



**UTPL**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**

*La Universidad Católica de Loja*

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, EDUCACIÓN Y  
HUMANIDADES**

**CARRERA DE DERECHO**

La mediación como cultura de paz y sus posibles soluciones  
en situaciones jurídicas controvertidas

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de:

**ABOGADO**

**Autor:** Guamán Yanes, Javier Alexander

**Director:** Soto Calderón, Hernán Marcelo

LOJA

2022



*Esta versión digital, ha sido acreditada bajo la licencia Creative Commons 4.0, CC BY-NY-SA: Reconocimiento-No comercial-Compartir igual; la cual permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra, mientras se reconozca la autoría original, no se utilice con fines comerciales y se permiten obras derivadas, siempre que mantenga la misma licencia al ser divulgada. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>*

2022

## **Aprobación del director del trabajo de titulación**

Loja, 17 de febrero de 2022

Magíster

Andrea Catalina Aguirre Bermeo

**Coordinadora de la Titulación de Derecho**

Ciudad. -

De mi consideración:

Me permito comunicar que, en calidad de director del presente Trabajo de Titulación denominado: La mediación como cultura de paz y sus posibles soluciones en situaciones jurídicas controvertidas realizado por Javier Alexander Guamán Yanes, ha sido orientado y revisado durante su ejecución, así mismo ha sido verificado a través de la herramienta de similitud académica institucional, y cuenta con un porcentaje de coincidencia aceptable. En virtud de ello, y por considerar que el mismo cumple con todos los parámetros establecidos por la Universidad, doy mi aprobación a fin de continuar con el proceso académico correspondiente.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,

Director: Ab. Hernán Marcelo Soto Calderón, Mg.

C.I: 1103616726

### **Declaración de autoría y cesión de derechos**

“Yo, Javier Alexander Guamán Yanes, declaro y acepto en forma expresa lo siguiente:

Ser autor(a) del Trabajo de Titulación denominado: La mediación como cultura de paz y sus posibles soluciones en situaciones jurídicas controvertidas, de la carrera de Derecho, específicamente de los contenidos comprendidos en: Introducción, Capítulo 1. La mediación y sus conceptos básicos, Capítulo 2. Mediación como proceso de resolución de conflictos, Capítulo 3. Marco jurídico de la Mediación en la legislación ecuatoriana, Conclusiones y Recomendaciones, siendo Hernán Marcelo Soto Calderón, director del presente trabajo; también declaro que la presente investigación no vulnera derechos de terceros ni utiliza fraudulentamente obras preexistentes. Además, ratifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo son de mi exclusiva responsabilidad. Eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones judiciales o administrativas, en relación a la propiedad intelectual de este trabajo. Que la presente obra, producto de mis actividades académicas y de investigación, forma parte del patrimonio de la Universidad Técnica Particular de Loja, de conformidad con el artículo 20, literal j), de la Ley Orgánica de Educación Superior; y, artículo 91 del Estatuto Orgánico de la UTPL, que establece: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad”, en tal virtud, cedo a favor de la Universidad Técnica Particular de Loja la titularidad de los derechos patrimoniales que me corresponden en calidad de autor/a, de forma incondicional, completa, exclusiva y por todo el tiempo de su vigencia.

La Universidad Técnica Particular de Loja queda facultada para ingresar el presente trabajo al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública, en cumplimiento del artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Firma:

Autor: Javier Alexander Guamán Yanes

C.I.: 1105212631

### **Dedicatoria**

Por el esfuerzo y amor de mis padres,  
Quienes me acompañaron durante 5 años  
De vida Universitaria, enseñándome a crecer  
Y a ser el profesional que soy ahora.

## **Agradecimiento**

A mi familia por ser un pilar fundamental en mi vida.

A mis docentes y compañeros por acompañarme a lo largo de la vida Universitaria.

A mis tutores, quienes me han guiado para poder culminar el presente trabajo de titulación.

## Índice de Contenido

<b><i>Carátula</i></b> .....	<b><i>I</i></b>
<b><i>Aprobación del director del trabajo de titulación</i></b> .....	<b><i>II</i></b>
<b><i>Declaración de autoría y cesión de derechos</i></b> .....	<b><i>III</i></b>
<b><i>Dedicatoria</i></b> .....	<b><i>V</i></b>
<b><i>Agradecimiento</i></b> .....	<b><i>VI</i></b>
<b><i>Resumen</i></b> .....	<b><i>1</i></b>
<b><i>Abstract</i></b> .....	<b><i>2</i></b>
<b><i>Introducción</i></b> .....	<b><i>3</i></b>
<b><i>Capítulo uno</i></b> .....	<b><i>5</i></b>
<b><i>La mediación y sus conceptos básicos</i></b> .....	<b><i>5</i></b>
<b>1.1    Proceso de mediación y su ámbito de aplicación</b> .....	<b><i>6</i></b>
1.1.1    Objetivos de la mediación .....	<b><i>7</i></b>
1.1.2    Dimensiones de la mediación .....	<b><i>9</i></b>
<b>1.2    La mediación y sus características</b> .....	<b><i>10</i></b>
1.2.1    Principios de la mediación .....	<b><i>11</i></b>
1.2.2    Derechos del mediador .....	<b><i>12</i></b>
<b>1.3    Fases del proceso de mediación</b> .....	<b><i>13</i></b>
<b>1.4    Tipos de mediación</b> .....	<b><i>15</i></b>
<b>1.5    Tácticas de mediación</b> .....	<b><i>16</i></b>
<b>1.6    Cultura de paz en el proceso de mediación</b> .....	<b><i>18</i></b>
<b><i>Capítulo dos</i></b> .....	<b><i>20</i></b>
<b><i>Mediación como proceso de resolución de conflictos</i></b> .....	<b><i>20</i></b>
<b>2.1    Mediaciones de conflictos</b> .....	<b><i>20</i></b>
2.1.1    Modelos de Mediación .....	<b><i>20</i></b>
<b>2.2    Cultura de mediación y resolución de conflictos</b> .....	<b><i>23</i></b>
<b>2.3    La mediación y su planificación</b> .....	<b><i>25</i></b>
<b><i>Capítulo tres</i></b> .....	<b><i>27</i></b>
<b><i>Marco jurídico de la mediación en la Legislación Ecuatoriana</i></b> .....	<b><i>27</i></b>
<b>3.1    Constitución</b> .....	<b><i>27</i></b>
<b>3.2    Ley de Arbitraje y Mediación</b> .....	<b><i>28</i></b>
<b>3.3    Código Orgánico de la Función Judicial</b> .....	<b><i>29</i></b>
<b>3.4    La Mediación en diferentes esferas judiciales</b> .....	<b><i>30</i></b>
3.4.1    Mediación en materia de Familia .....	<b><i>30</i></b>
3.4.2    Mediación en materia Penal.....	<b><i>32</i></b>
3.4.3    Mediación en materia Civil .....	<b><i>34</i></b>
<b><i>Materiales y métodos</i></b> .....	<b><i>36</i></b>

<b>Análisis de Resultados .....</b>	<b>38</b>
<b>Conclusiones.....</b>	<b>52</b>
<b>Recomendaciones.....</b>	<b>53</b>
<b>Referencias.....</b>	<b>54</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>58</b>

### Índice de Figuras

<b>FIGURA 1.....</b>	<b>38</b>
<b>FIGURA 2.....</b>	<b>39</b>
<b>FIGURA 3.....</b>	<b>41</b>
<b>FIGURA 4.....</b>	<b>42</b>
<b>FIGURA 5.....</b>	<b>44</b>
<b>FIGURA 6.....</b>	<b>45</b>
<b>FIGURA 7.....</b>	<b>46</b>
<b>FIGURA 8.....</b>	<b>48</b>
<b>FIGURA 9.....</b>	<b>49</b>
<b>FIGURA 10.....</b>	<b>50</b>

## Resumen

La cultura de la Mediación se ha estudiado a lo largo del tiempo desde muchas perspectivas y en diferentes legislaciones, encontrando que el conocimiento científico que cubre el campo es amplio. Conociendo las herramientas, su modo de aplicación y las ventajas del mismo es que se ha desarrollado el presente trabajo de investigación. La cultura de Paz necesita de la Mediación para poder cumplir con sus objetivos; es primordial que, a la par de su desarrollo, sea en la sociedad donde se ponga en práctica el ámbito teórico. Existen aún muchas aristas si nos referimos al caso ecuatoriano; sin embargo, aterrizaremos en nuestra legislación para analizar el caso concreto de la ciudad de Loja y de esta forma comprobar si realmente existe un buen manejo tanto de centros de mediación como de las técnicas de mediación. Es importante recalcar que la mediación es un sistema alternativo de resolución de conflictos reconocido en el ámbito nacional como internacional.

Palabras clave: Procedimiento extrajudicial, negociación, acuerdo.

### **Abstract**

The culture of Mediation has been studied over time from many perspectives and in different legislations, finding that the scientific knowledge covering the field is wide. Knowing the tools, their mode of application and the advantages of the same is that the present research work has been developed. The culture of peace needs mediation in order to achieve its objectives; it is essential that, along with its development, it is in society where the theoretical field is put into practice. There are still many edges if we refer to the Ecuadorian case; however, we will land in our legislation to analyze the specific case of the city of Loja and thus check if there is really a good management of both, mediation centers and mediation techniques. It is important to emphasize that mediation is an alternative dispute resolution system recognized nationally and internationally.

Key words: Extrajudicial procedure, negotiation, agreement.

## Introducción

La Constitución del Ecuador menciona que “se reconoce el arbitraje, la mediación y otros procedimientos alternativos para la solución de conflictos. Estos procedimientos se aplicarán con sujeción a la ley, en materias en las que por su naturaleza se pueda transigir” (Constitución de la República de Ecuador, 2008, Art. 190).

La mediación propende a generar paz social y solventar controversias que se producen a partir de la realización de actos jurídicos; por ello, se convierte hoy por hoy en una oportunidad para solucionar tales conflictos con celeridad, inmediación, eficacia, eficiencia y con el menor coste emocional. La posibilidad de resolver casos que por naturaleza son controvertidos nos permitirá entender que hay métodos mucho más eficaces y que cuentan con la misma validez procesal que un juicio ventilado en una unidad judicial.

La importancia de la mediación radica socialmente en su trascendencia; pues, en la medida que los ciudadanos interiorizan una cultura de paz y aprenden a solventar sus problemas de forma proactiva, propenderán a generar sociedades más civilizadas, no conflictivas y menos abrumadas en controversias. No existe una lista taxativa de casos en los que se pueda aplicar la mediación; sin embargo, en el Ecuador existen algunos límites establecidos por la Ley en los que determinarán en qué medida y cómo se pueden llegar a resolver casos que no son susceptibles de mediación.

A lo largo del trabajo de investigación se han establecido tres capítulos, mismos que abordarán la importancia y forma de mediación en el Ecuador, aterrizando con algunas conclusiones establecidas según el análisis de encuestas.

Siendo así que, el primer capítulo hace referencia a la definición de mediación, su desarrollo teórico y sobre todo científico, el cual ha permitido comprender el modo de empleo, las técnicas de manejo y sobre todo sus procesos y principios, guiando así el

trabajo de investigación a través de datos relevantes en cuanto a su teoría y futura aplicación.

El segundo capítulo analiza el conflicto y la forma en que el sistema de mediación forma parte de la muy conocida cultura de paz que ha tenido su auge durante los últimos años. Así mismo nos habla sobre los métodos y cómo esto influye en el sistema del conflicto.

Finalmente, el tercer capítulo hace referencia a el caso Ecuatoriano, mismo que analiza la legislación a partir de los mandatos Constitucionales, aterrizando en casos concretos de cada materia que ha sido relevante dentro del trabajo de investigación.

Con estas consideraciones, se analizará el sistema normativo que regula la mediación como proceso de resolución de conflictos, especialmente dentro del ámbito Ecuatoriano. Nace así el desarrollo a partir del conocimiento de doctrina hasta convertirse en un análisis práctico de aplicación.

## Capítulo uno

### La mediación y sus conceptos básicos

Este capítulo abordará los principales aspectos teóricos que se desarrollan y ejecutan a nivel práctico en la vida profesional durante procesos de mediación. La definición terminológica de la mediación será analizada desde una perspectiva legal, así como doctrinal, pudiendo de este modo comprender la definición como su modo de empleo en el Ecuador.

El diccionario que contiene terminología jurídica de la Real Academia Española, más conocido como el diccionario Panhispánico, define a la mediación como: “Procedimiento extrajudicial de resolución de conflictos en el que interviene un mediador para tratar de aproximar los puntos de vista de las partes en conflicto de modo que les permita alcanzar un acuerdo” (Real Academia Española, 2021)

Entre otras definiciones legales contenidas en este mismo diccionario encontramos conceptos como: “Procedimiento no jurisdiccional de arreglo de controversias internacionales en el que interviene un tercero presentando propuestas de arreglo sin carácter obligatorio y tratando de lograr el acuerdo entre las partes.” (Real Academia Española, 2021).

La definición dada en párrafos anteriores nos permite destacar algunos puntos como importantes a analizar. Primero la negociación, misma que se dará mediante el acuerdo de las partes sin que exista obligatoriedad; segundo, la extrajudicialidad, cualidad que demuestra que el acta de mediación tendrá efecto de sentencia ejecutoriana, a pesar que el caso no fue conocido por la justicia ordinaria. Finalmente, la internacionalidad, destacando que es un proceso reconocido por el derecho internacional, mismo que permitirá acuerdos nacionales e internacionales dependiendo del caso y el alcance de afectación que el mismo tenga.

