

CONFLICT RESOLUTION STRATEGIES FOR WORKERS AT THE SANTA ROSA MARKET, ECUADORMaría José Calderón-Velásquez¹**E-mail:** ur.mariacalderon@uniandes.edu.ec**ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-9382-7845>Bryan Nicolás Santos-Altamirano¹**E-mail:** bryansa21@uniandes.edu.ec**ORCID:** <https://orcid.org/0009-0005-1221-3446>Jairo Alejandro Tierra-Sela¹**E-mail:** jairots27@uniandes.edu.ec**ORCID:** <https://orcid.org/0009-0005-4626-5201>¹ Universidad Autónoma Regional de Los Andes, Riobamba. Ecuador.**Cita sugerida (APA, séptima edición)**

Calderón-Velásquez, M. J., Santos-Altamirano, B. N., & Tierra-Sela, J. A. (2025). Estrategias de resolución de conflictos familiares destinada a los trabajadores del mercado Santa Rosa, Ecuador. *Revista UGC*, 3(3), 62-67.

Fecha de presentación: 15/05/2025**Fecha de aceptación:** 30/07/2025**Fecha de publicación:** 01/09/2025**RESUMEN**

La presente investigación tuvo como finalidad analizar cómo la violencia intrafamiliar repercute en el bienestar emocional y social de los comerciantes del Mercado Santa Rosa, ubicado en el Cantón Riobamba. El estudio respondió a la necesidad de visibilizar los conflictos familiares presentes en este entorno laboral, donde tanto hombres como mujeres afirmaron haber sido víctimas de situaciones conflictivas dentro del núcleo familiar. Se aplicó una metodología cuantitativa con enfoque descriptivo, utilizando encuestas como herramienta principal de recolección de datos. El estudio se realizó con una muestra significativa de comerciantes, lo que permitió identificar no solo la prevalencia de conflictos familiares, sino también las estrategias empleadas para enfrentarlos, como el diálogo y la mediación familiar. Los resultados demostraron que, aunque la provincia de Chimborazo presenta índices relativamente bajos de violencia intrafamiliar en comparación con las cifras nacionales, en el Mercado Santa Rosa se evidencian conflictos constantes. Una parte considerable de los encuestados manifestó haber recibido atención por parte de las Unidades Judiciales de Violencia de la Mujer e Intrafamiliar, quienes actuaron con eficacia en la mayoría de los casos. Se concluyó que el diálogo es una vía fundamental para la resolución de conflictos y que el bienestar psicosocial se ve afectado directamente por la calidad de las relaciones familiares. Por ello, se recomendó fortalecer las estrategias de prevención de violencia desde políticas públicas que

promuevan la convivencia armónica y el respeto de los derechos humanos en contextos familiares y laborales.

Palabras clave:

Agresiones familiares, conflicto familiar, diálogo, prevención, convivencia, salud emocional.

ABSTRACT

The purpose of this research was to analyze how domestic violence affects the emotional and social well-being of merchants at the Santa Rosa Market, located in the Riobamba Canton. The study addressed the need to shed light on family conflicts present in this work environment, where both men and women reported having been victims of conflictive situations within the family unit. A quantitative methodology with a descriptive approach was applied, using surveys as the main tool for data collection. The study was conducted with a significant sample of merchants, which made it possible to identify not only the prevalence of family conflicts but also the strategies used to cope with them, such as dialogue and family mediation. The results showed that although the province of Chimborazo has relatively low rates of domestic violence compared to national figures, constant conflicts were evident in the Santa Rosa Market. A considerable portion of respondents reported having received assistance from the Judicial Units for Women and Family Violence, which acted effectively in most cases. It was concluded

that dialogue is a key method for resolving conflicts and that psychosocial well-being is directly affected by the quality of family relationships. Therefore, it was recommended to strengthen violence prevention strategies through public policies that promote harmonious coexistence and respect for human rights in both family and workplace settings.

