UNIVERSIDAD DE ESPECIALIDADES ESPÍRITU SANTO

FACULTAD DE DERECHO, POLÍTICA Y DESARROLLO

TÍTULO: EFECTOS DE LA MEDIACIÓN EN LA CARGA DE TRABAJO JUDICIAL EN ECUADOR- PROVINCIA DEL GUAYAS.

TRABAJO DE TITULACIÓN QUE SE PRESENTA COMO REQUISITO PREVIO A OPTAR EL GRADO DE ABOGADO DE LOS TRIBUNALES Y JUZGADOS DE LA REPÚBLICA

NOMBRE DEL ESTUDIANTE: PAMELA K. LIZANO DOMÍNGUEZ.

NOMBRE DEL TUTOR: MGTR. HÉCTOR YÉPEZ MARTÍNEZ.

SAMBORONDÓN, OCTUBRE DEL 2024.

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor de **Pamela Katherine Lizano Domínguez,** estudiante de la Facultad de Derecho, Política y Desarrollo de la Universidad de Especialidades Espíritu Santo,

CERTIFICO

Que el presente trabajo de titulación, presentado como requisito previo a obtener el grado de Abogado de los Tribunales y Juzgados de la República, cumple con los requisitos y méritos académicos, razón por la cual lo **APRUEBO** en su totalidad.

HECTOR YEPEZ MARTINEZ

Digitally signed by HECTOR YEPEZ MARTINEZ

Ab. Héctor José Yépez Martínez

TUTOR

EFECTOS DE LA MEDIACIÓN EN LA CARGA DE TRABAJO JUDICIAL EN ECUADOR- PROVINCIA DEL GUAYAS

Nombre del autor: Pamela K. Lizano Domínguez.

Nombre de la institución donde labora: CORPINTER S.A.

Filiación institucional: Universidad Espíritu Santo – Ecuador

Correo electrónico: plizano5@uees.edu.ec

Dirección de correspondencia: Facultad de Derecho Edificio P, Universidad Espíritu Santo, Km. 2.5 Vía Puntilla Samborondón.

Dedicatoria:

A Dios, a mis padres Mario y Elizabeth, pilar fundamental en mi vida para el aprendizaje; sin ellos, nada. A mis hijas Martina y Emilia, por y para ellas, siempre fueron las más sacrificadas en mi anhelo por obtener este título. A mis hermanas: Estefanía por ser ejemplo de constancia y Andrea por ser mi guía siempre.

Agradecimiento:

A mi tía Antuquita, por apoyarme en cada anhelo de crecer profesionalmente, a mis amigos quienes siempre me sostuvieron moral y éticamente en este propósito profesional: Xavier, Vanessa, Andrea.

A mi tutor Mgtr. Héctor Yépez Martínez, por su guía y paciencia; y a mi instructora en el camino de buscar siempre la paz a través de la Mediación, Lcda. Sara Mantilla, "*ser y parecer"*, quien con perseverancia, cariño, alegría y tesón colaboró en cada paso que di en la elaboración de mi trabajo de titulación.

A la Universidad de Especialidades Espíritu Santo, que me abrió las puertas para poder cumplir mi sueño de ser Abogada de los Tribunales en una de las mejores universidades del Ecuador. "Ciencia, Ética y Servicio", ¡Gracias!

EFECTOS DE LA MEDIACIÓN EN LA CARGA DE TRABAJO JUDICIAL EN ECUADOR- PROVINCIA DEL GUAYAS

RESUMEN

La mediación y el arbitraje están denotando relevancia en el sistema jurídico ecuatoriano como alternativas para resolver conflictos en el ámbito público y privado, como una forma de aliviar la carga judicial, especialmente en la provincia del Guayas. La mediación, en particular, no solo es un método alternativo de resolución de conflictos, sino que concentra un enfoque humanista, fomentando soluciones pacíficas y minimizando el impacto nocivo entre las partes. Este proceso ha evolucionado de manera significativa desde el siglo XX, centrado en el principio de la autonomía de la voluntad, lo que ha impulsado su expansión junto a otros mecanismos como la conciliación y el arbitraje.

Varios autores que se destacan en este artículo, resaltan el papel de la mediación en la construcción de paz y la prevención de conflictos violentos, promoviendo un enfoque colaborativo y humano. En Ecuador, la "cultura de paz" ha impactado en la carga de trabajo de los tribunales, especialmente en Guayas, donde se investiga si la inclusión de la mediación en las leyes ha ayudado a reducir los tiempos y costos judiciales. El objetivo del artículo es promover la mediación mediante datos verificables, destacando su impacto en la eficiencia del sistema judicial.

Palabras claves: Mediación, Conflictos, Resolución, Alternativas, Cultura.

EFECTOS DE LA MEDIACIÓN EN LA CARGA DE TRABAJO JUDICIAL EN ECUADOR- PROVINCIA DEL GUAYAS

ABSTRACT

Mediation and arbitration are gaining prominence in the Ecuadorian legal system as alternatives for resolving conflicts in the public and private sectors, serving as a means to alleviate the judicial burden, particularly in the province of Guayas. Mediation, in particular, is not only an alternative method of conflict resolution but also emphasizes a humanistic approach, promoting peaceful solutions and minimizing the harmful impact between the parties involved. This process has significantly evolved since the 20th century, focusing on the principle of autonomy of will, which has driven its expansion alongside other mechanisms such as conciliation and arbitration.

Several authors highlighted in this article underscore the role of mediation in peacebuilding and the prevention of violent conflicts, promoting a collaborative and human-centered approach. In Ecuador, the "culture of peace" has impacted the workload of the courts, especially in Guayas, where it is being investigated whether the inclusion of mediation in the law has helped to reduce judicial time and costs. The aim of this article is to promote mediation through verifiable data, emphasizing its impact on the efficiency of the judicial system.

Keywords: Mediation, Conflicts, Resolution, Alternatives, Culture.

EFECTOS DE LA MEDIACIÓN EN LA CARGA DE TRABAJO JUDICIAL EN ECUADOR- PROVINCIA DEL GUAYAS

Contenido

1. Introducción 7
2. Antecedentes 7
Mediación 8
La Mediación y el conflicto 9
Función del conflicto 11
Beneficios de la Mediación 11
La mediación: cultura de paz en China 11
El rol del Mediador 12
La situación de los Mediadores en Ecuador 14
La Mediación en Ecuador 14
La Mediación en la provincia del Guayas 18
3. Conclusiones 24
Referencias 25

EFECTOS DE LA MEDIACIÓN EN LA CARGA DE TRABAJO JUDICIAL EN ECUADOR- PROVINCIA DEL GUAYAS

1. Introducción

En un mundo tan conflictivo es importante promover la práctica de la mediación en como parte de la cultura de paz que se debe buscar instaurar en los países, sobre todo en aquellos donde el conflicto a todo nivel es más visible[1].

La mediación bien aplicada puede prevenir conflictos violentos, fomentar el diálogo, fortalecer el tejido social, empoderar a la población positivamente, instaurar escenarios de paz y lo más importante, reducir la carga del sistema judicial[2].

La mediación y el arbitraje son procesos que han cobrado relevancia en el contexto jurídico ecuatoriano, como una alternativa considerada más eficiente para la resolución de conflictos que puedan surgir en el ámbito privado o público.