## 1.1 Proceso de mediación y su ámbito de aplicación

Para lograr comprender a cabalidad la definición de la palabra mediación, así como del alcance que tiene la misma, será imprescindible analizar lo que la doctrina ha establecido con referencia al tema. Conoceremos así su alcance y modo de empleo.

Como se ha establecido ya, se conoce que la mediación es una alternativa para la resolución de conflictos, en la cual existe la intervención de una tercera persona, que actúa de forma neutral, imparcial, flexible y no posee poder sobre ambas partes, permitiendo así que mejore la relación y la gestión de los conflictos (Aguilar y Gonzáles, 2018).

Es importante destacar la característica de no obligatoriedad que se encuentra implícita en la definición, pues al mencionar que no posee poder sobre ambas partes denota que serán las voluntades de las personas las que por medio de la mediación se definan y limiten para resolver el conflicto. Con referencia a esta definición el autor Peña (2013), define a la mediación como “la gestión de conflictos, que tiene como objetivo indagar e interactuar entre las partes por medio de un tercero imparcial cualificado con la finalidad de lograr alternativa de acuerdos entre las partes” (p.11).

Otros autores como Gutiérrez y Corson (2014) definen mediación como un “Sistema cooperativo de gestión y resolución de conflictos entre personas, a través de un proceso no jurisdiccional, voluntario y confidencial facilitado por el mediador permitiendo plasmar los intereses comunes en un acuerdo viable y estable que resulte satisfactorio para ambas partes” (p.34).

Con todas las definiciones descritas anteriormente se puede determinar que el mediador(a) cumple un papel importante en una situación de conflicto, ya que la utilización de las diferentes herramientas de comunicación, la armonía e imparcialidad permiten la obtención de resultados satisfactorios en la resolución de conflictos. Aquí se desplegarán acuerdos, compromisos y el cumplimiento de los mismos, que son ejecutados por ambas partes de manera legal. Sin embargo, existen situaciones como

violencia, violación o patologías graves, que no permiten el desarrollo de la mediación como herramienta de resolución de conflictos.

### **1.1.1 Objetivos de la mediación**

Tradicionalmente no existe una clasificación de problemas que deben ser resueltos a través de la mediación; sin embargo, existen algunas características que permitirán comprender para qué se usa la mediación y cómo aplicarla en el caso concreto.

García (2014), menciona que dentro de los objetivos mas importantes que se obtiene en la mediación se encuentran los que se detalla a continuación:

- ✓ Alcanzar acuerdos de los cuales pueden ser uno o varios; dentro de estos las partes aceptan completamente cada uno de ellos.
- ✓ Prevenir a las partes, en el caso de no llegar a un acuerdo, sobre las posibles consecuencias.
- ✓ Disminuir entre las partes la ansiedad, confusiones y otros aspectos negativos sobre conflictos, ayudando así a obtener acuerdos de mutua conciliación.
- ✓ La mediación como maximizador de exploración de opciones entre las partes, lo que conlleva en la generación de alternativas a las problemáticas identificadas.
- ✓ El reconocimiento de necesidades entre las partes del conflicto.
- ✓ Efectúa técnicas que permiten mejorar la comunicación y la negociación entre las partes (pp. 158-162).

Independientemente de la metodología que se use, el fin de la mediación será el mismo, encontrando así que de manera general el llegar a uno o varios acuerdos es el objetivo; mientras que, como parte del proceso se buscará mejorar la situación que viven las partes, entendiendo no solo el problema, sino que la forma en que eso afecta a cada individuo, el porqué y cómo reparar a la persona o disminuir la situación de conflicto. Finalmente, establecer el nivel de compromiso que tienen para lograr alcanzar los intereses y necesidades mutuas.

Como se muestra en los objetivos, no existe dentro de la mediación una verdad absoluta, son los acuerdos los que encaminan el proceso, logrando que se creen reflexiones en torno a las acciones que han emprendido y las consecuencias que ocasionaron el problema.

En este punto es necesario ejemplificar una situación para que se pueda visualizar mejor cómo la mediación brinda varias alternativas con enfoques amplios a partir del caso en concreto que presenten las partes.

Es común ver casos de divorcios dentro de los juzgados, situaciones que muchas de las veces, por falta de comunicación destruye relaciones familiares importantes que pudieran mejorarse por medio del diálogo, afectando así a quienes han sido fruto de esa unión. En el caso concreto de una pareja joven que tiene un hijo menor de edad y no logran entablar acuerdos necesarios para mantener una situación estable tanto emocional como económicamente para su hijo, la mediación es un método alternativo muy eficaz por las siguientes razones:

1. Se evitan enfrentamientos y brindan un espacio adecuado de diálogo,
2. En base a su relación previa sabrán lo que se busca para su hijo menor de edad, buscando siempre acordar lo que sea mejor para su hijo.
3. Gracias a la iniciativa de los padres y los mutuos acuerdos es más fácil prevenir el incumplimiento de acuerdos, pues son ellos quienes ofrecerán en base a su situación real.
4. Al no tener una disputa de por medio, la relación familiar podría mejorar y contribuye a que los roles de padre y madre se mantengan, procurando un contacto continuo y de cálido para con su hijo.

El rol que juega la mediación en el caso concreto es fundamental para mantener un ambiente familiar en el que se conjuguen tanto las necesidades como los derechos que tiene el menor de edad, garantizando su cuidado a pesar de la separación.

### **1.1.2 Dimensiones de la mediación**

El autor García (2014), menciona que las dimensiones de la mediación son un proceso por el cual se genera una serie de consecuencias a nivel general sobre el actuar de las personas. En la actualidad se menciona que existen niveles relacionados con las dimensiones de una persona, entre ellas tenemos: dimensión interpersonal, dimensión intrapersonal, dimensión intragrupal, dimensión intergrupala y dimensión social (pp.150-154)., de las cuales cada una se define de la siguiente manera:

Dimensión interpersonal: dentro de esta dimensión podemos distinguir que el conflicto se centra en las disputas de las partes, pretendiendo señalar a un culpable. El mediador se debe centrar en la problemática global de las partes, escuchar y posterior a ello intervenir en la construcción de puentes de comunicación y establecimientos de soluciones.

Se debe evitar los ataques centralizados y culposos, pues el mediador en este caso entabla el diálogo para que a diferencia de un caso judicial no se castigue la conducta, sino que se resuelva en base al problema planteado en conjunto con las partes.

Dimensión intrapersonal: los mediadores con sus intervenciones pretenden generar aprendizajes, que armonicen los espacios y los contenidos de los conflictos entre las partes.

Dentro de esta dimensión podemos establecer que, una vez iniciado el diálogo, serán las partes quienes logren reflexionar sobre la situación sin sentir una presión externa. Las cualidades son: reflexión, análisis, exposición de motivos y escucha.

Dimensión intragrupal: dentro de esta dimensión podemos resaltar, que se establecen normas y reglas a un grupo de personas. Con ayuda de estas se

pretende moldear los conflictos de convivencia entre las partes, siendo esto lo que permite mejorar actitudes, comunicación y el tipo de cuestionamiento que formularan las partes.

Las relaciones en las que encontramos a más de dos personas serán consideradas grupales; en este caso concreto, que todos los miembros del grupo sientan cohesión dentro del proceso hace que se involucren más y busquen resolver el problema de forma dinámica y no tardía.

Dimensión intergrupar: este tipo de dimensión permite que la mediación facilite su funcionamiento de forma conjunta y reflexiva, lo que estimula el intercambio de ideas de forma democrática en la toma de decisiones y promueve la participación de los grupos.

El apoyo grupal en este caso se caracteriza porque ya no se entiende al individuo solamente como miembro de un grupo, sino que importará su definición personal. De aquí nace la importancia de democratizar las opciones y resolver en conjunto.

Dimensión social: desarrolla competencias culturales. Dentro de esta dimensión se promueven actitudes positivas y empáticas; esto permite que las partes del conflicto obtengan una visión global del proceso, ayudando a entablar una confrontación positiva.

El entorno de la mediación en este caso es muy importante, pues muchas de las veces las perspectivas que existen en torno al mismo problema son diferentes y es únicamente con el diálogo que se puede llegar a consensos para las partes.

## **1.2 La mediación y sus características**

Con la información obtenida anteriormente se puede establecer como características de la mediación las siguientes:

- ✓ La negociación asistida es propuesta por ambas partes y son ellos los que proponen soluciones frente a los conflictos.

- ✓ Es un acto voluntario que tiende a buscar y ha establecer soluciones en donde ambas partes establecen acuerdos que deben ser cumplidos de forma obligatoria.
- ✓ Las mediaciones pretenden proteger los intereses de ambas partes.
- ✓ No esta sujeta a reglas procesales: es informal y flexible.
- ✓ Las sesiones donde se realizan las mediaciones son lugares privados, donde la confidencialidad se mantiene de manera permanente
- ✓ El mediador cumple un papel de gestor durante el proceso no de decisorio.

### **1.2.1 Principios de la mediación**

Los principios que se detallan a continuación son un pilar fundamental dentro de las normas de la mediación, estas orientan o guían de forma ética las acciones del mediador.

Confidencialidad. - es la protección de información, aquella que garantiza que durante el desarrollo y la culminación de las mediaciones no se pueda divulgar los contenidos de entrevistas o documentos. Lo que se determina como un secreto profesional (Whatling, 2013).

Imparcialidad. - consiste en la ausencia de inclinación a favor o en contra de una persona, el mediador mantiene distancia emocional con las partes, lo que evita crear alianzas y/o coaliciones (Aguila y Gonzáles, 2018).

Neutralidad. - se basa en la habilidad de evitar que los sentimientos y emociones influyan durante el proceso de mediación. El no ser neutral disminuye en el mediador la identificación y la verbalización de opciones que pueden ayudar a la obtención de acuerdos favorables para ambas partes durante un proceso de mediación (Whatling, 2013).

Participación voluntaria. - Como indica su principio, los participantes son libres de decidir en ser parte de procesos de mediación y son también libres de retirarse en cualquier momento del proceso (puede ser en el inicio, en el desarrollo o en el final). Nadie puede obligar a las personas a formar parte o a continuar con el proceso si no lo desea (Cabrera y Quezada 2017).

Universalidad: debe posibilitar el acceso a todos y evitar las discriminaciones hacia ciertos grupos de poblaciones como: personas con discapacidad, indígenas, mujeres embarazadas, adultos mayores, entre otros, que muchas veces se piensa que por pertenecer a un grupo de atención prioritaria o vulnerable no pueden solicitar y ejecutar un proceso de mediación (Cabrera y Quezada 2017).

Todos estos principios en su conjunto permiten que el proceso de mediación se desarrolle con normalidad, permitiendo que se garanticen derechos Constitucionales que son aplicables no solo a procesos judiciales, sino que también a los procesos de mediación como métodos alternativos de resolución de conflictos.

A los derechos Constitucionales a los que se hace referencia son los contenidos en el Art. 190, el cual menciona que: “Se reconoce el arbitraje, la mediación y otros procedimientos alternativos para la solución de conflictos. Estos procedimientos se aplicarán con sujeción a la ley, en materias en las que por su naturaleza se pueda transigir”.

Si estudiamos a la justicia ordinaria vamos a encontrar en la figura del juez una analogía con relación al mediador. A pesar de ser procesos diferentes, podemos señalar algunas similitudes en las que encontramos que:

- ✓ Serán los encargados de dirigir el proceso,
- ✓ No toman parte dentro del proceso, sino que se limitan a analizar según derecho,
- ✓ Escuchan a las partes involucradas en el proceso,
- ✓ Fomentarán el diálogo (para los jueces en etapa de mediación).

Con lo detallado anteriormente queda claro que el uso de principios es necesario, sobre todo si el mediador ejerce su función en base a lo que manda la Carta Magna, así como las demás codificaciones de inferior jerarquía.

### **1.2.2 Derechos del mediador**

Dentro de la misma analogía establecida en relación a los mediadores y los jueces podemos establecer que, así como el juez en un proceso judicial puede excusarse de conocer una causa, podrá hacerlo el mediador dentro del proceso. Claro está que se realizará de manera motivada y evitando que se encuentre un conflicto posterior entre las partes. De la misma forma, se puede apartar del proceso que ya ha sido iniciado, tal como lo menciona el autor (Pérez, 2020).

Puede renunciar o desistir del procedimiento. Cuando el mediador considere esta situación, deberá percibir su remuneración por su actividad profesional como mediador. Puede solicitar a las partes que brinden información veraz y completa de las situaciones que los conllevaron a solicitar mediación y los mediadores deben ejercer siempre una actuación con libertad e independencia.

### **1.3 Fases del proceso de mediación**

Durante el proceso de mediación se debe incluir las siguientes fases que permitirán al mediador y a las partes en conflicto desarrollar estrategias eficientes, flexibles y oportunas para la resolución del mismo. Según Cabrera y Quezada (2017), las fases de la mediación son las siguientes:

1. Fase de elección del mediador: es el inicio del procedimiento de la mediación; aquí las partes en conflicto aceptan la figura de un individuo gestor como mediador.
2. Fase de información: el mediador debe comunicar a las partes las bases con las cuales se efectuará la mediación. Las personas deben estar informadas del procedimiento de mediación, sobre todo conocer sobre las consecuencias tanto positivas como negativas y los derechos que les asisten en caso de aceptar el proceso de mediación; lo mismo sucede si rechazaran el proceso.
3. Fase de presentación de posturas: permite que cada parte presente sus diferentes puntos de vista con respecto al conflicto. El mediador debe observar y escuchar de forma activa las ideas que expresan cada parte para realizar un juicio crítico sobre existencias de intenciones ocultas o pretensiones inadecuadas.

