



DOI: <https://doi.org/10.56124/tj.v5i10.0053>

MEDIACIÓN PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS INTRAFAMILIARES EN PACIENTES DE HOSPITALES DEL CANTÓN GUAYAQUIL AÑO 2020.

MEDIATION FOR THE RESOLUTION OF INTRA-FAMILY CONFLICTS IN PATIENTS OF HOSPITALS IN THE GUAYAQUIL CANTON YEAR 2020

Cuenca-Cuenca Alexandra Marisol ¹
Aragundi-Muñoz Adriana Cecibel ²

¹ Licenciada en Trabajo Social 1 del área de hospitalización del Hospital General Monte Sinaí. Guayaquil, Ecuador. Correo: alexsita03cc@hotmail.com. ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-7564-2492>.

² Docente universitaria de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Mg en Trabajo Social. Manta, Ecuador. Correo: adriana.aragundi@uleam.edu.ec. ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-8809-1861>.

RESUMEN:

El objetivo de este estudio fue evidenciar problemas familiares afectivos, analizar los problemas familiares económicos, e identificar la forma de comunicación entre familiares que influyen en las estrategias, intervención y apoyo social con la mediación en problemáticas intrafamiliares en pacientes de hospitales del Cantón Guayaquil durante el Año 2020, se realizó una metodología investigativa de enfoque mixto tanto cualitativa como cuantitativamente, para la obtención de dato, se aplicó el cuestionario de evaluación a una muestra de 557 pacientes, de los cuales el 55% tienen entre 18 a 40 años, el 49% son personas de género masculino, y el 47% de género femenino, el 84% de personas consideran que la mediación es una estrategia importante para la resolución de conflictos, se entrevistaron a 10 profesionales del área de la salud como médicos, trabajadores sociales, psicólogos, psico-rehabilitadores en la atención de los pacientes del hospital General Monte Sinaí y Hospital del Guasmo. En conclusión, se determinó que las situaciones problemáticas se dan por ciertos factores económicos, pero no con mayor frecuencia como la desintegración, familiar, separación de pareja y falta de comunicación que lograron problemáticas internas en la familia. Las características de las familias son distintas y sus dinámicas por lo que los profesionales deben crear estrategias en función a mejorar las manifestaciones presentadas.

Palabras Clave: Mediación, resolución, conflictos intrafamiliares, pacientes hospitalarios.

ABSTRACT:

The objective of this study was to demonstrate affective family problems, analyze economic family problems, and identify the form of communication between relatives that influence strategies, intervention and social support with the mediation of intrafamily problems in patients from hospitals of the Guayaquil Canton during the In 2020, a qualitative and quantitative mixed approach research methodology was carried out, to obtain data, the evaluation questionnaire was applied to a sample of 557 patients, of which 55% are between 18 and 40 years old, 49% are male, and 47% female, 84% of people consider that mediation is an important strategy for conflict resolution, 10 health professionals such as doctors, social workers were interviewed, psychologists, psychorehabilitators in the care of patients at the General Hospital Monte Sinaí and Hospital del Guasmo. In conclusion, it was determined that problematic situations occur due to certain economic factors, but not with greater frequency, such as disintegration, family, separation of the couple and lack of communication that led to internal problems in the family. The characteristics of families are different and their dynamics, so professionals must create strategies in order to improve the manifestations presented.

Keywords: Mediation, resolution, intrafamily conflicts, hospital patients.





1. INTRODUCCIÓN

La mediación es una acción que se realiza por un intermediario que consiste en la participación libre y consiente donde los participantes corresponderán la decisión final que adopten sobre la resolución de sus problemas (Organización Mundial de la Propiedad Intelectual OMPI).

En el Ecuador, la Constitución ha instituido la mediación al señalar en su Art. 190: "Se reconoce el arbitraje, la mediación y otros procedimientos alternativos para la solución de conflictos (Villacis, Parada).

En ciertos casos, las partes en conflicto necesitan la ayuda de una tercera persona, para poder llegar a un acuerdo, presentándose la mediación como una técnica innovadora que involucra la actuación de profesionales del área social.

El Trabajador Social es el vehículo idóneo hacia un acercamiento mutuo de ruptura de barreras. En la intervención el Trabajador Social siempre está en contacto con personas, familias, grupos y comunidades, los cuáles en algún momento de su vida se ven inmersos a llevar un proceso sostenido de mediación por diferentes conflictos que puedan presentarse.

