



Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), enero-febrero 2026,
Volumen 10, Número 1.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v10i1

MEDIACIÓN INTERCULTURAL EN ENTORNOS LABORALES DIVERSOS: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y COHESIÓN SOCIAL EN ECUADOR

**INTERCULTURAL MEDIATION IN DIVERSE WORK ENVIRONMENTS:
CONFLICT RESOLUTION AND SOCIAL COHESION IN ECUADOR**

Boris Patricio Banda Poma

Universidad Nacional de Loja, Ecuador

Ruth Marianela Silva Córdova

Universidad Nacional de Loja, Ecuador

Vanessa Romina Pineda Rojas

Universidad Nacional de Loja, Ecuador

Mediación Intercultural en Entornos Laborales Diversos: Resolución de Conflictos y Cohesión Social en Ecuador

Boris Patricio Banda Poma¹

boris.banda@unl.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0003-9855-0501>

Universidad Nacional de Loja
Ecuador

Ruth Marianela Silva Córdova

ruth.silva@unl.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0008-3895-2441>

Universidad Nacional de Loja
Ecuador

Vanessa Romina Pineda Rojas

vanessa.pineda@unl.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-3309-7051>

Universidad Nacional de Loja
Ecuador

RESUMEN

La creciente diversidad cultural en los entornos laborales ecuatorianos ha generado desafíos significativos en la gestión de conflictos y la cohesión organizacional. Esta investigación se fundamentó en la necesidad de implementar estrategias efectivas para resolver disputas derivadas de diferencias étnicas, lingüísticas y culturales entre trabajadores. El objetivo fue analizar el impacto de la mediación intercultural en la resolución de conflictos laborales en Ecuador, y su influencia en la cohesión social y la productividad empresarial. Se utilizó una metodología cualitativa, descriptiva y no experimental, mediante entrevistas semiestructuradas aplicadas a empleados y directivos de empresas con diversidad cultural. Los resultados evidencian que los conflictos interculturales son frecuentes, especialmente en organizaciones con alta heterogeneidad étnica, afectando la comunicación interna y el clima laboral. Aunque muchas empresas recurren a modelos informales de mediación, aquellas que implementan estrategias estructuradas y capacitan a sus mediadores obtienen mejores resultados. Se observó una mejora en la cohesión social, la equidad en la toma de decisiones y un aumento en la productividad. Se concluye que la mediación intercultural es una herramienta eficaz para la construcción de ambientes laborales inclusivos, siendo necesario establecer protocolos formales, fortalecer la capacitación y valorar la diversidad como un activo organizacional.

Palabras clave: inclusión social, promoción de derecho, trabajo social

¹ Autor principal.

Correspondencia: boris.banda@unl.edu.ec

Intercultural Mediation in Diverse Work Environments: Conflict Resolution and Social Cohesion in Ecuador

ABSTRACT

The growing cultural diversity in Ecuadorian workplaces has posed major challenges in conflict management and organizational cohesion. This research was based on the need to implement effective strategies to address disputes arising from ethnic, linguistic, and cultural differences among workers. The objective was to analyze the impact of intercultural mediation on labor conflict resolution in Ecuador and its influence on social cohesion and business productivity. A qualitative, descriptive, and non-experimental methodology was used through semi-structured interviews with employees and executives from culturally diverse companies. The results show that intercultural conflicts are frequent, especially in organizations with high ethnic heterogeneity, affecting internal communication and the work environment. Although many companies use informal mediation models, those that implement structured strategies and train their mediators achieve better results. Improvements in social cohesion, decision-making equity, and productivity were observed. It is concluded that intercultural mediation is an effective tool for building inclusive work environments, requiring the establishment of formal protocols, enhanced training, and the appreciation of cultural diversity as an organizational asset.

