

2024 Las prácticas de mediación en materia familiar. Un análisis en el municipio de Amealco de Bonfil, Qro.

Evelia Correa Garduño & Guadalupe Valdés



Universidad Autónoma de Querétaro
Facultad de Derecho

Las prácticas de mediación en materia familiar. Un
análisis en el municipio de Amealco de Bonfil, Qro.

Tesis Colectiva

Como parte de los requisitos para obtener el
grado de

Licenciadas en Derecho

Presenta

Evelia Correa Garduño

&

Guadalupe Valdés Cuellar

Dirigidas por:

Mtro. Leonardo Senén Cabello Álvarez

Co-Director:

Dr. Agustín Martínez Anaya

Querétaro, Qro. enero de 2024



Dirección General de Bibliotecas y Servicios Digitales
de Información



Las prácticas de mediación en materia familiar. Un
análisis en el municipio de Amealco de Bonfi, Qro.

por

Guadalupe Valdés Cuellar
Evelia Correa Garduño

se distribuye bajo una [Licencia Creative Commons
Atribución-NoComercial-SinDerivadas 4.0
Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/).

Clave RI: DELIN-279370



Universidad Autónoma de Querétaro

Facultad de Derecho

Licenciatura en Derecho

Las prácticas de mediación en materia familiar. Un análisis en el municipio
de Amealco de Bonfil, Qro.

Tesis Colectiva

Que como parte de los requisitos para obtener el grado de
Licenciadas en Derecho

Presenta

Evelia Correa Garduño & Guadalupe Valdés Cuellar

Dirigidas por:

Mtro. Leonardo Senén Cabello Álvarez

Co-dirigido por:

Dr. Agustín Martínez Anaya

Leonardo Senén Cabello Álvarez

Presidente

Agustín Martínez Anaya

Secretario

Itza Livier García Sedano

Vocal

Elizabeth Mendoza Morales

Suplente

Salvador López Murillo

Suplente

Centro Universitario, Querétaro, Qro.

Enero de 2024

México

DEDICATORIAS

Por Evelia Correa Garduño.

El presente trabajo lo dedico a mis padres, Raquel y José Rafael, a mi esposo Octavio Osornio, a mis hermanos, a mi asesor el Mtro. Leonardo Senén Cabello, al Dr. Agustín Martínez Anaya y a Lucero Catarino.

Por Guadalupe Valdés Cuellar.

Este trabajo está dedicado a mis padres, Arturo Valdés y Angélica Cuellar, a mis hermanos Anayeli, Mario y Judith y a mis maestros que hicieron posible este logro; Dr. Agustín Martínez Anaya y Mtro. Leonardo Senén Cabello, y a mi amiga Lucero Catarino Jacinto.

AGRADECIMIENTOS

Por Evelia Correa Garduño.

Agradezco a Dios por darme la vida y la fuerza para permitirme llegar a este momento tan importante de mi formación tanto académica como profesional.

De igual manera agradezco a mi familia principalmente a mis padres por ser mi motor para salir adelante y darme su apoyo desde un inicio de mi etapa universitaria.

Así mismo le agradezco tanto a mi esposo, Octavio Osornio, ya que con su compañía, comprensión y dedicación fue un apoyo inmenso y una de mis mejores motivaciones en este trayecto, para impulsarme a no desistir.

Y muy especialmente quiero agradecer a mi gran maestro, tutor y director de tesis al Mtro. Leonardo Senén Cabello, por su dedicación, esfuerzo, orientación y apoyo que nos dio a lo largo de esta investigación, aprecio mucho todo su tiempo y siempre le estaré agradecida por confiar en nosotras, enseñarnos tanto, y sobre todo por tenernos tanta paciencia.

A el codirector el Dr. Agustín Martínez Anaya, ya que estuvo desde un inicio de la carrera siendo un buen maestro y sin duda alguna estuvo ahí para resolvernos cualquier inquietud.

Y, por último, pero no menos importante, le agradezco a mi amiga y compañera Guadalupe Valdez por no desistir en este proyecto de investigación que iniciamos, te agradezco por todo el esfuerzo que hiciste para que juntas lo lográramos.

Por Guadalupe Valdés Cuellar.

Primeramente, doy gracias a mis padres, quienes siempre confiaron en mí y me apoyaron quienes fueron mi fuerza y fortaleza para seguir adelante, a mis

hermanos quienes me apoyaron a lo largo de este camino, doy gracias a la universidad que me permitió crear experiencias y conocimientos nuevos, a mis maestros que me ayudaron a convertirme en el profesional que ahora soy, y finalmente pero no menos importante a mis amigos, mis compañeros y ahora mis colegas gracias, en especial a Lucero Catarino Jacinto quien en un principio formó parte de este proyecto pero por cuestiones personales lo abandonó pero siempre mostró el entusiasmo de concluirlo, gracias por el apoyo.

En general agradecemos al Dr. Agustín Martínez Anaya, ya que fue quien nos incentivó a realizar esta investigación llevando un acompañamiento guiado por su conocimiento en la materia de Metodología de la Investigación, quedando como codirector de la tesis.

Al igual agradecemos de manera muy en especial a nuestro Director de tesis, el Mtro. Leonardo Senén Cabello Álvarez, por la confianza que depositó en nosotras, por el tiempo que nos brindó siendo nuestra guía a lo largo del proceso, asesorándonos, orientándonos, dándonos su apoyo en todo momento, y sobre todo por toda la paciencia que nos tuvo, siendo un pilar base en nuestra investigación y en nuestro crecimiento académico profesional.

A la Universidad Autónoma de Querétaro, Campus Amealco, Facultad de Derecho, por darnos la oportunidad de desenvolvernos dentro de sus aulas y así aportar a nuestra formación como profesionales, y a las autoridades que nos hicieron posible la beca para continuar con nuestra investigación.

A todo el cuerpo administrativo por el apoyo que se nos brindó desde un inicio en la orientación para llevar a cabo los trámites.

A todas las personas que nos apoyaron de manera directa e indirecta durante este proceso ya que sin ellas esto no sería posible.

Esta tesis es producto del proyecto titulado “Accesibilidad a la Administración de Justicia de Pueblos Indígenas Originarios”, que recibió financiamiento del FONDO PARA EL DESARROLLO DEL CONOCIMIENTO (FONDEC-UAQ-2022). Agradecemos a la Universidad Autónoma de Querétaro por dicho financiamiento que permitió desarrollar el proyecto y esta tesis.

ÍNDICE

DEDICATORIAS	II
AGRADECIMIENTOS	III
ÍNDICE	VI
RESUMEN EN ESPAÑOL	VII
ABSTRACT	VIII
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y JUSTIFICACIÓN	1
II. ANTECEDENTES Y MARCO TEÓRICO	7
III. SUPUESTO	24
IV. OBJETIVOS	25
Objetivo General	25
Objetivo Específico	25
V. MATERIALES Y MÉTODO O METODOLOGÍA	26
Entrevista semiestructurada sobre mediación familiar	28
Guía de observación	31
VI. LINEAMIENTOS ÉTICOS	33
VII. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	37
VIII. CONCLUSIONES	47
IX. BIBLIOGRAFÍA	51

RESUMEN EN ESPAÑOL

Los conflictos son parte de la naturaleza humana ya que surgen por las diferentes posturas e intereses que cada persona toma, manifestándose en forma de controversia, la cual requiere de una solución pronta y eficaz, es aquí donde entran los métodos de resolución de controversias, que dan pauta a una solución de conflicto más íntegra y armónica para cada parte evitando un proceso judicial mayor.

Es por esto que el objetivo de nuestro estudio fue describir y analizar las diversas instancias que posibilitan la mediación en materia familiar en la cabecera municipal del municipio de Amealco de Bonfil, Querétaro, basándose específicamente en cómo se lleva a cabo el proceso de mediación y cuál es su desarrollo al llevarlo a la práctica, así como también identificar el acceso que se tiene para llevarla a cabo en los diversos conflictos que se presenten en el municipio.

Para la recopilación de información, se llevaron a cabo diversos métodos, los cuales fueron entrevistas, diario de campo, guía de observación y un análisis amplio de investigaciones realizadas por diferentes autores, con la finalidad de poder identificar los diferentes puntos de vista sobre la mediación y de esa manera adaptarlo a la práctica en el municipio de Amealco.

Ya que al existir cuatro instituciones que llevan a cabo estos Mecanismos alternativos de solución de controversias (MASC), en específico la mediación familiar, nos percatamos de la carencia que existe en el tema no solo en la teoría sino también al llevarla a la práctica, haciendo notar que falta más capacitación y entendimiento a la hora de aplicar y desarrollar el proceso de la mediación.

Palabras clave: Conflicto, Litigio, Controversia, Mediación, Familia.

ABSTRACT

Conflicts are part of human nature as they arise from the different positions and interests that each person takes, manifesting it in the form of controversy, which requires a prompt and effective solution, this is where the methods of dispute resolution come in, which give way to a more integrated and harmonious conflict resolution for each party avoiding a major judicial process.

That is why the objective of our study was to describe and analyze the different instances that make mediation possible in family matters in the municipality of Amealco de Bonfil, Querétaro, based specifically on how the mediation process is carried out and how it is developed in practice, as well as to identify the access that is available to carry it out in the various conflicts that arise in the municipality. For the collection of information, various methods were used, such as interviews, field diary, observation guide and a broad analysis of research carried out by different authors, in order to identify the different points of view on mediation and thus adapt it to the practice in the municipality of Amealco.

Since there are four institutions that carry out these Alternative Dispute Resolution Mechanisms (ADR), specifically family mediation, we realized the lack that exists on the subject not only in theory but also in practice.

Keywords: Conflict, Litigation, Controversy, Mediation, Family.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y JUSTIFICACIÓN

El ser humano a lo largo de su historia y como parte de su evolución social se ha topado con el conflicto. Históricamente el conflicto se manifiesta en un aspecto negativo, no deseado, por los problemas que en este recae. El conflicto es parte de la naturaleza humana, se presenta, para algunos como un fallo en el desarrollo de las relaciones en la evolución como personas, este puede ser modificado y por lo tanto resuelto. El conflicto se origina como fenómeno social, que puede originarse en diversos sectores, pueden ser, las clases sociales, la nacionalidad o ideología, entre muchas otras. Dentro del conflicto se puede distinguir el sector en el que se manifiesta, su grado de expresión, las necesidades, y el número de partes, que individual o colectivamente tienen. Los conflictos se originan por la manifestación de intereses, pueden concebirse como disputa, por las diferentes perspectivas, que en el momento influyen. El problema se da por dos o más personas, esto con el objetivo de poder llegar a una resolución de las contradicciones que se pueden presentar a través de la incoherencia de juicios, así como de distintas opiniones que generan puntos de vista diferentes para tal situación.

Por otro lado, dentro de la ciencia del Derecho se ha denominado al conflicto de intereses como litigio, haciendo la distinción en que una parte pretende y la otra lo resiste. Es entonces que para que el conflicto se considere litigio, es preciso que, una de las partes exija que la otra sacrifique sus intereses al de ella, y la segunda oponga resistencia a la pretensión del primero¹. En el litigio aparte de estar estas dos partes también entra, un bien jurídico que puede ser material o inmaterial², esto de acuerdo o respecto al cual se da el conflicto de intereses.

¹ UMOV Academy. "¿Qué es un litigio?". (Documento web) 2022.
<https://universidadenlinea.umov.mx/2022/02/17/que-es-un-litigio/>
16 de noviembre de 2022

² OVALLE Favela, José, Teoría general del proceso 7° edición, México, Editorial Oxford, 2016, p. 3.

Existen diversas formas para poder dar solución a los conflictos. Las formas de solucionar un conflicto, se clasifican en tres grandes grupos: la autotutela, la autocomposición y la heterocomposición. En la autocomposición como en la autotutela la solución estará a cargo de una o ambas partes en conflicto, es así que la solución del conflicto proviene de las propias partes³. Por otro lado, en la heterocomposición la solución va a provenir por de un tercero ajeno a la controversia, por lo que se califica de imparcial.⁴ Si bien es cierto que, la diversas formas de solucionar un conflicto han marcado al ser humano en lo individual, cierto es que también lo ha marcado en la práctica comunitaria. Por lo que al respecto podemos identificar el análisis que hizo la Universidad Cooperativa de Colombia, (2014) donde señala parte de la función que dan estos mecanismos para así poder resolver las diferentes posibilidades que tienen las personas envueltas en un conflicto para solucionarlo sin la intervención de un juez ni de un proceso judicial, es decir, son una opción para resolver conflictos de una manera amistosa, expedita, sencilla, ágil, eficiente y con plenos efectos legales, los protagonistas son las partes⁵.