4. Fase de identificación del conflicto: el mediador durante esta fase conoce, discierne y concluye los motivos de discordia de ambas partes. Se identifica el problema real.

5. Fase de propuesta de soluciones: esta fase está determinada a la preparación de las partes para la sustitución de las percepciones del conflicto desde un punto de vista emocional a un punto de vista basado en intereses y necesidades. Se puede aplicar técnicas como el brainstorming o más conocido como lluvia de idea, herramienta que facilita el surgimiento de nuevas ideas (Whatling, 2013).

6. Fase de toma de decisiones: se recapitula y se discierne las diferentes opciones propuestas por las partes con la finalidad de obtener una solución que satisfaga las necesidades e intereses de ambas partes.

7. Fase de formalización del contrato de mediación: luego de haber establecido la solución del conflicto, las partes se obligan a cumplir un contrato de mediación. En esta se detalla la solución y obligaciones que deben cumplir cada parte para obtener un cierre satisfactorio del conflicto. (p.57)

El destacar algunas características de estas fases es primordial para poder entender la complejidad que tiene el sistema de mediación, no por el hecho de ser un sistema complejo, sino que, por cómo inicia y cómo termina. Si hablamos de resolver un conflicto, la fase más difícil va a ser acordar entre las partes el presentar el problema ante un Centro de Mediación. Es común ver que existe la voluntad de la parte que se siente afectada, pero no de la que ha "causado el problema". En los Centros de Mediación se llegan a realizar hasta tres llamados en los que invitan a las partes a dialogar en un día y hora concreto, más resulta que al no ser un sistema que coacciona, las partes no se ven obligadas a asistir y desisten del uso de este mecanismo. Luego de iniciar el proceso, la fase más compleja es la de identificación de conflicto y propuesta de soluciones; las partes deberán ceder y aprender mediante el diálogo a acordar una o varias cosas. Finalmente se concluye el proceso aceptando uno o varios acuerdos según lo que las partes han manifestado con anterioridad.

#### 1.4 Tipos de mediación

Dentro de la mediación podemos encontrar algunos estilos. Es importante conocer qué tipo de estilo se maneja, así como las diferencias que los mismos presentan dentro de un proceso. Cada uno tiene una función concreta y aunque la más usada es la facilitadora, existen mediadores que antes de comenzar un proceso y conociendo los hechos del caso deciden informar a las partes sobre los tipos de mediación que pueden manejar. En muchos casos esto es de utilidad siempre y cuando las partes entiendan lo que quieren lograr; sin embargo, no siempre existirá la posibilidad de saber el estilo a utilizar, por lo que deben ser los abogados de las partes los encargados de velar por que su cliente consiga un buen mecanismo de mediación. De entre los tipos de mediación más conocidos tenemos:

- ✓ Mediación Facilitadora

El mediador pretende identificar y aclarar los temas que generan conflicto, explora los intereses y necesidades de ambas partes, con ello desarrolla de forma grupal posibles soluciones en base a conocimientos y entendimientos; con esto ya se procede a generar la negociación. El mediador no da recomendaciones, ni consejos a las partes (Whatling, 2013).

- ✓ Mediación Valorativa

El mediador permite que las partes alcancen una solución a través del conocimiento de las fortalezas y debilidades que poseen. Se fomenta el brindar recomendaciones a través de una mediación normativa; es decir que, se basarán en recomendar aspectos legales, dando a conocer los derechos que les asisten en cada caso (Boqué, 2018).

- ✓ Mediación Transformadora

Este tipo de mediación se basa en que las partes en conflicto son las indicadas para decidir cómo pueden resolver su disputa. Las partes, con este tipo de mediación

ponen en práctica su capacidad de considerar, reconocer y preocuparse por los otros. Al hacerlo consigue identificarse en cierta medida con la otra parte (Whatling, 2013).

#### ✓ Mediación Narrativa

Según Whatling (2013), la mediación narrativa facilita la expresión de emociones y busca superar el individualismo. La percepción narrativa supone que la gente tiende a narrar sus vivencias experimentadas. La narración presta atención en como nosotros narramos una historia y la transformamos en historia de nosotros sobre nuestra vida o relaciones. Por lo tanto, una de las tareas del mediador es desestabilizar las descripciones individualistas totalizadoras de un conflicto para de esa forma debilitar las motivaciones rígidas y negativas que las partes se atribuyen entre sí. (p.27)

Habiendo conocido algunos tipos de mediación podemos ver que cada una busca un objetivo distinto. Anteriormente se mencionó que la mediación facilitadora es una de las más usadas, pues basa su interés en captar la atención de las partes y así empoderarlas. Aquí destaca el rol del mediador como guía, siendo las partes quienes van a encontrar por sí mismas el resultado. Como un punto adicional, en este tipo encontramos que el rol del abogado (representante de las partes) es casi inexistente, pues dentro del proceso no tendrá incidencia, aunque fuera del mismo puede recomendar a su cliente en base a su criterio jurídico.

### **1.5 Tácticas de mediación**

Cada proceso al contar con un tipo determinado de mediación, podrá determinar qué táctica usar. Esto depende netamente del mediador y de lo que en base a su experiencia cree que es la forma más acertada para solucionar el problema. Algunas de las técnicas que se usan buscan crear un buen ambiente entre las partes, logrando un poco más de flexibilidad en las decisiones y buscando en lo mínimo el ejercer presiones de cualquier tipo.

#### 1. Tácticas reflexivas

Son las tácticas en que el mediador orienta en la disputa y se basan en proyección de futuras acciones. Pretende que las parte acepten la mediación y confinen su proceso (Perez, 2020).

## 2. Tácticas sustantivas

Peréz (2020) establece que las sugerencias que hace el mediador con respecto a los conflictos y los posibles acuerdos se pueden dividir en tres tipos:

- ✓ Sustantiva - Presión: es de tipo restrictivo, esta táctica permite alejar de una determinada posición a las partes.
- ✓ Sustantiva – sugerencia: es una táctica que pretende aproximar de forma positiva, y sin ninguna pretensión de tipo restrictivo a que una de las partes se incline hacia una determinada posición.
- ✓ Sustantiva – guardar las apariencias: son acciones que implican que las partes se hacen responsables de las concesiones (pp.460-464).

## 3. Tácticas contextuales

Son aquellas resoluciones que las partes realizan para alcanzar por si mismas soluciones al conflicto, son facilitadores de resoluciones. Para alcanzar este tipo de tácticas se realiza acciones que fortalecen la confianza entre las partes; el mediador realiza la reformulación de metas antes, durante y después de la mediación. Se debe promover un clima positivo y constructivo como, por ejemplo: promoción de diálogos informales, preocupación por intereses de las partes, utilización de frases que disminuyan el egoísmo.

En cada fase se puede establecer una táctica diferente, todo depende del entorno y del tipo de negociación a la que se esté llegando. Según las recomendaciones dadas por mediadores expertos, se establece que dentro de las primeras fases de la mediación es importante usar tácticas reflexivas, mientras que las tácticas sustantivas son las ideales para las últimas etapas del proceso. Como se mencionaba

anteriormente, dependerá de las partes y de cómo el mediador busca establecer el diálogo y negociación final.

## **1.6 Cultura de paz en el proceso de mediación**

La Real Academia Española dentro de su diccionario ha definido la palabra paz como “Relación de armonía entre las personas, sin enfrentamientos ni conflictos.” (Real Academia Española, 2021). Este es un concepto que ha evolucionado a lo largo de los años, pues se consideraba como paz a la ausencia de guerra entre los Estados. El término ha cambiado hasta aterrizar en la forma más remota de violencia, siendo esta la que encontramos entre individuos de la sociedad, miembros de la familia, etc.

La Asamblea General de las Naciones Unidas (1999) dentro de la resolución Nro. 53/243 denominada como - Declaración y Programa de Acción sobre una Cultura de Paz- en su preámbulo reconoce que: “la paz no sólo es la ausencia de conflictos, sino que también requiere un proceso positivo, dinámico y participativo en que se promueva el diálogo y se solucionen los conflictos en un espíritu de entendimiento y cooperación mutuos” (p. 2). Aquí vamos a encontrar varios artículos que definen la paz, su modo de desarrollo, la participación de lo Gobiernos, las garantías, entre otros. Por ejemplo, en el caso que corresponde analizar, el Art. 3 menciona:

El desarrollo pleno de una cultura de paz está integralmente vinculado a:

d) La posibilidad de que todas las personas a todos los niveles desarrollen aptitudes para el diálogo, la negociación, la formación de consenso y la solución pacífica de controversias. (Art. 3)

Esta Resolución cumple la función de una guía básica en la cual se definen valores, actitudes, estilos de vida y comportamientos tal como lo estipula su artículo primero.

Si buscamos la relación entre la mediación y la cultura de paz entendemos que son términos que se encuentran relacionados, pues la resolución pacífica de controversias es uno de los pilares fundamentales que promueve esta Resolución. El mediador se convierte así en un constructor de paz, quien gracias al diálogo, empatía y

uso de herramientas técnicas brinda a las partes un sistema amigable y mucho más rápido que la justicia ordinaria.

El máximo exponente de este sistema denominado – Cultura de la Mediación– es Johan Galtung, pues a lo largo de su exposición ha buscado crear una teoría en la que transforma los conflictos a través de medios pacíficos. Sus estudios nos han demostrado que los conflictos pueden ser aprehendidos, pues basa al desarrollo de la paz y sus estudios derivados en el análisis de la teoría del conflicto y los estudios para la paz. El análisis al que buscamos llegar no se centra en sus teorías, razón por la que han sido mencionadas más no analizadas a fondo; sin embargo, nos sirven como guías para comprender cómo es que un sistema de mediación se encuentra relacionado con el de Cultura de Paz.

El pilar de la Cultura de Mediación y Resolución de Conflictos de manera Pacífica tiene como finalidad la transformación social, iniciando desde la idea de paz que cada persona tiene en su interior hasta la externalización que la misma presenta en la vida social; es por esto que cada concepto es diverso y cada realidad cambia en base a su sentimiento de paz. Lo importante es aprender a usar el conocimiento individual para lograr un bien colectivo.

## Capítulo dos

### Mediación como proceso de resolución de conflictos

#### 2.1 Mediaciones de conflictos

Dentro del enfoque que se ha dado a la mediación debemos conocer que existen algunas cualidades y destrezas que permiten un abordaje positivo de ciertas situaciones de conflicto.

El complejo contexto en el que encontramos encajada a la definición de conflicto no permitiría explicar a detalle lo que se busca demostrar; sin embargo, se analizará la definición que más se aproxime a lo que es el conflicto dentro de la mediación. Para aproximar este significado usaremos lo que el autor Fernández-Ríos (1999) menciona en su obra denominada - Aspectos positivos y negativos - :

"Proceso interactivo que, como cualquier otro, incluye las percepciones, emociones, conductas y resultados de las partes que intervienen. Este proceso se inicia cuando una parte percibe que la otra ha frustrado o va a frustrar algún fenómeno o evento relevante" (p. 30).

Cuando hablamos de conflicto en el proceso de mediación entenderemos que refiere a las situaciones de contraposición de intereses de las partes. En este escenario podríamos entender que el conflicto será negativo; en contraposición a esta idea, las técnicas de mediación demostrarán que es una oportunidad de análisis de posiciones y resolución de acuerdos.

Habiendo explicado la posición en la que se entenderá el conflicto para el caso concreto en análisis, es decir, la mediación; se explicará lo que son las técnicas y su diferente clasificación.

##### 2.1.1 Modelos de Mediación

Dentro del extenso estudio de la mediación existen diversos y muy contrapuestos métodos para resolver cada tipo de conflicto. Dentro de este apartado se analizará tres

de los más famosos a nivel mundial, los cuales nos permitirán ejemplificar y conocer a fondo la diferencia de cada modelo.

**2.1.1.1 Modelo Tradicional-Lineal (Harvard).** Cuando hablamos de un sistema lineal nos referimos a un canal de comunicación básico en el que el emisor da un mensaje mientras que el receptor lo recibe por medio de la escucha. De aquí deriva el nombre de Tradicional-lineal, pues necesita la participación de las partes para que el canal de comunicación funcione y el mensaje no se interrumpa hasta ser entendido. El modelo tradicional cuenta con una muy particular característica, pues no considerará características pasadas ni la historia que condujo a la creación del conflicto sino que, analiza a fondo la relacionalidad de las partes. Con este concepto en mente vemos que se prioriza la relación que tienen las partes y no la causa del conflicto en sí.

Un objetivo básico de este sistema es el lograr una meta en común por medio de un acuerdo, creando un espacio de diálogo y enfoque en intereses comunes.