Este camino ha demostrado ser una opción valiosa para disminuir la carga del poder judicial, especialmente en la Provincia del Guayas. La mediación puede ofrecer soluciones eficientes y efectivas, lo que ha suscitado un creciente interés en estudiar y aplicar cada vez más este proceso[3].

Una de las ventajas que ofrece la mediación, es que no solo es un método alternativo de resolución de conflictos, sino que además incorpora un enfoque humanista. Según la Real Academia de la Lengua[4], el conflicto se define como un enfrentamiento, pelea, lucha o disputa entre dos o más personas que defienden intereses o puntos de vista divergentes, y cada parte tiene un objetivo principal, causar un perjuicio al otro. Desde esta perspectiva la mediación surge como una vía para convertir el conflicto en una oportunidad de fomentar la resolución pacífica y reducir el impacto negativo entre los involucrados[5].

2. Antecedentes

El proceso de mediación advirtió un notable desarrollo a partir del siglo XX. En los sistemas jurídicos de países de América y Europa, la legislación emprendió el desafío de centrarse en el principio de la autonomía de la voluntad, un elemento fundamental de la mediación[6]. Este principio subraya la importancia de que prevalezca la voluntad en los procesos de resolución de conflictos, lo que ha

[1] Armas, M. (2023). La mediación en la resolución de conflictos. Educar (32), 125-136.
[2] Pérez, J. (2015). Cultura de paz y resolución de conflictos. *Ra Ximhai*. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/461/46139401006.pdf
[3] Castanedo, A. (2013). Mediación : globalización y cultura de paz en el siglo XXI doctrina práctica. Guayaquil: Universidad ECOTEC Centro de Publicaciones.
[4] Real Academia Española. (28 de agosto de 2024). Real Academia Española. Obtenido de https://dle.rae.es/conflicto
[5] Salazar, J. &. (2020). Tendencias y consideraciones sobre cultura de paz. Revista Espacios.
[6] Moreno, F. (2019). La mediación y evolución histórica de la idea de conflicto. En U. C. Madrid, Mediación: un método de ? conflictos (págs. 21-40). Madrid: COLEX.

facilitado la propagación de mecanismos alternativos como la mediación, la conciliación, la negociación y el arbitraje, entre otros[7].

Tobi Dress-Germain[8], reconocida mediadora y consultora estadounidense, colaboró con la UNESCO en la publicación *Solutions for a troubled world*, donde señala que la mediación como herramienta para la resolución de conflictos, es un proceso que puede convertir el conflicto en una oportunidad para el diálogo y la comprensión, mediante sus colaboraciones con las Naciones Unidas, ha defendido el uso de la mediación en escenarios complicados y desafiantes. Considera que la mediación tiene un papel primordial en la construcción de la paz y la prevención de conflictos violentos, al facilitar un enfoque más humano y colaborativo para resolver disputas.

Conforme al concepto aristotélico el ser humano está destinado a convivir en sociedad y la convivencia es un continuo intercambio y contraposición de intereses, con lo cual abre la puerta al conflicto[9]; sin embargo, ni las personas, ni las sociedades actúan y deciden de manera racional, la pasión como principal emoción, empuja a los seres humanos a escoger la vía más complicada, incluso muchas veces la más perjudicial.

El presente trabajo se justifica en analizar cómo la denominada "cultura de paz" ha impactado en la carga de trabajo de los Tribunales a nivel nacional, con especial énfasis en la provincia del Guayas; y, determinar si su instauración en las leyes ecuatorianas ha contribuido a disminuir y economizar el tiempo en la resolución de conflictos en materias transigibles, promoviendo el ahorro en las costas judiciales.

El principal objetivo de este artículo es promover la Mediación mediante data fidedigna obtenida a través del órgano competente y el impacto en la carga de trabajo.

Mediación

Es imperativo desvelar la Mediación a través de su concepto establecido en el Art. 43 de la Ley de Arbitraje y Mediación[10]:

"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 tangible, de carácter extrajudicial y definitivo, que ponga fin al conflicto"

---

[7] Jaramillo, E. (2022). LA CONCILIACIÓN UN MECANISMO ALTERNATIVO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. *LA CONCILIACIÓN UN MECANISMO ALTERNATIVO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS*. Medellín, Colombia

[8] UNESCO. (1987). Solutions for a troubled world (Vol. 1). Obtenido de https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000079111

9 Blum, M. &. (2024). Tendencias Modernas de Arbitraje y Mediación. Guayaquil: Universidad de Especialidades Espíritu Santo.

[10] Consejo de la Judicatura. (2006). Ley de Arbitraje y Mediación (Registro oficial 417 del 14 de diciembre de 2006). Ecuador.

La Mediación es una secuencia de pasos que conllevan a un objetivo, al cual se puede denominar "solución del conflicto", para llegar a este punto, es primordial que exista un desacuerdo, de darse esta premisa, interviene un tercero denominado mediador, que es quien debe actuar de una manera neutral, sin emitir criterio a cualquiera de los dos intervinientes del problema. El rol principal del denominado mediador es llegar a un acuerdo voluntario entre las partes en conflicto[11].

En la práctica, los acuerdos deben concretarse mediante un Acta de Mediación, si es que se llegase a uno, este acuerdo puede ser total o parcial, incluso podría existir una imposibilidad de acuerdo o constancia de imposibilidad de Mediación, ya que al ser voluntario si una de las partes no asiste, no existe posibilidad alguna del mismo. Los acuerdos deben contar con las especificaciones que establece el Art. 43 del cuerpo legal detallado en el primer párrafo:

1. Poner fin al conflicto, los acuerdos son materializados en el Acta.
2. Debe versar sobre materia transigible, solo sobre temas en los que es posible negociar.
3. Es extrajudicial, no participan los órganos judiciales en el proceso.

Existen dos tipos de procesos de mediación, la mediación intraprocesal y la extraprocesal; la primera se refiere a la mediación dentro de un proceso judicial o arbitral, mientras que la segunda, es aquella que se lleva a cabo fuera de este marco formal[12]. En el contexto de estos dos tipos de procesos, se recopiló información a través de la Dirección Nacional de Mediación de la Función Judicial. A partir de este análisis, se puede afirmar que la mediación constituye un recurso valioso y de significativa contribución para la sociedad.

La Mediación y el conflicto

Conforme lo menciona Blum[13], la sensibilidad de los mediadores y la importancia de mediar desde la psicología en las diversas etapas de la mediación es de vital relevancia para obtener una intervención que satisfaga las necesidades de los comparecientes, de tal manera lograr llegar a la resolución del conflicto.

Independientemente de la materia en la que se trabaje en la mediación, siempre va a estar ligado a las manifestaciones psicoemocionales, es decir, a la psicología emotiva del individuo, ahí radica la importancia de que el mediador cuente con competencias psicológicas, además de las jurídica, de esta forma podrá comprender

[11] Bustamante, X. e. (2017). Las orientaciones del mediador: análisis de la mediación en Quito. Las orientaciones del mediador: análisis de la mediación en Quito. Quito, Ecuador. Obtenido de https://iea.ec/pdfs/2016/REA_n8_Art9.pdf

[12] Alonso, S. (2018). La Ley de Mediación y tipos de mediación. La Ley de Mediación y tipos de mediación. Obtenido de https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/144129/3/Negociacion%2C%20mediacion%20y%20otros%20metodos%20de%20solucion%20del%20conflicto_Modulo3_La%20Ley%20de%20mediacion%20y%20tipos%20de%20mediacion.pdf

[13] (Blum, 2024, pág. 195)

a ambas partes y que los ha empujado a la controversia, con ello llegar a un acuerdo, brindando serenidad y una solución al problema, según lo señala García – Herrera[14].

