beneficioso para nosotros los usuarios, en todos los sentidos.	Si, porque hay muchos beneficios, pero al igual que yo, creo que la mayoría desconocemos lo que podemos hacer en mediación.	Si, lo he hecho. Porque los beneficios que se tiene en relación a los juicios normales tienen una diferencia demasiado grande.

Referencia: (Cevallos, 2023)

4. Conclusiones

En el epígrafe sobre el objeto de estudio de la presente investigación, se planteó como línea investigativa un análisis valorativo en cuanto al manejo de los conflictos familiares en el Centro de Mediación de la Unidad Judicial de Ibarra, y una vez realizado el análisis valorativo tanto de la información bibliográfica recopilada como de las entrevistas y las encuestas, se concluye lo siguiente:

- 1) La mediación es un procedimiento que busca la resolución de un conflicto partiendo de los intereses de las partes, guiados por un tercer neutral llamado mediador, que encamina el dialogo y otorga herramientas a las partes para que busquen la mejor solución para su conflicto (De Armas Hernández, 2003), mismo procedimiento que es reconocido tanto por la Constitución del Ecuador en su artículo 190 (Nacional, 2008), como desarrollado en las normas legales infra

constitucionales, estableciéndose así como un proceso válido, legal y legítimo que responde a principios procesales y constitucionales, obteniendo como resultado un acta, con valor de título de ejecución, tal como lo establece el artículo 363 del Código Orgánico General de Procesos, teniendo el valor de sentencia ejecutoriada otorgando a las partes seguridad jurídica y validez en el cumplimiento de del acuerdo.

- 2) El valor que es otorgado con este reconocimiento legal para las actas de mediación tiene el fin de lograr acuerdos favorables para las partes, su cumplimiento a mediano y largo, así como la correcta relación social de las partes durante y luego del proceso. Los profesionales que llevaba a cabo este proceso, llamados mediadores, emplean métodos, técnicas y herramientas que permiten conseguir acuerdos favorables. Estos métodos y técnicas responden el estudio y desarrollo teórico práctico de los profesionales del área, y a su vez, a las necesidades expuestas por los usuarios.
- 3) Específicamente en el Centro de Mediación de la Unidad Judicial de Ibarra, en base a la información adquirida por medio de los instrumentos de investigación, es importante destacar que los mediadores que trabajan en este centro son profesionales con años de experiencia y experticia, con el conocimiento y experiencia necesaria, así como el desarrollo de habilidades que han permitido su labor durante algunos años. (Alarcón Felix, 2023) (Cifuentes Sánchez, 2023) (Zumarraga Andrade, 2023)
- 4) En cuanto a las materias transigibles, específicamente en materia familiar, el centro de mediación de la función judicial realiza audiencias de fijación de alimentos, aumento o disminución, alimentos para mujer embarazada, alimentos congruos, régimen de visitas, liquidaciones de pensiones o acuerdos sobre las mismas y tenencia. Además de otras materias, como civil, adolescentes infractores, laboral y remisiones en materias que por ley se puede mediar. (Alarcón Felix, 2023) Siendo esta materia la de mayor acogida con un aproximado del 59%, y de estas con un 97% de acuerdos logrados en las audiencias instaladas, acorde a su vez con los datos estadísticos de Gestión de Centro Nacional de Mediación de la Función Judicial (Judicial, 2020).
- 5) Considerando así, y me permito citar, que la mediación es mucho más factible *“(...) los beneficios son extensos, pero para resumirlos en los principales, porque primero las actas de mediación tienen el mismo valor que una sentencia*

ejecutoriada, es decir, el mismo valor de un juicio, pero con un ahorro mínimo, en cuanto a dinero, tiempo y desgaste mental y emocional muchas veces.” (Alarcón Felix, 2023) Ratificando así que la mediación, brinda muchos más beneficioso que el proceso judicial, por cuanto brinda economía, eficacia, eficiencia, rapidez, seguridad y tranquilidad.

