

UNIVERSIDAD METROPOLITANA DEL ECUADOR



FACULTAD DE DERECHO

CARRERA: DERECHO

SEDE QUITO

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
ABOGADO DE LOS TRIBUNALES DE LA REPÚBLICA**

TEMA:

**MEDIACIÓN DE CONFLICTOS, LA SOCIEDAD, EL MEDIADOR Y SU ENTORNO:
“MANUAL PRACTICO PARA MEDIACIONES”**

AUTOR:

MICHAEL ANTHONNY MARTINEZ VELEZ

TUTOR:

DR. DIEGO DUEÑAS REYES

QUITO – 2024

CERTIFICACIÓN DEL ASESOR

Yo, DR. DIEGO DUEÑAS REYES, en calidad de Asesor del Trabajo de Investigación designado por disposición de Cancillería de la Universidad Metropolitana del Ecuador “UMET”, certifico que el señor MARTINEZ VELEZ MICHAEL ANTHONNY, ha culminado el trabajo de investigación con el tema “MEDIACIÓN DE CONFLICTOS, LA SOCIEDAD, EL MEDIADOR Y SU ENTORNO; MANUAL PRACTICO DE MEDIACIONES” quien ha cumplido con todos los requisitos legales exigidos, por lo que se aprueba el trabajo de investigación.

Es todo en cuanto puedo decir en honor a la verdad, facultando al interesado hacer uso de la presente, así como también se autoriza la presentación para la evaluación por parte del jurado respectivo.

Atentamente

Dr. Diego Patricio Dueñas Reyes

CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA DE TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, MARTINEZ VELEZ MICHAEL ANTHONNY, estudiante de la Universidad Metropolitana del Ecuador "UMET", carrera de derecho, declaro en forma libre y voluntaria que el presente trabajo de investigación que versa sobre el tema "MEDIACIÓN DE CONFLICTOS, LA SOCIEDAD, EL MEDIADOR Y SU ENTORNO; MANUAL PRACTICO DE MEDIACIONES" y las expresiones vertidas en la misma, son autoría de la compareciente, las cuales se han realizado en base a recopilación bibliográfica, revistas, artículos, consultas de internet y consultas de campo.

En consecuencia, asumo la responsabilidad de la originalidad de esta y el cuidado al referirme a las fuentes bibliográficas respectivas para fundamentar el contenido expuesto.

Atentamente:

MARTINEZ VELEZ MICHAEL ANTHONNY

C.I. 1718946039

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, MARTINEZ VELEZ MICHAEL ANTHONNY, en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación, “MEDIACIÓN DE CONFLICTOS, LA SOCIEDAD, EL MEDIADOR Y SU ENTORNO; MANUAL PRACTICO DE MEDIACIONES”, modalidad trabajo de investigación, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, cedo a favor de la Universidad Metropolitana del Ecuador una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Metropolitana del Ecuador para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad

MARTINEZ VELEZ MICHAEL ANTHONNY

C.I. 1718946039

DEDICATORIA

Este trabajo de titulación es dedicado a mis padres, por su constante apoyo el cual lo he sentido a lo largo de mis estudios realizados, por su comprensión y aliento a seguir adelante, preparándome para poder ser un ser humano de bien y que aporte a esta sociedad.

A mi hermano mayor, por ser un gran ejemplo de lo que significa ser un profesional de calidad, con valores éticos y morales impecables, que lo califican como un gran líder, por su constante guía durante mi juventud, gracias a su ejemplo de dedicación y pasión por los estudios y sobre un constante mejoramiento hacia alcanzar la excelencia, es que he podido obtener varios logros de mi vida, por eso este trabajo va dedicado a él.

A mis amigos, por su aliento y compañía durante largas horas de estudios y noches de desvelo, por su apoyo y por no permitirme rendirme jamás hasta alcanzar mis ideales.