Los mecanismos alternativos de solución de conflictos son una opción de justicia formal, los cuales buscan poder resolver de manera idónea las controversias que se generan entre las partes, toda persona puede hacer uso de ellos, al existir distintas alternativas podrán solicitar la de su preferencia o necesidades, ya que si bien estos buscan que las partes involucradas encuentren un punto intermedio en el cual no se presente la figura de un vencedor y un vencido, sino que por medio de centros de diálogos, por propia cuenta o con la ayuda de un tercero, se busque el

³ OVALLE Favela, José, Teoría general del proceso 7° edición, México, Editorial Oxford, 2016, p. 6.

⁴ *ídem*.

⁵ Universidad Cooperativa de Colombia, (2014). Que son los mecanismos alternativos de solución de conflictos. Bogotá D.C: El autor.

beneficio común y la satisfacción de lo implicado. A diferencia del proceso judicial las partes proponen la solución a sus conflictos de una manera civilizada y pacífica⁶.

Por lo tanto es importante hacer mención de que los Mecanismos alternativos de Solución de Controversias (en adelante MASC), pertenecen a la heterocomposición, según Ovalle esta “es calificada de imparcial porque no va a ser dada por las partes, sino por un tercero ajeno al litigio, un tercero sin interés propio en la controversia”⁷. Formando parte de la heterocomposición; la mediación, conciliación, ombudsman, arbitraje y proceso, utilizando estos medios con el fin de llegar a una solución más pronta para la resolución del conflicto.

En México, mediante la reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el pasado 18 de junio de 2008 en el párrafo V del artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (en adelante C.P.E.U.M.) se positivizan los MASC.⁸ Con el propósito de que las personas tengan la opción de resolver sus conflictos sin la intervención de la autoridad jurisdiccional.⁹ La inclusión de los MASC en la C.P.E.U.M. permite consolidar al país en un estado democrático, pues esta forma de solución de conflictos privilegia la participación voluntaria de las personas en el manejo de sus conflictos.¹⁰ Dentro de los MASC reconocidos en la C.P.E.U.M se encuentra; la conciliación, el arbitraje y la mediación.

Ovalle¹¹ sostiene que la conciliación se distingue de las otras, pues consiste en la facilidad del diálogo entre las partes, con ayuda de un conciliador que les apoya a llegar a un acuerdo durante el intercambio de ideas, mediante sugerencias

⁶ Gil Echeverry, J. (1999) Nuevo régimen del arbitramento. Bogotá D.C: Cámara de comercio de Bogotá.

⁷ OVALLE Favela, José, Teoría general del proceso 7° edición, México, Editorial Oxford, 2016, p. 22.

⁸ Dentro de la C.P.E.U.M dice a la letra: Las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias. En la materia penal regularán su aplicación, asegurará la reparación del daño y establecerán los casos en los que se requerirá supervisión judicial.

⁹ MIGUEL Días, Luis, Anuario mexicano de derecho internacional, México, Versión impresa ISSN1870- 4654, 2009, p 1.

¹⁰ *Ibidem*, p. 2.

¹¹ OVALLE Favela, José, Teoría general del proceso 7° edición, México, Editorial Oxford, 2016, p.23

formuladas de manera específica para lograr llegar a un convenio. La conciliación comúnmente es desempeñada por organismos o instituciones a través de procedimientos formalizados en la ley. Como segundo término está el arbitraje, este no se limita a proponer la solución a las partes, si no que dispone dicha solución a través de una resolución obligatoria para las partes involucradas, estas pueden convenir a que el árbitro resuelva el litigio. Por último, la mediación, la cual consiste en una negociación entre las partes, dando comienzo a la solución del conflicto.

Por lo que respecta, el objetivo de la mediación como lo señala Ovalle es “llegar a un acuerdo que resuelva el conflicto”¹², mediante la asistencia de un tercero en este caso mediador, que como nos menciona Ovalle, “hacer posible las condiciones para que las partes intercambien sus puntos de vista sobre el litigio y al invitarlas para que lleguen a un acuerdo hace propicia la solución”¹³. De tal manera la Real Academia Española define la mediación como: “Actividad desarrollada por una persona de confianza de quienes sostienen intereses contrapuestos, con el fin de evitar o finalizar un litigio”¹⁴.

Ahora bien, en el Estado de Querétaro se encuentra el Poder Judicial. Tribunal Superior de Justicia del Estado, aquí se ubica un centro de mediación, el cual define a la misma como: “el procedimiento en el cual las personas que tienen un problema son auxiliadas por un tercero, llamado mediador, para que por ellas mismas encuentren la solución a dicho problema”¹⁵, dando de esa forma una resolución pronta y eficaz a la controversia. Cabe mencionar que se creó un Reglamento del Centro de Mediación del Poder Judicial del Estado de Querétaro

¹² *Ibidem*, p.22

¹³ *Ídem*.

¹⁴ REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, Diccionario de la Lengua Española, 23.^a edición (2014), Madrid, 2014, 2 Tomos.

¹⁵ Poder Judicial Del Estado de Querétaro, v.7 (Documento Web)
<https://www.tribunalqro.gob.mx/?v=mediacion/mediacion.php>

Arteaga el 20 de junio del 2007, este nos hace referencia a las diversas disposiciones para llevar a cabo la mediación.

En el Estado de Querétaro la administración de justicia se divide en seis distritos judiciales, los cuales son: Jalpan, Tolimán, Cadereyta, Amealco, San Juan del Río y Querétaro, de forma que solo dos de ellos cuentan con instalaciones para solicitar el servicio de mediación, el primero está ubicado en el Circuito Moisés Solana #10001, Col. Prados del Mirador (en el ex-centro Expositor) ciudad de Santiago de Querétaro Qro, en un horario de lunes a viernes de 9:00 am a 3:00 pm, y el segundo se encuentra en San Juan del Río, ubicado en; Av. Mercedes Camacho # 214 esq. Fernando Díaz Ramírez Col. Nuevo San Juan, San Juan del Río, Qro 76806, en un horario de lunes a viernes de 9:00 am a 3:00 pm.¹⁶ Mientras que el resto de los distritos judiciales no cuentan con el servicio de mediación.

De acuerdo con el panorama sociodemográfico de Querétaro 2022, censo de población y vivienda 2022 de INEGI. Se realizaron gráficas donde se obtuvieron diversos resultados sobre el total de su población tanto en el Estado de Querétaro y municipio de Amealco de Bonfil, para de esa forma determinar en porcentajes el tipo de situación conyugal que existe. Para el Estado de Querétaro se cuenta con un porcentaje total de 2,368,467 % de población, de los cuales se encuentran casados el 37%, solteros 36.5%, viviendo en unión libre 16.6%, separados 3.8%, divorciados 2.2%, viudos 3.9% y no especificado un 0.1%. Ahora atendiendo al municipio de Amealco de Bonfil su total de población es de: 66, 841%, casados 40.5%, solteros el 35.9%, unión libre 14.6%, separados 2.9 %, divorciados 0.7%, viudos 5.4% y por último no especificado un 0.0%¹⁷. Por todo lo anterior es necesario preguntarse ¿Cuáles son las instancias que posibilitan la medicación en

¹⁶ Poder Judicial Del Estado de Querétaro, v.7 (Documento Web)

<https://www.tribunalqro.gob.mx/?x=moderni>, fecha de recuperación 13/06/2022

¹⁷ Panorama sociodemográfico de México 2022, Querétaro, (Documento Web) Panorama sociodemográfico de Querétaro 2020 (inegi.org.mx)

materia familiar en la cabecera municipal del municipio de Amealco de Bonfil,
Querétaro?

II. ANTECEDENTES Y MARCO TEÓRICO

Los artículos que serán mencionados a continuación son aportaciones de investigadores. Dichos artículos tienen una estrecha relación con en la denominada materia familiar en el derecho. Se busca comprender por qué se llega a la mediación familiar, dando un significado a las controversias familiares y los términos que de él emanan, y cómo solucionarlos gracias al apoyo de un tercero neutro en el conflicto. Por lo que logran tener un significado en los canales de comunicación que se deben de seguir para solucionar el conflicto.

Dando sus argumentos del porqué la mediación familiar, es un mecanismo de solución de conflictos, que se encuentra regulado por la ley, que otorga un espacio neutral, para apoyo de las familias que se sometan a él, ya que es una forma de solucionar el conflicto extrajudicial. Explicando por qué su aplicación de este método, dando un significado a su inicio y su continuidad ya que dentro de este proceso solo las partes deciden con apoyo de un tercero neutro al conflicto. Explicando que dentro de la mediación existen diferentes medios que ayudan a la solución del conflicto, como son los medios de la tecnología. Incluyendo las fases que regulan la mediación familiar. Conoceremos su método de investigación, que le ayudó a concluir la importancia de la mediación para solucionar los conflictos familiares, para terminar con los conflictos de manera extrajudicial que es regulado por la ley.

La investigación realizada por Montoya-Sánchez, Salinas-Arango y Puerta Lopera que lleva por nombre *La vulnerabilidad como apertura a la transformación de las relaciones familiares*¹⁸, en la cual a través de un método cualitativo, empleando el estudio de múltiple caso y utilizando el método de la observación, los encuentros y entrevistas sobre la mediación. En dicha investigación lograron

¹⁸ MONTOYA Sánchez, Miguel A, SALINAS Arango, Natalia A y PUERTA Lopera, Isabel. “Mediación transformativa. La vulnerabilidad como apertura a la transformación de las relaciones familiares”, en Opinión Jurídica, Medellín, 2021, julio-diciembre 2021, pp.297.319

identificar que el trabajo de un tercero imparcial que toma el lugar de mediador ayuda a facilitar escenarios y canales de comunicación entre las partes, para la revalorización y el reconocimiento de los miembros de la familia y las formas en las que se construyen las relaciones. Es una forma de ver a los conflictos como una posibilidad para empatizar con el otro y redefinir formas de interacción por medio del diálogo. Pero al detectar la vulnerabilidad se encuentra el escenario de la mediación, es cuando surge compasión por el otro y emerge la fuerza del yo, como lo plantea el enfoque transformativo. En este sentido, se encuentra la transformación del conflicto, ya que los mismos sujetos buscan por medio de la participación una negociación, y de contera, en el mediano plazo, la sociedad misma.

Por otro lado, los investigadores Verónica Pérez-Rodríguez (Máster en Mediación e Intervención Familiar) y Heriberto Rodríguez-Mateo (Profesor asociado) estudian *La mediación familiar y adolescencia*¹⁹, está a través de un método cuantitativo, siendo un estudio exploratorio y descriptivo, que se basa en la modalidad transversal y selectiva. En este estudio se analizó la certeza del instrumento, comparando tablas de contingencia, porcentajes y frecuencias. De esta forma atendiendo a los resultados se indica que no se tiene claridad sobre si deben o no deben participar los adolescentes durante el proceso de mediación. Además, existen dudas sobre la forma de actuar de la persona mediadora. Por ende, los porcentajes que se obtuvieron fueron diversos, ya que un 58.1% de los profesionales defienden su intervención, sin embargo, existen porcentajes muy altos, un 41.9% que condicionan a si deben o no participar los adolescentes en el proceso de mediación.