Keywords:

Family aggression, family conflict, dialogue, prevention, coexistence, emotional health.

INTRODUCCIÓN

La violencia intrafamiliar es un problema social que afecta de manera significativa la estabilidad emocional y la convivencia dentro del hogar, manifestándose en diversas formas como agresiones físicas, psicológicas o económicas (Orozco Aguancha et al., 2020; Aretio Romero et al., 2024 Campos, et al., 2025). Este tipo de violencia puede generar un ambiente de tensión constante, deteriorando las relaciones entre los miembros de la familia e impide el desarrollo sano y armonioso (Mas Camacho et al., 2020). Su impacto se extiende más allá del ámbito doméstico, afectando también el desempeño social y laboral de las personas involucradas (Saldaña Ramírez & Gorjón Gómez, 2020; Fernández Alonso et al., 2024).

El bienestar psicosocial se refiere al equilibrio emocional, mental y social de los individuos, y está profundamente vinculado con un entorno familiar saludable, relaciones sociales positivas y una sensación de seguridad personal (Ruiz de Ocenda Armentia, 2024). Cuando las personas gozan de bienestar psicosocial, pueden enfrentar con mayor resiliencia los desafíos cotidianos, mantener vínculos afectivos sanos y participar activamente en la comunidad (Gobbo et al., 2024). La falta de este bienestar, por el contrario, puede conducir a problemas como ansiedad, depresión, aislamiento y bajo rendimiento en diversas áreas de la vida (Mamani-Chanine & Mamani-Benito, 2023).

Las tensiones dentro del núcleo familiar, si no se abordan adecuadamente, pueden afectar negativamente su desempeño comercial, sus relaciones interpersonales y su calidad de vida en general (Greco et al., 2025). En el medio social de los comerciantes del Mercado de Santa Rosa, en el Cantón Riobamba, el bienestar psicosocial cobra especial importancia, ya que su entorno laboral y familiar están estrechamente entrelazados. Por ello, el objetivo de la investigación consiste en implementar estrategias de prevención de la violencia intrafamiliar que promuevan el diálogo, la resolución pacífica de conflictos, como medio esencial para alcanzar y mantener el bienestar psicosocial de esta población.

MATERIALES Y MÉTODOS

La presente investigación se enmarca dentro del enfoque cuantitativo, dado que este permite un análisis sistemático

y objetivo de datos numéricos relacionados con los casos de violencia intrafamiliar en el Mercado Santa Rosa, ubicado en el Cantón Riobamba. Este enfoque metodológico resulta pertinente al posibilitar la operacionalización de variables y la medición precisa de la problemática mediante técnicas estadísticas, lo cual contribuye a identificar patrones, tendencias y correlaciones significativas en los datos recopilados (Cadena-Iñiguez et al., 2017).

El método cuantitativo se sustenta en principios del paradigma positivista, específicamente en la inducción probabilística, que busca generalizar los resultados a partir del análisis de una muestra representativa (Díaz Flores et al., 2013). Este enfoque permite la aplicación de procedimientos estandarizados y técnicas de control que garantizan la fiabilidad y validez interna del estudio (Cadena-Iñiguez et al., 2017).

La presente investigación se desarrolla en el Mercado de Santa Rosa ubicado en las calles Carabobo y Pichincha, cantón de Riobamba, provincia de Chimborazo, lugar donde se comercializan diversos productos, se consideraba desde épocas históricas la cuna de los artesanos, obreros y campesinos. El proyecto se centra en un número de 100 personas que comercializan dentro del Mercado.

Para el cálculo se utilizó la fórmula de población finita, utilizando la muestra no probabilística (F1).

$$n = \frac{N * p * q * Z^2}{e^2 * (N - 1) + p * q * Z^2} \text{ (F1)}$$

Donde n es igual a la muestra que se desea obtener, N es considera el número de personas que hacen parte del estudio, p probabilidad de éxito, q , probabilidad de fracaso, Z valor obtenido de niveles de confianza y e valor de porcentaje de error. Por lo tanto, al aplicarla en el universo de la población del estudio, que equivale a 100 individuos, se encontró un tamaño de la muestra de 79 personas a quienes se aplica la encuesta sobre violencia intrafamiliar.