Miguel Carbonell (2017) en su exposición menciona la existencia de cuatro elementos que deben considerarse tales como:

- a. separar a las personas de los problemas
- b. enfocarnos en nuestros intereses
- c. considerar múltiples intereses
- d. Utilizar estándares objetivos

Si nos detenemos a pensar en los cuatro puntos anteriores vamos a descubrir que es una secuencia bastante lógica la que se sigue; encontrando que el mediador de manera técnica va a establecer canales de comunicación para que las partes puedan expresarse, controlando siempre que no busquen causas pasadas sino que se enfoquen en lo que buscan para el futuro. Con esto en mente las personas comenzarán a enfocarse en sus intereses propios, situación que causa el punto tercero, siendo aquí cuando el mediador interviene y busca conectar los intereses del primer sujeto con el

segundo, ampliando el espectro y creando intereses que podrían ser hasta comunes. Finalmente, el uso de estándares objetivos que no es otra cosa que conocer si la petición realizada es real o si existe en una equivalencia en costo o valor monetario.

Este modelo expresa y valora las alternativas, profundiza los intereses que conllevan las alternativas para ambas partes, generan acuerdos y se desarrollan compromisos, luego de haber evaluado las opciones y de ser aceptadas por las partes. En este modelo se desarrolla el trabajo en equipo (Peña, 2013).

Este tradicional método define así una situación de ganar-ganar para las partes, buscando lograr acuerdos de manera consensual.

**2.1.1.2 Modelo transformativo de Bush y Folger.** El modelo transformativo hace referencia al empoderamiento o potenciador del empoderamiento de las partes. Este peculiar modelo no va lineal como lo hacía el anterior, sino que en razón de las diferencias que existen busca que cada parte se responsabilice de la acción u acciones que han causado el conflicto. Para que esto suceda finalmente debemos conocer un límite muy delgado entre el rol que desempeñó la otra parte en el conflicto y la responsabilidad del mismo. Este modelo también tiene una característica muy particular la cual refiere a una transformación de las relaciones.

A diferencia del método anterior, este sí busca modificar y arreglar la relación entre las partes, aún cuando no se logre una solución al conflicto de manera taxativa. Como se describía al inicio del capítulo, aquí el conflicto va a ser positivo porque se encontrará en él una oportunidad de crecimiento, entendiendo finalmente que de aquí nace el nombre del concepto, un modelo transformativo o transformador. Este cambio positivo generado del conflicto va a ser nacer en palabras de (GIMÉNEZ ROMERO, 2001) como aquellos que:

“Parten de la conceptualización del conflicto como una oportunidad de crecimiento, más concretamente de una oportunidad para el crecimiento moral. Este crecimiento moral de la persona en el proceso de mediación se expresa en

dos dimensiones: la del fortalecimiento del yo y la de la superación de los límites para relacionarnos con los otros” (p. 74).

La mediación transformadora en palabras comunes busca ir más allá del conflicto y se centra finalmente en el acto que los llevó a crear el mismo.

**2.1.1.3 Modelo circular-narrativo de Sara Cobb.** En el modelo circular vamos a poder encontrar algunas similitudes con los modelos tradicional y transformativo. El objetivo principal será el resolver el conflicto y restaurar la relación entre las partes. Pero ¿cómo se logra esto?, pues este método brinda mucha información en referencia al concepto de conflicto como algo inherente al hombre, en donde una especie de suerte permite que vivamos del mismo creando aprendizaje. En este caso en concreto, con la información circular veremos cómo se concibe como un todo al interlocutor como el mensaje, mientras que la narrativa nos refiere a desatar el problema nuclear buscando reorganizarlo para crear un acuerdo. Es decir que, las partes se van a despojar del supuesto orden de ideas y lo convertirán en un campo abierto para reorganizar las mismas, llegando a un consenso final.

Boqué (2018), considera que “la comunicación entre ambas partes constituye el foco de trabajo del mediador. La idea subyacente es que una vez se consigue restablecer un buen patrón de comunicación resulta más sencillo salir del conflicto. Para sanear la comunicación se prioriza el uso de técnicas de comunicación activa que ayudan a de construir el conflicto para volverlo a narrar de manera que abra paso a un futuro posible y positivo”. (p.28)

El trabajo del mediador es mucho más importante en este modelo, pues será quien en medio del conflicto de un lugar y contexto a cada parte, permitiéndoles ver la situación desde un enfoque diferente.

## **2.2 Cultura de mediación y resolución de conflictos**

Hasta ahora se ha detallado a la mediación como una fuente alternativa de resolución de conflictos, misma que se encuentra estrechamente relacionada a un

estado de paz; esta referencia no solo se ve involucrada en una paz personal sino que la encontramos en la esfera social y hasta interpersonal. Así mismo, se ha entendido al conflicto como un fenómeno natural social que permite en cierta medida un crecimiento personal positivo.

Para comprender la cultura de mediación y de resolución pacífica de conflictos propuesta, veremos lo que el autor Viñas (2008) establece en relación al tema:

La Cultura de Mediación y de resolución pacífica de conflictos se define como un conjunto de actitudes, valores y de normas que determinan una manera de pensar, de hacer y de actuar en las relaciones que se establecen en la base de las instituciones sociales que priorizan el diálogo, la concordia, la inteligencia emocional, la cooperación y la empatía entre las partes con el objetivo de encontrar salidas armónicas para todas las partes involucradas en un conflicto (p. 14)

Este concepto nos permite ver que el crear una cultura de paz es mucho más fácil de lo que se puede pensar; sin embargo, aún falta mucho por hacer dentro de la educación social de la misma. Básicamente se propone la eliminación de toda forma de violencia estructural, sabiendo que en base a los derechos humanos se nos define como seres libres, iguales y sobre todo sociales. Una de las formas más eficientes de realizar este tipo de cambios es mediante el diálogo, la educación y la difusión de información. La violencia se ha convertido en una cualidad propia del hombre y aunque se la reconozca como algo positivo hasta cierto punto, aún falta un largo camino por recorrer.

La práctica debe nacer así desde la persona mismo, creando espacios de reflexión y mejorando las relaciones interpersonales. Día a día construimos paz, y es nuestro deber promoverla, ya nos menciona la autora Boqué, Torremorell (2003) que:

“La paz se construye en el quehacer cotidiano, es fundamental comprometer a la comunidad internacional a su mantenimiento, práctica y acción constructiva desde la más determinante de las políticas públicas, hasta el actuar diario de todo ciudadano” (p. 48).

En conflicto, como se mencionaba, inherente al hombre, no será otra cosa más que un motor de cambio, una cualidad que debe ser moldeada para que su trasfondo positivo mejore las relaciones y permita crear soluciones. Esto finalmente es lo que se puede conocer como mediación; el brindar a través de personas expertas en técnicas de diálogo y negociación una solución factible que no comprometa violencia sino que nazca en razón de paz.

La mediación nace como consecuencia de la búsqueda de la cultura de paz. Cada nivel en el que interactúa importa, pues crea cambios no solo sociales sino que también personales. Es así como nos comprometemos a todos a vivir el cambio y crear una sociedad donde verdaderamente podamos vivir en igualdad de derechos.

### **2.3 La mediación y su planificación**

Con el fin de tener un proceso de mediación los expertos (mediadores) seguirán algunos pasos generales independientemente del modelo o técnica que hayan escogido para el caso concreto. Cada paso debe seguirse en secuencia, esto ayudará alcanzar una resolución del conflicto y permitirá establecer acuerdos según lo planeado por el mediador. En palabras de Peña (2013), veremos que existen los siguientes:

- a. Establecimiento de hipótesis: se establecerá con la información que disponga; se debe mantener el equilibrio entre las partes para evitar crear juicios anteriores referentes al conflicto o a las partes (Peña,2013).
- b. La citación: en este parámetro se debe desarrollar estrategias para que las partes acepten la mediación como una forma de solución del conflicto. Para ello se compartirá información a las partes con ayuda de trípticos, volantes, etc.
- c. Arreglos preliminares: se debe verificar la hora, el lugar donde se desarrollará la mediación y el espacio. Se debe tomar en cuenta que los lugares donde se desarrolla la mediación no deben poseer objetos que puedan causar daño a las partes, por ejemplo: vasos, ceniceros, etc. Algunas veces durante las mediaciones se han suscitado disputas, lo que podría ocasionar daños físicos malintencionados entre las partes.

- d. **Confidencialidad:** antes del inicio de la mediación se procede a que firmen las partes y el mediador un acuerdo de confidencialidad, este documento certifica que los involucrados se comprometen a guardar en secreto y absoluta reserva todo lo que se escuche y se vea durante el desarrollo de la mediación.
- e. **Mediador y su discurso preliminar:** el mediador indicará el método con el que se desarrollará la mediación, establecerá reglas para las partes como: confidencialidad, respeto, autonomía y aceptación.
- f. **Desarrollo y fin de la mediación:** Durante la mediación se debe brindar información a las partes, permitiéndoles empoderarse y ser una parte activa del proceso, a esto lo pueden realizar haciendo preguntas sobre el conflicto, interesándose en las opiniones de la otra parte, escuchando activamente y finalmente permitiendo que el mediador guíe el proceso hasta encontrar acuerdos que permitan la resolución del conflicto.

Es entendible que la justicia ordinaria buscara alternativas factibles y de cierta forma mucho más eficaces para la resolución de conflictos; la presencia de la política y ciertos roles sociales-económicos han creado cierta inseguridad en cuanto a las resoluciones en derecho y la seguridad jurídica. Gracias a la implementación de estos métodos (considerando que los métodos alternativos de resolución de conflictos abarcan otras posibilidades a más de la mediación), se ha logrado descongestionar los sistemas judiciales, especialmente en materia civil, mercantil y laboral.

## Capítulo tres

### Marco jurídico de la mediación en la Legislación Ecuatoriana

#### 3.1 Constitución

La Constitución de la República del Ecuador (2008) se ha establecido como la norma jerárquicamente superior con referencia a la legislación nacional; misma que en su Artículo primero reconoce que el Ecuador tiene un Estado Constitucional de derechos y justicia. Este artículo tiene implícito un sinnúmero de cuestiones de las cuales se debe conocer; sin embargo, se va a analizar desde la perspectiva de aplicación. Para garantizar la aplicación de derechos y justicia es primordial considerar a la tutela judicial efectiva, independientemente del tipo de justicia que se aplique (ordinaria o alternativa) existirá la aplicación de todos los métodos reconocidos por la ley.

La Carta Magna en su Art. 393 reconoce la seguridad humana a través del siguiente articulado:

“El Estado garantizará la seguridad humana a través de políticas y acciones integradas, para asegurar la convivencia pacífica de las personas, promover una cultura de paz y prevenir las formas de violencia y discriminación y la comisión de infracciones y delitos. La planificación y aplicación de estas políticas se encargará a órganos especializados en los diferentes niveles de gobierno” (Registro Oficial nro. 449, Constitución de la República del Ecuador)

El Estado cumple con su deber de garante; la promoción de la cultura de paz es una vía amplia que se puede garantizar de muchas formas, en especial, con la aplicación de métodos alternativos de resolución de conflictos.

La Constitución de la República del Ecuador (2008) reconoce en su Art. 190 la Mediación como un medio alternativo de solución de conflictos, mismo que se sujetará a la ley y por supuesto en materias transigibles según la naturaleza que mantenga. Con

el reconocimiento de este sistema es que se crea en el año de 1997 la Ley de Arbitraje y Mediación misma que fue reformada en el 2015 y posteriormente en el 2021 se establece la creación del Reglamento a dicha Ley.

### **3.2 Ley de Arbitraje y Mediación**

Las normas infra constitucionales, tal como lo es la Ley de Arbitraje y Mediación, se encuentran sujetas a cumplir con lo que manda la Constitución, garantizando la correcta aplicación de derechos y garantías, siempre con estricto apego a lo que esta norma estipula.

El objetivo primordial no es de ninguna forma el reemplazar a la justicia ordinaria, pues este sistema complementario se desarrolló en base a algunos objetivos tales como la descentralización del sistema judicial, la celeridad procesal y descongestión procesal, y hasta cierto punto en miras de resolver los conflictos de forma autocompasiva y accesible.

La Ley de Arbitraje y Mediación (2006), está compuesto por 3 títulos, mismos que refieren a:

1. La Mediación,
2. El arbitraje, y
3. Mediación comunitaria

Dicha ley menciona que “La mediación es un procedimiento de solución de conflictos por el cual las partes, asistidas por un tercero neutral llamado mediador, procuran un acuerdo voluntario, que verse sobre materia transigible, de carácter extrajudicial y definitivo, que ponga fin al conflicto” (Art.43).

No existe restricción alguna para solicitar mediaciones en los centros autorizados; para la solicitud se requiere que:

1. se la presenta por escrito,

2. contenga la designación de las partes,
3. contenga dirección domiciliaria exacta, número telefónico celular o convencional y un breve resumen de la naturaleza del conflicto.

La mediación procede cuando existe un convenio entre las partes de asistir y someter sus conflictos a mediación en un centro autorizado; se determina en un tiempo máximo de quince días, en donde comienza con la recepción por parte del centro la notificación y continua con la tramitación de la causa. En caso de que las partes durante los quince días no establezcan una resolución a su conflicto, se procede a realizar por escrito una ampliación. (Ley de arbitraje y mediación, 2006, Art. 44, Art. 45 y Art. 46).