¹⁹PEREZ Rodríguez, V
erónica y RODRIGUEZ Mateo, Heriberto. "Mediación Familiar y Adolescencia", en International Journal of Developmental and Educational Psychology, Badajoz España, vol.6, 2014, núm.1, febrero-marzo de 2014, pp. 197-206

Además, se llevó a cabo una investigación por Cobas-Cobiella, su investigación lleva por título: *Mediación familiar. Algunas reflexiones sobre el tema*²⁰. En el cual se analizó el amplio concepto de la mediación familiar, con incidencia metodológica con relación a la normatividad vigente de España. Dando a modo de conclusión que la mediación, constituye un apoyo a la actualización de la justicia, es una oda un principio a la cultura de paz, así como una apertura a otras posibles formas de solución del conflicto, en coordinación con el proceso judicial, y otros procedimientos que la ley regula, siendo esta una forma de resolución extrajudicial de conflictos. Cabe destacar que, el objetivo de la mediación familiar es poder dar un espacio neutral en el marco de las controversias en las relaciones familiares, basado en la accesibilidad y en la escucha mutua de los integrantes de la familia basándose en el respeto que es la clave para que una familia funcione.

Gracias a la investigación realizada por Fermín Romero Navarro, la cual lleva por nombre. *La mediación familiar Un ejemplo de aplicación práctica: la comunicación a los hijos de la separación de los padres. El papel del mediador*²¹, en el cual a través de su método histórico, que es utilizado para recabar la información necesaria para lograr identificar los comienzos de la mediación familiar. Con esta investigación se logró identificar que la mediación comenzó a surgir Estados Unidos de América en la segunda mitad de los años 70's, se demostrando que no es un recurso nuevo, ya que ha existido siempre, llegando a la conclusión de que la mediación no tiene corpus teórico propio, sino que se alimenta de diversas fuentes, como son la Psicología, la Sociología, el Derecho y las técnicas de comunicación y de resolución de conflictos. Dándole una definición a la intervención en un conflicto

²⁰COBAS Cobiella, María Elena. "Mediación familiar. Algunas reflexiones sobre el tema" FAMILY MEDIATION. SOME REFLECTIONS ON THE MATTER, en Revista Boliviana de Derecho. Santa Cruz Bolivia, 2014, nùm.7, junio-agosto de 2013, pp. 32-51

²¹ROMERO Navarro, Fermín. "La mediación familiar. Un ejemplo de aplicación práctica: la comunicación a los hijos de la separación de los padres. El papel del mediador", revista del ministerio del trabajo y asuntos sociales, pp. 31-54.

o una negociación a cargo de una tercera persona aceptable a las partes, neutral e imparcial sin poder decidir y que solo pretende ayudarles a que ellos mismos lleguen a un acuerdo.

Por otra parte la investigadora Sofía Andrea Alarcón García, realiza una investigación que lleva por nombre *Análisis de Tecnologías Digitales para Beneficiar el Ejercicio Profesional de los Mediadores Familiares de Chile*²², que fue realizado a través del método cualitativo, el cual comenzó con una investigación de las tecnologías digitales plasmadas en diversas revistas, por ello se logró conocer las fases de la mediación, las cuales son: premeditación (se encuentra en todas las actividades), mediación y posmediación (actividades de preparación). Gracias al análisis a las tecnologías digitales se sabe que da un sinfín de beneficios en los distintos ámbitos de la vida cotidiana, sin embargo, el uso de estas tecnologías también puede convertirse en un riesgo para la privacidad de los involucrados, llegando a la conclusión de que las tecnologías digitales que benefician la práctica profesional de los mediadores en el ámbito familiar, facilitando la comunicación gestionando las emociones con ayuda de las tecnologías, el uso de ellas será adecuado a la capacidad del mediador.

Continuando con los investigadores Franco-Castellanos, Carlos; Sandoval-Salazar, Rubinia Teresa, los cuales realizaron una investigación que lleva por nombre; *Mediación Familiar en clave comparada: Argentina y México*²³. Realizada a través del método de exegético-analítico terminando la revisión de los textos que regulan a la figura *in commento* tomando en cuenta un punto de vista comparado. Gracias a esta investigación se logró tener un análisis, desde la perspectiva jurídica-comparada, para comprender las normas que se encuentran vinculadas con la

²²ALARCÓN García, Sofía Andrea. "Análisis de Tecnologías Digitales para Beneficiar el Ejercicio Profesional de los Mediadores Familiares de Chile", Revista de Derecho Privado, : 0123-4366, e-issn:2346-2442, n.º 39, 2020, 33-60, pp. 33-60

²³FRANCO Castellanos, Carlos; SANDOVAL-Salazar, RUBINIA, Teresa. "Mediación Familiar en clave comparada: Argentina y México", Política, Globalidad y Ciudadanía, vol. 7, núm. 13, 2021 Universidad Autónoma de Nuevo León, México, pp. 1-24.

mediación familia, por medio de los documentos normativos y doctrinales, se identifican los aspectos sobre lo que hace valer el análisis comparado, llegando a la conclusión de reconocer que la mediación familiar se trata de un proceso voluntario que les permite que las partes llegar a un acuerdo, con la guía de un tercero imparcial, entre las partes proponen las soluciones que cubran las necesidades y los intereses de los integrantes de la familia.

Otra investigación fue realizada por Bertha Galindo-Almehida²⁴, analizando el tema *La mediación familiar como recurso para disminuir los conflictos civiles judiciales*, utilizando un método mediante encuestas de opiniones dadas por profesionales en derecho y en mediación así como la observación de los conflictos, en esta investigación se analiza la información teórica en cual se consideró el enfoque de estudio de la mediación como un proceso extrajudicial con connotación jurídica así como también la identificación de mediación como un método para la resolución de conflictos e incremento dentro del campo de acción profesional para una intervención familiar sistémica, ante esto se pudo llegar a resultados estadísticos sobre el manejo de la valoración de los procesos judicial y extrajudicial en acuerdo al manejo de las controversias familiares, concluyendo que es de gran importancia el grado de comunicación que se genera entre el mediador y las partes por medio de la interacción que se genera entre ellos.

Por otro lado la investigadora Leticia Aduato-Hernández²⁵, llevó a cabo la investigación sobre; *La mediación como sistema de resolución de conflictos en México y una propuesta de reforma constitucional y ley reglamentaria*, para su estudio lleva a cabo un método cualitativo en la resolución de diferentes controversias, esta se enfocó en el estudio de la Conflictología y sus métodos (mediación, negociación, conciliación y arbitraje) partiendo desde sus inicios,

²⁴ALMAIDA, BERTHA GALINDO. DEFENSA DE TESIS. Diss. Universidad Politécnica Salesiana Ecuador, 20017.

²⁵ HERNÁNDEZ, LETICIA ADAUTO. DEFENSA DE TESIS. Diss. Tecnológico de Monterrey, 2009.

características y la integración de cada uno, se toma en cuenta la legislación de México, concluyendo que la mediación familiar como un medio de resolución de conflictos en México, da la accesibilidad a las partes de acceder a convenios con menor desgaste emocional que al de un procedimiento jurisdiccional, ya que se evitan presentar elementos de convencimiento, ya que este se basa en de voluntades entre las partes para llegar a un acuerdo y en el sentido humano que el sistema judicial tradicional ha perdido.

Minerva Siller-Hernández²⁶, realizó otra investigación respecto al tema *Mediación familiar en beneficio de la parentalidad*, el cual fue analizado mediante el método científico y cuantitativo, aquí se analiza el tema de la parentalidad partiendo de las necesidades del niño y las formas que reconoce el Estado para la solución de conflictos: los Métodos alternos de resolución de conflictos familiares, a través de la vía jurisdiccional, ante esto se obtuvieron diversos resultados uno de ellos fue la comprobación sobre la participación durante el procesos de mediación familiar el cual beneficia al desarrollo de habilidades parentales, siendo de ayuda en la comunicación, para la solución de conflictos interpersonales y el manejo de emociones.

Por otra parte los investigadores: Martín-González, Del Alamo-Gutierrez y González-Corchuelo, estudiaron el tema de *Mediación familiar intrajudicial: reflexiones y propuestas desde la práctica*²⁷, utilizando un método cualitativo así como la observación de casos ante la percepción del conflicto, aquí se deduce que la mediación familiar se encuentra establecida, aunque con escasa aplicación en nuestro país, como un procedimiento idóneo para el manejo de los conflictos familiares, incluyendo a los que llegan al ámbito judicial para la disolver el vínculo

²⁶HERNÁNDEZ, MINERVA SILLER. DEFENSA DE TESIS DOCTORAL. Diss. Universidad Autónoma de Nuevo León, 2016.

²⁷MARTÍN González, Emiliano, DEL ALAMO Gutiérrez, Cristina y GONZALÉZ Corchuelo, Cristina. "Mediación familiar intrajudicial: reflexiones y propuestas desde la práctica", en Revista de Mediación, Madrid, 2009, marzo 2009, pp. 6-15

de pareja, ante esto se señala que la mediación intrajudicial representa para los mediadores familiares un gran reto profesional y un nuevo campo de aplicación que ya ha permitido el dar a conocer la mediación a muchas familias, incluyendo también a muchos profesionales que aplican la Justicia. Poniendo su aplicación dentro de una institución tan arraigada en nuestra sociedad como la Administración de Justicia.

Asimismo Enrique Pastor-Seller y Emilia Iglesias-Ortuño estudian *La mediación intrajudicial como método de resolución de conflictos en el seno familiar*²⁸, tomando en cuenta un método en la gestión judicial así como su importancia en la mediación intrajudicial al utilizar un mecanismo alternativo para el conflicto, en este estudio se toman los mecanismos de renovación y mejora del sistema judicial mediante su implementación, entre otras, de procesos alternativos y complementarios para resolver los conflictos, como la mediación en el seno judicial o mediación intrajudicial. Con ello se llega a la conclusión de que la mediación es un método novedoso que introduce el concepto del conflicto como situación neutra, de manera imparcial, inherente a las relaciones humanas y cuyos resultados van a depender del manejo que las personas desarrollen de acuerdo a la situación conflictiva, de esa forma facilita a las partes para que se responsabilicen de sus acciones y con ayuda de una persona Neutra adquieren el poder para dirigir el proceso para resolver los conflictos en el seno familiar.

Otra investigación desarrollada por Ronald Ralf-Rodríguez, fue un estudio sobre *Mediación familiar y violencia doméstica: una discusión de su relevancia a través de una revisión de literatura*²⁹, llevada a cabo mediante el método de revisión de literatura para resaltar diferentes puntos de vista sobre el tema en controversia,

²⁸PASTOR Seller, Enrique y IGLESIAS Ortuño, Emilia. "La mediación intrajudicial como método de resolución de conflictos en el seno familiar", Unilibre cali, España, vol.07, núm. 1, 2011, enero-junio 2011, pp. 72-86

²⁹RALF Becerra, Ronald. "Mediación familiar y violencia doméstica: una discusión de su relevancia a través de una revisión de literatura", en Revista Republicana, Bogotá, núm.30, 2020, enero-junio 2021, pp. 179-191

utilizando los datos almacenados disponibles y otros recursos documentales, mediante esto se analizó la cuestión del uso de la mediación familiar en el caso de que exista violencia por parte de uno de los miembros de la pareja (especialmente de la parte masculino contra la mujer), atendiendo al estado de arte para lograr construir los argumentos a favor y en contra. Mediante estos puntos llevados a cabo, los investigadores coinciden en la importancia de detectar la violencia conyugal y el comprender la capacidad de negociación de la persona maltratada, considerando estos elementos esenciales para el éxito de la mediación especialmente si se ha presentado violencia doméstica.

También se realizó un estudio de Dinámica familiar por la investigadora y Mediadora en materia familiar Begoña González-Martín, atendiendo al estudio de *La mediación familiar: una intervención para abordar la ruptura de pareja*³⁰, siguiendo una metodología exacta que se desarrolla durante nueve entrevistas, por término medio. Las primeras de las nueve entrevistas se centran en explicar de manera clara y precisa tanto los objetivos de la mediación como también el papel del mediador el, cual evalúa la actitud de la pareja frente al proceso ante esto se da como resultado de que la aplicación de la mediación en los países en los que está implementado ha demostrado ser un instrumento muy útil y eficaz para gestionar y comprender la ruptura de pareja. Por lo que resulta de manera necesaria, divulgar la mediación familiar, así como los fines que pretende: la importancia de fomentar el ejercicio en conjunto de las responsabilidades parentales que se tienen tras la disolución de la pareja y la necesidad de que los hijos conserven a ambos padres al dar por terminado el matrimonio.