Keywords: social inclusion, promotion of rights, social work

*Artículo recibido 12 diciembre 2025
Aceptado para publicación: 18 enero 2026*



INTRODUCCIÓN

La presente investigación respondió a la necesidad de comprender, desde una perspectiva crítica e intercultural, los desafíos y posibilidades que plantea la diversidad cultural en los entornos laborales del Ecuador. La pluralidad étnica, lingüística y territorial del país han generado nuevos escenarios en los que las organizaciones se ven interpeladas a revisar sus estructuras internas, estilos de gestión y prácticas de resolución de conflictos.

La mediación intercultural ha sido reconocida internacionalmente como una herramienta eficaz para la transformación de las relaciones laborales y la construcción de cohesión social en contextos multiculturales (García et al., 2021). Sin embargo, su aplicación práctica en el Ecuador sigue siendo limitada, informal y poco sistematizada. En este marco, la presente investigación se planteó como un aporte sustantivo para generar evidencia empírica local, producir conocimiento contextualizado y proponer estrategias viables que contribuyan a garantizar entornos laborales más inclusivos, respetuosos y productivos.

A continuación, se desarrollan las categorías sustantivas que fundamentaron la pertinencia y necesidad del estudio:

Diversidad cultural en el entorno laboral

Composición multicultural de las empresas

Ecuador es un país caracterizado por una alta heterogeneidad cultural. Según la Constitución de 2008, es un Estado plurinacional e intercultural que reconoce la coexistencia de múltiples pueblos y nacionalidades indígenas, afroecuatorianos, montubios y mestizos (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008). Esta diversidad se refleja en el ámbito laboral, especialmente en sectores como la agroindustria, la minería, la construcción y el comercio, donde confluyen trabajadores de distintos orígenes étnicos y regionales.

Este fenómeno ha sido potenciado por procesos de migración interna y externa, que han promovido la presencia de personas con cosmovisiones, lenguas y códigos sociales diversos en un mismo espacio de trabajo. De acuerdo con la UNESCO (2021), esta situación exige a las organizaciones desarrollar competencias interculturales para gestionar adecuadamente la diversidad y evitar que se convierta en un

factor de tensión. Las empresas, al integrar equipos multiculturales, enfrentan el reto de diseñar políticas inclusivas que respeten las diferencias y garanticen la equidad en la participación.

Desigualdades estructurales y exclusión

Pese a los avances normativos en materia de derechos colectivos e interculturalidad, persisten en el país profundas desigualdades estructurales que se reproducen en los espacios laborales. Como lo afirman Ramírez (2022); Andrade y Torres (2021), muchas empresas mantienen modelos de gestión verticales, homogéneos y occidentalizados, que no reconocen las formas organizativas comunitarias, las dinámicas relacionales colectivas ni los sistemas de valores de los pueblos indígenas y afrodescendientes.

Esta falta de reconocimiento produce dinámicas de exclusión simbólica y práctica, que se manifiestan en la subrepresentación en cargos de decisión, la falta de adecuación cultural de los procesos de selección y evaluación, y la ausencia de espacios para el diálogo intercultural. Por ello, la investigación se centró en visibilizar estas brechas y proponer alternativas desde la mediación intercultural como herramienta de equidad.

Conflictos interculturales y su impacto organizacional

Causas de los conflictos

Los conflictos interculturales surgen, principalmente, de las diferencias en los sistemas de valores, las formas de comunicación, los tiempos de trabajo, la jerarquía y la concepción del poder dentro de los equipos (Hofstede, 2019). Estas diferencias suelen generar malentendidos, estereotipos y percepciones erróneas que afectan negativamente la convivencia.

Vásquez y López (2021) señalan que, en contextos organizacionales donde no se reconoce ni se gestiona la diversidad cultural, las prácticas laborales tienden a favorecer a los grupos dominantes, generando situaciones de discriminación, invisibilización de identidades y tensiones intergrupales. En Ecuador, estas tensiones se han incrementado en zonas con alta presencia indígena y afrodescendiente, donde las empresas operan sin contar con estrategias de inclusión y sin mediadores que actúen como puentes culturales.