La Ley de Arbitraje y Mediación (2006), menciona que se concluye una mediación cuando las partes firman un acta en donde se detalla la resolución de conflictos, los acuerdos alcanzados de forma total o parcial o en el caso de existir se detalla las causas de no poder lograr la resolución. Tanto si se logra el acuerdo o no, se debe detallar el acontecimiento que sucitó el conflicto. De igual manera se debe detallar las obligaciones que cada una de las partes acordó y finalmente se debe proceder a firmar el acta. (Art.43)

### **3.3 Código Orgánico de la Función Judicial**

La implementación de los Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos también se encuentra regulada por el Código Orgánico de la Función Judicial (2009). La aplicación de lo que manda el Código en su Art. 17 es fundamental para conocer que el libre acceso a su servicio es fundamental para generar un buen funcionamiento; si referimos entonces a la cultura de paz, sabremos que su aplicabilidad se enmarca en parámetros de justicia e igualdad, permitiendo el desarrollo y progreso social a través de una mejor administración de conflictos. Siendo así, el Artículo en mención establece que:

PRINCIPIO DE SERVICIO A LA COMUNIDAD.- Inciso segundo:

El arbitraje, la mediación y otros medios alternativos de solución de conflictos establecidos por la ley, constituyen una forma de este servicio público, al igual que las funciones de justicia que en los pueblos indígenas ejercen sus autoridades.

Art. 17 (Registro Oficial Suplemento 544, 2009)

A pesar de contar con la Ley de Arbitraje y Mediación, hay algunas reglas que se detallan dentro de cada proceso, pues no se debe olvidar que dentro de la justicia ordinaria también se establecen instancias específicas de mediación, en las que las partes pueden a través del juez establecer un acuerdo antes de continuar con el proceso judicial. Estos parámetros se encuentran reguladas gracias generalmente en la codificación según sea la materia que la requiera, pero si no existe, será como ley supletoria el Código Civil y Código Orgánico General de Procesos.

### **3.4 La Mediación en diferentes esferas judiciales**

En el Ecuador vemos que existe una nueva ola cultural de resolución de conflictos; en este caso, ha sido un cambio adaptado y recogido por nuestra codificación. Vemos así que dentro del Código Orgánico General de Procesos (2017), dentro del Título Tercero se detallan las - Formas Extraordinarias de Conclusión del Proceso-, mismas que están conformadas por la Conciliación y la Transacción.

Para esto se debe considerar lo que establece la norma en referencia. Siendo así que el Art. 55 de la Ley de Arbitraje y mediación menciona que: “La conciliación extrajudicial es un mecanismo alternativo para la solución de conflictos. Para efectos de la aplicación de esta Ley se entenderán a la mediación y la conciliación extrajudicial como sinónimos”.

Dentro de este proceso es importante destacar que su aplicación se dará en diversas materias, razón por la que doctrinariamente se hace una distinción, misma que será analizada a la par con la Ley Ecuatoriana.

#### **3.4.1 Mediación en materia de Familia**

Dupla y Marí (2013), define a la mediación familiar como: el método de gestión de resolución de conflictos que se desarrollan en el seno de un hogar y/o familia. Dependiendo del tipo de sesión, se podrá optar que las partes mantengan a sus abogados durante la mediación o se pueda desarrollar sesiones de forma individual o grupal (pp. 10-11).

Dentro de la Legislación Ecuatoriana, el Código que rige la materia es el Código de la Niñez y Adolescencia (2003), mismo que define en su onceavo título la mediación.

Estableciendo que:

Art. 294.- Casos en que procede.- La mediación procederá en todas las materias transigibles siempre que no vulneren derechos irrenunciables de la niñez y la adolescencia.

Es importante que los mediadores conozcan que dentro de cada materia existe una especificidad en relación a los temas en los que se puede llegar a un acuerdo y en los que no; siendo la materia de niñez una de las más conflictivas (haciendo relación a derechos superiores de niños, niñas y adolescentes) veremos que se establecen algunos parámetros especiales tales como:

Art. 295.- Reglas especiales.- Se llevará a cabo ante un Centro de Mediación de los señalados en el artículo siguiente.

Los interesados podrán intervenir personalmente o por medio de apoderados.

Se oirá la opinión del niño, niña o adolescente que esté en condiciones de expresarla.

Los niños, niñas y adolescentes son considerados como grupos vulnerables, quienes por su estado han de ser protegidos de forma especial para garantizarles los derechos que les corresponden. El Estado en miras de mejorar su situación de vulnerabilidad ha creado mecanismos ágiles que velen por el interés superior que tienen reconocido en la Constitución.

Lo que implica el enunciado anterior es el límite de transigibilidad con el que cuentan las partes dentro del proceso, pues los acuerdos serán establecidos siempre y cuando no signifiquen una renuncia a los derechos de los menores de edad.

Resulta interesante conocer que los menores de edad pueden ser parte del proceso, pues al igual que en audiencia, ellos podrán ser escuchados para referirse a temas que les serían de interés personal ya que afecta su situación actual. Para que se pueda dar este debido proceso y sobre todo garantizar los derechos de niños, niñas y adolescentes, el Código ha dispuesto que:

Art. 296.- Calificación de los Centros de Mediación.- Los Centros de Mediación deben ser autorizados legalmente para poder intervenir en las materias de que trata el presente Código.

Generalmente, los conflictos con mayor número de casos dentro de los Juzgados de Familia son aquellos que tratan temas como divorcios, disoluciones de uniones de hecho, conflictos sobre pensiones alimenticias, patria potestad y violencia intrafamiliar.

### **3.4.2 Mediación en materia Penal**

Es interesante analizar cuál es el sistema que se maneja dentro del derecho penal, pues en busca de un método a través de la justicia restaurativa es que se ha concebido la mediación dentro del Código Orgánico Integral Penal. Los mecanismos alternativos dentro del ámbito penal considerarán lo que la doctrina conoce como autonomía de la voluntad (esta autonomía privada hace referencia al poder reconocido a los particulares de crear normas). Este acuerdo al que se puede llegar no es más que una resolución que contiene tanto derechos como obligaciones, las últimas afines con el daño y la infracción.

El Código Orgánico Integral Penal contiene dentro de su título décimo los Mecanismo alternativo de solución de conflictos, en el que se reconoce que:

Art. 662.- Normas generales.- El método alternativo de solución de conflictos se regirá por los principios generales determinados en este Código y en particular por las siguientes reglas:

1. Consentimiento libre y voluntario de la víctima, del procesado. Tanto la víctima como el procesado podrán retirar este consentimiento en cualquier momento de la actuación.
2. Los acuerdos que se alcancen deberán contener obligaciones razonables y proporcionadas con el daño ocasionado y la infracción.
3. La participación del procesado no se podrá utilizar como prueba de admisión de culpabilidad en procedimientos jurídicos ulteriores.
4. El incumplimiento de un acuerdo no podrá ser utilizado como fundamento para una condena o para la agravación de la pena.
5. Los facilitadores deberán desempeñar sus funciones de manera imparcial y velar porque la víctima y el procesado actúen con mutuo respeto.
6. La víctima y el procesado tendrán derecho a consultar a una o un defensor público o privado.

Al normar el poder punitivo y establecer un método alternativo se brinda la oportunidad al proceso penal de descongestionar el sistema de justicia; sin embargo, hay que tener en cuenta que no se pueden vulnerar derechos de las partes aún cuando los mismos buscan llegar a un acuerdo. Los conflictos que se presentan en materia penal son pocas veces resueltos de forma alternativa o extrajudicial. El Código nos menciona en este caso que se aplicará la conciliación a:

Art. 663.- Conciliación.- La conciliación podrá presentarse hasta antes de la conclusión de la etapa de instrucción fiscal en los siguientes casos:

1. Delitos sancionados con pena máxima privativa de libertad de hasta cinco años.
2. Delitos de tránsito que no tengan resultado de muerte, ni de lesiones graves que causen incapacidad permanente, pérdida o inutilización de algún órgano.
3. Delitos contra la propiedad cuyo monto no exceda de treinta salarios básicos unificados del trabajador en general.

Se excluye de este procedimiento las infracciones contra la eficiente administración pública o que afecten a los intereses del Estado, delitos contra la inviolabilidad de la vida, integridad y libertad personal con resultado de muerte, delitos contra la integridad sexual y reproductiva y delitos de violencia contra la mujer o miembros del núcleo familiar.

Vemos que el enunciado de la justicia restaurativa toma un poco de forma dentro del proceso penal, claro está que se habla de los casos detallados anteriormente. Pues, al final del día serán las personas que forman parte del proceso quienes tengan el control sobre el hecho controvertido guardando estrecha relación entre el daño y el delito.

### **3.4.3 Mediación en materia Civil**

Álvarez et al., (2013), afirma que la mediación civil da solución a las diferentes disputas, en donde las partes pretenden voluntariamente alcanzar por ellos mismo acuerdos, con ayuda de un tercer participante como es el mediador (p.57).

El Código Civil no establece un título destinado a la mediación de procesos, sin embargo, y como se lo mencionó anteriormente lo hace el Código Orgánico General de Procesos. Analizaremos a continuación el proceso en el que se dará la mediación en los casos de materia civil, como en aquellos que tienen al Código Orgánico General de Procesos como supletorio.

Art. 234.- Procedimiento. La conciliación se realizará en audiencia ante la o el juzgador conforme a las siguientes reglas:

1. Si la conciliación se realiza en la audiencia única, audiencia preliminar o de juicio, el juez la aprobará en sentencia y declarará terminado el juicio.
2. Si la conciliación se presenta con ocasión del cumplimiento de la sentencia, la o el juzgador de la ejecución señalará día y hora para la realización de la audiencia en la que resolverá la aprobación del acuerdo.
3. Si la conciliación recae sobre parte del proceso, este continuará con respecto a los puntos no comprendidos o de las personas no afectadas por el acuerdo.

A diferencia del derecho penal, en materia civil es mucho más fácil la aplicación de estas medidas alternativas de resolución de conflictos, pues, resolverá temas referentes a derechos y obligaciones de las partes que se traducen en derechos de propiedad, contratos no mercantiles, situaciones patrimoniales (a excepción de sucesorio).

Para concluir el capítulo es importante resaltar que cuando no se llega a tener un acuerdo total, será el Juez quien resuleva en audiencia la parte controvertida sobre los hechos que no fueron objeto de mediación. Este sistema durante los últimos años ha sido impulsado con mayor fuerza, razón por la que la sociedad conoce mejor su funcionamiento y por ende opta por implementar este tipo de medidas.

## **Materiales y métodos**

### ✓ OBJETIVOS

#### General

- Determinar la cantidad y características jurídicas de los casos de mediación en la ciudad y provincia de Loja

#### Específicos:

- Cuantificar los casos de mediación en la ciudad y provincia de Loja.
- Socializar los datos obtenidos con el fin de entregar un aporte de datos a las ciencias jurídico sociales
- Determinar el tópico jurídico de los casos de mediación en los centros de la ciudad de Loja.

#### **1. HIPÓTESIS.**

- Hipótesis nula: El 75% de la población no utiliza la mediación como resolución de conflictos a nivel judicial.
- Hipótesis alternativa: El 75% de la población utiliza la mediación como resolución de conflictos a nivel judicial.

#### **2. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN**

- ¿Con los datos obtenidos de la investigación, se puede determinar si los centros de mediación son utilizados de acuerdo a las cifras para los que fueron creados?
- ¿Con los datos de la investigación se podrá determinar cuántas resoluciones por mediación se han realizado y cuántas no se han resuelto, lo que conllevan a juicios?
- ¿Cuáles son las mediaciones que se ejecutan con mayor prevalencia en los centros de mediación en la ciudad, cantón y provincia de Loja?

### 3. METODOLOGÍA

De acuerdo al tipo de investigación se aplicará un estudio descriptivo, observacional, transversal.

Hernández (2015), indica que los estudios descriptivos buscan especificar propiedades y características relevantes de cualquier fenómeno a estudiar. Detallan las preferencias de un grupo o de una población. La meta del investigador consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan. Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Los estudios transversales: analizan un fenómeno en un periodo corto y determinado de tiempo. Y los estudios observacionales: se limitan en observar, medir y analizar determinadas variables, sin tener que ejercer un control sobre las respuestas a la investigación. Lo que con lleva a que investigador observe y perciba todo lo que ocurre con su población de estudio. (pp.23-42).

### Análisis de Resultados

El presente análisis estadístico es el resultado de las encuestas realizadas a expertos del derecho que a lo largo de su vida profesional han interactuado en centros de mediación. El universo parte del análisis es de 10 personas, mismo que se ha conformado por 6 hombres y 4 mujeres, quienes aproximadamente se encuentran entre los 25 a 60 años de edad. Habiendo conocido los antecedentes, es necesario verificar las preguntas realizadas, procediendo así a corroborar los resultados dentro del presente análisis.