- 6) Concatenando a esta información, se recoge que, desde su valoración, a satisfacción de los usuarios es de un 97%, lo que en una escala del uno al 10, sería de un 9, esto con fundamento en que los usuarios que ya conocen la mediación vuelven a usar la misma, debido a que se encuentran satisfechos e incluso muchas veces los usuarios incentivan a otros o a sus familiares a usar la mediación. (Alarcón Felix, 2023, pág. pregunta 7)
- 7) Así también, al entrevistar a los mediadores del centro de mediación de la Unidad Judicial de Ibarra específicamente, se menciona sobre las técnicas y métodos empleados que aportan y favorecen al alto porcentaje de acuerdos logrados, indicando que, en materia familiar, el método mayormente empleado es el método transformativo (Cifuentes Sánchez, 2023) (Zumarraga Andrade, 2023), el cual *“se presenta como la oportunidad para que cada parte en conflicto pueda tener una mejor comprensión de sí misma y de la otra y, por ende, facilite asumir decisiones que mejoren las relaciones de familia”* (Gutierrez, 2018), siendo enfáticos que más allá de los métodos, lo que realmente brinda resultados en la mediación, y que se resuelve su aplicación conforme la complejidad de cada conflicto, son las técnicas, tales como escucha activa, negociación, cambio de roles, audiencias por separados, facilitaciones, entre otras. (Zumarraga Andrade, 2023) (Cifuentes Sánchez, 2023)
- 8) Toda esta información lleva a los mediadores a concluir, que difícilmente se puede otorgar aun solo método o herramienta que sea el ideal para todos los casos de mediación familiar, ya que cada conflicto presenta su propia complejidad y necesidad diferente, pero a la su vez indicando que: *“mucho influye la voluntariedad de las partes, el saber guiarlas, ahí es cuando ingresan las técnicas, lo que más utilizamos es crear un buen ambiente, enfocarnos no tanto en el problema sino en la solución y enseñarles también a los usuarios para que desde ellos surja las soluciones.”* (Zumarraga Andrade, 2023) , y que el conjunto de esto, en aplicación al procedimiento, aporta, para que, desde su valoración, se

considere que la satisfacción de los usuarios en una escala del 1 al 10, es un 10. (Cifuentes Sánchez, 2023)

- 9) Finalmente, al encuestar a los usuarios del Centro de Mediación de la Unidad Judicial de Ibarra, quienes son los protagonistas y concedores directos de estos procedimientos y servicios, se concluye que, los usuarios conocen sobre el procedimiento de mediación y como acceder a ellos, que aproximadamente el 69% de usuarios, ya ha utilizado anteriormente el servicio; así también todos concordaron en que el procedimiento de mediación favoreció a solucionar su conflicto, destacando el rol del mediador, quien supo guiar y encaminar el diálogo, haciéndolo rápido y eficiente, de ellos, el 100% afirma que volvería a utilizar los servicios de mediación y que a su vez recomendarían el servicio por sus grandes beneficios en relación a los juicios ordinarios. (Cevallos, 2023)
- 10) Con todas estas consideraciones expuestas, de forma general, se concluye que la mediación como mecanismo alternativo de solución de conflictos, específicamente la mediación familiar, brinda a los usuarios de la misma, un sin número de beneficios, sociales y económicos, así como también brinda las herramientas necesarias para que la partes sean quienes soluciones sus conflictos, con la guía de un profesional llamado mediador, precautelando no solo sus intereses legales, sino su bienestar a largo plazo. Adicionalmente, que este procedimiento, cada vez más toma mayor escenario en relación a los procedimientos judiciales ordinarios, que los usuarios con el paso de los años ha ido conocimiento de este procedimiento y que, a su vez, recomiendan el uso del mismo por la gran cantidad de beneficios que encuentran en el mismo. Por lo tanto, como profesionales del derecho y concedores de los mecanismos alternativos de solución de conflictos, seamos portavoces de este, de sus beneficios, del camino idóneo para la resolución de controversias, así como basar nuestras actuaciones profesiones teniendo como base el orden y el bienestar social del medio en el que nos desenvolvemos.

5. Referencias bibliográficas

- Alarcón Félix, F. R. (09 de agosto de 2023). ANALISIS VALORATIVO EN CUANTO AL MANEJO DE LOS CONFLICTOS FAMILIARES EN EL CENTRO DE MEDIACIÓN EN LA UNIDAD JUDICIAL DE IBARRA. (R. G. Cevallos Vásquez, Entrevistador)
- Alvarez, G. (1998). *Los Metodos Alternativos de Resolucion de Conflictos en los Procesos Judiciales Argentinos. "Resultados de las reformas judiciales en América Latina: avances y obstáculos para el nuevo siglo"*. Bogotá: Reforma judicial en América Latina.
- Americanos, O. d. (27 de febrero de 1967). *Carta de las Organizaciones de los Estados Americanos*. Buenos Aires: Tercera Conferencia Interamericana Extraordinaria.
- Arboleda, A. (2017). Conciliación, mediación y emociones. Una mirada para la solución de conflictos de familia. *Civilizar. Ciencias Sociales y Humanas.*, 81-96.
- Asamblea Nacional, d. E. (2014). *Código de la Niñez y Adolescencia*. Quito: Registro Oficial 737 de 03-ene.-2003.
- Asociación para la Protección Integral del Menor y de las Personas Dependientes (ASOPROMED). (12 de febrero de 2022). *CENTROHERA*. Obtenido de CENTROHERA: <https://www.centrohera.es/modelos-mediacion/#:~:text=El%20modelo%20Circular%2DNarrativo%20de,las%20partes%20de%20la%20mediaci%C3%B3n>.
- BUSH, O. A., & POPE, S. G. (Octubre 2008.). Revista de mediación. Año 1. N° 2. *Revista de mediación. Año 1. N° 2*, 1-12.
- Cevallos, V. R. (2023). *ANALISIS VALORATIVO EN CUANTO AL MANEJO DE LOS CONFLICTOS FAMILIARES EN EL CENTRO DE MEDIACIÓN EN LA UNIDAD JUDICIAL DE IBARRA*. Ibarra: Encuesta a usuarios del Centro de Mediación, Judicatura de Ibarra.
- Cifuentes Sánchez, F. (09 de agosto de 2023). ANALISIS VALORATIVO EN CUANTO AL MANEJO DE LOS CONFLICTOS FAMILIARES EN EL CENTRO DE MEDIACIÓN EN LA UNIDAD JUDICIAL DE IBARRA. (R. G. Cevallos Vásquez, Entrevistador)