Hoy en día, el profesional en trabajo social, dentro de sus múltiples áreas de intervención se ha enfocado en la mediación, estableciendo un plan mediador durante el proceso que se mantiene un conflicto intrafamiliar y que su fin es que se dé una disolución y se logre mejorar la relación de los integrantes de la familia.

Evidenciar problemas familiares afectivos, analizar los problemas familiares económicos, e identificar la forma de comunicación entre familiares que influyen en las estrategias, intervención y apoyo social con la mediación en problemáticas intrafamiliares, son los objetivos centrales de la presente investigación.

Al mediar y buscar una solución del conflicto, se espera la asistencia de la persona que faculte un rol mediador, generador de dialogo y de espacios para establecer acuerdos equitativos, justos, estables, duraderos y consensados (Mendieta Aguilar, 2016).

El Trabajador Social en intervención de mediación puede conllevarse de manera comunitaria, familiar, se actúa para guiar de



forma ordenada, sistemática y metodológica en conflicto en consecución de un acuerdo.

En el cantón Guayaquil los procesos de intervención de mediación por parte del área de trabajo social sin duda tienen relevancia. En los hospitales del cantón la mediación se aprecia como un mecanismo apto de solución de conflictos intrafamiliares de los pacientes hospitalizados, en el que destacan que se trata de un proceso de confianza complementario de otros sistemas de resolución de conflictos, llevado a cabo por un tercero mediador profesional, neutral e imparcial, sin poder sobre las partes, que las ayuda a través del diálogo a lograr un acuerdo estable, duradero y equilibrado sobre los efectos de la ruptura.

El presente trabajo investigativo, centra a la mediación como eje primordial en la atención del paciente o familiar que por situaciones diversas se encuentra en etapa crítica en su salud y requiere el acompañamiento, asistencia, cuidado y apoyo de familiares que por motivos ajenos han fracturado su relación familiar.

Por lo tanto, en la problemática surge preguntar sobre ¿de qué manera la mediación se establece como alternativa

para la resolución de conflictos intrafamiliares en pacientes de hospitales del cantón Guayaquil durante el Año 2020?

Revisión Literaria

La mediación es un proceso o método de resolución de conflictos en que las partes principales llegan a un consenso, se muestra que pueden ser de forma: flexible, cuando las partes involucradas en el conflicto permiten que la mediación se realice con un mayor o menor grado de formalidad; voluntaria, cuando las partes en el conflicto son las que van a decidir la conducción de la mediación; de forma rápida cuando el conflicto puede llegar a resolverse en cuestión de días, utilizando un lenguaje sencillo sobre el mediador, con un lenguaje simple claro; sobre soluciones de sentido común (CAM, 2021)

Es evidente que la mediación llevada a cabo con actitudes y aptitudes conciliadoras y de forma espontánea, y es utilizada en todos los ámbitos de la sociedad, en donde se requiere solucionar un conflicto.

Desde cuando surgió la mediación en el país, desde cuando es una alternativa de resolución de conflictos. El fundamento de la mediación es la negociación y la tarea del



mediador consiste en introducir algunas características especiales para modificar el enfoque basado en la confrontación que plantea la negociación como un campo de batalla, y orientarla hacia la solución del problema.

Se puede considerar dos acepciones en el concepto de mediación en función del contexto en que se aplica: La mediación como técnica integrada en la intervención social y la mediación como acción profesional específica (Serrano & Uríos, 2004).

La mediación como parte de intervención social pretende estar vinculada con otra serie de actuaciones para la resolución de problemas, de manera que se está relacionada con ciertas acciones realizadas para ayudar a las personas a conseguir sus objetivos (Serrano & Uríos, 2004).

De manera que la mediación se destaca como una intervención que pretende identificar las fuentes del conflicto entre el individuo y su entorno y a conectar al sistema personal con el sistema social de una manera más realista a través de la intersección, la persuasión y la negociación.

Este tipo de mediación se encuadra, en los problemas de un determinado sistema, actuando desde diferentes perspectivas y con intervención en los distintos problemas que en él se presentan.

La mediación en forma específica en intervención centra exclusivamente la atención sobre el conflicto actual suscitado (Bernal, 2018)

Según el autor se trata de intervenir exclusivamente en el conflicto que se ha presentado entre las partes y la actuación profesional, de forma que si la situación deriva hacia otras actuaciones el profesional dejará de actuar y derivará a las partes hacia otros servicios. Por tanto, el profesional, en primer lugar, tiene que asegurarse de los sistemas que desean tratar ese conflicto y no otros asuntos (García E. D., 2017).