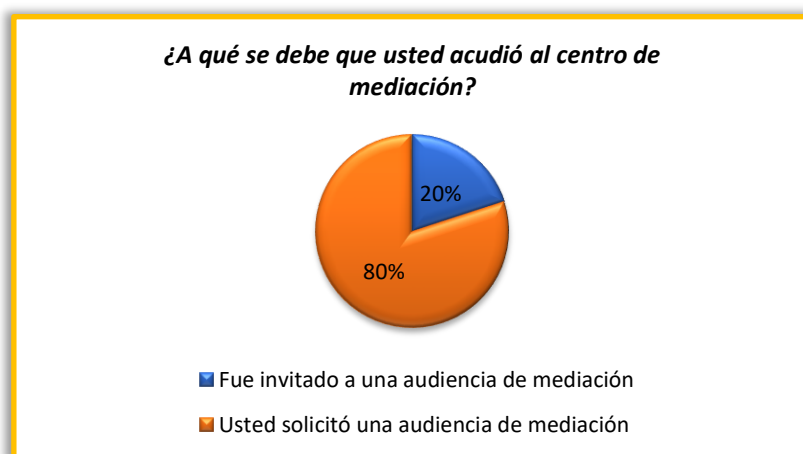
**Tabla 1**

*Pregunta N1: ¿A qué se debe que usted acudió al centro de mediación?*

RESPUESTA	PORCENTAJE	TOTAL
<i>Fue invitado a una audiencia de mediación</i>	20%	100%
<i>Usted solicitó una audiencia de mediación</i>	80%	

**FIGURA 1**

*¿A QUÉ SE DEBE QUE USTED ACUDIÓ AL CENTRO DE MEDIACIÓN?*



Análisis e interpretación: Al realizar las encuestas a las personas que se encontraban en las afueras de los centros de mediación con respecto a la segunda pregunta respondieron que el 20% fueron invitados a una audiencia de mediación; mientras que, el 80% de encuestados indicaron que su presencia se debía a que habían

solicitado que se realice una audiencia de mediación. Con ello podemos establecer que la afluencia de usuarios se debe a que presentaron una solicitud para resolver su conflicto legal a partir de métodos alternativos de solución de conflictos tal como es la mediación.

Con los datos expuestos en la figura que antecede, se puede evidenciar que los Centros de Mediación, en su mayor parte, son escogidos por la parte actora o también llamada accionante, representando así que, la parte controvertida sea quien está dispuesto a negociar y llegar a un acuerdo. Es relamente importante destacar esto ya que configura una garantía para el desarrollo de una cultura de Paz.

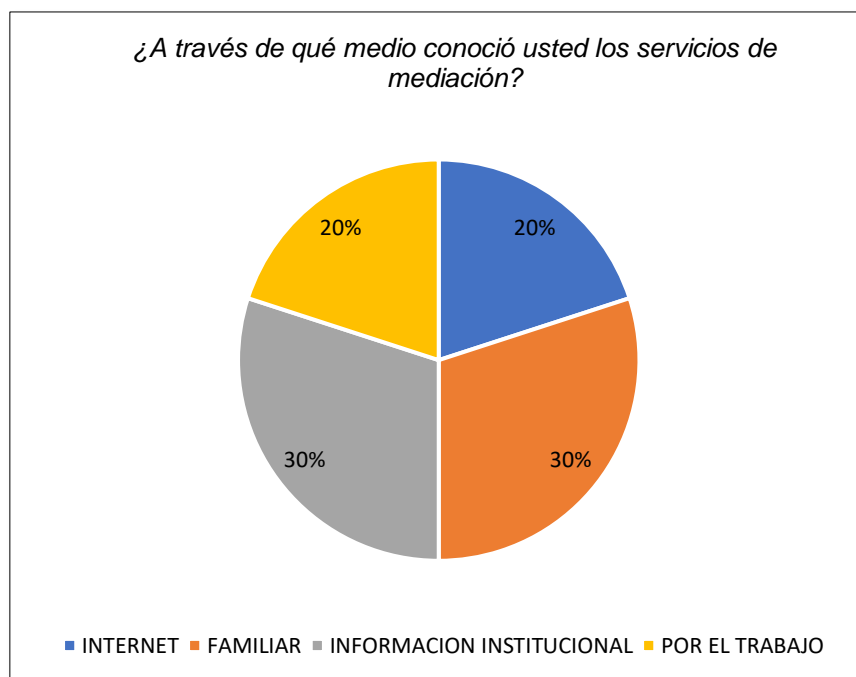
**Tabla 2**

*PREGUNTA 2: ¿A través de qué medio conoció Usted los servicios de mediación?*

RESPUESTA	PORCENTAJE	TOTAL
INTERNET	20%	100%
FAMILIAR	30%	
INFORMACION INSTITUCIONAL	30%	
POR EL TRABAJO	20%	

**FIGURA 2**

*¿A TRAVÉS DE QUÉ MEDIO CONOCIÓ USTED LOS SERVICIOS DE MEDIACIÓN?*



Análisis e interpretación: Los encuestados refieren que la forma como llegaron a conocer los servicios de la mediación y de los centros de mediación fueron un 30% a partir de un familiar y con el mismo porcentaje por intermedio de información institucional tal como: capacitaciones y medios de difusión del centro de mediación. Mientras que otros encuestados en menor porcentaje refieren que fue a partir del internet o por el trabajo que desempeñan.

La promoción de los Centros de Mediación ha comenzado a tomar fuerza en los últimos diez años, sin embargo se debe recordar que su aparición y regulación se dió en el Código Civil Ecuatoriano desde 1861, llegando a evolucionar en 1963 con la creación de la Ley de Arbitraje y Mediación y culminando en la Constitución del 2008 en la que se reconocen dentro de un eslabón jerárquico dentro de la Normativa Constitucional. La promoción de los Centros de Mediación en su mayoría ha sido realizada por el Consejo de la Judicatura a nivel nacional, así como por Consultorios Jurídicos Gratuitos que suelen servir a la comunidad como parte de una retribución de las Universidades.

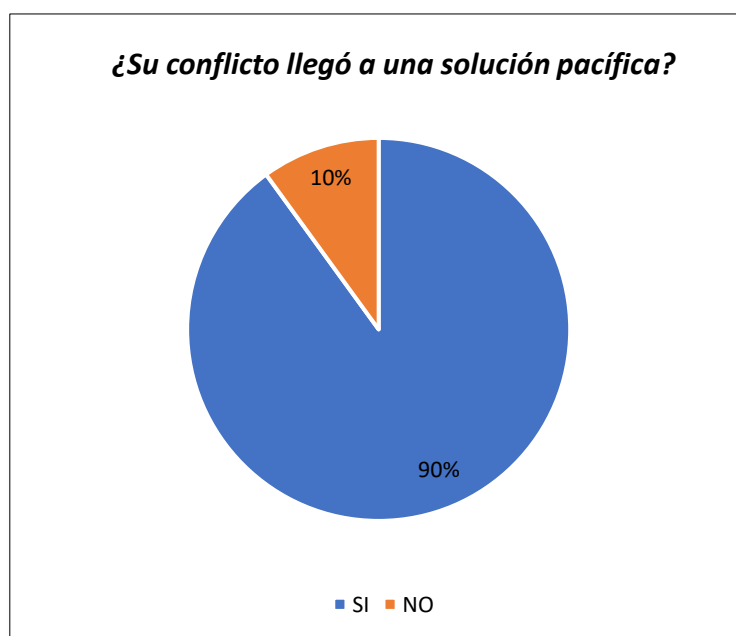
**Tabla 3**

PREGUNTA 3: *¿Su conflicto llegó a una solución pacífica?*

RESPUESTA	PORCENTAJE	TOTAL
SI	90%	100%
NO	10%	
No responde	0%	

**FIGURA 3**

*¿SU CONFLICTO LLEGÓ A UNA SOLUCIÓN PACÍFICA?*



Análisis e interpretación: Al encuestar a los usuarios del Centro de Mediación se obtuvo como resultados que el 90% de encuestados lograron solventar su conflicto de forma pacífica; mientras que tan solo un 10% indica que no se llegó a tal fin. Con lo cual podemos observar que la mediación efectivamente es un medio para mantener la paz ciudadana a partir de la solución de conflictos y desaveniencias por medios pacíficos a partir de la negociación que realiza el mediador.

Es un aporte mayor el que se realiza en cuanto a la descarga procesal que se presenta en los Juzgados. Si incrementa el nivel de satisfacción de quienes hacen uso de estos servicios, entonces serán ellos mismo quienes se encarguen de continuar usando la mediación, recomendándola y promocionando. El incremento de Centros de

Mediación es otra característica que debe ser considerada, pues mientras más personas solicitan este servicio, deberán ser más los Centros encargados de dar atención oportuna, con la celeridad que caracteriza a estos procesos y con la búsqueda de un acuerdo de paz. En el Ecuador existen alrededor de 116 Centros que brindan servicios de Mediación.

**Tabla 4**

*PREGUNTA 4: Con respecto a la solución obtenida para su conflicto, la misma fue:*

RESPUESTA	PORCENTAJE	TOTAL
GRATIFICANTE	20%	100%
FRUSTRANTE	10%	
LIBERADORA	10%	
LA ESPERADA	60%	
INCOMODA	0%	

**FIGURA 4**

*CON RESPECTO A LA SOLUCIÓN OBTENIDA PARA SU CONFLICTO, LA MISMA FUE.*



Análisis e interpretación: Siendo la presente pregunta de opción múltiple a fin de conocer la satisfacción de los usuarios con los resultados obtenidos para su caso concreto por parte del Centro de Mediación, es importante conocer que para un 20% de la población encuestada fue gratificante la solución conseguida la cual interpreto logró cumplir con las expectativas. Así también para un 10% de los encuestados la solución la consideran como liberadora sea por que de acuerdo a las respuestas se puede considerar que logro solventar su conflicto, obtener un resultado y disminuir el tiempo destinado para ese fin. Criterio que se respalda con un 60% de personas que consideran que la solución fue la esperada. Otro dato importante es que para un 10% de los encuestados resultó frustrante la solución obtenida.

Si tomamos la respuesta mayoritaria encontramos que más de la mitad de las personas creen que el resultado fue algo que ellos esperaban. Considerando que en las Mediaciones no se busca lograr una brecha entre el salir favorecidos o no, sino que se busca llegar a acuerdos que finalmente provengan de la voluntad de las partes para concluir el conflicto. Vemos que la cultura de mediación tiene un impacto positivo, ya sea en cuanto al acuerdo obtenido como resultado, el tiempo invertido en el proceso o cualquier otra característica que les permita tener una buena experiencia.

**Tabla 5**

*PREGUNTA 5: ¿Considera usted que el acuerdo conciliatorio superó sus expectativas?*

RESPUESTA	PORCENTAJE	TOTAL
SI	80%	100%
NO	20%	

FIGURA 5

¿CONSIDERA USTED QUE EL ACUERDO CONCILIATORIO SUPERÓ SUS EXPECTATIVAS?



Análisis: Es importante la respuesta consignada en la presente pregunta dado que el acto conciliatorio que se respalda con el acuerdo conciliatorio obtenido logró superar en un 80% las expectativas de los encuestados; y, por otra parte tan solo para el 20% de la muestra el acuerdo conciliatorio no superó las expectativas.

Es necesario destacar que según censos del Consejo de la Judicatura más del 80 por ciento de audiencias que fueron instaladas pudieron llegar a un acuerdo conciliatorio debido a la derivación a mediación. Si sucede lo mismo en centros análogos, podemos concluir que la mediación tiene ya un impacto positivo en la creación de una cultura de paz. Los acuerdos conciliatorios son generalmente el fin del proceso, en el que se eleva un acta con lo pactado por las partes. El alto nivel de satisfacción demuestra que en la mayoría de los casos se puede evitar conflictos si se educara un poco más a la población.

Tabla 6

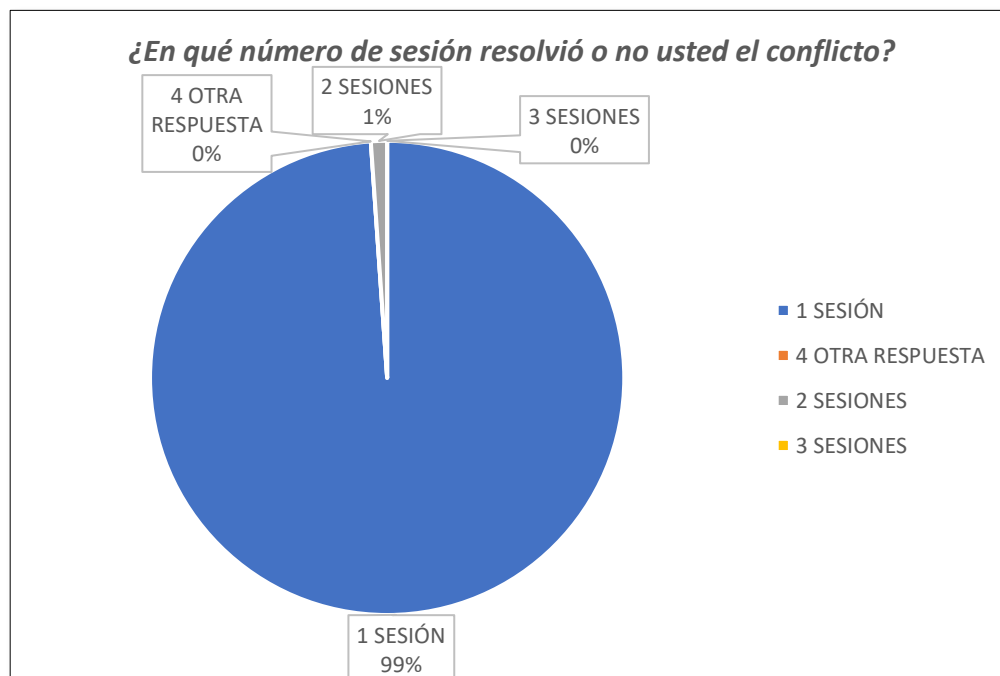
PREGUNTA 6: ¿En qué número de sesión resolvió o no usted el conflicto?