Técnicas e instrumentos

En la metodología de la investigación, partiendo de la noción de un estudio cuantitativo se utilizarán tres tipos de técnicas de recolección de información como lo son, la encuesta, la revisión documental y la investigación de campo.

La encuesta aplicada fue la siguiente:

1. Marque con una X, el género con el que se sienta identificado (a).

Femenino ()

Masculino ()

No se identifica con ninguno de los anteriores ()

2. Marque con una X el rango de edad en el que se encuentra.

Entre 15 y 30 años ()

Entre 30 y 60 años ()

Más de 60 años ()

3. Marque con una X el último nivel escolar cursado

Primaria incompleta ()

Primaria ()

Secundaria incompleta ()

Secundaria completa ()

Tecnológica ()

Universitaria ()

4. ¿Ha presentado conflictos en el hogar en los últimos meses?

Si () No ()

5. ¿Qué acciones de las mencionadas a continuación utiliza cuando se presenta el conflicto?

- Dialogan y llegan a acuerdos para mejorar la situación.
- Deciden alejarse o dejarse de hablar hasta que estén calmados.
- Discuten fuertemente utilizando palabras o acciones hirientes hasta que a alguno tenga la razón.
- Simplemente se alejan y con el tiempo vuelven a dialogar como si nada hubiera pasado.

6. ¿Alguna vez algún miembro del hogar le agredió física o psicológicamente?

Si () No ()

7. ¿Ha presentado denuncia ante las autoridades cuando se han presentado agresiones?

Si () No ()

8. En caso de presentar la denuncia ¿Se le ha brindado la atención oportuna y eficaz para proteger su integridad física y psicológica?

Si () No ()

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Marco Jurídico Ecuatoriano para la Violencia Intrafamiliar

Constitución de la República del Ecuador: La Constitución es el principal instrumento de legislación y justicia que rige el país, dentro del cual se establecen tanto derechos

como deberes de los ciudadanos y entes gubernamentales (Ecuador. Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

Art. 67 (p.34): Establece las responsabilidades del estado en la protección y conformación del núcleo familiar como uno de los derechos fundamentales del ciudadano, teniendo en cuenta, que este se forma por medio de un vínculo jurídico o por hechos y deberán estar bajo condiciones de igualdad de oportunidades para todos los miembros de la familia (Ecuador. Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

El Código Orgánico Integral Penal (COIP) (Ecuador. Asamblea Nacional, 2014).

En cuanto a los delitos por violencia intrafamiliar, el COIP destina el parágrafo primero y segundo desde el artículo 155 al 159 (p.59-61) a las disposiciones necesarias para prevenir, minimizar y sancionar las acciones realizadas por alguno de los miembros de una familia que afecte la integridad del resto de integrantes.

Los artículos 155 al 159 tratan sobre la violencia intrafamiliar, definiéndola como cualquier agresión física, psicológica o sexual cometida por un integrante del núcleo familiar contra otro. Establecen sanciones específicas según la gravedad del daño, incluyendo penas más severas cuando las víctimas son personas en situación de vulnerabilidad, y tipifican tanto delitos como contravenciones. En conjunto, estos artículos buscan proteger la integridad y dignidad de los miembros de la familia, especialmente de mujeres, niños, personas mayores y personas con discapacidad.

La abogacía en la violencia intrafamiliar

La abogacía es una de las ramas que posibilita la defensa de los individuos acusados o acusadores de algún delito ante los tribunales y la justicia (Cruz, 2013) mencionado por Andrade Maldonado et al. (2020). Dentro de las funciones que se atribuyen a los abogados se refieren la aplicación de la justa ley, defender el derecho a la paz, articulando el ordenamiento jurídico en el contexto social. Es así, que desde los principios éticos y morales que rigen la abogacía se pretende analizar las implicaciones tanto físicas y psicológicas que trae para las víctimas de la violencia intrafamiliar, buscado desde los organismos jurídicos, las alternativas de solución para minimizar y prevenir la violencia intrafamiliar en el cantón Riobamba.