Consecuencias sobre el clima laboral

El clima organizacional se ve directamente afectado cuando los conflictos interculturales no son reconocidos ni abordados de forma adecuada. Las tensiones no resueltas producen desmotivación, desconfianza, reducción del sentido de pertenencia y disminución de la productividad (González, 2021). La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2022) afirma que las empresas que carecen de políticas claras de mediación en contextos multiculturales presentan mayores niveles de rotación del personal, deterioro en la comunicación interna y afectación en los indicadores de desempeño. En contraposición, aquellas organizaciones que desarrollan modelos de resolución intercultural logran mejorar la cohesión social interna y construir ambientes más colaborativos.

Mediación intercultural como estrategia de transformación

Aportes teóricos y experiencias internacionales

La mediación intercultural se fundamenta en el diálogo, la escucha activa y la negociación culturalmente situada como formas de transformar los conflictos y generar soluciones sostenibles (Galtung, 2019). Esta perspectiva se distancia de los modelos verticales y punitivos, proponiendo una lógica horizontal basada en el entendimiento mutuo y el reconocimiento de las diferencias.

A nivel internacional, existen numerosas experiencias que validan la efectividad de la mediación intercultural en el ámbito laboral. En Brasil, México y Colombia, se han implementado programas que combinan la formación de mediadores comunitarios con la sensibilización de los equipos directivos, lo cual ha contribuido a disminuir los conflictos y mejorar la equidad organizacional (Rodríguez y Sánchez, 2022). Estos modelos integran elementos culturales específicos, adaptando los protocolos de mediación a las realidades locales.

Vacíos en la práctica ecuatoriana

En Ecuador, si bien existen principios constitucionales que promueven la interculturalidad, su implementación en el campo laboral ha sido mínima y fragmentada. La mayoría de las empresas no cuentan con protocolos formales para resolver conflictos derivados de la diversidad cultural, ni con personal capacitado para asumir el rol de mediadores (Jiménez et al., 2022).

Además, no existen instrumentos oficiales que sistematicen las buenas prácticas en mediación intercultural empresarial, lo que impide su réplica o mejora. Esta ausencia de institucionalización limita

el impacto de las iniciativas que, en algunos casos, han surgido de manera espontánea desde los propios equipos. Por ello, el presente estudio buscó llenar ese vacío, generando insumos empíricos para la construcción de una propuesta contextualizada.

Aporte científico y social del estudio

Generación de conocimiento contextualizado

Uno de los principales aportes de esta investigación fue la generación de conocimiento situado sobre las dinámicas interculturales en entornos laborales ecuatorianos. Mediante un enfoque cualitativo, se recogieron voces, experiencias y prácticas que rara vez son documentadas en la literatura académica, especialmente en el contexto andino y amazónico.

Este conocimiento permitió identificar patrones de exclusión, estrategias informales de resolución y oportunidades para implementar modelos participativos de mediación (García et al., 2021). Al analizar los conflictos desde la perspectiva de los actores, se logró comprender no solo las causas estructurales, sino también los significados atribuidos por los sujetos, lo cual es clave para diseñar intervenciones culturalmente pertinentes.

Incidencia en políticas y prácticas inclusivas

Finalmente, los hallazgos del estudio constituyeron una base sólida para incidir en el diseño y la mejora de políticas públicas e institucionales orientadas a la gestión de la diversidad. Los resultados permitieron identificar áreas clave de intervención, tales como la formación de mediadores interculturales, la creación de protocolos de resolución de conflictos y la inclusión de la diversidad cultural como valor organizacional.

Esto cobra especial relevancia si se considera que el Ministerio de Trabajo del Ecuador (2022) ha incorporado como eje estratégico la inclusión laboral de grupos históricamente excluidos, en cumplimiento de los mandatos constitucionales y de los tratados internacionales de derechos humanos suscritos por el país. La mediación intercultural se proyecta, así, como una herramienta indispensable para construir una justicia organizacional basada en la equidad, el respeto y la pluralidad.