Díaz[15] manifiesta que la mediación no debe ser manejado como algo rutinario o habitual, con procesos establecidos e inamovibles, por el contrario, sus principios deben partir desde el modelo humanista. El componente emocional va a influir indudablemente en la toma de sus decisiones y en consecuencia la posibilidad de contemplar alternativas y postura ante el conflicto.

Más allá de los requisitos académicos, técnicos y legales que se requieren para ejercer la labor de Mediador conforme al Reglamento y a la Ley de Arbitraje y Mediación, desde la óptica psicológica, la función esencial del mediador es manejar las emociones que generan las personas ante la dificultad que están intentando superar y por la cual pretenden establecer acuerdos[16].

Es preciso hacer referencia al filósofo Aristóteles citado en Garcés[17], quien en varias de sus obras sostiene que las emociones son mecanismos de reacción rápida ante situaciones imprevistas, manifestándose de manera automática. Además, las emociones son fenómenos inesperados que pueden derivar en situaciones de mayor simplicidad.

De acuerdo con Morfa[18] se debe considerar que un conflicto siempre estará lleno de un grado de emotividad e incertidumbre, ya que las partes involucradas consideran, desde su posición y perspectiva, que tienen la razón. En consecuencia, se deja en evidencia la perspectiva que cada uno tiene sobre el mundo, como gestiona los problemas y sus propias emociones.

[14] García-Herrera, A. (2017). Los sentimientos y las emociones en el proceso de mediación . Revista de Mediación.

[15] Díaz, M. (2020). La psicología jurídica en los procesos de mediación penal. Eirene Estudios de Paz y Conflictos.

[16] Sepúlveda, J. e. (2020). Emociones en la conciliación. ADMINISTRACIÓN & DESARROLLO.

[17] Garcés, L. e. (2018). Las emociones y las pasiones en Aristóteles: conceptualización e interpretación. ESPACIOS.

[18] Morfa, Y. e. (2022). Manejo de las Emociones, la Crisis y los Conflictos. Manejo de las Emociones, la Crisis y los Conflictos.

Función del conflicto

El conflicto es una forma de socialización[19]. Existen muchas personas que evitan el conflicto, ya que lo perciben como una situación incómoda, sin embargo, el conflicto es necesario e importante, es la manera de socializar entre dos o más personas, ya que está cargada de características y estrategias.

El conflicto es un actor generador de cambio social, su sola aparición transforma relaciones humanas, estimula la cooperación recíproca que beneficia a ambas partes e indudablemente advierte la modificación de reglas, leyes e instituciones. A pesar de eso también encontramos el otro lado del conflicto, el que puede ser conflictivo, con un alto importe humano (vidas, familias) y en consecuencia para la sociedad.

Beneficios de la Mediación

La mediación presenta varios beneficios para los países y las sociedades, el principal es que es un proceso rápido para evacuar problemas de menor índole del sistema judicial, ya que, comparado con los procesos judiciales, es relativamente barato, incluso para el país. Por otro lado, fomenta que las partes conserven una relación armoniosa, ya que colaborarán juntas para resolver un suceso concreto y luego incluso podrán llegar a acuerdos personales que les permitan mantener un estado positivo de relación.

Un factor importante es la premisa de confidencialidad en el proceso, que todas las partes están llamadas a cumplir. Para que la mediación sea integral, se requiere trabajar en una cultura de concientización y confianza en el proceso desde el Estado y las Instituciones involucradas hacia la ciudadanía. Si bien la mediación como proceso de resolución de conflictos en muchos países está regulado por la ley y el marco legal y es bastante transparente, la mayoría de las disputas todavía se resuelven en la corte. Las personas suelen acudir a la corte porque no conocen la mediación o porque creen que una sentencia judicial es más importante. Además, el acceso a los centros de mediación puede ser limitado en regiones rurales y en comunidades marginadas.

La mediación: cultura de paz en China

China es un país donde se ha logrado el firme respaldo por parte de la población, por ello cuenta con uno de los programas de mediación más vastos y desarrollados a nivel global[20]. En este país del Continente Asiático, la mediación no es solo un mecanismo de resolución de conflictos, además representa una herramienta clave

19 Quintero, J. (2018). El conflicto social e historias de vida: la génesis del liderazgo y de la resiliencia comunitaria. El conflicto social | Reflexiones y Saberes.

20 García, B. (2021). La gran mediación como sistema de preservación de la estabilidad social. E.irene Estudios de Paz y Conflictos, 11. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/6759/675972239008/html/

para el fortalecimiento de los valores sociales, pues fomenta la participación activa de las partes involucradas en el conflicto.

Cabello[21] en su tesis doctoral, desarrollada en el año 2012, presentó un dato interesante: en la ciudad de Chungquing con casi 12 millones de habitantes, funcionan 11855 comités de mediación con 90638 mediadores, esto quiere decir que cuentan con un mediador por cada 100 habitantes.

La mediación en China ha progresado de manera significativa en los últimos años, en lo comercial, promueve activamente la mediación para resolver disputas, facilitando la resolución de conflictos entre empresas nacionales y extranjeras[22].

La Ley de Mediación Popular ha estado en vigencia desde el año 2011, vigorizando la mediación como un mecanismo clave del sistema de justicia civil en China. Este enfoque destaca la resolución pacífica de conflictos, siguiendo una tradición cultural donde se prefiere la armonía sobre el litigio. Además, China ha impulsado la cooperación internacional en mediación, firmando acuerdos con 22 instituciones de países como Italia, Estados Unidos, y Japón[23].

Esto refleja que en la sociedad China prevalece la aplicación de la mediación, esto convierte al país asiático en un referente para otros países que buscan también aplicar esta cultura como Brasil, Argentina a nivel de Latinoamérica y en España por el continente europeo, emergiendo ideas acerca de la necesidad imperativa de mecanismos alternativos a la justicia tradicional para resolver los conflictos o disputas sociales[24].

El rol del Mediador

El Mediador tiene un papel muy importante en cualquier proceso de mediación, su tarea principal es comportarse de manera neutral y ser un facilitador que ayude a

21 Cabello, P. (2012). La mediación como política social aplicada al fortalecimiento de la cultura de paz en México y España, Tesis Doctoral. Murcia. Obtenido de https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/85719/TPACT.pdf;jsessionid=E425CB9D232D15BDB41CDBE4CC929D41?sequence=1

22 Global Times. (2024). Global Times. Obtenido de "China accelerates international commercial mediation cooperation, helping domestic and foreign companies resolve disputes": https://www.globaltimes.cn/page/202401/1304866.shtml

23 Kluwer Mediation Blog. (2021). The People's Mediation Law of China has been in force for 10 years. The People's Mediation Law of China has been in force for 10 years. Obtenido de https://mediationblog.kluwerarbitration.com/2021/02/02/the-peoples-mediation-law-of-china-has-been-in-force-for-10-years/

24 Li, X. (2017). La mediación en China: aportaciones de Occidente. Tesis Doctoral. Obtenido de https://core.ac.uk/download/pdf/288497697.pdf

todas las partes involucradas en el conflicto a llegar a una decisión mutuamente beneficiosa[25].