Análisis e interpretación de resultados obtenidos con la aplicación de los métodos y técnicas de investigación.

La encuesta se aplicó a 79 personas que comercializan diversos productos dentro del Mercado Santa Rosa en el Cantón de Riobamba y se encontraron los siguientes resultados:

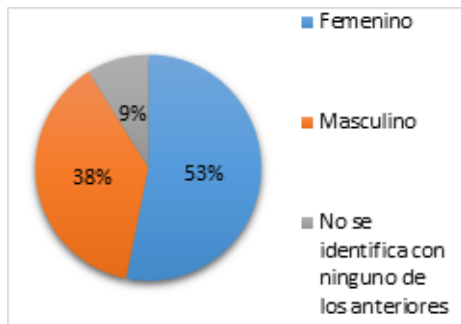


Figura 1. Respuesta a la pregunta 1 de la encuesta.

Se encontró que un 53% de las personas encuestadas en el Mercado de Santa Rosa, se identifican con el género femenino, el 38% con el masculino y un 9% no se identifican con ninguno de los dos géneros mencionados anteriormente (Figura 1), esto se debe al libre desarrollo de la personalidad, la identidad y sexualidad, sin que esto, sea motivo de impedimento para realizar actividades cotidianas.

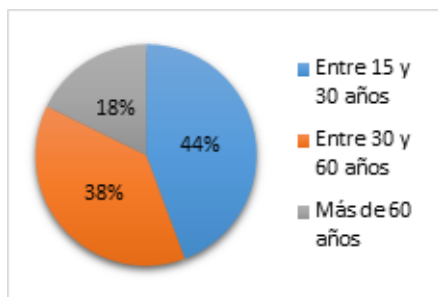


Figura 2. Respuesta a la pregunta 2 de la encuesta.

Los porcentajes de edad, demuestran que el 44% de la población encuestada se encuentra entre los 15 y 30 años de edad, el 38% entre los 30 y 60 años y un 18% tienen más de 60 años. La mayoría de la población que se encuentra laborando en el Mercado de Santa Rosa (Figura 2), se encuentra en una edad transitoria entre la adolescencia y adultez, siendo el Mercado una oportunidad para emprender y mejorar la calidad de vida. En un porcentaje minoritario se identifican las personas de la tercera edad, que han trabajado de forma independiente a lo largo de su vida.

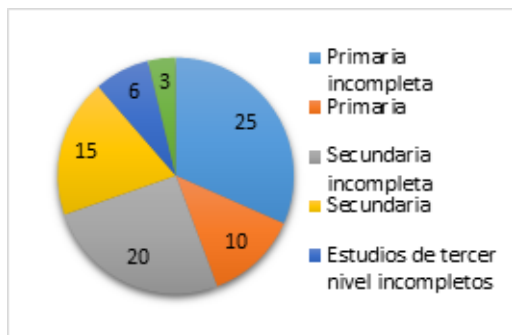


Figura 3. Respuesta a la pregunta 3 de la encuesta.

Los datos encontrados en la encuesta permiten analizar que, un porcentaje mayoritario de la población, se encuentra en un nivel de estudios entre primaria incompleta (Figura 3) y primaria completa, permitiendo demostrar que faltan políticas de inserción al mundo académico en diversos sectores del país, para garantizar que todos tengan el acceso a la educación como derecho constitucional. Por otra parte, se encuentra en un porcentaje minoritario las personas que han alcanzado sus estudios de tercer nivel completos.