- Cobas Cobiella, M. E. (2013). Mediación Familiar. Reflexiones sobre el tema. *Juris Tantum Revista Boliviana de Derecho*, 27-41.
- De Armas Hernández, M. (2003). La mediación en la resolución de conflictos. *Educar*, 125-136.
- De Prada de Prado, J. &. (2008). La mediación como estrategia de resolución de conflictos en el ámbito escolar. *Documentación Social*, 148.
- Gutierrez, J. P. (2018). Aplicación del modelo transformativo de mediación en la conciliación extrajudicial de Colombia. *Revista de paz y conflictos 11.1*, 135-158.
- Herrera, L. (2018). Mediación como alternativa en la solución de conflictos en las empresas familiares. *Revista de la facultad de derecho.*, 1-12.
- Judicial, G. C. (30 de Septiembre de 2020). *Función Judicial* . Obtenido de Función Judicial: <https://www.funcionjudicial.gob.ec/mediacion/index.php/2015-04-13-21-21-55/datos-estadisticos#acuerdos-logrados-en-2014-2015-2016-2017-2018-2019-2020>
- Jungbluth Franco, J. J. (Septiembre de 2016). *APLICACIÓN DE LA MEDIACIÓN PENAL EN: CONTRAVENCIONES Y DELITOS ESPECÍFICOS DE ACUERDO AL COIP*. Guayaquil-Ecuador: Universidad de Guayaquil Facultad de jurisprudencia y ciencias sociales y politicas.
- Medialdea Morillas, V. (20 de mayo de 2015). *Topdoctors*. Obtenido de Topdoctors: <https://www.topdoctors.es/diccionario-medico/mediacion-familiar>
- Muñoz Hernán, Y., & Ramos Pérez, M. E. (2010). *Mediación: escuelas, herramientas, técnicas*. Fundación Gizagune: Gizateka, ISSN 2174-8047.
- Nacional, A. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi: Registro Oficial 449 de 20-oct-2008.
- Ortiz Gómez, E., & Muñoz Perez, Y. (12 de noviembre de 2021). *Diario del Mediador*. Obtenido de Diario del Mediador: <https://www.diariodelmediador.com/2021/11/4-escuelas-de-mediacion-escuela.html>

- Psicoalfaro. (18 de Junio de 2023). *Gabinete de Psicología*. Obtenido de Gabinete de Psicología: <https://www.psicoalfaro.es/mediacion-familiar-que-es-y-que-ventajas-tiene/#:~:text=Disminuye%20claramente%20la%20hostilidad%20e,el%20respeto%20para%20el%20futuro.>
- Rivera Ortiz, L. A. (2016). *Los conflictos familiares como factor de riesgo frente al consumo de drogas en los y las adolescentes del colegio fiscal provincia del carchi*. Carchi: Tulcán.
- Rodriguez, C. &. (2018). Percepción de calidad del proceso de mediación: enfoque de casos en centro de mediación. *Conrado* , 6-27.
- Unidas, O. d. (26 de junio 1945). *Carta de las Naciones Unidas*. San Francisco: Organización de las Naciones Unidas .
- Viana Orta, M. I. (2011). La mediación en el ámbito educativo en España. *Estudio comparado entre comunidades autónomas*, 32-49.
- Viana Orta, M. I. (15 de Diciembre de 2015). LA MEDIACIÓN EN LA ESCUELA Y EN LA RED. *Curso 2014-2015 - 1ª edición*. Madrid, Madrid, España: Core. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/>
- Zumarraga Andrade, A. B. (09 de agosto de 2023). ANALISIS VALORATIVO EN CUANTO AL MANEJO DE LOS CONFLICTOS FAMILIARES EN EL CENTRO DE MEDIACIÓN EN LA UNIDAD JUDICIAL DE IBARRA. (R. G. Cevallos Vásquez, Entrevistador)