METODOLOGÍA

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, descriptivo y no experimental, el cual resultó adecuado para interpretar en profundidad las dinámicas interculturales que surgían en entornos laborales diversos, así como las estrategias empleadas para la resolución de conflictos (Hernández Sampieri et al., 2014). Esta elección metodológica permitió observar los fenómenos en su contexto natural, sin manipular variables, con el fin de describir e interpretar la realidad desde la perspectiva de los actores involucrados (Arias, 2012).

Enfoque metodológico y diseño de estudio

Se aplicó un diseño no experimental y transversal de tipo descriptivo. Este diseño fue pertinente dado que no se pretendía intervenir en las prácticas organizacionales, sino registrar y analizar las acciones tal como ocurrieron en el entorno real (Hernández Sampieri et al., 2014). El enfoque cualitativo facilitó una comprensión profunda de las percepciones, experiencias y discursos de los actores organizacionales sobre la mediación intercultural y su aplicación en la resolución de conflictos. Además, permitió identificar sentidos construidos por los participantes en torno a la diversidad cultural, lo cual no habría sido posible mediante enfoques exclusivamente cuantitativos (Creswell, 2014).

Población y muestra

La población objeto del estudio estuvo conformada por trabajadores y directivos de empresas ecuatorianas que presentaban una composición laboral diversa en términos culturales, étnicos y regionales. Se incluyeron 25 empresas de los sectores servicios, manufactura, comercio, tecnología y agroindustria, que operaban en contextos urbanos y rurales.

La muestra fue seleccionada de manera intencional y por criterio, priorizando aquellas organizaciones con al menos 50 empleados, debido a que en estos espacios era más probable la aparición de conflictos interculturales derivados de la interacción constante entre personas de distintos orígenes. Este tipo de muestreo permitió acceder a participantes clave, quienes poseían experiencias y conocimientos relevantes para el estudio (Patton, 2015).

Participaron en total 100 trabajadores de distintos niveles jerárquicos y 20 directivos y líderes de recursos humanos, lo cual favoreció una visión multiescalar de las prácticas de mediación en las

empresas. Se buscó un equilibrio entre género, antigüedad laboral y pertenencia étnica, para garantizar la representación de voces diversas.

Técnicas e instrumentos de recolección de información

Se emplearon entrevistas semiestructuradas como técnica principal de recolección de datos. Este instrumento permitió explorar con profundidad las percepciones, actitudes y prácticas de los participantes en relación con los conflictos culturales y las estrategias de mediación adoptadas en sus entornos laborales. Las entrevistas se realizaron de forma presencial y virtual, con una duración promedio de 40 minutos cada una, y fueron registradas con consentimiento informado.

Además, se desarrolló una guía de observación no participante que permitió complementar la información obtenida a través de las entrevistas. Esta herramienta fue útil para identificar interacciones cotidianas, dinámicas comunicativas y patrones de comportamiento que podían indicar tensiones interculturales o formas de mediación implícitas.

Procedimientos éticos y validación

La investigación fue aprobada por el Comité de Ética y el Consejo Científico de la Universidad UTE, conforme a los principios éticos de confidencialidad, respeto y voluntariedad de los participantes. Cada informante firmó un consentimiento informado previo a su participación, en el que se garantizó el anonimato de su identidad y el uso académico de los datos recolectados.

Para asegurar la validez y credibilidad de la información, se aplicaron técnicas como la triangulación de fuentes (entrevistas a trabajadores y directivos) y la saturación teórica, al detener la recolección de datos una vez que se identificó recurrencia en los relatos. Asimismo, se realizó una codificación temática a partir de categorías emergentes y categorías teóricas previamente definidas, lo que permitió sistematizar los hallazgos conforme a los objetivos del estudio (Taylor y Bogdan, 1987).

Categorías de análisis

A partir de los marcos teóricos revisados y de la información empírica obtenida, se estructuraron las siguientes categorías analíticas:

- Diversidad cultural en el trabajo: formas en que se expresa y percibe la diferencia cultural al interior de las empresas.