Asimismo, se analizó el tema de *Sistema experto para la competencia exclusiva de los centros de mediación para resolver trámites de divorcio por mutuo*

³⁰GONZALEZ Martín, Begoña. "La mediación familiar: una intervención para abordar la ruptura de pareja", Medifam, Madrid, vol. 1, núm. 07, 2001, diciembre 2001, pp. 56-60

*acuerdo cuando existan hijos dependientes o no dependientes*³¹ , por los investigadores Garcés-Mayorga, Rojas-Cardenas y Medina Riofrio, usando una técnica de Razonamiento Basado en Casos (RBC). Es un Sistema Experto el cual es un programa automático que se encarga de imita el actuar de un experto en un tema específico, se aplica la técnica de AHP Neutrosófico para establecer la importancia de la evolución sobre la competencia de los centros de mediación y resolver divorcios que sean de mutuo acuerdo de las partes ya sea cuando existan hijos dependientes o independientes, realizando un análisis la mediación como método alternativo de solución de controversias es una práctica milenaria, por lo que sus resultados reflejan a la mediación como una alternativa confiable a la hora de resolver los conflictos en lo que se refiere en la materia, de forma que el AHP propone un valor final de mejorar el proceso legal en Ecuador.

De igual importancia se realizó una investigación por Isabel Ximena González-Ramírez y Bastián Cuevas-Campos, llamada *Una política pública para la optimización de la calidad de la mediación familiar en Latinoamérica*³² ,siguiendo una metodología empírica para agilizar la calidad de los servicios que ofrece la mediación familiar que proporciona el Estado de Chile, como un modelo a seguir y aplicar para los países de Latinoamérica. El objetivo de su investigación fue estudiar los principales parámetros que rigen la política pública, el actuar de los servidores públicos que son evaluados para conocer la calidad de los servicios de mediación familiar que se ofrecen en Chile y sus resultados, los que se considerar dignos de ser aplicados como ejemplo en otros países de Latinoamérica. Con esto se logró identificar que el Estado de Chile cuenta con una política pública que se encuentra con una gran calidad en los servicios de mediación familiar licitados, ya que este

³¹GARCÉS Mayorga, Diego V, ROJAS Cárdenas, Juan A, MEDINA Riofrio, Carlos A. “Sistema experto para la competencia exclusiva de los centros de mediación para resolver trámites de divorcio por mutuo acuerdo cuando existan hijos dependientes o no dependientes”, Revista Conrado, Ecuador, vol. 07, núm.78, 2020, enero-febrero 2021, pp. 283-288

³²GONZALEZ Ramírez, Isabel X y CUEVAS Campos, Bastián. “Una política pública para la optimización de la calidad de la mediación familiar en Latinoamérica”, Bol. Mex. Der. Comp, México, vol.53, núm. 158, 2020, mayo-agosto 2020, pp. 651-684

permite optimizar el servicio ofrecido, lo que permite contemplar los procesos de supervisión, selección y evaluación de la calidad dentro de la mediación familiar estandarizados, validados y confiables por medio de una metodología experimental. Se afirma que lo que resultó del Índice General de la Evaluación de la calidad dentro del proceso de mediación familiar (en adelante ECAME) se conservan en calidad alta, con una tendencia de subir los valores que alcanzan los mediadores familiares licitados que se encuentran en el proceso de familia.

Mediante los análisis que llevaron a cabo los investigadores mencionados, se logró concluir que la mayoría de los investigadores se basan en un método cualitativo para lograr un resultado que determine que un mediador puede ayudar a resolver un conflicto de manera extrajudicial, sin la necesidad de llegar a un proceso judicial, solo teniendo la participación y voluntad de los involucrados para así lograr un acuerdo con la guía de un mediador y así resolver los conflictos familiares. No obstante, cabe resaltar el estudio que realizaron los investigadores, Garcés-Mayorga, Rojas-Cardenas y Medina Riofrio, por medio de un sistema de *Razonamiento Basado en Casos* (RBC). El cual parece un sistema muy interesante e innovador, ya que es utilizado para poder identificar de manera más pronta los diversos conflictos familiares que surgen día con día, como apoyo a la resolución de conflictos, se aplica la técnica de AHP Neutrosófico, permitiendo una toma de decisiones por medio de un razonamiento flexible para ambas partes, con ello generando un ciclo de vida del RBC.

Asimismo, al analizar los estudios se encuentra en que para algunos investigadores la mediación parte de ser un apoyo a la modernización de justicia, cuando para otros este procedimiento alternativo de solución de controversias es un medio no actual ni moderno ya que señalan que se encuentra presente desde la segunda mitad de los años 70's en los Estados Unidos de América fue implementado, encontrándose actualmente vigente la mediación, aunque claro la forma en que se lleva a cabo puede variar pues nos encontramos con un sistema

jurídico que se va modificando y evolucionando en el transcurso del tiempo. Pero si algo se logró identificar, es que los autores coinciden en que la mediación es proceso voluntario de las partes y se basa en el respeto de las mismas, donde pueda existir la participación flexible por ambos lados, manteniendo un manejo de emociones adecuado, mediante la resolución que ellos mismos dan para poder llegar a un acuerdo y subsanar el conflicto que se dio.

Es necesario señalar que, el sentido empleado para *mediación* es similar a la hecha para la *negociación* lo cual, si lo analizamos actualmente, entraríamos en conflicto ya que la mediación se entiende de tal forma y la negociación de otra, aunque ambas llevan como finalidad, el resolver la controversia que se muestra entre las partes, pero con un método, proceso o técnica un tanto diferente. De aquí es donde podemos hacer una distinción de lo que es la mediación en la teoría y lo que es en la práctica, se puede definir de cierto modo, pero también existe la posibilidad de que se esté confundiendo como una conciliación lo cual no debe de, ya que la conciliación puede entrar más en la fase procesal mientras que la mediación no. También nos damos cuenta que al llevarlo a la práctica no se atiende como tal a la mediación ya que las autoridades encargadas de llevar a cabo los mecanismos, no conocen inclusive la definición de lo que es cada mecanismo por ende no llevan a cabo su procedimiento de manera correcta.

El siguiente cuadro nos ayuda a identificar las diversas definiciones que le dan cada autor a la mediación:

Investigador	Título	Metodología	Definición
Montoya-Sánchez, Salinas-	<i>La vulnerabilidad como apertura a la</i>	Cualitativo	Esta es la oportunidad de entender los conflictos como una posibilidad del diálogo para empatizar con el otro y

Arango y Puerta Loper	<i>transformación de las relaciones familiares</i>		lograr tener una interacción pacífica.
Verónica Pérez-Rodríguez y Heriberto Rodríguez-Mateo	<i>La mediación familiar y adolescencia</i>	Cuantitativo	Se trata de un estudio descriptivo y exploratorio, que se basa en la modalidad transversal y selectiva.
Cobas-Cobiella	<i>Mediación familiar. Algunas reflexiones sobre el tema</i>	Cuantitativo	La mediación, constituye un avance en la modernización de la justicia, es un principio a la cultura de paz, así como una oportunidad de lograr otras posibles causas de solución del conflicto, en apoyo con el proceso judicial, y con demás procedimientos que la ley regula, siendo esta un mecanismo de resolución extrajudicial de la controversia.
Fermín Romero Navarro	<i>La mediación familiar Un ejemplo de aplicación práctica: la</i>	Histórico	Que la mediación es un proceso que no tiene corpus teórico propio, ya que este se nutre de varias fuentes, como lo es: Psicología, Sociología

	<i>comunicación a los hijos de la separación de los padres. El papel del mediador</i>		del Derecho y las técnicas de comunicación y de resolución de conflictos.
Sofía Andrea Alarcón García	<i>Análisis de Tecnologías Digitales para Beneficiar el Ejercicio Profesional de los Mediadores Familiares de Chile</i>	Cualitativo	Concluye las fases de la mediación: premeditación(se encuentra en todas las actividades), mediación y posmediación (actividades de preparación).
Franco-Castellanos, Carlos; Sandoval-Salazar, Rubinia Teresa	<i>Mediación Familiar en clave comparada: Argentina y México</i>	Exegético-analítico	La mediación familiar es un proceso que se basa en la voluntad, que permiten las partes, guiadas por un tercero imparcial y neutral, entre las partes den las soluciones que cubran las necesidades para lograr cubriendo los intereses de los integrantes de la familia.

Bertha Galindo-Almehida	<i>La mediación familiar como recurso para disminuir los conflictos civiles judiciales</i>	Cualitativo	La mediación como recurso para la resolución de conflictos para cambiar el campo de acción profesional para la intervención en el ámbito familiar, ante esto se pudo llegar a resultados estadísticos sobre el manejo de valoración de los procesos extrajudicial y judicial dentro del manejo de conflictos familiares.
Leticia Aduato-Hernández	<i>La mediación como sistema de resolución de conflictos en México y una propuesta de reforma constitucional y ley reglamentaria</i>	Cualitativo	La mediación familiar como proceso para resolver los conflictos en México.
Minerva Siller-Hernández	<i>Mediación familiar en beneficio de la parentalidad</i>	Científico y cuantitativo	La mediación familiar ayuda al desarrollo de habilidades parentales, facilitando la comunicación, Solución de las controversias familiares,

			con el manejo de las emociones.
Martín-González, Del Alamo-Gutierrez y González-Corchuelo	<i>Mediación familiar intrajudicial: reflexiones y propuestas desde la práctica</i>	Cualitativo	La mediación es un procedimiento idóneo para la resolución de los conflictos familiares, abarcando aquellos que llegan a la disolución de la pareja.
Enrique Pastor-Seller y Emilia Iglesias-Ortuño	<i>La mediación intrajudicial como método de resolución de conflictos en el seno familiar</i>	Método alternativo	La mediación es un mecanismo novedoso que muestra los conflictos como una situación neutra, la cual no es negativa ni positiva, inherente a las relaciones personales y cuyos resultados dependen de la gestión de cada uno de los involucrados en el conflicto.
Ronald Ralf-Rodríguez	<i>Mediación familiar y violencia doméstica: una discusión de su relevancia a través de una</i>	Revisión de literatura	Es la importancia de detectar la violencia conyugal y el comprender la capacidad de negociación de la persona maltratada, considerando estos elementos esenciales para el éxito de la mediación especialmente si se ha

	<i>revisión de literatura</i>		presentado violencia doméstica.
Garcés-Mayorga, Rojas-Cardenas y Medina Riofrio	<i>Sistema experto para la competencia exclusiva de los centros de mediación para resolver trámites de divorcio por mutuo acuerdo cuando existan hijos dependientes o no dependientes</i>	Razonamiento Basado en Casos (RBC).	Estudiando la mediación como método alternativo de solución de conflictos convirtiéndose en una práctica milenaria, por lo que sus resultados han logrado colocarla como una alternativa confiable, gracias a los resultados que se muestran durante su aplicación para lograr resolver los principales conflictos de mutuo acuerdo.
Isabel Ximena González-Ramírez y Bastián Cuevas-Campos	<i>Llamada Una política pública para la optimización de la calidad de la mediación familiar en Latinoamérica</i>	Empírica	La mediación familiar es un mecanismo confiable y validados con la aplicación de su metodología.

Del cuadro anterior se puede concluir que la mediación es un proceso que se basa en la voluntad de las partes, buscan la solución a sus conflictos por medio de

la comunicación e interacción, en donde expresan sus peticiones, basándose en la cultura de paz, con ayuda de un tercero neutro, convirtiéndose en un método idóneo para resolver las controversias familiares.

Por lo cual se optaría por la definición que señala lo siguiente; La mediación, forma parte de un avance en la modernización de la justicia, es un principio a la cultura de paz, así como una posible apertura a otras posibles formas de solución del conflicto, en conjunto con el proceso judicial, y con los procedimientos que se encuentran regulados por la ley, siendo esta un método extrajudicial para resolver los conflictos.³³

Durante la investigación realizada se logra entender la mediación familiar desde una perspectiva nueva, ya que se ha convertido en un proceso idóneo para resolver los conflictos familiares, al ser un proceso que se basa en las voluntades las mismas, y que busca la comunicación con ayuda de un tercero neutro, basándose en el respeto, resolviendo en un común acuerdo, en un menor tiempo y menos gasto para las partes.