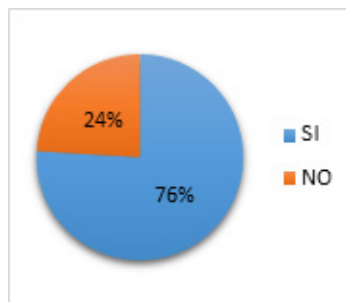


Figura 4. Respuesta a la pregunta 4 de la encuesta.

Se encontró que un 76% de los hogares en los que conviven los encuestados que trabajan en el Mercado de Santa Rosa, han presentado conflictos a nivel familiar que han afectado la sana convivencia entre todos los miembros (Figura 4). Por otra parte, el 24% de las personas aseguran que no han sostenido conflictos en los últimos meses, considerando que 60 personas si presentaron conflictos y 19 no presentaron.

Un porcentaje considerable de los hogares que subsisten del trabajo que realizan los comerciantes en el Mercado de Santa Rosa, tienen conflictos que afectan la dinámica y por ende la sana convivencia de la familia. Se demostró que las personas están expuestas a situaciones que pueden desencadenar en agresiones que tienen un efecto negativo en la familia.

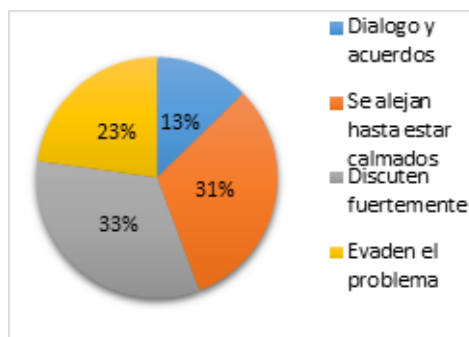


Figura 5. Respuesta a la pregunta 5 de la encuesta.

Teniendo en cuenta los datos obtenidos se puede denotar que un porcentaje mayoritario recurre a las discusiones fuertes y en ocasiones las agresiones cuando se

presentan problemas. A pesar de ello, en el cantón no se registran casos graves de violencia intrafamiliar (Figura 5); además el diálogo y acuerdos son herramientas que ya están ingresando a los hogares para sobrellevar una convivencia sana que aporte positivamente al desarrollo de los sujetos.

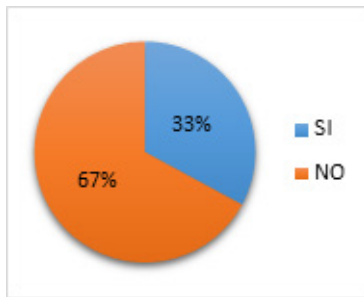


Figura 6. Respuesta a la pregunta 6 de la encuesta.

Los casos presentados por violencia intrafamiliar que han desencadenado en diversos tipos de agresiones representan un porcentaje menor, en comparación de los comerciantes que no han sufrido ninguna agresión en los conflictos que se les ha presentado en la convivencia (Figura 6). Estos datos permiten esclarecer que tanto en la Provincia como el cantón no es muy común alertar de violencia intrafamiliar, por el contrario, se considera tranquilo en relación con otras provincias. Sin embargo, es necesario aplicar estrategias de prevención, evitando la violencia de género por parte de los cónyuges o hacia los hijos, como una alternativa de brindar los valores y principios necesarios para cada sujeto en la dinámica de sociedad.

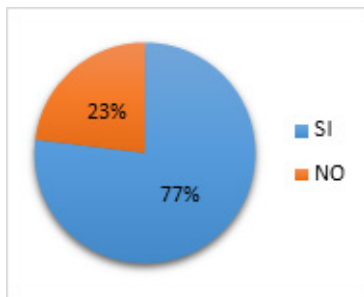


Figura 7. Respuesta a la pregunta 7 de la encuesta.

En los datos recopilados se encontró que un gran porcentaje de las personas que han sido víctimas de agresión tanto física, sexual o psicológica han tenido el valor de denunciar a sus agresores (Figura 7), mientras que las personas restantes no han logrado visualizar la gravedad de una agresión así sea de tipo verbal. Por lo tanto, es necesario que desde las entidades gubernamentales y judiciales encargados de atender los casos de violencia se desarrollen campañas de concientización sobre los tipos de violencia que existen, y su trascendencia en la vida de los sujetos.