A diferencia de un juez o un árbitro, el Mediador no está autorizado para establecer una disposición, sin embargo, estos cuerpos legales deberían intervenir para asegurar que el proceso de comunicación entre las partes sea seguro y constructivo. La neutralidad del Mediador es una de las características clave que debe poseer, puesto que no puede ser parte de la discusión. Esto significa no asumir favoritismo y proteger a las partes de cualquier tipo de imparcialidad. Otra responsabilidad que posee es garantizar que todos los involucrados tengan la oportunidad de expresar sus opiniones y puntos de vista, para así facilitar el diálogo y superar las posibles barreras que pueden surgir por malentendidos, sentimentalismos o situaciones anteriores no resueltas[26].

Al cumplir con estas premisas propias de su rol, el Mediador suscita una comprensión más amplia entre las partes, coadyuvando a un mayor entendimiento sobre el objeto del conflicto, que va más allá de las posiciones particulares e iniciales de cada involucrado, permitiendo que identifiquen razones válidas que sustenten sus demandas, intereses o inquietudes.

La confidencialidad es otro rasgo que debe tener el perfil de un buen Mediador, absolutamente nada de lo dicho o discutido entre las partes debe ser divulgado o comentado por el Mediador fuera del espacio de la audiencia, esto genera un ambiente de confianza entre las partes involucradas y el Mediador, lo que se traduce a su vez, en generar confianza en el sistema o proceso de mediación[27].

Se puede definir que el Mediador es un facilitador que se involucra en el proceso de mediación. Su principal objetivo es ayudar a las partes involucradas, mediante una posición de neutralidad, con habilidades de comunicación y ejerciendo control directo sobre el proceso, creando el espacio para el diálogo, la comunicación y la búsqueda de soluciones equitativas pero todo definitivas que permitan cerrar el proceso. Está en capacidad de intervenir en las emociones y ayudar a las partes a identificar sus intereses reales. El mediador se convierte en un actor necesario y efectivo en la resolución pacífica de disputas y conflictos. Aunque no está en su

25 Serrano, G. e. (2006). CARACTERÍSTICAS DE LOS MEDIADORES Y ÉXITO DE LA MEDIACIÓN. Anuario de Psicología Jurídica. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/3150/315024763006.pdf

26 UNIR Revista. (2023). "Funciones del mediador social". Obtenido de UNIR Revista: https://www.unir.net/ciencias-sociales/revista/mediador-social/

27 Cotino, L. (2018). Confidencialidad y protección de datos en la mediación en la Unión Europea. Revista IUS. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-21472018000100311#:~:text=En%20cuanto%20al%20contenido%2C%20la,todo%20interviniente%20en%20la%20mediaci%C3%B3n.

accionar tomar decisiones definitivas, el mediador tiene facultades para ayudar a las partes a encontrar una solución aceptable que resulte beneficiosa y sobre todo que evite confrontaciones futuras.

La situación de los Mediadores en Ecuador

En el caso de Ecuador, los Mediadores deben estar capacitados y registrados ante el Consejo de la Judicatura. La capacitación debe cubrir aspectos de negociación, resolución de conflictos, técnica y temas éticos, así como un enfoque profundo de la base legal. Los Mediadores también deben conservar la imparcialidad y la neutralidad durante todo el proceso. En lo que se refiere a los esfuerzos de profesionalización, se han emprendido esfuerzos para mejorar las habilidades y competencia del Mediador en el país. Sin embargo, estas se describen tradicionalmente en términos de falta de reconocimiento y acceso a oportunidades de formación. En este sentido, la formación continua, así como el seguimiento de los temas más recientes en técnicas de mediación se consideran clave en la prestación de servicios de calidad[28].

La Mediación en Ecuador

De conformidad con el artículo 178 de la Constitución de la República del Ecuador[29] y el artículo 254 del Código Orgánico de la Función Judicial[30], el Consejo de la Judicatura es el órgano de gobierno, administración, vigilancia y disciplina de la Función Judicial, en consecuencia, puede emitir, corregir o abolir resoluciones que rijan los Centros de Mediación bajo su vigilancia.

La resolución 0023 emitida por el Consejo de la Judicatura[31] en el año 2021, señala respecto de la derivación de causas de mediación intraprocesal:

> 1. Esta resolución trae la opción de que el Juez derive en cualquier momento de oficio o a petición de parte el conflicto a un Centro de Mediación y debe existir aprobación de las partes (en 3 días sino el silencio es negativo).
>
> 2. El Centro de Mediación derivado se determina en base a sorteo (si las partes no elijen uno) o elección de las partes.
>
> 3. El proceso de derivación consiste en que el Juzgado envía en 3 días los actos propositivos y el auto de derivación al Centro y el mismo ve si la causa

[28] Maldonado, S. (2023). LA FORMACIÓN DE MEDIADORES EN ECUADOR Y LA PERSPECTIVA DE GÉNERO. Universidad Indoamérica.

[29] Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador (Registro Oficial 449 del 20 de octubre de 2008). 65. Quito, Ecuador.

[30] Consejo de la Judicatura. (2009). Código Orgánico de la Función Judicial (Registro Oficial 544 del 9 de marzo de 2009), 79. Quito, Ecuador.

[31] Consejo de la Judicatura. (2016). INSTRUCTIVO PARA LA DERIVACION DE CAUSAS DE MEDIACIÓN INTRAPROCESAL A CENTROS DE MEDIACIÓN (Registro Oficial 855 del 5 de octubre de 2016) .

> es transigible en 3 días. Luego el Centro de Mediación envía el acta al Juzgado y a las Oficinas de SUPA (de ser el caso) y si ello no pasa en 15 días, sigue la causa a menos que pida plazo extra las partes.
>
> 4. Para poder dar este servicio, los Centros de Mediación deben registrarse para ser centros de mediación intraprocesal.
>
> 5. Es obligatorio un reporte semanal de las causas intraprocesales que maneje el Centro de Mediación.
>
> 6. El Consejo de la Judicatura puede hacer visitas técnicas de inspección a los centros derivados.

El principal desafío en el ámbito de la mediación es la insuficiente normativa que existe para su regularización. Gran parte de las disposiciones vigentes proceden de resoluciones formuladas por el Consejo de la Judicatura, las cuales tienden a cambiar en función de las exigencias de las nuevas autoridades de turno como lo señala Concha[32]. La Ley de Arbitraje y Mediación[33] cuenta con solo 21 artículos, lo que sugiere, como señala el autor de esta obra, una posible carencia normativa.

Esta falta de regulación parece estar más organizada con las necesidades de las autoridades en funciones, en lugar de responder a las demandas de los usuarios y profesionales que participan en los procesos de mediación[34]. Esta problemática fue subrayada durante una intervención en la Facultad de Derecho de la Universidad de La Habana en 1994, cuando el Dr. Gabriel García Becedas, jefe del Departamento de Derecho Público de la Universidad Autónoma de Madrid, destacó lo siguiente:

> "Hay juristas que se oponen apasionadamente a los procesos de desregularización o deslegalización por el terror que le tienen al vacío normativo, … En estos momentos se discute, analiza, y toman las primeras medidas para devolverle a la sociedad la responsabilidad de su autorregulación".

Es decir, doctores y mediadores, coinciden en la importancia de la mediación a nivel social, ya que permite devolverle a la sociedad la responsabilidad de resolver sus conflictos y enfrentamientos, sin la necesidad de un Juez.