³³ COBAS Cobiella, María Elena. "Mediación familiar. Algunas reflexiones sobre el tema" FAMILYMEDIATION. SOME REFLECTIONS ON THE MATTER, en Revista Boliviana de Derecho. SantaCruz Bolivia, 2014, núm.7, junio-agosto de 2013, pp. 32-51

III. SUPUESTO

Se parte del supuesto de que los ciudadanos y servidores públicos desconocen la medicación en materia familiar en la cabecera municipal del municipio de Amealco de Bonfil, Querétaro, dado que la práctica llevada a cabo bajo el nombre de mediación no resulta coincidente con la definición sino que se encuadra en una conciliación, una negociación y arbitraje.

IV. OBJETIVOS

Objetivo General

Describir y analizar las instancias que posibilitan la mediación en materia familiar en la cabecera municipal del municipio de Amealco de Bonfil, Querétaro.

Objetivo Específico

Describir y analizar las prácticas que se desarrollan como mediación en materia familiar en la cabecera municipal del municipio de Amealco de Bonfil, Querétaro.

Describir y analizar el acceso a la mediación en materia familiar en la cabecera municipal del municipio de Amealco de Bonfil, Querétaro.

V. MATERIALES Y MÉTODO O METODOLOGÍA

La presente investigación tiene un enfoque cualitativo, la cual es definida como la investigación que se enfoca a comprender y profundizar los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con el contexto³⁴. El marco epistemológico con el que se aborda es el constructivismo, el cual se puede definir como la idea que mantiene que el individuo, tanto en los aspectos cognitivos y sociales del comportamiento como en los afectivos, no es un mero producto del ambiente, sino una construcción propia que se produce día a día como resultado de la interacción entre esos dos factores, por lo que, el conocimiento no es una copia fiel de la realidad, sino una construcción del ser humano³⁵. El alcance fue de corte exploratorio-descriptivo, se define así cuando la investigación consiste en examinar un tema poco estudiado y posteriormente se busca especificar propiedades, características y rasgos importantes del fenómeno que se analiza³⁶.

El universo de estudio fueron las instituciones privadas y particulares que realizan mediación en materia familiar en la cabecera municipal del municipio de Amealco de Bonfil, Querétaro. La muestra se conformó por cuatro entrevistas. El tipo de muestreo fue por oportunidad, este tipo de muestreo es definido por Hernández Sampieri³⁷ como los casos que de manera fortuita se presentan ante el investigador, justo cuando éste los necesita. El corpus de datos se obtuvo asistiendo a las instituciones privadas y públicas donde se señalaba que realizaban medicación y especialmente mediación en materia familiar. Se realizaron diarios de campo y entrevistas semi-estructuradas a los servidores públicos y/o a los privados.

Para el análisis de datos se utilizó el Software ATLAS.ti, el cual es definido como un potente conjunto de herramientas para el análisis cualitativo de grandes

³⁴ HERNÁNDEZ Sampieri, Roberto et. al. *Metodología de la Investigación*, 5ª edición, México, editorial Mc Graw Hill, 2010, p. 364.

³⁵ TÜNNERMANN Bernheim, Carlo, "El constructivismo y el aprendizaje de los estudiantes", en *Universidades*, México, núm. 48, enero-marzo, 2011, pp. 21-32.

³⁶ HERNÁNDEZ Sampieri, Roberto et. al. *Metodología de la Investigación*, 5ª edición, México, editorial Mc Graw Hill, 2010, pp. 79-80.

³⁷ Ídem. p. 399.

cuerpos de datos textuales, gráficos y de video. Ayuda a organizar, reagrupar y gestionar el material de manera creativa y, al mismo tiempo, sistemática³⁸.

³⁸ ATLAS.ti. "atlas.ti. El conjunto de herramientas del conocimiento". (Documento web).
https://atlasti.com/wp-content/uploads/2014/07/atlas.ti6_brochure_2009_es.pdf
29 de abril de 2021

Entrevista semiestructurada sobre mediación familiar

GUÍA DE PREGUNTAS

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE QUERÉTARO, FACULTAD DE DERECHO, CAMPUS AMEALCO.

Aplicadores: Evelia Correa Garduño y Guadalupe Valdés Cuellar.

Tema: Las prácticas de mediación en materia familiar. Un análisis en el municipio de Amealco de Bonfil, Qro.

Objetivo de la investigación: Describir y analizar las instancias que posibilitan la medicación en materia familiar en la cabecera municipal del municipio de Amealco de Bonfil, Querétaro.

Objetivo de la entrevista: conocer el sistema de resolución de conflictos en el municipio de Amealco de Bonfil, por medio de información personalizada de los trabajadores de las diferentes instituciones.

Dirigido a: Miembros que forman parte de las diversas instituciones de Amealco de Bonfil que practican medicación.

Tiempo aproximado de la entrevista: 20 minutos.

Recursos: Guía de preguntas, Dispositivo móvil para el audio.

Tópico: Rapport / introducción

Objetivo: Crear una relación amigable con el entrevistado que permita una conversación fluida

Preguntas guía:

- ¿Cuál es tu nombre?
- ¿Cuántos años tienes?

- ¿De dónde eres originario?
- ¿Actualmente donde radicas?
- ¿Cuál es el nombre de la institución en la que te encuentras trabajando?
- ¿Cuál es el cargo que desempeñas en la misma?
- ¿Cuáles son los requisitos que se deben cumplir para el desempeño del mismo?
- ¿Necesitas estudiar algo en específico para el desempeño de tu función?
- ¿De manera general qué actividades desarrollan en la institución?

Tópico: Información

Objetivo: Conocer la forma de informar a la población sobre la resolución de conflictos.

- ¿Sabes mediante qué medio se entera la población de Amealco sobre los servicios que aquí se brindan? ¿Cuáles?
- ¿Cómo es el acercamiento de las personas a la institución?
- ¿Cuál es el proceso para informar a las personas sobre los mecanismos de resolución de conflictos?

Tópico: Conflictos

Objetivo: Reconocer el tipo de actividades generales que desarrolla y si dentro de la mismas está la resolución de conflictos.

- ¿Qué tipo de actividades desarrollas tú dentro de la institución?
- ¿Puedes describir las actividades que desarrollas?
- ¿Cómo describirías tú el espacio en que las desarrollas?
- ¿Dentro de tus actividades busca la solución de conflictos?
- ¿Cuál es el proceso para la solución de las mismas- podrías describirlas?

- ¿Llevan a cabo algún convenio para solucionar problemas? ¿Cuáles?
- Las personas que acuden a solucionar un problema ¿deben acudir con algún abogado?

Tópico: Familiar

Objetivo: Conocer las formas de solución de conflictos que surgen entre familiares

- ¿Llegan casos que involucren problemas entre familiares?
- ¿Cuáles son los tipos de problemas que traen a discutir ante ti las personas que son familia?
- ¿Cuáles son las controversias en materia familiar más recurrentes?
- ¿Cuál es el procedimiento para resolver los problemas familiares? ¿el más común? ¿podrías describirlo?
- ¿Cuál es el tiempo aproximado en el que se resuelven las controversias - problemas- entre familias?
- Este proceso para solucionar conflictos entre familiares ¿qué nombre tiene dentro de la institución?
- ¿Realizan algún tipo de documento, convenio o acuerdo para la solución del problema entre familia? ¿de qué tipo? ¿En qué consiste? ¿Aproximadamente se realizan al día?
- ¿Cuáles son los requisitos para llegar a un convenio, acuerdo, etcétera?
- ¿Posee alguna validez el convenio, acuerdo, etcétera?
- La persona encargada de llevar a cabo la solución del conflicto entre familia ¿tiene alguna capacitación especial?
- ¿Cuáles son los casos donde no se puede llevar a cabo la solución de un conflicto familiar?
- ¿Quiénes solicitan mayormente los servicios para este tipo de problemas entre familiares?
- ¿Quiénes son los que deben asistir a la sesión del convenio?

- Los acuerdos, convenios, etcétera son confidenciales.
- ¿Qué sucede si el convenio, acuerdo, etcétera no resuelve el conflicto?
- ¿Deben pagar o dar una cuota las partes para recibir este servicio?
- ¿Qué sucede si una parte no cumple con el acuerdo al que se llegó?

Tópico: Cierre

Objetivo: conocer las opiniones de los trabajadores de las diferentes instituciones sobre la resolución de conflictos.

- ¿Conoce alguna otra institución que realice la mediación familiar?
¿Cuáles?
- ¿Considera que la solución de conflictos es efectiva en Amealco de Bonfil para la resolución de conflictos familiares? ¿Por qué? ¿A qué se lo podría atribuir?
- ¿Cuáles son las ventajas que ve usted a la mediación? -Siempre que nos haya hablado de mediación.
- ¿Cuáles son las desventajas que le ve usted a la mediación?

Nota final: Agradecimientos por la participación y aportación para la realización de esta investigación.

Guía de observación

Objetivo de la guía de observación: Al llevar a cabo este instrumento nos permite poder observar las aptitudes, conocimientos, datos y características de las instancias que llevan a cabo la mediación familiar en Amealco de Bonfil Qro.

OBSERVADORAS: Evelia correa garduño y Guadalupe Valdés Cuellar.

FECHA DE REALIZACIÓN.

LUGAR.

1. Iluminación de lugar.
 2. Herramientas que se utilizan para la mediación.
 3. Tipo de mobiliario.
 4. Facilidades de acceso.
 5. Facilidades de contacto.
 6. Capacidad espacio.
- También se lleva a cabo un *Diario de Campo*, en el cual registramos de manera más detallada las observaciones que identificamos al acudir a las diversas instituciones, en ella se describe el trato por parte de los funcionarios, así como el lugar y el desempeño que se desarrolla al llevar a cabo la mediación.

VI. LINEAMIENTOS ÉTICOS

La ética en esta investigación parte de dar cuenta que los datos recabados se obtendrán mediante diarios de campo y entrevistas semi-estructuradas. De lo anterior, las entrevistas contaron de por medio con un consentimiento informado, dicho consentimiento esclarece al entrevistado la finalidad de la entrevista, los objetivos generales y particulares de esta, así como el tratamiento de los datos personales que pueda dar. El contenido del consentimiento informado fue el siguiente:

TEXTO A LEER A LOS POSIBLES ENTREVISTADOS ANTES DE LA REALIZACIÓN DE LA ENTREVISTA

Nuestros nombres son; Evelia Correa Garduño y Guadalupe Valdés Cuellar, somos estudiantes de la Universidad Autónoma de Querétaro, campus Amealco, Facultad de Derecho. En este momento nos encontramos estudiando las problemáticas que se encuentran en el ámbito familiar en el municipio de Amealco de Bonfil.

Por lo que nos interesa saber qué instituciones llevan a cabo el procedimiento de mediación familiar y sobre los métodos utilizados en el mismo.

Si bien este estudio no resultaría directamente beneficioso para ti, pero tu participación favorece a la realización de este estudio para conocer las posibilidades que se tienen en las instituciones a la hora de resolver problemas de la ciudadanía en conflictos como la mediación familiar.

Es por eso que nos dirigimos de forma personal a las instituciones que son encargadas de la aplicación de estos métodos antes mencionados. Se preguntará, por ejemplo; ¿Cuál es el nombre de la institución en la que se encuentra trabajando? ¿Cuál es el cargo que desempeña en la misma? ¿Cuánto tiempo tiene desempeñando su trabajo? ¿Llevan a cabo algún convenio para solucionar

problemas? ¿Cuáles? ¿Llegan casos en materia familiar? ¿Cuántos convenios en materia familiar se realizan al día? ¿Cuál es el procedimiento para resolver las controversias en materia familiar? ¿Cuáles son las controversias en materia familiar más recurrentes? ¿Cuál es el tiempo en el que se resuelven las controversias en materia familiar? ¿Cuáles son los requisitos para llevar a cabo la mediación familiar? la persona encargada de realizar la mediación familiar ¿tiene alguna capacitación en mediación familiar? ¿Cuál es la duración del proceso? ¿Conoce alguna otra institución que realice la mediación familiar? ¿Cuáles? ¿Cuáles son los requisitos para llegar a un convenio? ¿Cómo es el acercamiento de las personas a la institución? ¿Cómo se hace del conocimiento a las personas sobre el proceso de mediación familiar? ¿Cuáles son los casos donde no se puede llevar a cabo la mediación familiar? ¿Qué validez tiene el convenio? ¿Quiénes solicitan mayormente la mediación? ¿Qué partes deben asistir a la sesión del convenio? ¿Quién se encarga de llevar a cabo la mediación ¿El proceso de mediación o convenio es confidencial? ¿Es necesario que las partes acudan con un abogado? ¿Por qué? ¿Qué sucede si el convenio no resuelve el conflicto? ¿Deben pagar las partes este convenio ¿Qué sucede si una parte no cumple con el acuerdo al que se llegó? ¿Considera que la mediación es efectiva en Amealco de Bonfil para la resolución de conflictos familiares? ¿Por qué? ¿Cuáles son las ventajas que ve usted a la mediación?

La entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos de duración. Si estás de acuerdo, se grabará la entrevista, para tener un control más claro de lo que se responde y así poder concentrarnos en lo que estamos hablando.

No existirá ninguna obligación para responder preguntas que no quieras responder, o de cierto modo creas que son incómodas, se respetara y pasará a la siguiente pregunta.

Tomando en cuenta en todo momento que su participación en esta entrevista es de suma importancia para poder identificar si la implementación de

este mecanismo es importante en el Municipio de Amealco de Bonfil, para de ese modo evitar procesos judiciales mayores.

También si en el momento en que se está llevando a cabo la entrevista le surge algún imprevisto se entenderá y suspenderá la misma, sin ningún problema.

Se le hace el conocimiento que los datos personales serán anónimos para la presente investigación.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Este estudio está avalado por la Universidad Autónoma de Querétaro, Facultad de Derecho, campus Amealco. Las personas responsables de la realización del mismo son las estudiantes, Evelia Correa Garduño y Guadalupe Valdés Cuellar.

La intención de este estudio es identificar y analizar las prácticas que se desarrollan como mediación en materia familiar en la cabecera municipal del municipio de Amealco de Bonfil, Querétaro. La entrevista durará aproximadamente 20 minutos e incluirá preguntas sobre el proceso de mediación y las formas en que se lleva a cabo, en las diversas instituciones de Amealco de Bonfil. La finalidad de este estudio es conocer más sobre las formas de resolver la relación en materia familiar.

Se ha informado a la persona entrevistada que en caso de que sienta alguna incomodidad durante la entrevista o en alguna pregunta, la misma puede interrumpirse con solo pedirlo. Se deja claro que la entrevista es completamente voluntaria y que cualquier persona puede decidir no participar de este estudio. De aceptar participar, puede declinar el responder alguna pregunta en particular.

Se entrega Copia de este Consentimiento, y de la nota introductoria leída a la persona entrevistada.

FIRMAS DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO

Firma del Investigador/a	Aclaración	Fecha

Firma del Entrevistado	Aclaración	Fecha

Nombre de las Investigadoras:	Evelia Correa Garduño y Guadalupe Valdés Cuellar
Correo electrónico:	cveli4922@gmail.com y valdeslupita98@gmail.com
Teléfono:	4481224043 – 4481061026

VII. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A lo largo de los años las personas se enfrentan a diversos conflictos, los cuales son ocasionados por las diferentes formas de pensar, causando un conflicto entre dos o más personas, donde existe el que pretende obtener algo y el que resiste en darlo, siendo los mecanismos de resolución de conflictos la mejor opción para evitar el litigio.

Ahora bien, algunos de los conflictos más recurrentes de Amealco de Bonfil, que se pudieron identificar son los que se mencionan a continuación tomando en cuenta como primer lugar a uno de los problemas más sobresalientes en el municipio, siendo el tema de divorcios y custodias los cuales se resuelven en tres de las instituciones entrevistadas por medio de acuerdos de las partes, el cual busca la resolución del conflicto utilizando la mediación para llegar a un acuerdo, aunque el proceso en la mayoría de los casos se confunde con conciliación ya que las autoridades encargadas de la misma no saben definir y aplicar la mediación familiar demostrando la falta de capacitación en el tema.

Al igual que el divorcio las custodias son una de las problemáticas más delicadas ya que involucran a menores de edad, en las diferentes instituciones resaltan la aplicación de un acuerdo entre las partes, las cuales tienen sus peticiones para resolver el conflicto sin llegar a un proceso judicial, dentro de estos diferentes conflictos se encuentra la sucesión de los bienes un conflicto que engloba a toda la familia ya que involucra a los integrantes de la familia y de los bienes materiales para resolver este conflicto se busca un acuerdo que beneficie a todos los involucrados buscando la comunicación entre las partes.

No obstante se identificó otro conflicto el cual se trata sobre, el tema de la Tutela, mencionado en la entrevista realizada al funcionario del DIF, el cual entraría en el tema de custodias, lo cual si se presenta puesto que han existido cuestiones como el rechazo de poder llevar la responsabilidad ante tal caso o el que no ha

existido la comunicación correcta para poder entender estos conflictos y buscar una solución para las partes involucradas, este es un gran problema que puede complicar mucho más la situación al momento de presentar el juicio, ya que se está viendo afectado en primer contacto el menor y está corrompiendo más el vínculo íntegro familiar, Siendo que se puede evitar en ciertos casos tal situación, de la forma que es mediando de manera más a par de cada parte, pero pasa que solo se plantea es muchas situaciones lo que se ara y no se le da el interés necesario para cada caso, o al menos esta impresión fue la que se tomó de lo recabado en la entrevista. Hay casos donde es necesario presentar cargos más fuertes, pero también se debe tomar en cuenta que las partes siempre buscarán lo mejor para su persona, es aquí donde entra la mediación poniendo cada uno sus propuestas y evitando que al momento que el juez dicte su sentencia empeore la integridad del menor.

Por último pero no menos importante, se encuentra otro conflicto que va a par de las ya mencionadas, siendo la pensión de alimentos, en la cual la mediación puede ser una herramienta para facilitar un acuerdo entre las partes y de esa manera poder manejar el pago correcto sin necesidad de sentir una presión al dar un pago que pueda ser excesivo o un poco imposible de realizar, o en todo caso si ya se tiene determinada posteriormente por un juez, es indispensable que las partes puedan actualizar el monto dada la situación. Esto mediante un acuerdo mutuo para así evitar que el disgusto continúe ya que se trata de equilibrar para ambos la situación y aliviar cierta tensión que pueda afectar la integridad de las partes o como es comúnmente la integridad emocional del menor y de los padres. Con todo lo recabado, se puede llegar a una conclusión de que muchos de estos conflictos pasan a ser mayormente de un rango judicial, pues se presenta una desventaja muy influyente en primer lugar en la falta de apoyo a la situación por parte de estas instituciones, en segundo la falta de atención al caso, claro no solo es el único que llega al día pero si es uno que necesita realmente las capacidades óptimas para

que se pueda solucionar y sobre todo llegar a ese diálogo pacífico de autocomposición del conflicto.

Lo cual considero que es un tanto complicado, puesto que una persona no se abrirá de la manera correcta, si para empezar la persona que toma su asunto no la hace sentir tomada en cuenta, y solo sigue un “machote” o un procedimiento, ya que cabe mencionar que todos los conflictos son diferentes, cada caso tiene sus propias cuestiones, pero algunos funcionarios prefieren pasar los casos y hacerlos judiciales a llegar al fondo haciéndolo solo extrajudicial.

Por otra parte, para la realización de la investigación se llevó a cabo un análisis de datos los cuales son una parte muy importante del proceso, ya que son por medio de la recopilación de la misma, de forma que se lograra tener una noción clara sobre el actuar de los funcionarios a cargo de estas diferentes prácticas llegando a darle un significado a la mediación y de esa manera conocer su aplicación de manera correcta.

De igual importancia se obtuvieron diversos datos por medio de la técnica de observación realizada a través de entrevistas, las cuales fueron aplicadas a ciertos funcionarios, que se encargan de llevar a cabo la Mediación en materia Familiar en Amealco de Bonfil, esto con la finalidad de poder llegar a el objetivo de la investigación, analizando las instancias que llevan a cabo este MASC, así como la práctica y facilidades que hay para con las partes al llevar este proceso.

Para el análisis de la entrevista se tomaron en cuenta cinco variables, la primera se basó en la comunicación, permitiendo un espacio para que la conversación pueda ser más fluida, la segunda se basa en informar, para poder identificar la forma en que se le conoce a este medio, la tercera nos adentra al conflicto, para poder reconocer la actividad que desarrolla y de esa forma ver cómo solucionaría el conflicto, el cuarto apartado es el que ayuda a identificar qué tipos de conflictos son los que más se presentan y cómo se puede llevar a cabo la resolución de los mismos, concluyendo con el apartado cinco, el cual nos manifiesta

las ventajas de realmente llevar a la práctica la mediación en materia familiar, considero que esta variable fue muy enriquecedora ya que para los entrevistados, la mediación si es un mecanismo importante y eficaz para poder resolver diversos conflictos sin la necesidad de hacer un proceso jurídico mayor, en el que haya probabilidades de volver a quedar inconformes y no lograr ese acuerdo mutuo entre las partes.

Ahora bien, mediante las cuatro entrevistas que se realizaron a los sectores públicos, los cuales se encuentran localizados y distribuidos en toda la cabecera de Amealco de Bonfil, ninguno encontrándose fuera de ella. Ante estas entrevistas se observó que para el DIF la forma en dar a conocer sus servicios es a través de campañas realizadas por los funcionarios de la institución y para el Juzgado Cívico por medio de los sub delegados de las comunidades, en sí es un acercamiento más físico y cercano a las personas, mientras que el Juzgado Mixto de Primera Instancia y el Bufete Gratuito de la UAQ , hacen saber de sus servicios por medio de páginas de internet, como es la plataforma de Facebook, o por medio de la página Oficial de la Institución de forma que se cuenta con un número telefónico para tener más información de la misma.

Ante ello se hizo un análisis para comprobar tales respuestas sobre su difusión, y solo se encontró la página del bufete jurídico de la UAQ , pero de las otras instituciones no y obviamente mucho menos un Directorio o Historial de que realizan o resuelven ciertos conflictos, por ende tampoco hay horarios para atender, y eso es un gran problema, ya que la cabecera cuenta con muchas localidades y algunas no cuentan con la facilidad de transporte para poder transportarse de manera inmediata, o incluso están retiradas, entonces qué pasa con las personas que llegan y no son atendidas ya sea por el desconocimiento de horarios o simplemente porque llegaron a una institución y solo se ignoró la persona. Es aquí donde se cuestiona el cómo se va poder llegar a una mediación si se desconocen los MASC, si no hay instituciones que tengan una difusión de estos, y sobre todo se trata de manera arrogante a las personas que acuden a su servicio.

Durante las entrevistas se logró observar que en las cuatro diferentes instituciones se manejan los mecanismos de resolución de conflictos, aplicando el que mejor se adapte al conflicto, de ser el caso que el conflicto no se pueda resolver con algún mecanismo se canaliza a la institución adecuada para su resolución, ya que los conflictos pueden ser de mayor complejidad, pero si bien es cierto existe confusión entre las diferentes formas de resolución de conflictos, reiterando nuevamente que entonces no se llevan a cabo de una manera correcta.

Cabe considerar por otra parte que ambas instituciones coinciden en llegar al punto de generar un convenio para las partes, en cada institución existe cierto tipo de convenio ya sea por voluntad, por parte de audiencia conciliatoria, por acuerdo ejecutivo civil o por convenio a sus actividades planteadas como pensión o custodia, esto dependiendo el conflicto y la instancia.

Por lo que la resolución de conflictos familiares en Amealco de Bonfil, en sus diferentes instituciones entrevistadas las cuales fueron el DIF municipal, Juzgado cívico, Juzgado mixto y bufete jurídico gratuito UAQ, se da a conocer que es efectiva la resolución de conflictos aun con sus pocos casos que se han resuelto con este procedimiento ya que no es muy conocido y la gente al conocer de ella decide que se les aplique para llegar a un acuerdo y tener una reducción de tiempo para resolver su conflicto.