En cualquier enfoque podemos considerar la mediación como una técnica de intervención para tratar de llegar a acuerdos, y que de esta forma puede ser utilizada en todo contexto con el objetivo planteado y la finalidad que se persigue con su utilización.

Partiendo de la concepción de que el conflicto en términos generales es inherente al ser humano, es comprensible que



cualquier organización, empresa, familia y en suma cualquier espacio compartido entre varias personas, pueda ser susceptible de presenciar conflictos de diferentes tipologías.

Por ello, en este trabajo se considera la mediación de conflictos intrafamiliares de las personas hospitalizadas en casas de salud del cantón Guayaquil como una forma de intervención dentro de un contexto global como si se realizara específicamente la disolución de casos determinados.

A pesar de que las sensaciones y experiencias personales que se experimentan en el momento en el que se desarrolle dicho conflicto, son en su mayoría desagradables, la forma de afrontarlo, las consecuencias de este pueden llegar a resultar beneficiosas para las partes.

Sin embargo, si las habilidades de gestión del conflicto y las consecuencias son íntegramente negativas para una o varias de las partes involucradas en el conflicto, los problemas consecuentes podrían ser de mayor gravedad, provocando un deterioro de las relaciones y un posible empeoramiento del ambiente en el contexto envolvente.

Todo ello, se puede ver agravado en un contexto laboral y asistencial como es el hospitalario, aquellos conflictos dados por la relación asistencial con los pacientes, además de los producidos por la convivencia entre los mismos y sus familiares/acompañantes. Es innegable que todo ello tiene diferentes consecuencias en el rendimiento del personal, la eficacia asistencial y el funcionamiento general de la institución sanitaria.

2. MATERIALES Y MÉTODOS

El enfoque que se utiliza es una conjugación de enfoque cualitativo y cuantitativo, "en cada etapa se siguen las técnicas correspondientes a cada enfoque, por ello es importante mantener una triangulación de datos de distinta naturaleza, de distintas fuentes, de distintos tiempos y de bases de datos" (Hernández-Sampieri, Fernández-Collado, & Baptista-Lucio, 2017).

El presente estudio desarrollado tiene un diseño no experimental y engloba a la investigación cualitativa y cuantitativa, es de tipo transversal descriptivo, utilizando la información concerniente a la problemática tomando de referencia antecedentes en otros estudios realizados y concepciones de



autores, permitiendo construir un instrumento de evaluación de forma cuantitativa para obtener resultados, valorarlos y analizar sobre datos porcentuales.

La población participante para el presente trabajo investigativo abarca a 3396 pacientes, y familiares de los hospitales del cantón Guayaquil, y de acuerdo con la muestra probabilística simple con un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 99% se realizará la encuesta a 557 personas.

El área de estudio es el Cantón Guayaquil de la provincia del Guayas aborda la investigación en el Hospital General Monte Sinaí y Hospital del Guasmo.

Se logra una aplicación de instrumento de encuesta sistemática ordenada de información sobre las variables que intervienen en la investigación aplicada sobre la muestra de la población obtenida y entrevista a profesionales expertos en el tema y quienes han intervenido en problemáticas suscitadas a los pacientes hospitalizados en el cantón Guayaquil.

Los datos obtenidos en la presente investigación se manejaron a través del

programa IBM SPSS, se llevó a cabo mediante la recolección de datos, utilización de tablas de frecuencia donde se indicaron los resultados obtenidos. Consideraciones éticas: confidencialidad de los datos, consentimiento informado, anonimato y entrega de los resultados realizados.

3. RESULTADOS

Representación de datos mediante texto

Según los datos encuestados se obtiene que el 55% de personas tienen edad entre 18 a 40 años, el 35% entre 41 a 60 años y el 10% más; el 49% son personas de género masculino, el 47% género femenino y un 4% se autocalifica de otro género. De los cuales se obtienen respuestas de las variables evaluadas.

Para la oportuna constatación de la implicación de la mediación del trabajo social, se entrevistaron a 10 profesionales del área de la salud como médicos, trabajadores sociales, psicólogos, psico-rehabilitadores en la atención de los pacientes del hospital General Monte Sinaí y Hospital del Guasmo, de los que se determina que su implicación para el paciente es de manera comprometida en



buscar alternativas de resolución de conflictos que suelen conllevar a un deterioro en el estado físico y mental de la persona implicada, por lo que los mecanismos de acción se realizan de forma integral con evaluación médica y estabilización psicológica y de manera muy oportuna la mediación del trabajo social, es un trabajo arduo y que fomenta beneficios que promueven la tranquilidad y buen estado de salud al paciente.