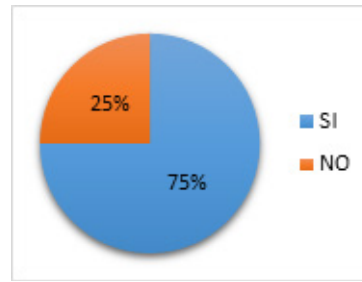


Figura 8. Respuesta a la pregunta 8 de la encuesta.

Teniendo en cuenta las personas que reportaron haber hecho una demanda en contra de sus agresores, se pudo observar que en un porcentaje mayoritario han recibido una atención oportuna por parte de las autoridades competentes (Figura 8); además de llevar a término el proceso judicial en contra de él o los agresores en cuanto a la violencia intrafamiliar; debido a que, existen los mecanismos estipulados para judicializar a las personas que agredan dentro del núcleo familiar a otro, como el COIP y la propia Constitución de la República. Por otra parte, resulta necesario observar las consecuencias que ha traído para las víctimas el desvincular un proceso por faltas de pruebas, optando por cerrar el caso.

Propuesta

De conformidad a los resultados obtenidos y al análisis desarrollado en cada una de las preguntas antes desarrolladas se dispone como propuesta lo siguiente:

1. Que el Mercado de Santa Rosa del cantón Riobamba de la Provincia de Chimborazo seda un espacio para la construcción de un lugar físico en el cual se brinde asesoría jurídica gratuita a aquellos comerciantes que deseen denunciar este tipo de atropellos y requieran de una asistencia legal para que los guíe.
2. Disponer de campañas de concientización contra todo acto de violencia ya sea esta física, sexual o psicológica dentro del mercado, pues no sólo es un género exclusivo o la edad de una persona quien es víctima o victimario, debido a que puede haber casos donde el hijo es el agresor o la madre lo sea, por lo tanto, la campaña debe ser dirigida de forma general.
3. Mediante la ayuda de la asistencia jurídica determinar un departamento de asistencia psicológica para las víctimas y victimarios, pues ambos necesitan enfrentar con la ayuda de profesionales este problema.

CONCLUSIONES

El estudio realizado en el Mercado Santa Rosa, en el Cantón Riobamba, reveló que una parte significativa de los comerciantes ha experimentado conflictos dentro del entorno familiar, afectando tanto a hombres como a mujeres. Aunque estas situaciones no alcanzan niveles críticos según estándares nacionales, forman parte de su realidad cotidiana.

El análisis evidenció que el diálogo se ha consolidado como la principal estrategia para resolver estos conflictos, promoviendo acuerdos que favorecen la convivencia pacífica. Asimismo, muchas víctimas han recurrido a las Unidades Judiciales contra la Violencia de la Mujer e Intrafamiliar, recibiendo atención mayoritariamente efectiva, lo que resalta el valor del acceso a servicios judiciales especializados.