Además esta investigación permitió conocer el espacio donde se lleva a cabo la mediación familiar, de acuerdo con las autoridades entrevistadas, el espacio en el que se desarrolla la mediación familiar es muy escaso, no solo en sus palabras también de acuerdo con los requisitos que la ley marca, al ser muy poco conocido el procedimiento de mediación no se reciben los recursos suficientes por el estado para adecuar la área para el procedimiento y lograr llegar a cumplir la finalidad de la mediación familiar como lo es ayudar a ambas partes por medio de la comunicación de los mismos, en lugar en las diferentes instituciones es pequeño y

con poco inmobiliario lo cual no cumple una de las reglas que es que las partes se sientan cómodas en su espacio.

A si mismo se identificaron ciertas ventajas que se tienen dentro de este proceso son muchas ya que le da beneficios a cada una de las partes, ayuda a disminuir el tiempo, dinero y desgaste personal, ya que al tener un conocimiento claro sobre qué es proceso y como funciona las personas deciden tomarlo gracias a todos los beneficios que este implica, generado un convenio que beneficia a ambas partes que se encuentran involucradas en el proceso, para lograr obtener las ventajas se debe de tener voluntad de las partes ya que este es el punto más importante para poder llevar a cabo la mediación un consentimiento de voluntades por las partes ya que si no se cumple este requisito el procedimiento pierde su efecto por completo.

En si gracias a las entrevistas realizadas en las diferentes instituciones del municipio de Amealco de Bonfil, se logra recaudar información sobre las formas de aplicar la mediación y la forma en la que se da a conocer a la población en general, cabe mencionar que existieron instituciones que negaron el dar información, por lo tanto no se realizó la entrevista por la falta de accesibilidad de las mismas, en las que se logró realizar la entrevista las cuales fueron cuatro instituciones las cuales son, DIF municipal, Juzgado Cívico, Juzgado Mixto de primera instancia y Bufete Jurídico gratuito UAQ, las cuales fueron accesibles al dar información sobre los diferentes procesos para resolver los conflictos, en especial sobre la mediación, en la cual se dio a conocer el proceso, los requisitos y la finalidad que tiene la misma. El cómo se da a conocer a la población el proceso, es a través de sus diferentes plataformas digitales o acercándose a las instituciones para obtener mayor información de manera directa, los requisitos que solicitan es la voluntad de las partes para realizar un convenio llegando a cumplir la finalidad que es tener un acuerdo sin más desgaste de las partes tanto de manera económica como personal.

Como primer punto, nos enfocamos en las instituciones que se negaron a dar información las cuales fueron Presidencia Municipal y Fiscalía General, en las cuales desde el primer momento se negaron a dar información o dirigir a una institución que se encargara de estos procesos, lo que permite ver la falta de capacitación del personal encargado de atender a la ciudadanía en general.

Como segundo punto nos enfocamos en las instituciones que accedieron a la entrevista comenzamos con, DIF municipal en el cual el licenciado auxiliar de procuraduría, fue muy escaso en su información dada ya que la mayoría de las preguntas las contaba con una misma respuesta y solo se enfoca en las pensiones y custodias, comentando que como autoridad decidía la solución del proceso sin respetar la voluntad de las partes, al observar las instalaciones nos percatamos de que es un espacio insuficiente para que las personas se sientan cómodas, para realizar la mediación de manera adecuada y el mobiliario era insuficiente ya que es un espacio muy reducido, aunque la facilidad de acceso es buena ya que está cerca del centro del municipio y cuenta con un pequeño estacionamiento para el acceso de las personas.

Para continuar se realizó la entrevista en el Juzgado Cívico, el cual nos atendió en Juez Cívico del municipio fue muy informativa su entrevista ya que las preguntas realizadas las contestaba con facilidad y con una gran explicación, el espacio donde se realiza la mediación es adecuado ya que amplio y con gran iluminación para las partes se sientan cómodas durante proceso, aunque se encuentra lejos del centro y le falta letreros que lo ubiquen ya que encuentra escondido entre las calles aunque cuenta con estacionamiento, aunque la lejanía es un obstáculo para que las personas soliciten los servicios.

Seguimos con el Juzgado Mixto de primera instancia, esta fue una de las instituciones con mayor información recaudada mostrando la capacitación que tiene el personal que labora en la misma, ya que la entrevista realizada fue contestada con facilidad y con gran información que ayudó a resolver las dudas sobre el

proceso, el espacio donde se lleva a cabo la mediación es adecuado ya que es amplio e iluminado es un lugar donde las partes se pueden sentir cómodas y expresar de manera adecuada sus peticiones, la accesibilidad que tiene la institución es adecuada ya que encuentra a minutos del centro y es fácil de ubicar aunque no cuenta con estacionamiento para los usuarios.

Para concluir se realizó la entrevista en el Bufete Jurídico gratuito UAQ, el cual fue un poco escasa la información, se tiene la noción de la existencia de estos mecanismos, pero sin embargo sí hay cierta falta de práctica y experiencia en la materia, el lugar donde se realiza es adecuado ya que cuenta con espacio e iluminación adecuada para las partes, aunque se encuentra un poco más alejado del centro.

Por lo que finalmente, mediante los datos recopilados en las entrevistas nos permitió conocer que en la práctica la mediación es mecanismo eficaz, ya que los entrevistados coinciden en ello, sin embargo, en una parte de la entrevista confundieron los diferentes mecanismos de resolución de conflictos, por ello dejan ver que no se aplica conforme a ley lo marca, además de que no cuentan con un espacio apto para la misma, causando escasez en el sistema de apoyo a las personas.

Es aquí donde inicia una parte del conflicto ya que se demuestra que la teoría y la práctica no se aplican a la hora de llevar a cabo la mediación ¿A qué se debe esto? Si bien es cierto las personas encargadas de aplicar la mediación no conocen a fondo la teoría, ni la aplicación de la misma, ya que gracias a la información recopilada se puede ver la falta de capacitación de las autoridades sobre los MASC, ya que estos autores fundamentan lo que es la mediación como tal y su práctica, separándose de la conciliación.

Mientras que en Amealco de Bonfil la mediación la realizan en el contexto de conciliación, por el simple hecho de que no se identificó una definición como tal por parte de algún funcionario público de las diversas instituciones donde se llevaron

a cabo las entrevistas, ya que para ellos la mediación solo partía de ser un convenio de acuerdo entre las partes siendo el mediador el que de la solución a su conflicto cuando en realidad en la mediación esa función le corresponde a las partes, puesto que la mediación es una comunicación entre los involucrados para llegar a un común acuerdo, donde se den a conocer sus voluntades, tomando el mediador la función de orientar, de escuchar activamente, y de plasmar las voluntades de las partes, no dando una solución al conflicto, ya que si en todo caso se diera una solución estaría atendiendo al mecanismo de conciliación, ya que como lo señala Ovalle³⁹ la conciliación se distingue de las otras, pues consiste en la facilidad del diálogo entre las partes, con ayuda de un conciliador que les apoya a llegar a un acuerdo durante el intercambio de ideas, mediante sugerencias formuladas de manera específica para lograr llegar a un convenio. Es por ello que es de gran importancia tomar en cuenta las diversas teorías, para no caer en una confusión a la hora de llevar a cabo la mediación, por ejemplo tenemos la investigación de Franco-Castellanos, Carlos; Sandoval-Salazar y Rubinia Teresa⁴⁰, los cuales señalan que; la mediación familiar se trata de un proceso voluntario que permite que las partes, guiadas por un tercero neutral e imparcial, entre las partes proponen las soluciones que satisfagan las necesidades cubriendo los intereses de los miembros de la familia, la cual se considera una de las definiciones de mediación familiar más precisa para llevarla a la práctica.

Por lo que durante las entrevistas realizadas se permite conocer que la mediación es un término al cual cada una de las instituciones le da un significado diferente, ya que se confunde con la conciliación y su aplicación es contradictoria a lo que es la mediación, para ser exactos en él DIF municipal la aplicación es de manera irregular ya que se aplica conforme a lo que el funcionario decida

³⁹ OVALLE Favela, José, Teoría general del proceso 7° edición, México, Editorial Oxford, 2016, p.23

⁴⁰ FRANCO Castellanos, Carlos; SNADOVAL-Salazar, RUBINIA, Teresa. "Mediación Familiar en clave comparada: Argentina y México", Política, Globalidad y Ciudadanía, vol. 7, núm. 13, 2021 Universidad Autónoma de Nuevo León, México, pp. 1-24.

basándose en lo que el cómo autoridad ve correcto, se trata de disminuir la comunicación entre las partes y solo firmar un convenio. Continuando en el Juzgado cívico fueron más certeros a lo que es la mediación ya que busca más contacto entre las partes basándose en la comunicación para poder tomar la decisión sobre lo que beneficia a las partes involucradas en el conflicto, aunque la mayoría de los casos los canalizan a otra institución más adecuada para resolver los conflictos familiares.

Siguiendo con las entrevistas nos percatamos que en el Bufete gratuito de la UAQ la encargada demostró falta de conocimiento sobre qué es la mediación y cómo se aplica, por lo tanto, realiza de igual manera que en el DIF municipal conforme a la autoridad la decide solo para lograr tener un acuerdo y hacer que las partes lo cumplan ya que al no hacerlo se resuelve de manera judicial. Para finalizar con las entrevistas hablamos con el Juzgado Mixto de primera instancia de Amealco, en el cual se demostró la capacitación que cada uno de las personas encargadas de la aplicación tienen, ya que conocen el significado y la forma de llevar a cabo la mediación demostrando que es una instancia adecuada para resolver los conflictos que se presenten.

Para concluir, nos percatamos que, aunque existen diversas instituciones en las cuales se pueden resolver los conflictos familiares, no en todos se aplica de manera correcta ya que se demostró por medio de las entrevistas la falta de capacitación que el personal tiene ya que de las cuatro instituciones entrevistadas solo una aplica de manera correcta la mediación, no obstante tiene cierta escasez en la forma de difusión, con esto se demuestra porque existe mayormente la carga de trabajo ya que las personas tienden a confiar más en esta institución ya que realiza su trabajo de manera más adecuada, y aunque el tiempo de respuesta sea tardado se lograr llegar a una conclusión favorable.

VIII. CONCLUSIONES

El objetivo de esta investigación fue analizar las instancias que tienen la posibilidad de llevar a cabo la mediación en materia familiar, en la cabecera municipal de Amealco de Bonfil, determinado como es su práctica, acceso y desarrollo de este mecanismo.

Para ello fue necesario tomar en cuenta aportaciones de algunos investigadores que se enfocan en el ámbito familiar, para de esa forma poder comprender por qué se llega a la mediación familiar, y porque esta es un método de solución de conflictos llegando a ser una solución extrajudicial, los autores tomados en cuenta fueron, Montoya-Sánchez, Salinas-Arango, Verónica Pérez-Rodríguez, Heriberto Rodríguez-Mateo, Cobas-Cobiella, Fermín Romero Navarro, Sofía Andrea Alarcón García, Francisco-Castellanos, Carlos Salvador-Salazar, Rubinia Tereza, Bertha Galindo-Almehida, Leticia Aduato- Hernández, Martín-González, Gonzalez-Corchuelo, Enrique Pator-Seller, Emilia Iglesias-Ortuño, Ronald Ralf-Rodriguez, Begoña González -Martín, Garcés-Mayorga, Rojas-Cárdenas, Medina Riofrio, Isabel Ximena González -Ramírez, Bastián Cuevas-Campos y José Ovalle Favela, con la ayuda de sus teorías nos facilitó la forma de entender la mediación y sobre todo ver si acorde a lo analizado se llevaba a cabo en la práctica.

Por lo que tomando en cuenta la perspectiva antes mencionada, identificamos que para los investigadores la mediación familiar parte de ser una herramienta que genera mejores escenarios para la problemática que se quiere resolver, tomando en cuenta este mecanismo como un apoyo mediante la técnica de escucha mutua de los miembros que están en discordia, siendo esta una oportunidad para entender los conflictos, por medio del diálogo y resolverlos con ayuda del tercero ajeno al juicio el mediador, el cual se debe de basar en la cultura de respeto para buscar el acuerdo de las partes involucradas.