Representación de datos mediante tablas

Tabla 1.

¿Considera que los ingresos económicos podrían ser causa de problemas familiares?		
	Frecuencia	Porcentaje válido
Si	291	52,0
No	80	14,0
A veces	187	34,0
Total	557	100,0

¿Considera que la comunicación familiar mejora su estado físico-emocional durante la hospitalización?		
	Frecuencia	Porcentaje válido
Si	402	71,0
No	54	10,0
A veces	101	19,0
Total	557	100,0

Fuente: Estadística SPSS.

Autor: Alexandra Cuenca.

Tabla 2.

¿Qué tipo de problemática ha mantenido su familia durante el tiempo que se ha encontrado hospitalizado?		
	Frecuencia	Porcentaje válido
Distanciamiento de integrantes de la familia	183	20,0
Malos tratos (golpes insultos) entre integrantes de la familia	100	11,0
Problemas por separación de pareja	153	17,0
Desinformación familiar	191	21,0
Muerte o grave enfermedad de otro familiar	85	10,0
Ninguna	193	21,0
Total	905	100,0

Fuente: Estadística SPSS.

Autor: Alexandra Cuenca.

Tabla 3.

¿De qué manera las estrategias de mediación de resolución de conflictos son aplicadas en el hospital?		
	Frecuencia	Porcentaje válido
El trabajador social se comunica con sus familiares	246	28,0
Existe participación de la familia y usted con el profesional mediador.	143	16,0
El trabajador social indaga sobre las manifestaciones conflictivas.	160	18,0
Se brinda información personalizada a pacientes sobre mediación	256	29,0
No se realiza mediación en el hospital	84	9,0
Total	889	100,0

Fuente: Estadística SPSS

Autor: Alexandra Cuenca



Características

Tabla 1. En la tabla de frecuencias se demuestra que, el 52% considera que los ingresos económicos si pueden ser causa de problemas familiares por contrario el 14% señala que no y un 34% piensa que a veces.

En cuanto a la comunicación familiar y el mejoramiento del estado físico-emocional durante la hospitalización, 71% de los encuestados señalan que sí, 19% dice que no y un 19% expresa que a veces; la Licenciada Gema Meza expresa "el utilizar la mediación en la familia es oportuno porque brinda un espacio de comunicación donde la responsabilidad de las decisiones recae sobre los miembros de la familia del paciente".

Tabla 2. En cuanto al tipo de problemática que ha mantenido su familia durante el tiempo que se ha encontrado hospitalizado, el 21% señala que es por desinformación familiar, el 20% considera que se debe por distanciamiento de integrantes de la familia, un 17% refiere que es por separación de pareja, el 11% piensa se produce por malos tratos (golpes insultos) entre integrantes de la familia el 10% por muerte de un familiar o

una enfermedad grave y el 21% considera que es causa de otra problemática.

El Doctor Frank Miranda expresa "el paciente no solo llega con un malestar físico, también conjuga un mal estar emocional" por lo que el Licenciado José Luis Cabrera menciona "se promueve el diálogo tratando de llegar a un acuerdo entre las partes para encontrar una salida al problema se trata de negociar y buscar las diferentes alternativas para escoger la solución más adecuada".

Tabla 3. Se puede evidenciar en las respuestas sobre la consideración de las estrategias de mediación de resolución de conflictos que son aplicadas en el hospital, el 29% señala que se brinda información personalizada a pacientes sobre mediación para resolución de conflictos familiares, el 28% dice que el trabajador social se comunica con sus familiares, el 18% señala que el trabajador social indaga sobre las manifestaciones conflictivas, el 16% expresa que existe participación de la familia y el encuestado con el profesional mediador y un 9% dice que no existe mediación en el hospital.

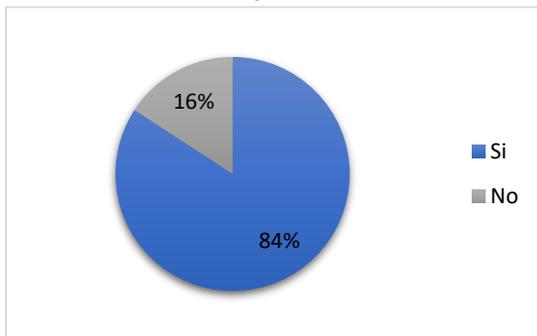
Según datos obtenidos, el 82% de encuestados considera que esta



(totalmente, muy y de acuerdo) en que el trabajador social ayuda a mediar situaciones de conflicto que se han formulado durante su hospitalización.