En concordancia con el Art. 190 de la Constitución de la República del Ecuador[35], en el que: "Se reconoce el arbitraje, la mediación y otros procedimientos alternativos para la solución de conflictos. Estos procedimientos se aplicarán con

[32] Concha, N. (2022). La falta de regulación de normativa acerca de la mediación y las consecuencias en su desarrollo.
[33] (Consejo de la Judicatura, 2006)
[34] (Castanedo, 2013)
[35] (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008, pág. 34)

sujeción a la ley, en materias en las que por su naturaleza se pueda transigir... "; y, con la finalidad de acatar ejecutar lo determinado por la ley, fueron creados los Centros de Mediación a nivel nacional, con el propósito de garantizar el acceso a la justicia y, en consecuencia, descargar el sistema judicial ecuatoriano, a través del tiempo.

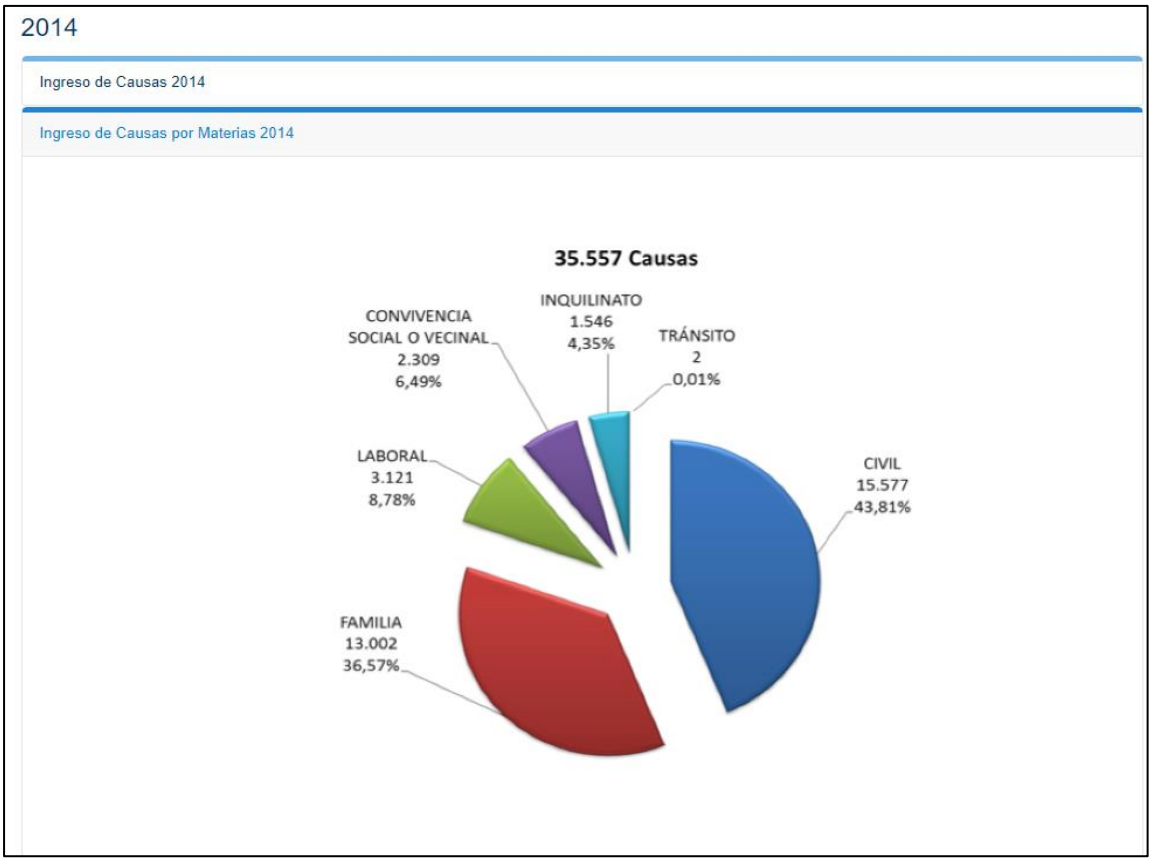
De acuerdo a los datos cuantitativos que constan en la página del Centro Nacional de Mediación de la Función Judicial[36], específicamente en la sección de "Datos Estadísticos", se puede mencionar lo siguiente:

1. Desde el año 2014 al 2023, existe un aumento en el acceso a los Centros de Mediación para la resolución de los conflictos. En el año 2014 se atendieron 35.557 causas a nivel nacional, de las cuales:

    - 13.002 fueron por temas transigibles de familia.
    - El 71,57% fueron gestionadas por solicitud directa del usuario, es decir, voluntariamente solicitó la mediación; y,
    - El 28,43% por derivación, en concreto, "cuando el juez remite la causa que verse sobre materia transigible para que sea tramitada en los centros de mediación a nivel nacional registrados en el Consejo de la Judicatura", conforme al Art. 3 del Instructivo para la derivación de causas judiciales a centros de Mediación y ejecución de actas de mediación[37].

[36] Centro Nacional de Mediación de la Función Judicial. (2024). Centro Nacional de Mediación de la Función Judicial. Obtenido de Centro Nacional de Mediación de la Función Judicial: https://mediacion.funcionjudicial.gob.ec/index.php/2015-04-13-21-21-55/datos-estadisticos

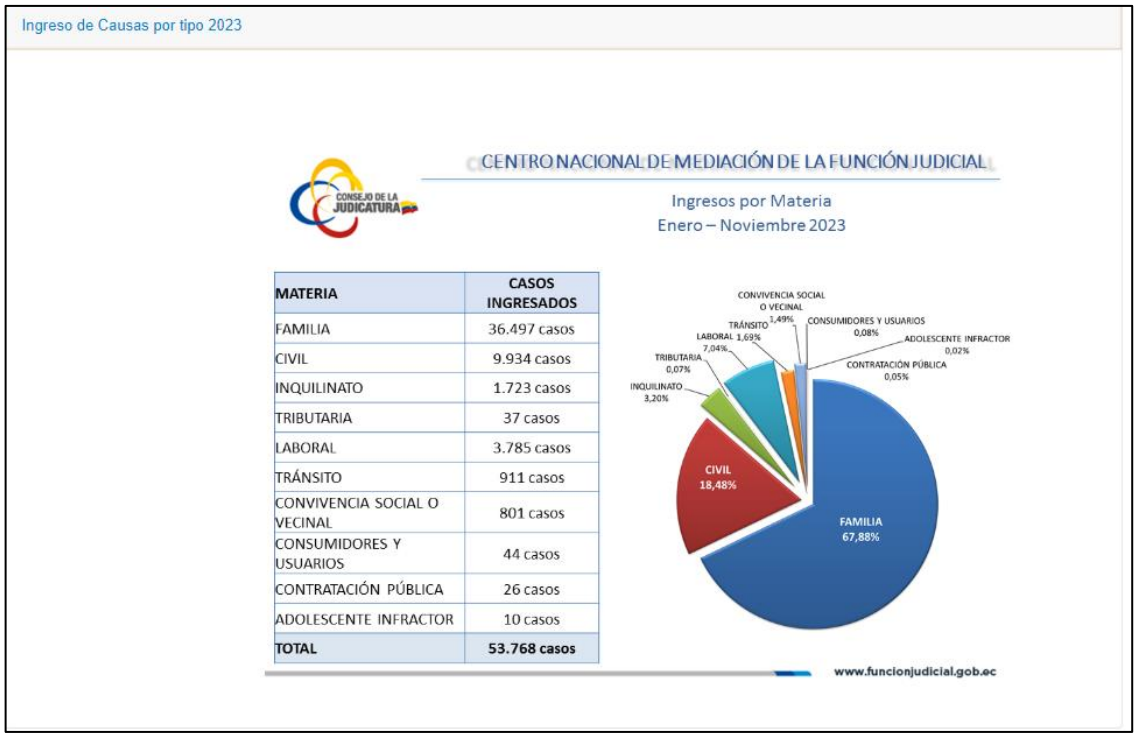
[37] (Consejo de la Judicatura, 2016, pág. 4)



Centro Nacional de Mediación de la Función Judicial (2024)

En el año 2023, fueron atendidas 53.768 causas, es decir, que en comparación con el año 2014, la cantidad de usuarios asistidos a través de la Mediación creció en un 51.22%, equivalente a 18.211 usuarios.