Se concluye que una intervención oportuna es clave para prevenir futuras situaciones de violencia y que el Estado debe reforzar su papel en la creación de políticas públicas orientadas a la prevención, priorizando el respeto de los derechos humanos y el fortalecimiento de la armonía familiar, especialmente en la protección de los grupos más vulnerables.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andrade-Maldonado, M. A., Maldonado-Cabrera, M. D., & Quinteros-González, F. R. M. (2020). Abogacía y ética profesional, un decálogo para la enseñanza superior en Ecuador. *Revista Científica FIPCAEC*, 5(4), 190-211. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i4.303>
- Aretio Romero, M. A., Repiso Gento, I., & Valpuesta Martín, Y. (2024). Contextos de especial vulnerabilidad para la violencia de género. Interseccionalidad: adaptando la respuesta a la diversidad de contextos y situaciones. *Atencion Primaria*, 56(11). <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656723002676>
- Cadena-Iñiguez, P., Rendón-Medel, R., Aguilar-Ávila, J., Salinas-Cruz, E., Cruz-Morales, F. d. R. d. I., & Sangerman-Jarquín, D. M. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista mexicana de ciencias agrícolas*, 8(7), 1603-1617. <https://www.scielo.org.mx/pdf/remexca/v8n7/2007-0934-remexca-8-07-1603.pdf>
- Campos-Gómez, A. A. del C., Peralta-Jiménez, Y., & Romero-Aguirre, G. de los Á. (Coord.). (2025). *Retos actuales de la salud mental y trascendencia social*. Sophia Editions.
- Díaz Flores, M., Escalona Franco, M., Castro Ricalde, D., León Garduño, A., & Ramírez Apáez, M. (2013). Metodología de la investigación. Editorial Trillas, SA de CV.
- Ecuador. Asamblea Nacional Constituyente. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Registro Oficial 449. https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Ecuador. Asamblea Nacional. (2014). Código Orgánico Integral Penal. Registro Oficial No. 180. <https://biblioteca.defensoria.gob.ec/bitstream/37000/3427/1/C%-c3%b3digo%20Org%a1nico%20Integral%20Penal.pdf>
- Fernández Alonso, M. d. C., Polo Usaola, C., & Casas Rodríguez, P. (2024). Impacto de la atención a las víctimas de violencia de género en los y las profesionales de la salud. *Atencion Primaria*, 56(11). <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656723002895>
- Gobbo, M. E., Medrano, L. A., Scribano Parada, M. P., & González Palau, F. (2024). Impacto de una intervención breve y online de mindfulness para mejorar el rendimiento cognitivo y bienestar emocional en adultos. *Neurología Argentina*, 16(1), 22-30. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1853002824000028>
- Greco, A. M., Hernández-Hidalgo, P., Balcells, M., Linde-García, A., & Montiel, I. (2025). Efectos de una intervención integral en escuelas de primaria para proteger a la infancia frente a la violencia: un estudio cuasi-experimental. *Revista de Psicodidáctica*, 30(1). <https://doi.org/10.1016/j.psicod.2024.500155>
- Mamani-Chanine, A. V., & Mamani-Benito, O. (2023). Autorregulación emocional y deseabilidad social como predictores de la dependencia emocional en mujeres denunciadas de violencia familiar. *Revista Colombiana de Psiquiatría*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0034745023000318>
- Mas Camacho, M. R., Acebo Del Valle, G. M., Gaibor González, M. I., Chávez Chacán, P. J., Núñez Aguiar, F. D. R., González Nájera, L. M., Guarnizo Delgado, J. B., & Gruezo González, C. A. (2020). Domestic Violence and its Repercussions in Children in the Province of Bolivar, Ecuador. *Violencia intrafamiliar y su repercusión en menores de la provincia de Bolívar, Ecuador. Revista Colombiana de Psiquiatría*, 49(1), 23-28. <https://doi.org/10.1016/j.rcp.2018.04.006>
- Orozco Aguancha, K., Jiménez Ruiz, L. K., & Cudris-Torres, L. (2020). Mujeres víctimas de violencia intrafamiliar en el norte de Colombia. *Revista De Ciencias Sociales*, 26(2), 56-68. <https://doi.org/10.31876/rcs.v26i2.32422>
- Ruiz de Ocenda Armentia, M. I. (2024). Efectividad a los 12 meses de un programa de bienestar emocional basado en atención plena (mindfulness) en una localidad rural. *Atención Primaria*, 56(5). <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656724000477>
- Saldaña Ramírez, H. S., & Gorjón Gómez, G. d. J. (2020). Causas y consecuencias de la violencia familiar: caso Nuevo León. *Justicia*, 25(38), 189-214. <https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/justicia/article/view/4002>