Representación de datos mediante gráficos.

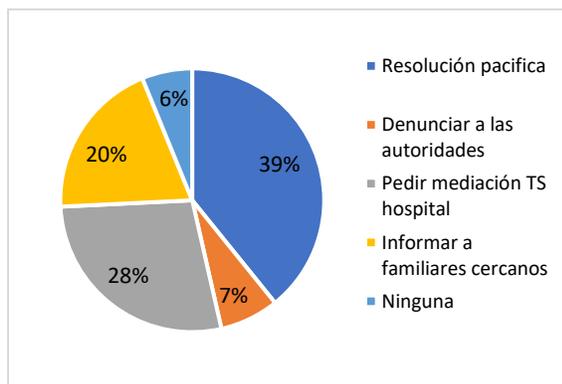
Gráfico 1. ¿Considera que la mediación es una estrategia importante para la resolución de conflictos?



Fuente: Estadística SPSS.

Autor: Aleksandra Cuenca.

Gráfico 2. ¿Cuál es la primera alternativa que usted emplearía para la resolución de conflictos intrafamiliares que ocurren mientras está en hospitalización?



Fuente: Estadística SPSS.

Autor: Aleksandra Cuenca.

Características

Gráfico 1. Los encuestados en sus respuestas también muestran un alto índice, el 84% de personas si consideran que la mediación es una estrategia importante para la resolución de conflictos, y un 16% dice que no; la Licenciada Catalina Yela expresa que, “la mediación se la puede usar para mejorar la situación conflictiva en las familias y pacientes, estrechar lazos familiares antes que la situación se complique y mantener la paz emocional, tranquilidad y armonía en las familias y más con los pacientes que ya están siendo afectados por su estado de salud”

Gráfico 2. En cuanto a la referencia de cuál es la primera alternativa que emplearía el encuestado para la resolución de conflictos intrafamiliares que ocurren mientras está en hospitalización, el 39% señala que buscaría una resolución de manera pacífica, y un 28% pediría mediación del trabajador social en el hospital, referente en que aspectos es más útil la mediación de resolución de conflictos intrafamiliares el 41% considera que es pertinente cuando la familia no sabe qué hacer con sus problemas. La Licenciada Ana Angulo muestra que durante su intervención como trabajadora social sus pacientes han buscado una alternativa para mejorar su



situación, pero no han tenido éxito, señala “un profesional ayuda a mediar la problemática utilizando sus conocimientos y creando el trato oportuno para la disolución del conflicto”

4. DISCUSIÓN

Los datos expuestos muestran que la mediación como alternativa para la resolución de conflictos intrafamiliares en pacientes de hospitales del Cantón Guayaquil muestra algunas características, primero los casos presentados se han concebido durante una etapa pandémica por lo que el distanciamiento y aislamiento social es un requerimiento en la atención de la salud, debido a ello se ha connotado a utilizar la mediación en casos específicos y que sugieren mayor atención, como referente de las encuestas se le da mucha importancia a los problemas intrafamiliares a los pacientes, por lo que estudios de García E, (2017), demuestran que las atenciones en los conflictos de la familia son casos que contraen a un deterioro del estado físico y emocional de la persona, y sugiere que fortalecer los lazos no solo es implicación de los afectados, sino también del entorno en el cual se convive, es decir sus pares, familia,

relación laboral, pero existe un 18% de pensamientos que la mediación por parte del trabajador social no es un camino oportuno en sus problemáticas intrafamiliares.

Sin embargo, para Ponce (2017), se deben mantener nuevas formas de comunicación sobre la fragilidad de los vínculos humanos; para ello los trabajadores sociales en la salud de los pacientes logra crear con alternativa particulares de acuerdo con el conflicto el seguimiento de caso y aplicar las técnicas creativas en función de restablecer al paciente, un 28% de encuestados está de acuerdo que el trabajador social sea quien intervenga en mediación frente a sus problemáticas.