Los casos atendidos en temas de familia desde el 2014 aumentaron al 2024, de 13.002 a 36.497 usuarios a nivel nacional, de acuerdo a las estadísticas que otorga la página antes citada.



Centro Nacional de Mediación de la Función Judicial (2024)

La Mediación en la provincia del Guayas

Mediante oficio de fecha 21 de agosto de 2024, dirigido a la Directora Nacional de Mediación de la Función Judicial, Ab. Catherine Pesántez Villacís, se solicitó información sobre el número de causas derivadas al Centro de Mediación a través de los juzgados en las diferentes materias transigibles. Asimismo, se requirió que se suministrara datos estadísticos que reflejen el impacto de la mediación en la carga de trabajo judicial, detallando el número de casos en que los usuarios se acercaron voluntariamente al Centro de Mediación del Guayas en el período comprendido entre 2014 a 2023. Esta solicitud fue respondida el 26 de agosto de 2024 mediante el Oficio-CJ-DNMFJ-2024-0093-OF, con la siguiente información:

1. Causas derivadas a las oficinas dependientes del Centro Nacional de Mediación de la Función Judicial en la provincia de Guayas, en el período 2014 – 2023:

Tabla N° 1

Ingresos por Derivación Judicial 2014-2023

Tipo de Ingreso	Casos Atendidos	N° Audiencias Instaladas	% Audiencias Instaladas	N° Acuerdos Logrados	% Acuerdos Logrados
Derivación Judicial	16.224	7.838	48,31%	5.761	73,50%

Fuente: Centro Nacional de Mediación de la Función Judicial

Período: 2014 -2023

Conforme se detalla en la tabla que precede, durante el período 2014 – 2023, se han recibido en las oficinas dependientes del Centro en la provincia de Guayas, 16.224 causas, de las cuales se instalaron 7.838 audiencias de mediación, es decir el 59.61% de las causas ingresadas por derivación, obteniendo un 73,50%, de acuerdos logrados, es decir 5.761 usuarios que obtuvieron una solución a la situación de conflicto presentada.

Derivaciones judiciales por materia- Tabla N. 2:

Derivaciones judiciales por materia.

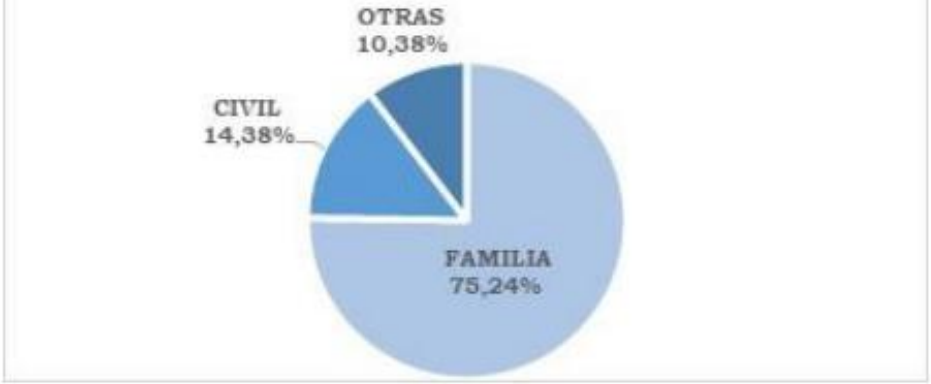
Tipo de ingreso	Materia	Casos Atendidos	N° Audiencias Instaladas	% Audiencias Instaladas	N° Acuerdos Logrados	% Acuerdos Logrados
Derivación Judicial	Familia	12.207	6.304	51,64%	4.866	77,19%
	Civil	2.333	901	38,62%	474	52,61%
	Laboral	747	340	45,52%	205	60,29%
	Convivencia Social O Vecinal	647	197	30,45%	161	81,73%
	Inquilinato	206	76	36,89%	46	60,53%
	Tributaria	46	10	21,74%	1	10,00%
	Consumidores y Usuarios	23	4	17,39%	2	50,00%
	Tránsito	9	4	44,44%	4	100,00%
	Contratación Pública	4	1	25,00%	1	100,00%
	Adolescente Infractor	2	1	50,00%	1	100,00%
Total Derivación		16.224	7.838	48,31%	5.761	73,50%

Fuente: Centro Nacional de Mediación de la Función Judicial
Período: 2014 -2023

Al respecto, se observa que la materia con mayor número de causas derivadas es la de Familia con un 75,24%, seguida por los asuntos relacionados con la materia Civil 14,38%; y, el resto de materias transigibles derivadas a mediación que representan el 10,38%.

Gráfico N° 1

Porcentaje de ingresos de Derivaciones judiciales por materia.



Fuente: Centro Nacional de Mediación de la Función Judicial
Período: 2014 -2023

2. Causas ingresadas por solicitud directa a las oficinas dependientes del Centro Nacional de Mediación de la Función Judicial, en el período 2014 – 2023.

Como se puede observar en la tabla N.3, los casos ingresados por solicitud directa del usuario durante el período 2014 - 2023, ascienden a 92.928, de los cuales se han instalado o celebrado un total de 63.741 audiencias, es decir, el 68,59%, lográndose suscribir 59.031 acuerdos, equivalente al 92,61%.

Tabla N° 3

Ingresos por Solicitud Directa 2014-2023

Tipo de ingreso	Casos Atendidos	N° Audiencias Instaladas	% Audiencias Instaladas	N° Acuerdos Logrados	% Acuerdos Logrados
Solicitud	92.928	63.741	68,59%	59.031	92,61%
Directa					
Total General	92.928	63.741	68,59%	59.031	92,61%

Fuente: Centro Nacional de Mediación de la Función Judicial
Período: 2014 -2023

Como se ratifica en la tabla N.4, los usuarios del servicio de mediación acuden mayormente por asuntos relacionados con la materia de Familia (47,39%), seguida por los asuntos relacionados con la materia Civil con un (23,46%), continuando con la materia laboral (17,18%) y el resto de materias transigibles atendidas en la provincia del Guayas representan el 11,96% de los casos ingresados durante el período 2014-2023.

Tabla N° 4

Derivaciones judiciales por materia.