Mediante ello se pudo generar un concepto de mediación, siendo esta un mecanismo de solución de conflictos voluntario apto para la población, ya que es de autotutela, lo que significa que las partes por medio del diálogo lograr llegar a un acuerdo que beneficie a los involucrados, logrando resolver el conflicto de una

manera eficaz y pronta, se demuestra que a lo largo del tiempo han existido los conflictos y las diferentes formas de resolverlos, resaltando que se maneja el diálogo entre los involucrados para resolverlo, la mediación es un mecanismo que se distingue de los demás ya que este busca el contacto directo de las partes con ayuda de un tercero ajeno al juicio que el mediado este el encargado de velar que las partes cumplan el fin de la mediación que es llegar a un acuerdo y resolver el conflicto, lo que demuestra su eficacia ya que incluso en la constitución se le otorga un significado.

Por esta razón se analizó la parte normativa tomando en cuenta la reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación del pasado 18 de junio de 2008 en el párrafo V del artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (en adelante C.P.E.U.M.), así como también se encontró el Reglamento del Centro de Mediación del Poder Judicial del Estado de Querétaro Arteaga el 20 de junio del 2007, tomando estos ordenamientos como base en la investigación se observó que la inclusión de los MASC es un factor que lleva el propósito de generar una justicia alternativa, mediante sus principios y requisitos que de ellas emanan para llevar cabo el procedimiento de cada uno de los MASC.

De igual importancia se llevó a cabo un análisis de los datos recabados por el INEGI en el Estado de Querétaro y en el Municipio de Amealco de Bonfil, con la finalidad de apegarnos más a la población identificando los núcleos familiares y su situación conyugal, abordando que los porcentajes de población son altos en un 2,368,467 %. Lo que nos lleva a conocer el número de instancias competentes que se encuentran en la cabecera de Amealco de Bonfil.

Para esto fue necesario llevar a cabo una serie de entrevistas, guía de observaciones y por último un diario de campo, desarrollado de acuerdo a la información de cada institución con la intención de poder determinar qué tan competentes son para llevar a cabo los MASC en específico la mediación en materia familiar.

Por medio de las entrevistas realizadas se descubrió la falta de capacitación que existe en el municipio de Amealco ya que los funcionarios

encargados de realizar la mediación familiar la confunden con otro mecanismo ya sea la conciliación, negociación o arbitraje, por lo cual no cumplen la función de la mediación, la cual es conocer a fondo el asunto y llegar a un acuerdo para resolver el conflicto, ya que de no ser así demuestra la carencia que existe para resolver los conflictos a través del diálogo, demostrando también la falta de información que se tiene, al ser un pueblo de raíces indígenas es de bajos recursos y no cuentan con la economía suficiente para trasladarse a un centro de mediación que sea apto para ayudar a resolver el conflicto, ya que la población prefiere acudir al lugar donde se les asegura un resultado con más facilidades.

Durante las entrevistas nos percatamos de que solo en una de las diferentes instituciones que se tiene se realiza de manera adecuada la mediación, aunque el acuerdo tarda en llegar al ser la única institución que resuelve de manera más precisa, teniendo una mayor carga de trabajo siendo el tiempo de respuesta tardado, demostrando así que Amealco de Bonfil, necesita un centro de mediación donde las personas puedan acercarse a resolver de manera pronta sus conflictos.

Con esto nos damos cuenta de que existe escasez de conocimiento y falta de capacitación, en el la Presidencia como primer acercamiento a la población, en el SMDIF (Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia), Juzgado Cívico, Bufete Jurídico de la UAQ y el Juzgado Mixto de Primera Instancia, dando a conocer que no son lo suficientemente aptos para desarrollar el procedimiento de mediación.

Siendo que para el Municipio de Amealco es de suma importancia, ya que la mayoría de conflictos que se presentan tienden a poder solucionar el problema de manera extrajudicial por medio de la comunicación de las partes, siendo esta la principal ventaja a una solución pronta del conflicto, otra de ellas es la disminución de gastos, el tiempo de las partes ante el proceso, disminución de tensión entre las partes evitando desgaste así como también el salvaguardar el bienestar e integridad de los involucrados en el conflicto.

Pero para poder llegar a una mediación de calidad, se necesita que las autoridades competentes de llevar a cabo este proceso, cuenten con las aptitudes

y estudios suficientes, como es una formación profesional superior, una formación específica en la materia para poder ejercer y llevar a cabo los MASC y que tengan una formación continua y actualizada sobre el tema para poder plasmarlo en la práctica, evitando la confusión de los mismos, no dejando a un lado los valores de la institución y la ética como profesional, de la cual nos percatamos que carecen de ella.

IX. BIBLIOGRAFÍA

- UMOV Academy.” ¿Qué es un litigio?”. (Documento web) 2022.
<https://universidadenlinea.umov.mx/2022/02/17/que-es-un-litigio/>
16 de noviembre de 2022
- OVALLE Favela, José, Teoría general del proceso 7° edición, México, Editorial Oxford, 2016, p. 3.
- OVALLE Favela, José, Teoría general del proceso 7° edición, México, Editorial Oxford, 2016, p. 6.
- ídem.
- Universidad Cooperativa de Colombia, (2014). Que son los mecanismos alternativos de solución de conflictos. Bogotá D.C: El autor.
- Gil Echeverry, J. (1999) Nuevo régimen del arbitramento. Bogotá D.C: Cámara de comercio de Bogotá.
- OVALLE Favela, José, Teoría general del proceso 7° edición, México, Editorial Oxford, 2016, p. 22.
- Dentro de la C.P.E.U.M dice a la letra: Las leyes preverán mecanismos alternativos de solución de controversias. En la materia penal regularán su aplicación, asegurará la reparación del daño y establecerán los casos en los que se requerirá supervisión judicial.
- MIGUEL Días, Luis, Anuario mexicano de derecho internacional, México, Versión impresa ISSN1870- 4654, 2009, p 1.
- Ibidem, p. 2.
- OVALLE Favela, José, Teoría general del proceso 7° edición, México, Editorial Oxford, 2016, p.23
- Ibidem, p.22
- Ídem.
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA, Diccionario de la Lengua Española, 23.^a edición (2014), Madrid, 2014, 2 Tomos.

- Poder Judicial Del Estado de Querétaro, v.7 (Documento Web) <https://www.tribunalqro.gob.mx/?v=mediacion/mediacion.php>
- Poder Judicial Del Estado de Querétaro, v.7 (Documento Web) <https://www.tribunalqro.gob.mx/?x=moderni->, fecha de recuperación 13/06/2022
- Panorama sociodemográfico de México 2022, Querétaro, (Documento Web) Panorama sociodemográfico de Querétaro 2020 (inegi.org.mx)
- MONTROYA Sánchez, Miguel A, SALINAS Arango, Natalia A y PUERTA Lopera, Isabel. “Mediación transformativa. La vulnerabilidad como apertura a la transformación de las relaciones familiares”, en Opinión Jurídica, Medellín, 2021, julio-diciembre 2021, pp.297-319
- PEREZ Rodríguez, Verónica y RODRIGUEZ Mateo, Heriberto. “Mediación Familiar y Adolescencia”, en International Journal of Developmental and Educational Psychology, Badajoz España, vol.6, 2014, núm.1, febrero-marzo de 2014, pp. 197-206
- COBAS Cobiella, María Elena. “Mediación familiar. Algunas reflexiones sobre el tema” FAMILY MEDIATION. SOME REFLECTIONS ON THE MATTER, en Revista Boliviana de Derecho. Santa Cruz Bolivia, 2014, núm.7, junio-agosto de 2013, pp. 32-51
- ROMERO Navarro, Fermín. “La mediación familiar. Un ejemplo de aplicación práctica: la comunicación a los hijos de la separación de los padres. El papel del mediador”, revista del ministerio del trabajo y asuntos sociales, pp. 31-54.
- ALARCÓN García, Sofía Andrea. “Análisis de Tecnologías Digitales para Beneficiar el Ejercicio Profesional de los Mediadores Familiares de Chile”, Revista de Derecho Privado, : 0123-4366, e-issn:2346-2442, n.º 39, 2020, 33-60, pp. 33-60
- FRANCO Castellanos, Carlos; SNADOVAL-Salazar, RUBINIA, Teresa. “Mediación Familiar en clave comparada: Argentina y México”, Política,

Globalidad y Ciudadanía, vol. 7, núm. 13, 2021 Universidad Autónoma de Nuevo León, México, pp. 1-24.

- ALMAIDA, BERTHA GALINDO. DEFENSA DE TESIS. Diss. Universidad Politécnica Salesiana Ecuador, 20017.
- HERNÁNDEZ, LETICIA ADAUTO. DEFENSA DE TESIS. Diss. Tecnológico de Monterrey, 2009.
- HERNÁNDEZ, MINERVA SILLER. DEFENSA DE TESIS DOCTORAL. Diss. Universidad Autónoma de Nuevo León, 2016.
- MARTÍN González, Emiliano, DEL ALAMO Gutiérrez, Cristina y GONZALÉZ Corchuelo, Cristina. “Mediación familiar intrajudicial: reflexiones y propuestas desde la práctica”, en Revista de Mediación, Madrid, 2009, marzo 2009, pp. 6-15
- PASTOR Seller, Enrique y IGLESIAS Ortuño, Emilia. “La mediación intrajudicial como método de resolución de conflictos en el seno familiar”, Unilibre cali, España, vol.07, núm. 1, 2011, enero-junio 2011, pp. 72-86
- RALF Becerra, Ronald. “Mediación familiar y violencia doméstica: una discusión de su relevancia a través de una revisión de literatura”, en Revista Republicana, Bogotá, núm.30, 2020, enero-junio 2021, pp. 179-191
- GONZALEZ Martín, Begoña. “La mediación familiar: una intervención para abordar la ruptura de pareja”, Medifam, Madrid, vol. 1, núm. 07, 2001, diciembre 2001, pp. 56-60
- GARCÉS Mayorga, Diego V, ROJAS Cárdenas, Juan A, MEDINA Riofrio, Carlos A. “Sistema experto para la competencia exclusiva de los centros de mediación para resolver trámites de divorcio por mutuo acuerdo cuando existan hijos dependientes o no dependientes”, Revista Conrado, Ecuador, vol. 07, núm.78, 2020, enero-febrero 2021, pp. 283-288
- GONZALEZ Ramírez, Isabel X y CUEVAS Campos, Bastián. “Una política pública para la optimización de la calidad de la mediación familiar en

Latinoamérica”, Bol. Mex. Der. Comp, México, vol.53, núm. 158, 2020, mayo-agosto 2020, pp. 651-684

- COBAS Cobiella, María Elena. “Mediación familiar. Algunas reflexiones sobre el tema” FAMILYMEDIATION. SOME REFLECTIONS ON THE MATTER, en Revista Boliviana de Derecho. SantaCruz Bolivia, 2014, núm.7, junio-agosto de 2013, pp. 32-51
- HERNÁNDEZ Sampieri, Roberto et. al. Metodología de la Investigación, 5ª edición, México, editorial Mc Graw Hill, 2010, p. 364.
- TÜNNERMANN Bernheim, Carlo, "El constructivismo y el aprendizaje de los estudiantes", en Universidades, México, núm. 48, enero-marzo, 2011, pp. 21-32.
- HERNÁNDEZ Sampieri, Roberto et. al. Metodología de la Investigación, 5ª edición, México, editorial Mc Graw Hill, 2010, pp. 79-80.
- Ídem. p. 399.
- ATLAS.ti. “atlas.ti. El conjunto de herramientas del conocimiento”. (Documento web). https://atlasti.com/wp-content/uploads/2014/07/atlas.ti6_brochure_2009_es.pdf 29 de abril de 2021
- OVALLE Favela, José, Teoría general del proceso 7º edición, México, Editorial Oxford, 2016, p.23
- FRANCO Castellanos, Carlos; SNADOVAL-Salazar, RUBINIA, Teresa. “Mediación Familiar en clave comparada: Argentina y México”, Política, Globalidad y Ciudadanía, vol. 7, núm. 13, 2021 Universidad Autónoma de Nuevo León, México, pp. 1-24.