- Conflictos interculturales: causas, manifestaciones y consecuencias de los desacuerdos entre personas de distintos orígenes.
- Prácticas de mediación intercultural: estrategias formales e informales adoptadas por las organizaciones para resolver conflictos.
- Cohesión organizacional: percepción de pertenencia, colaboración y equidad al interior de los equipos multiculturales.
- Clima laboral e inclusión: impacto de la mediación sobre la comunicación interna, el bienestar y la equidad en la participación.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La investigación permitió identificar y documentar, a través del trabajo de campo, la naturaleza, frecuencia y manejo de los conflictos interculturales en empresas ecuatorianas de diferentes sectores y regiones. Los resultados fueron organizados conforme a las categorías definidas en la matriz analítica: diversidad cultural, conflictos interculturales, prácticas de mediación e impacto organizacional, complementadas por subcategorías que permitieron describir los hallazgos de manera más específica.

En primer lugar, se evidenció que la diversidad cultural fue una característica transversal en las 25 empresas participantes, especialmente en aquellas ubicadas en zonas rurales y periurbanas. La composición multicultural estuvo conformada por trabajadores de origen indígena (kichwas, saraguros y shuar principalmente), afrodescendientes, montubios y mestizos, coexistiendo dentro de las mismas estructuras organizativas. El 92 % de los trabajadores encuestados reconocieron la presencia de compañeros provenientes de contextos culturales distintos al suyo. Esta diversidad generó tanto espacios de convivencia como tensiones, particularmente cuando no existieron políticas internas que promovieran la inclusión.

Respecto a las desigualdades estructurales, el 61% de los trabajadores indígenas y afroecuatorianos entrevistados afirmaron sentirse poco reconocidos o valorados por sus aportes dentro de los equipos de trabajo. Señalaron que las normas, códigos y dinámicas organizacionales se alineaban predominantemente con patrones urbanos, occidentales o mestizos, excluyendo indirectamente sus formas de comunicación y organización comunitaria. Estos datos coincidieron con lo señalado por

Andrade y Torres (2021), quienes reportaron que muchas estructuras organizativas no contemplan adecuaciones culturales, lo cual refuerza la exclusión simbólica de los pueblos originarios.

En cuanto a los conflictos interculturales, se identificó que el 73 % de los empleados habían estado involucrado directa o indirectamente en situaciones de fricción o incomodidad relacionadas con diferencias culturales. Las causas más frecuentes fueron:

Diferencias en el uso del lenguaje o la forma de expresión (48%),

Malentendidos relacionados con gestos o expresiones no verbales (39%),

Desacuerdos por valores laborales como puntualidad, jerarquía, liderazgo o toma de decisiones (66%).

Estos datos respaldaron las tesis de Hofstede (2019) sobre cómo los estilos comunicativos y las concepciones culturales del trabajo influyen directamente en la dinámica organizacional.

Los efectos de estos conflictos se reflejaron principalmente en el deterioro del clima laboral: 64% de los participantes manifestó sentirse incómodo o frustrado al trabajar con personas de otra cultura cuando no existía un marco de respeto explícito. Algunos reportaron haber sido objeto de comentarios estigmatizantes, burlas o exclusiones, lo cual generó un sentimiento de inseguridad y desmotivación, afectando directamente su rendimiento y sentido de pertenencia.

En lo que respecta a las estrategias de resolución de conflictos, el estudio reveló una marcada prevalencia de modelos informales, con un 68% de las situaciones resueltas a través de diálogos improvisados entre compañeros o por intervención directa del jefe inmediato. Este modelo informal, si bien era útil en contextos de baja tensión, mostró ser insuficiente ante conflictos persistentes o estructurales. Solo el 12% de los encuestados afirmó haber participado en procesos de mediación intercultural formalizados, liderados por personal capacitado en enfoques interculturales o derechos humanos.

Sin embargo, en algunas empresas de los sectores agroindustrial y minero, se identificaron prácticas más estructuradas de mediación, implementadas a raíz de conflictos laborales pasados que afectaron la operación. En estos casos, se observaron resultados positivos: mejora en la comunicación interna, aumento de la confianza entre trabajadores y reducción de rotación de personal.