RESPUESTA	PORCENTAJE	TOTAL
1 SESIÓN	90%	

2 SESIONES	10%	100%
3 SESIONES	0%	
4 OTRA RESPUESTA	0%	

**FIGURA 6**

*¿EN QUÉ NÚMERO DE SESIÓN RESOLVIÓ O NO USTED EL CONFLICTO?*



Análisis e interpretación: Para obtener información respecto a las veces que se realizó la audiencia de mediación en el Centro; a fin de obtener un resultado, es oportuno llegar a conocer que para el 90% de los encuestados bastó una sesión para resolver o no su conflicto. Tan solo fue necesario, para un 10% de la población, que se realice una segunda sesión para llegar a obtener o no un resultado.

La celeridad es otra característica que se encuentra en auge, como se analizó anteriormente, vemos que es un principio que se encuentra regulado y que en su esencia busca dar una solución factible a los procesos. La mediación, por el simple hecho de ser un proceso en el que las partes deben llegar a acuerdos por medio del diálogo, esto a través del mediador o por iniciativa propia, es eficaz y mucho más fácil de resolver. Es necesario destacar al igual que en el punto anterior que todo se encuentra interconectado; es decir que, mientras más procesos se resuelvan por medios

alternativos, más rápido será el sistema de justicia en general. Esto provoca que las personas encuentren satisfacción en sus resoluciones e involucren pensamientos positivos en relación a la justicia.

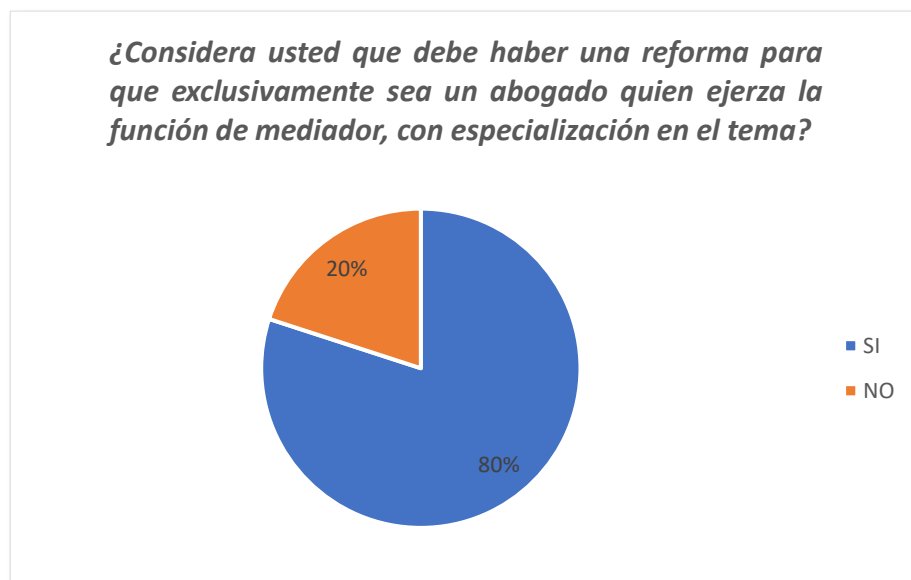
**Tabla 7**

*PREGUNTA 7: ¿Considera usted que debe haber una reforma para que exclusivamente sea un abogado quien ejerza la función de mediador, con especialización en el tema?*

RESPUESTA	PORCENTAJE	TOTAL
SI	80%	100%
NO	20%	

**FIGURA 7**

*¿CONSIDERA USTED, QUE DEBE HABER UNA REFORMA PARA QUE EXCLUSIVAMENTE SEA UN ABOGADO QUIEN EJERZA LA FUNCIÓN DE MEDIADOR, CON ESPECIALIZACIÓN EN EL TEMA?*



Análisis e interpretación: En calidad de entrevistador es importante conocer el criterio de los encuestados respecto de la presente pregunta, dado que una parte fundamental para la resolución de conflictos es el mediador y su formación en calidad de Abogado o no podría influir en ello. Por esto, el obtener una afirmación respaldada con un resultado del 80% de los encuestados que, exclusivamente debe ser un abogado especializado en el tema quien realice la función de mediador. Frente a un 20% de la

población encuestada que considera que no es importante o necesario que quien realice la función de mediador sea un profesional del Derecho.

Pero, ¿por qué es importante?, está claro que inclusive en procesos de mediación la persona necesita formación. Recordemos que no todos saben en qué materias se puede llegar a transigir, manteniendo a la justicia a la par del proceso. La confianza que crea esto en las personas es completamente entendible, pues quien conoce de derecho es la persona indicada para lograr equiparar un proceso de mediación.

**Tabla 8**

*PREGUNTA 8: ¿Considera usted pertinente que por parte de centros no universitarios<sup>1</sup> se dicten talleres donde se aprenda a negociar?*

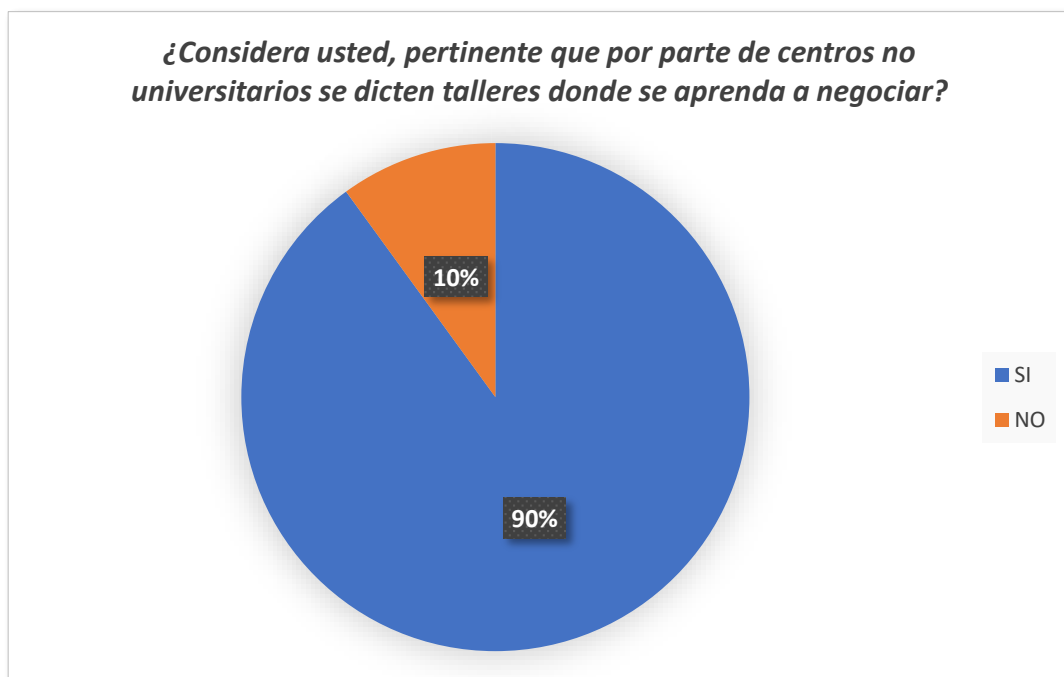
RESPUESTA	PORCENTAJE	TOTAL
SI	90%	100%
NO	10%	

---

<sup>1</sup> Centros de enseñanza en general (no superior)

**FIGURA 8**

*¿CONSIDERA USTED PERTINENTE QUE POR PARTE DE CENTROS NO UNIVERSITARIOS SE DICTEN TALLERES DONDE SE APRENDA A NEGOCIAR?*



Análisis e interpretación: Es importante conocer e identificar que para un 90% de los encuestados sí es pertinente que por parte de centros no universitarios se dicten talleres donde se aprenda a negociar. En contraparte un 10% de la población considera de que no es pertinente que por parte de centros no universitarios se dicten talleres donde se aprenda a negociar.

La academia se ha encargado de implementar en sus cátedras programas de formación en temas como la resolución de conflictos, algunas de las Universidades a nivel nacional cuentan con programas específicos en los que desarrollan esta cultura de paz. La importancia de aprender a dialogar es una característica importante, no solo de quienes comprenden la demanda actual, sino que, para aplicar el sistema de resolución de conflictos inclusive en casos ventilados ante Juzgadores.

**Tabla 9**

*PREGUNTA 9: ¿Cuál fue la materia por la cual solicitó se solucione su conflicto?*

RESPUESTA	PORCENTAJE	TOTAL
CIVIL	30%	100%
MERCANTIL	20%	
PENAL	10%	
LABORAL	10%	
FAMILIAR	30%	

**FIGURA 9**

¿CUÁL FUE LA MATERIA POR LA CUAL SOLICITÓ SE SOLUCIONE SU CONFLICTO?



Análisis e interpretación: Con la finalidad de llegar a determinar la cantidad y características jurídicas de los casos de mediación en la ciudad y provincia de Loja, es importante conocer que para el universo de los encuestados la materia que más se solventó mediante mediación fue la materia civil en un 30%, igual porcentaje correspondió a aquellos casos de materia de familia. Por otra parte, en materia mercantil un 20% de los encuestados señalan que su conflicto corresponde a tal materia. Los conflictos en materia penal en un 10% se solicitaron se solucionen por este medio, así también los conflictos en materia laboral.

Es necesario conocer que una de las materias más controvertidas en el campo del derecho es la materia de Familia. Como se ha desarrollado a lo largo del

trabajo, es preciso entender que es uno de los temas más delicados e importantes; pues, la presencia de menores de edad dentro de procesos judiciales es complejo y se debe siempre resolver en favor de los mismo, procurando mantener su interés superior en los casos. Es conocido que los procesos judiciales causan separación y ruptura de lazos familiares en la materia, por lo que la mediación es importante para reparar y mantener aquellos lazos que deben ser sanos para crear un ambiente familiar.

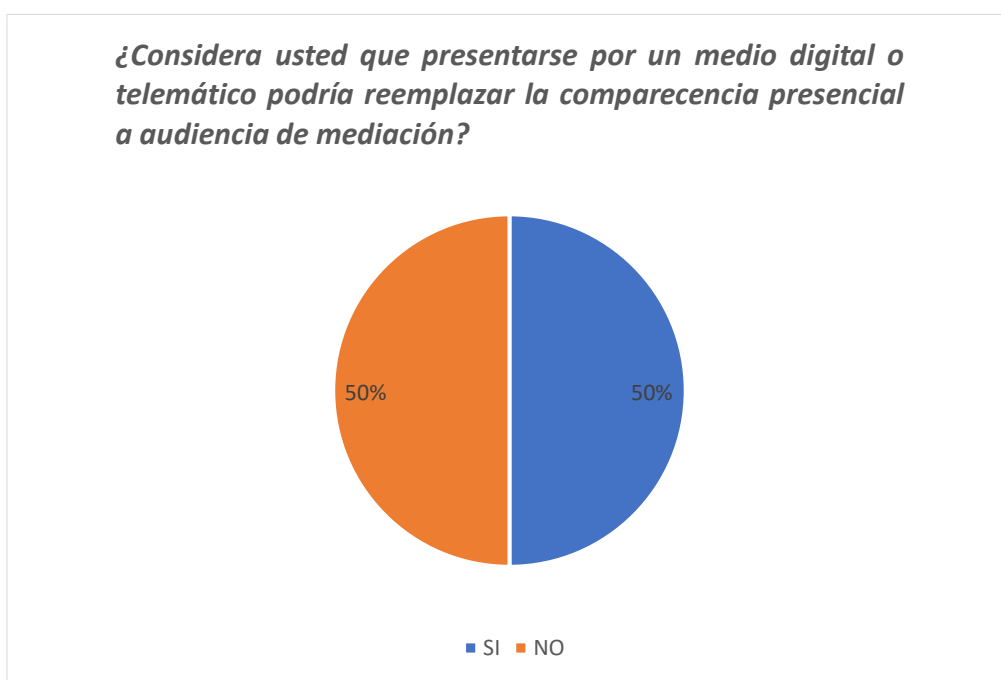
**Tabla 10**

*PREGUNTA 10: ¿Considera Usted que presentarse por un medio digital o telemático podría reemplazar la comparecencia presencial a audiencia de mediación?*

RESPUESTA	PORCENTAJE	TOTAL
SI	50%	100%
NO	50%	

**FIGURA 10**

*¿CONSIDERA USTED QUE PRESENTARSE POR UN MEDIO DIGITAL O TELEMÁTICO PODRÍA REEMPLAZAR LA COMPARECENCIA PRESENCIAL A AUDIENCIA DE MEDIACIÓN?*



Análisis e interpretación: Para la presente investigación es de singular importancia el resultado obtenido en esta pregunta, pues no se llegó a una mayoría ya

que para la mitad de los encuestados creen que presentarse por un medio digital o telemático podría reemplazar la comparecencia presencial a audiencia de mediación; y, para la otra mitad de la población no es una alternativa eficaz que los medios telemáticos y digitales reemplacen la comparecencia presencial.

Debemos entender que según como avance la sociedad, el ser humano crea nuevas herramientas. Es necesario entender que la tecnología es una herramienta poderosa en este campo, pues al existir alternativas de comparecencia se evita dejar a personas en la indefensión o por el contrario en casos de riesgo, poner en peligro a quienes comparezcan al proceso. Este recurso es muy necesario y a pesar de existir diferencias entre el diálogo presencial, el diálogo telemático permitió continuar con procesos de mediación durante la pandemia del covid-19. Estas herramientas se crean para facilitar servicios y continuar con los procesos. Pero siempre existirá cierto rechazo.

## Conclusiones

Habiendo analizado a la Mediación como Medio Alternativo de Resolución de Conflictos; estudiando el origen del conflicto hasta la creación e implementación del método, vemos que las relaciones sociales tienden a ser conflictivas y desde siempre, ha sido deber de la justicia el resolver tales casos, mejorando así las relaciones sociales.