Para Mendieta Aguilar (2016), el rol del mediador se concibe con la disposición a realizar una buena labor y las facultades para hacerlo, no obstante el 16% de personas durante la etapa de hospitalización durante el 2020 fueron atendidos para la resolución de conflictos familiares a pesar de necesitarla, a la vez se referencia que se pretendió realizar una buena labor profesional en una etapa emergente de expansión pandémica y por lo que también se limitó a que los pacientes fuesen



favorecidos en integración familiar y diluir sus situaciones problemáticas.

5. CONCLUSIONES

La presente investigación muestra que los pacientes atendidos en el Hospital General Monte Sinaí y el Hospital Guasmo del cantón Guayaquil presentaron problemáticas intrafamiliares durante el año 2020 y de los cuales 557 personas mostraron que tuvieron implicación referente a denominados conflictos.

Además, se estableció que una de las características se determinó por ciertos factores económicos, pero no con mayor frecuencia en los casos evidenciados, tales datos porcentuales decayeron que la desintegración, familiar, separación de pareja y falta de comunicación lograron que se acreciente la problemática interna en la familia.

De manera que a pesar de las diferentes condiciones del paciente y las características de su hospitalización se logró identificar la forma de comunicación entre familiares, y con ellos se demostró que a pesar de la magnitud de mal estar en la familia por el conflicto que padezcan hay quienes están muy pendiente de la situación del enfermo

atendido en el hospital, esto abre un portal para que se logre intervenir y buscar un punto de mediación, por lo tanto se concluye la mediación influyen en las estrategias, intervención y apoyo social en problemáticas intrafamiliares.

Limitaciones y recomendaciones

El proceso pandémico por COVID-19 atrajo gran notoriedad de características de problemáticas intrafamiliares; en el área de atención de la salud se produjo un auge en el incremento de pacientes no solo por la COVID-19, pese a ello la labor profesional se hizo de manera muy profesional y comprometida; existieron limitaciones al tener poca interacción con los familiares por el riesgo de interactuar con ellos por lo que se realizó un estudio observacional por mantener la seguridad sanitaria correspondiente.

Se recomienda a quienes están en el campo del conocimiento, formación y estudio constante en las diferentes áreas como las ciencias sociales, fomentar en los diferentes contextos sociales a través de investigación acción participativa. Mantener énfasis sobre las características familiares y la concientización que los inconvenientes mal estar es o conflictos que sean insostenibles y



que no tengan disolución de manera interna por los propios familiares, pueden ser mediadas por un profesional.

Las características de las familias son distintas y sus dinámicas por lo que los profesionales deben crear estrategias en función a mejorar las manifestaciones presentadas.

Se recomienda implementar investigaciones sociales en relación con la atención hospitalaria y el trabajo social, para que se dé continuidad en la dinámica que existe en la familia de las personas en atención hospitalaria. Además, se recomienda fortalecer espacios de acción social y comunitario en favor de utilizar la mediación como herramienta en alternativa de resolución de conflictos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bernal, H. (2018). Mediación como Alternativa en la Solución de Conflictos en las en Empresas Familiares. *Revista de la Facultad de Derecho*, XX(40), 45, 185-205.

CAM. (2021). Centro de Mediación y arbitraje. Obtenido de Características de la Mediación: <https://www.uees.edu.ec/camuees/>

[noticias/mediacion-y-su-eficacia-en-la-solucion-de-conflictos.php](https://www.uees.edu.ec/camuees/noticias/mediacion-y-su-eficacia-en-la-solucion-de-conflictos.php)

García, E. D. (2017). Poder y empoderamiento de las partes en la mediación de conflictos familiares como estrategia de formación ciudadana. *Revista Facultad de Derecho y Ciencias Políticas*, 47(127), 467-493.

Hernández-Sampieri, Fernández-Collado, & Baptista-Lucio. (2017). Desarrollo de la perspectiva teórica: revisión de la literatura y construcción del marco teórico.

Mendieta Aguilar, R. M. (2016). La mediación como proceso de intervención en la detección y resolución de conflictos familiares por problemas de salud.

Organización Mundial de la Propiedad Intelectual OMPI. (s.f.). Mediación en resolución de conflictos.

Serrano, G.-L., & Uríos, S. (2004). La mediación familiar como forma de respuesta a los conflictos familiares. 16(49). Recuperado el octubre de 2018, de www.scielo.org.co

Villacis, Parada. (s.f.). CAM Centro de Arbitraje y mediación. Obtenido de La mediación y su eficacia en la solución de conflictos: <https://www.uees.edu.ec/camuees/noticias/mediacion-y-su-eficacia-en-la-solucion-de-conflictos.php>