Tipo de ingreso	Materia	Casos Atendidos	N° Audiencias Instaladas	% Audiencias Instaladas	N° Acuerdos Logrados	% Acuerdos Logrados
Solicitud Directa	Familia	44.038	34.821	79,07%	32.898	94,48%
	Civil	21.804	10.890	49,94%	9.432	86,61%
	Laboral	15.969	11.958	74,88%	11.471	95,93%
	Inquilinato	5.823	3.226	55,40%	2.831	87,76%
	Convivencia Social o Vecinal	4.984	2.680	53,77%	2.262	84,40%
	Consumidores y Usuarios	280	153	54,64%	128	83,66%
	Tributaria	18	5	27,78%	1	20,00%
	Tránsito	11	8	72,73%	8	100,00%
	Contratación Pública	1	0	0,00%	0	0,00%
Total Solicitud Directa		92.928	63.741	68,59%	59.031	92,61%

Fuente: Centro Nacional de Mediación de la Función Judicial

Período: 2014 -2023

De acuerdo a la información remitida por la Dirección Nacional de Mediación de la Función Judicial, se puede determinar que:

- La mediación, desde su instauración o desde que la Función Judicial cuenta con datos estadísticos, a través de los años, ha tenido un notable crecimiento y acogida en la población de estudio, en este caso la Provincia del Guayas.
- La materia que predomina para la resolución de conflictos a nivel nacional y provincial (Guayas), es de Familia, niñez y adolescencia.

Con base a estos datos, es importante realizar los siguientes cuestionamientos:

¿Existe una capacitación efectiva por parte del Consejo de la Judicatura para facultar a los mediadores a ejercer su rol de Mediador?, ¿El Estado realmente promueve la Mediación a los ciudadanos de "a pie"?

La Ley de Arbitraje y Mediación[38] en sus artículos 39, 53 y 59 promueven, no solo contar con sedes dotadas para este fin, del mismo modo el desarrollo de actividades que impulsen capacitaciones que permitan al mediador ejercer su rol[39]. Sobre todo, cuando la confrontación entre las personas es parte de su naturaleza, de la misma manera que la cooperación entre la misma especie como parte de una sociedad.

[38] (Consejo de la Judicatura, 2006)

[39] Herrera, C. (2024). Manual de Mediación en el Ecuador: Análisis de doctrina, ordenamiento jurídico y modelos.

Es por ello que existe la Teoría del Conflicto, cuyo objetivo es dar los instrumentos suficientes para manejar un problema o situación en la que ambas partes tienen puntos de vista opuestos y lo expresan con agresividad.

Uno de los instrumentos que da esta teoría es evidenciar que la lucha es inútil, ya que muchas veces el objetivo de cada parte no es del todo incompatible, simplemente se requiere analizar el conflicto de manera ecuánime pudiendo ser resuelto de manera ágil, pero prevalece generalmente, por la propia naturaleza del ser humano, el instinto de sobreponer los sentimientos y emociones, con lo cual se genera hostilidad, superando a la racionalidad.

¿El ciudadano común desconoce a la Mediación como un método alternativo de conflictos o por elección propia confía exclusivamente en un Juez para obtener una respuesta a su conflicto?

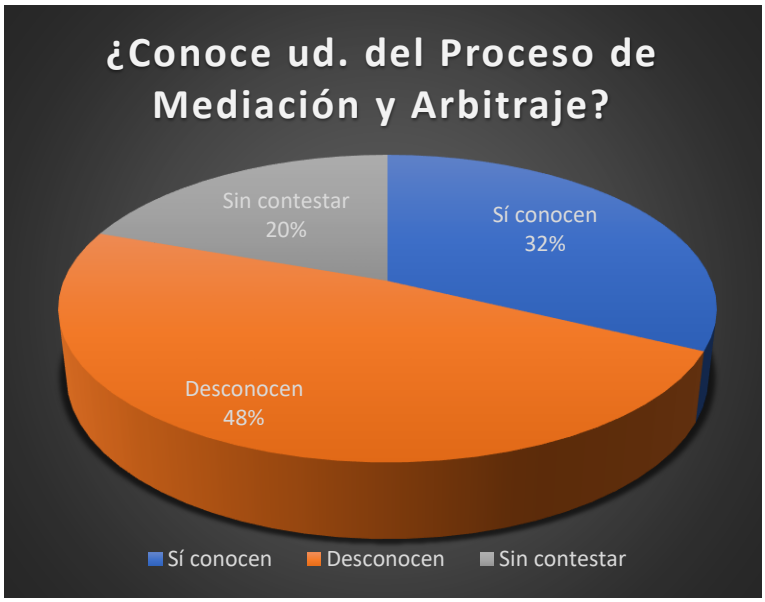
Con la finalidad de obtener información sobre este cuestionamiento, la autora de este artículo generó a través de la red social INSTAGRAM la siguiente pregunta: "**¿Conoce Ud. del Proceso de Mediación y Arbitraje?"**,

Ochenta y siete (87) personas visualizaron la encuesta:

28 respondieron que sí conocen del proceso;

48 no lo conocen; y,

17 se abstuvieron de contestar.



La Defensoría Pública del Ecuador, en su página oficial, cuenta dentro de sus servicios con la Mediación, así como indica las materias en las cuales se podría iniciar un proceso y los requisitos; sin embargo, no todos los ciudadanos cuentan con internet para poder conocer acerca de este método a través de la página y no se

cuenta con una difusión en medios de comunicación, como la televisión nacional, por ejemplo, que invite a la Mediación como una alternativa a sus problemas.



Existe una contraposición entre el artículo 130 del Código Orgánico de la Función Judicial en su inciso 11, segundo párrafo[40], donde indica que "De considerarlo conveniente los tribunales o juezas y jueces podrán disponer de oficio que pasen los procesos a una oficina judicial de mediación intraprocesal con la misma finalidad.", y el artículo 190 de la Constitución de la República del Ecuador[41] reza: "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.". La carta magna reconoce a la Mediación como un proceso para solucionar los conflictos, no obstante, el Código Orgánico de la Función Judicial habilita a los tribunales o juezas y jueces llamar a mediación a las partes, pero dentro de un proceso litigioso. Cabe la consulta: *¿Se pudo evitar el litigio? ¿Realmente los Abogados promueven la mediación cuando buscan los servicios jurídicos?, ¿Existe alguna normativa que obligue a los gestionadores de la ley a sugerir la mediación, previo a iniciar un Juicio?*

Se ha comprobado que una sociedad que crea y utilice de manera efectiva la Mediación como una herramienta a la resolución de sus conflictos, le otorga un elemento eficaz de autorregulación que le permita protegerse de acciones y omisiones que podrían perjudicarlo, sin la necesidad métodos coercitivos, de tal manera poder asegurar objetivamente un desarrollo saludable de la sociedad. Todo esto gracias a las principales características de la Mediación, esto es: la privacidad, rapidez, el equilibrio de las partes, la satisfacción de las esperanzas de ambas partes, al reestablecer la comunicación entre ellas[42].

[40] (Consejo de la Judicatura, 2009, pág. 16)
[41] (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008)
[42] (Castanedo, 2013)

3. Conclusiones

1. Los métodos alternativos de solución de conflictos emergen como parte de la cultura de paz, promoviendo el diálogo y la participación social para descongestionar la carga judicial. La mediación, como un estilo de vida, debe coexistir en armonía con el conflicto, proceso natural de la convivencia en sociedad.

2. Las estadísticas presentadas, indican que entre 2014 y 2023, los casos más derivados al Centro de Mediación de la Función Judicial, fueron los de familia, tanto por solicitud directa como por derivaciones.