La incorporación del sistema de mediación en el Ecuador ha sido un proceso de varios años, en el que se ha ido reforzando jurídicamente su uso. Iniciando desde un reconocimiento Constitucional hasta la creación de la Ley de Arbitraje y Mediación aplicable y transigible a varias materias del derecho.

El enfoque que toma la Mediación dentro de la creación de una cultura de Paz es realmente importante. La celeridad de resolución de conflictos y el nivel de satisfacción son algunas de las principales características que destacan en este proceso. La cultura de Paz nace así de la resolución de los conflictos sociales y el entendimiento de las partes con acuerdos beneficiosos de manera recíproca.

Se debe recalcar el rol de mediador como pilar fundamental dentro de la resolución de los conflictos; cuando existe una ruptura a nivel de los espacios de mediación y no se establecen parámetros de ejecución, se puede afectar el intercambio de ideas, comunicación, y hasta de lazos afectivos. Es necesario conocer que un porcentaje mínimo de mediadores no establecen criterios de comunicación adecuada, ni establecen tampoco parámetros sobre conocimientos previos antes de llevar a cabo un papel de mediador. Con este antecedente se puede concluir que aún queda mucho por aprender sobre la Mediación y todos los métodos que podrían ser implementados.

Finalmente, vemos que el Sistema de Mediación ha crecido durante los últimos años. El desarrollo del derecho y la tecnología ha permitido la implementación de este sistema aún en tiempos de pandemia, obteniendo un impacto positivo en la sociedad. Aún falta mucho por implementar, pero es cuestión de tiempo para que la sociedad vaya educándose en una Cultura de Paz y visualice a la Mediación tal cual es, una alternativa segura y de fácil acceso.

## Recomendaciones

Este sistema alternativo de resolución de conflictos ha brindado un sinnúmero de beneficios, no solo a las relaciones sociales, sino que a la creación de una Cultura de Paz.

Nuestro país ha sido parte de un proceso internacional, en el que el uso de la mediación es mucho más frecuente. Es deber de los ciudadanos el ser concientes de la importancia de mantener las relaciones sociales y humanas, buscando no solo un sentido de justicia, sino que también de respeto y reciprocidad.

Los operadores de Justicia son parte fundamental de este proceso, deben ser ellos quienes en calidad de Jueces deriven y promuevan el Sistema de Mediación, descongestionando así la justicia ordinaria y creando una nueva cultura, mucho más ágil y amigable con las relaciones sociales.

Es necesario que el Gobierno, a través de todas sus entidades promuevan a la Mediación, permitiendo que mucha más gente conozca del proceso y sus beneficios.

La implementación de nuevas herramientas tecnológicas permitirá al sistema avanzar aún más rápido. Es adecuado conjugar el avance social con el tecnológico, haciendo uso de todas las ventajas que se puede tener; en este caso, mantener la comunicación y facilitando la resolución del conflicto.

Finalmente, formar a quienes cumplen la función de Mediadores, creando escuelas de Mediación en la que personas que gusten ejercer esta función puedan formarse e implementar todos los métodos y ventajas que el sistema tiene. Es primordial que para tener buenos resultados en la mediación, se forme a profesionales expertos en el tema.

## Referencias

Aguilar Saens, J., Jiménez Rodríguez, F., y Blas Herrero, C. (2018). *Compliance: La responsabilidad pena de las personas jurídicas y la mediación organizacional*. Tebar. <https://bit.ly/2MQnLwp>

Aguila, J., y Gonzales, M. (2018). *¿Qué es la mediación?* Tebar Flores. <https://bit.ly/3codaDK>

Asamblea Nacional de Ecuador. (2008, 20 de octubre). *Constitución de la República del Ecuador*. Registro Oficial del Gobierno del Ecuador N° 449. <https://bit.ly/2MJPoHE>

Asamblea Nacional de Ecuador. (2015, 18 de mayo). *Código Orgánico General de Procesos*. Registro Oficial del Gobierno del Ecuador N° 24. <https://bit.ly/2YEx1GY>

Asamblea Nacional de Ecuador. (2006, 14 de diciembre). *Ley de arbitraje y mediación*. Registro Oficial del Gobierno del Ecuador N° 417. <https://bit.ly/2OxobsG>

Asamblea General de las Naciones Unidas. (1999). *53/243. Declaración y Programa de Acción sobre una Cultura de Paz*. Obtenido de RESOLUCIONES APROBADAS POR LA ASAMBLEA GENERAL: <https://undocs.org/pdf?symbol=es/a/res/53/243>

Álvarez Torres, M., Gil Vallejo, B., y Morcillo Jiménez, J. (2013). *Mediación civil y mercantil*. Dykinson. <https://bit.ly/3aHh1tp>

Betancur Restrepo, L. (2018). *La tensión entre lo jurídico y lo político. un debate sobre la juridicidad de la mediación internacional*. Universidad de los Andes. <https://bit.ly/2NOZsj1>

Blohorn-Brenneur, B. y Soleto Muñoz, H. (2019). *La mediación para todos: Mediación en el ámbito civil e intrajudicial*. Dykinson. <https://bit.ly/2O1MD59>

Boqué Torremorell, M. (2018). *La mediación va a la escuela: Hacia un buen plan de convivencia en el centro*. Narcea. <https://bit.ly/3oFTpKg>

Boqué Torremorell, M. C. (2003). *Cultura de mediación y cambio social*. Barcelona: Gedisa.

Calcaterra, R. (2012). *Mediación estratégica*. Gedisa. <https://bit.ly/3uHAPoL>

Carbonell, M. (2017). *El método Harvard de negociación*. Obtenido de principios : [https://www.youtube.com/watch?v=2hCp4EaLQCQ&ab\\_channel=MiguelCarbonell](https://www.youtube.com/watch?v=2hCp4EaLQCQ&ab_channel=MiguelCarbonell)

Carvalho Vasconcelos, M. (2012). *La mediación como sistema complementario de administración de justicia en Brasil: La experiencia de Bahía*. [Tesis de Doctorado ,Universidad Autónoma de Madrid]. Repositorio Institucional <https://bit.ly/2LaDKFf>.

Cabrera Mercado, R., y Quezada López, P. (2017). *La mediación como método para la resolución de conflictos*. Dykinson S. L. <https://bit.ly/2ManR2i>

Dupla Marin, T., y Marí Puget, E. (2013). *Mediación familiar: aspectos teóricos jurídicos y psicosociales*. Dykinson. <https://bit.ly/3cyjiit8>

Fernández-Ríos, M. (1999). *Aspectos positivos y negativos del conflicto*. Obtenido de Definición de conflicto: [https://ruidera.uclm.es/xmlui/bitstream/handle/10578/5031/HUM\\_0029\\_CAP2.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://ruidera.uclm.es/xmlui/bitstream/handle/10578/5031/HUM_0029_CAP2.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ferreiros Marcos, C., Sirvent Botella, A., Simons Vallejo, R., y Amante García, C. (2011). *La mediación en el derecho penal*. Dykinson. <https://bit.ly/3rOSoSo>.

Fustero Bernad, A., Calleja Sans, M., Martínez, J., Guillamon, C., Pablos Polo, P., Sosa, R., Cuesta Fernández, S., García Calle, S., García, T., y López López, R. (2014). *Revista internacional de mediación*. Dykinson. <https://bit.ly/3jbSgJF>

García Lopez, E. (2014). *Mediación, perspectivas desde la psicología jurídica*. Manual Moderna. <https://bit.ly/3uMlaU4>

Gutiérrez Hernanz, E., y Corson Pereira, F. (2014). *Mediación y Teoría*. Dykinson. <https://bit.ly/3cmhaVg>

Giménez Romero, C. (2001). *Modelos De Mediación Y Su Aplicación En Mediación intercultural*. Obtenido De El Modelo Transformativo Y Su Aplicación en La Perspectiva Intercultural: <https://revistas.comillas.edu/index.php/revistamigraciones/article/view/4376/4197>

Gonzalez, C. (2012). *Manual de mediación*. Atelier. <https://bit.ly/3uKmpdG>

Haynes, J. (2006). *Fundamentos de Mediación Familiar*. Gaia Ediciones

Lorenzo Aguilar, J. (2016). *Modelos de implantación de la mediación*. Tebar. <https://bit.ly/3oF3JT1>

Moreira Aguirre, D., y Jimenez Bautista, F., Beltran Zambrano, R. (2019). *Gestión de conflictos*. Dykinson S.A. <https://bit.ly/2MPjM3I>

Pérez Jaraba, M. (2020). *Teorías de la mediación y derechos fundamentales*. Dykinson. <https://bit.ly/2RxFXgT>

Peña, Maria. (2013). *El proceso de mediación, capacidad y habilidades del mediador*. Dykinson. <https://bit.ly/3ambc4q>

Real Academia Española. (2021). *Diccionario Panhispánico*. Obtenido de Mediación: <https://dpej.rae.es/lema/mediaci%C3%B3n>

Real Academia Española. (2021). *Diccionario de la Lengua Española*. Obtenido de Paz: <https://dle.rae.es/paz>

Registro Oficial nro. 737, R. d. (2003). *CÓDIGO DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA*. Obtenido de <http://www.cepweb.com.ec.eu1.proxy.openathens.net/AppWeb/RO/2715.pdf>

Registro Oficial nro 717, R. d. (2006). *CODIFICACIÓN DE LA LEY DE ARBITRAJE Y MEDIACIÓN*. Obtenido de <http://www.cepweb.com.ec.eu1.proxy.openathens.net/AppWeb/RO/2323.pdf>

Registro Oficial nro. S-524, R. d. (2021). *REGLAMENTO A LA LEY DE ARBITRAJE Y MEDIACIÓN*. Obtenido de <http://www.cepweb.com.ec.eu1.proxy.openathens.net/AppWeb/RO/41234.pdf>

Registro Oficial nro. S-180, R. d. (2014). *CÓDIGO ORGÁNICO INTEGRAL PENAL, COIP*. Obtenido de [www.lexis.com.ec](http://www.lexis.com.ec)

Registro Oficial nro. S-46, R. d. (2005). *Código Civil*. Obtenido de <http://www.cepweb.com.ec.eu1.proxy.openathens.net/AppWeb/RO/1090.pdf>

Rivera Cárdenas, Livia María. (2015). *La mediación y su aplicación como medio alternativo de solución de conflictos en la ciudad de Quito*. [Tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador]. Repositorio Institucional. <https://bit.ly/3dvmpCa>

Rodríguez, L. (2017). *Mediación mercantil en España*. Dykinson. <https://bit.ly/3tmPDco>

Soletto, H., Carretero, E., y Ruiz, C. (2016). *Mediación y resolución de conflictos: Técnicas y Ámbitos*. Tecnos. <http://bit.ly/3aeEPV3>

Souto Galvan, Esther. (2010). *La mediación: un instrumento de conciliación*. Dykinson. <https://bit.ly/2YFaoBX>

Sánchez, R. (2017). *Mediación y transferencias culturales en la España de Isabel II: Eugenio de Ochoa y las letras europeas*. Iberoamericana Vervuert. <https://bit.ly/39CWyqa>

Vallejo Pérez, G. (2018). *Métodos alternativos de resolución de conflictos en Derecho Romano: Especial referencia a la mediación*. Dykinson. <https://bit.ly/36D8beN>

Viana López, C. (2013). *Medición Laboral*. Dykinson <https://bit.ly/3jbGkHx>

Viñas, J. (2008). *Conflictos en los centros educativos. Cultura organizativa y Mediación para la Convivencia*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=253682>

Whatling, T. (2013). *Medición: habilidades y estrategias*. Narcea Ediciones. <https://bit.ly/2NP18sY>

## Anexos

### AUTORIZACIÓN PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACIÓN- ENCUESTA

Yo, Javier Alexander Guamán Yanes con cédula de identidad 1105212631. Estudiante de la carrera de Derecho de la Universidad Técnica Particular de Loja, me encuentro realizando mi tesis con el tema:

La mediación como cultura de paz y sus posibles soluciones en situaciones jurídicas controvertidas.

Solicito realizar la siguiente encuesta para recoger datos y realizar un análisis estadístico sobre la mediación, sus técnicas, su proceso que conllevan a la resolución de conflicto.

La encuesta no va a constar ningún dato personal que permita identificarle. Solamente quedarán reflejadas las preguntas y sus respuestas que se manejarán de forma confidencial siguiendo la normativa legal vigente en Ecuador (Ley Orgánica de Protección de Datos Personal).

Esperamos que esta iniciativa sea de su interés y podamos contar así con su apoyo y colaboración.

#### DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO:

Nombre del Encuestado: \_\_\_\_\_

He facilitado la información completa que conozco, y me ha sido solicitada respecto del tema en estudio. Soy consciente de que omitir estos datos pueden afectar los resultados de la investigación. Estoy de acuerdo con realizar la encuesta y con proporcionar la información con la que cuento, se me ha explicado de forma clara en qué consiste la encuesta, los objetivos. He escuchado, leído y comprendido la información recibida y he podido preguntar al respecto. He tomado consciente y libremente la decisión de realizar la entrevista. También conozco que puedo retirar mi consentimiento cuando lo estime oportuno.

\_\_\_\_\_  
Firma del participante

\_\_\_\_\_  
Cédula de ciudadanía

\_\_\_\_\_  
Firma del Encuestador