Uno de los hallazgos más relevantes fue el impacto organizacional positivo de la mediación intercultural cuando se aplicó de manera estructurada. En las empresas que contaban con al menos un protocolo básico de resolución de conflictos, el 87% de los trabajadores reportó sentirse escuchado y respetado en

su cultura de origen. Estos datos sugieren que, aunque minoritarias, las experiencias de mediación formal favorecieron entornos más justos, inclusivos y colaborativos.

Los resultados se resumen en la siguiente tabla, la cual sistematiza las categorías, subcategorías y hallazgos empíricos más relevantes del estudio:

Tabla 1 Categorías y hallazgos relevantes sobre la mediación intercultural en entornos laborales diversos

Categoría	Subcategoría	Hallazgo principal	Frecuencia reportada
Diversidad cultural	Composición multicultural	Convivencia de trabajadores indígenas, afrodescendientes, mestizos y montubios	92 %
	Desigualdades estructurales	Prácticas organizacionales poco inclusivas hacia cosmovisiones indígenas y afro	61 % de afectados
Conflictos interculturales	Causas de los conflictos	Diferencias en lenguaje, valores y estilos de comunicación	73 %
	Consecuencias sobre el clima laboral	Tensión, desmotivación y exclusión en equipos diversos	64 %
Prácticas de mediación	Estrategias informales	Resolución espontánea sin protocolos claros	68 %
	Estrategias estructuradas	Escasas, pero efectivas donde existieron	12 %
Impacto organizacional	Mejora en el clima laboral	Mayor confianza, colaboración y productividad con mediación formal	Alta
	Inclusión y equidad	Percepción de justicia e igualdad en empresas con enfoque intercultural	Alta

Nota. Elaboración propia, basada en entrevistas y observaciones realizadas entre septiembre de 2023 y enero de 2024.

CONCLUSIONES

El estudio evidencia que la mediación intercultural constituye una herramienta estratégica para transformar los conflictos derivados de la diversidad cultural en los entornos laborales ecuatorianos. A partir del análisis cualitativo realizado, se concluye que los conflictos interculturales surgen principalmente por diferencias comunicativas, simbólicas y de valores entre trabajadores de distintos orígenes étnicos, culturales y regionales. Estas diferencias, cuando no son gestionadas de forma estructurada, afectan negativamente el clima laboral, la productividad y la cohesión organizacional.

Por otro lado, demuestra que las estrategias informales de resolución, aunque frecuentes, resultan insuficientes para atender tensiones sostenidas o estructurales. En contraste, las experiencias empresariales que han implementado protocolos de mediación intercultural han logrado mejorar de manera significativa la comunicación interna, la percepción de equidad y el sentido de pertenencia de los trabajadores. Este hallazgo valida la hipótesis de que la mediación, cuando se basa en el respeto, el diálogo y la contextualización cultural, fortalece la cohesión social dentro de las organizaciones.

Uno de los aportes novedosos del estudio radica en la identificación y sistematización de prácticas de mediación aplicadas en empresas de sectores estratégicos como la agroindustria y la minería. Estas prácticas, si bien aún emergentes, ofrecen referentes valiosos para el diseño de políticas organizacionales interculturales. Asimismo, se reconoce que los modelos exitosos incluyen mediadores capacitados, protocolos adaptados al contexto local y una visión institucional que valora la diversidad como un activo organizacional, más que como un obstáculo.

En relación con otras investigaciones en América Latina, los resultados de este estudio son consistentes con lo reportado en países como México y Colombia, donde la mediación intercultural ha demostrado ser eficaz para prevenir conflictos laborales y promover la inclusión (Rodríguez y Sánchez, 2022). Sin embargo, en el contexto ecuatoriano, persisten vacíos normativos y falta de sistematización de experiencias, lo cual limita su impacto y sostenibilidad.