3. Los mediadores deben trabajar en el desarrollo de habilidades psicológicas para gestionar emociones, a través de una escucha atenta y preguntas asertivas, facilitando la comunicación entre las partes. Junto con conocimientos jurídicos, adoptan el enfoque según las necesidades del proceso, que los convierte en entes dinámicos y flexibles.

4. Un mediador sin empatía y sin habilidades desarrolladas a través de la psicología es un mediador que influirá en el usuario para la toma de su decisión, es decir, si elige la mediación o va directamente al juzgado.

5. Es imperativo que la legislación ecuatoriana, promueva a través de la educación, estos métodos alternativos de resolución de conflicto, ya que si bien, la mediación está reconocida en la Constitución del Ecuador, no existe una verdadera campaña a nivel estatal para promover la cultura de paz en el país.

6. En Ecuador no existe explícitamente en la normativa, la obligación para realizar mediación antes del litigio, los abogados deben promover esta alternativa. Se propone un análisis jurídico para lograr que se convierta en un requisito obligatorio previo al proceso judicial, reduciendo la carga en los juzgados y fomentando la cultura de paz.

Referencias

1. Alonso, S. (2018). La Ley de Mediación y tipos de mediación. *La Ley de Mediación y tipos de mediación*. Obtenido de https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/144129/3/Negociacion%2C%20mediacion%20y%20otros%20metodos%20de%20solucion%20del%20conflicto_Modulo3_La%20Ley%20de%20mediacion%20y%20tipos%20de%20mediacion.pdf

2. Armas, M. (2023). La mediación en la resolución de conflictos. *Educar*(32), 125-136. Obtenido de https://raco.cat/index.php/Educar/article/view/20783/20623

3. Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador (Registro Oficial 449 del 20 de octubre de 2008). 65. Quito, Ecuador.

4. Blum, M. &. (2024). *Tendencias Modernas de Arbitraje y Mediación.* Guayaquil: Universidad de Especialidades Espíritu Santo.

5. Bustamante, X. e. (2017). Las orientaciones del mediador: análisis de la mediación en Quito. *Las orientaciones del mediador: análisis de la mediación en Quito*. Quito, Ecuador. Obtenido de https://iea.ec/pdfs/2016/REA_n8_Art9.pdf

6. Cabello, P. (2012). *La mediación como política social aplicada al fortalecimiento de la cultura de paz en México y España, Tesis Doctoral.* Murcia. Obtenido de https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/85719/TPACT.pdf;jsessionid=E425CB9D232D15BDB41CDBE4CC929D41?sequence=1

7. Castanedo, A. (2013). *Mediación : globalización y cultura de paz en el siglo XXI doctrina práctica.* Guayaquil: Universidad ECOTEC Centro de Publicaciones.

8. Centro Nacional de Mediación de la Función Judicial. (2024). *Centro Nacional de Mediación de la Función Judicial*. Obtenido de Centro Nacional de Mediación de la Función Judicial: https://mediacion.funcionjudicial.gob.ec/index.php/2015-04-13-21-21-55/datos-estadisticos

9. Concha, N. (2022). La falta de regulación de normativa acerca de la mediación y las consecuencias en su desarrollo. *La falta de regulación de normativa acerca de la mediación y las consecuencias en su desarrollo*.

10. Consejo de la Judicatura. (2006). Ley de Arbitraje y Mediación (Registro oficial 417 del 14 de diciembre de 2006). Ecuador.

11. Consejo de la Judicatura. (2009). *Código Orgánico de la Función Judicial (Registro Oficial 544 del 9 de marzo de 2009)*, 79. Quito, Ecuador.

12. Consejo de la Judicatura. (2016). INSTRUCTIVO PARA LA DERIVACION DE CAUSAS DE MEDIACIÓN INTRAPROCESAL A CENTROS DE MEDIACIÓN (Registro Oficial 855 del 5 de octubre de 2016) .

13. Cotino, L. (2018). Confidencialidad y protección de datos en la mediación en la Unión Europea. *Revista IUS*. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-21472018000100311#:~:text=En%20cuanto%20al%20contenido%2C%20la,todo%20interviniente%20en%20la%20mediaci%C3%B3n.

14. Díaz, M. (2020). La psicología jurídica en los procesos de mediación penal. *Eirene Estudios de Paz y Conflictos*.

15. Garcés, L. e. (2018). Las emociones y las pasiones en Aristóteles: conceptualización e interpretación. *ESPACIOS*.

16. García, B. (2021). La gran mediación como sistema de preservación de la estabilidad social. *E.irene Estudios de Paz y Conflictos*, 11. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/6759/675972239008/html/

17. García-Herrera, A. (2017). Los sentimientos y las emociones en el proceso de mediación . *Revista de Mediación*.

18. Global Times. (2024). *Global Times.* Obtenido de "China accelerates international commercial mediation cooperation, helping domestic and foreign companies resolve disputes": https://www.globaltimes.cn/page/202401/1304866.shtml

19. Herrera, C. (2024). *Manual de Mediación en el Ecuador: Análisis de doctrina, ordenamiento jurídico y modelos.*

20. Jaramillo, E. (2022). LA CONCILIACIÓN UN MECANISMO ALTERNATIVO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. *LA CONCILIACIÓN UN MECANISMO ALTERNATIVO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS*. Medellín, Colombia.

21. Kluwer Mediation Blog. (2021). The People’s Mediation Law of China has been in force for 10 years. *The People’s Mediation Law of China has been in force for 10 years*. Obtenido de https://mediationblog.kluwerarbitration.com/2021/02/02/the-peoples-mediation-law-of-china-has-been-in-force-for-10-years/

22. Li, X. (2017). *La mediación en China: aportaciones de Occidente. Tesis Doctoral.* Obtenido de https://core.ac.uk/download/pdf/288497697.pdf

23. Maldonado, S. (2023). LA FORMACIÓN DE MEDIADORES EN ECUADOR Y LA PERSPECTIVA DE GÉNERO. *Universidad Indoamérica*.

24. Moreno, F. (2019). La mediación y evolución histórica de la idea de conflicto. En U. C. Madrid, *Mediación: un método de ? conflictos* (págs. 21-40). Madrid: COLEX.

25. Morfa, Y. e. (2022). Manejo de las Emociones, la Crisis y los Conflictos. *Manejo de las Emociones, la Crisis y los Conflictos*.

26. Pérez, J. (2015). Cultura de paz y resolución de conflictos. *Ra Ximhai*. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/461/46139401006.pdf

27. Quintero, J. (2018). El conflicto social e historias de vida: la génesis del liderazgo y de la resiliencia comunitaria. *El conflicto social | Reflexiones y Saberes*.

28. Real Academia Española. (28 de agosto de 2024). *Real Academia Española*. Obtenido de https://dle.rae.es/conflicto

29. Salazar, J. &. (2020). Tendencias y consideraciones sobre cultura de paz. *Revista Espacios*.

30. Sepúlveda, J. e. (2020). Emociones en la conciliación. *ADMINISTRACIÓN & DESARROLLO*.

31. Serrano, G. e. (2006). CARACTERÍSTICAS DE LOS MEDIADORES Y ÉXITO DE LA MEDIACIÓN. *Anuario de Psicología Jurídica*. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/3150/315024763006.pdf

32. UNESCO. (1987). *Solutions for a troubled world* (Vol. 1). Obtenido de https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000079111

33. UNIR Revista. (2023). *"Funciones del mediador social"*. Obtenido de UNIR Revista: https://www.unir.net/ciencias-sociales/revista/mediador-social/