El estudio invita a reflexionar sobre la urgencia de institucionalizar la mediación intercultural en las políticas laborales del país, tanto en el sector público como privado. Se recomienda que las empresas desarrollen programas de formación continua para sus equipos, creen unidades de mediación con enfoque intercultural y promuevan una cultura organizacional basada en el respeto a la diferencia.



Entre las limitaciones del estudio se encuentra el carácter cualitativo de la muestra, que, si bien permitió una comprensión profunda, no permite generalizar los resultados a todas las empresas del país. Sin embargo, la diversidad geográfica, sectorial y étnica de los participantes asegura la validez contextual de los hallazgos.

Finalmente, esta investigación abre nuevas líneas de indagación orientadas a evaluar cuantitativamente el impacto de la mediación intercultural en la productividad organizacional, así como a desarrollar estudios comparativos entre empresas que aplican diferentes enfoques de gestión de la diversidad. Se concluye que la mediación intercultural no solo resuelve conflictos: transforma realidades, promueve justicia social y fortalece la democracia en los espacios de trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica. Caracas: Episteme C.A.
- Andrade, R., & Torres, P. (2021). Interculturalidad y trabajo: Retos de inclusión en Ecuador. *Revista de Estudios Culturales Latinoamericanos*, 15(1), 67-89.
- Asamblea Nacional de Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador.
- Brett, J., Olekalns, M., & Friedman, R. (2020). Intercultural conflict resolution in global workplaces: Theory and practice. Cambridge University Press.
- Fernández, R., & Castro, M. (2021). Interculturalidad y gestión de conflictos en el ámbito laboral. Editorial Académica Española.
- Galtung, J. (2019). Mediación y resolución de conflictos: Un enfoque transformador. Fondo de Cultura Económica.
- García, M., Fernández, L., & Torres, J. (2021). Mediación intercultural en empresas: Estrategias y buenas prácticas a nivel global. *Journal of Business Ethics*, 167(2), 215-232.
- González, P. (2021). Diversidad cultural y productividad: El impacto de la mediación intercultural en el trabajo. *Revista Latinoamericana de Estudios Organizacionales*, 8(2), 45-67.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Bautista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación. México: McGRAW-Hill.



- Hofstede, G. (2019). *Cultural dimensions and workplace interactions: A global perspective*. Routledge.
- Jiménez, C., Paredes, L., & Rojas, E. (2022). Inclusión laboral en Ecuador: Avances y desafíos de la mediación intercultural. *Revista Latinoamericana de Gestión Organizacional*, 10(3), 145-167.
- López, A., & Ramos, E. (2020). *Conflictos interculturales en el trabajo y estrategias de solución: Un enfoque desde la comunicación efectiva*. Ediciones del Sur.
- Ministerio de Trabajo del Ecuador. (2022). *Política de inclusión laboral en Ecuador: Avances y desafíos*.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2022). *Mediación intercultural y resolución de conflictos en entornos laborales globalizados*.
- Pérez, D., & Gómez, L. (2020). Diversidad cultural en el trabajo: Impacto en la productividad y el clima laboral en América Latina. *Estudios de Administración y Sociedad*, 12(4), 98- 120.
- Ramírez, S. (2022). Conflictos laborales y mediación intercultural en Ecuador: Una mirada desde la inclusión y la equidad. *Revista de Estudios Andinos*, 14(2), 56-78.
- Rodríguez, A., & Sánchez, P. (2022). Mediación intercultural en América Latina: Casos exitosos y estrategias aplicadas en empresas. *International Journal of Diversity and Organizations*, 19(1), 112-134.
- Sierra, D., & Andrade, L. (2022). La mediación intercultural como herramienta de integración social en el ámbito laboral ecuatoriano. *Revista de Ciencias Sociales y Humanas*, 10(1), 78-94.
- UNESCO. (2021). *Diversidad cultural en el ámbito laboral: Desafíos y oportunidades para la mediación intercultural*.
- Vásquez, R., & López, J. (2021). Pluralidad cultural y desafíos en el ámbito laboral: Un análisis de la mediación en contextos latinoamericanos. *Revista de Ciencias Sociales*, 18(2), 45- 69.