A mi tutor y mentor el Dr. Diego Dueñas, por su luz impartida a lo largo de mi carrera universitaria, que ha sido fundamental para el cumplimiento de esta meta, que han dejado en mi esa ambición de una continua preparación para alcanzar nuevos horizontes en el ámbito del derecho.

Finalmente, dedico esta tesis a todos aquellos que creen en la educación como un camino hacia el conocimiento, como un escalón en la vida para alcanzar nuestras metas e ideales, conocimiento que posteriormente se convertirá en aquella sabiduría que nos guiara durante nuestra vida, para aquellas personas que a diario luchan contra sí mismos, que esto sea un recuerdo de que en la vida todo es posible y no existe nada que no se pueda lograr con trabajo duro, constancia y disciplina.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios cuyo sublime diseño y armonía han guiado cada paso, por haberme permitido culminar con satisfacción esa parte de mis estudios, por darme la fortaleza y la sabiduría necesaria para completar esta etapa importante de mi vida, por ser ese recordatorio que mientras el guie mi camino siempre se abrirán las puertas necesarias para mi desarrollo personal, quien tiene fe y puede ver más allá de los límites está destinado a lograr cosas maravillosas en la vida, pues son aquellas personas que se arriesgan a adentrarse en lo desconocido, los que posteriormente lograran cumplir con lo que en algún momento solo era producto de nuestros pensamientos y convertirlos en una realidad.

A mis padres, quienes con su amor incondicional han sido las piedras angulares con las cuales he podido construir mi futuro, gracias por sus innumerables sacrificios para brindarme las mejores oportunidades.

A las personas que se han cruzado en mi camino, que han compartido su sabiduría y me han dado la luz necesaria, que con su experiencia en distintos campos de la vida me han permitido ver más allá de las fronteras del conocimiento.

A mis maestros y mentores, al Dr. Diego Dueñas, cuya constante guía han sido mi escuadra y compas que han perfeccionado esta obra, sus enseñanzas y conocimiento impartido se convirtieron en cimientos sólidos, donde he podido trabajar, puliendo la piedra bruta y limando aquellas imperfecciones dentro de mis conocimientos. Sus aportes y enseñanzas quedaran grabados como piedras preciosas en el templo de mi memoria.

Finalmente, a todos aquellos hermanos que, de una manera u otra, han contribuido con su luz y conocimiento a la culminación de esta tesis, les expreso mi más sincero agradecimiento.

ÍNDICE

CERTIFICACIÓN DEL ASESOR	II
CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA DE TRABAJO DE TITULACIÓN	III
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR	IV
DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTO	VI
RESUMEN	XI
ABSTRACT	XII
INTRODUCCIÓN	1
Hipótesis:	3
Objeto de estudio	3
Objetivo general:	5
Objetivos específicos:	5
CAPITULO I	7
MARCO TEÓRICO	7
1.1 Antecedentes de otras investigaciones	7
1.2 Conceptos básicos	12
1.2.1 El conflicto	12
1.2.2 ¿Qué nos demuestran los tipos de conflictos?	20
1.2.3 ¿Qué aportaría al manual de mediación?	21
1.3 Factores externos	22
1.4 Métodos alternativos de resolución de conflictos	29
1.4.1 Arbitraje	30
1.4.2 Mediación	31
1.4.2.1 Principios de la mediación	33
1.4.2.2 Cualidades que debe poseer un mediador	37
1.4.2.3 Marco jurídico de la mediación en Ecuador	40

1.4.3 Conciliación.....	44
1.4.4 Negociación	45
1.4.5 Filosofía de la cultura de paz	45
CAPITULO II.....	47
METODOLOGÍA.....	47
2.1 Proyecto de investigación	47
2.2 Fundamentación del proyecto.....	47
2.3 Justificación del proyecto	48
2.3.1 Población y contexto de aplicación de la investigación	48
2.3.2 Instrumentos y recursos de investigación.....	49
2.3.3 Consideraciones éticas del proyecto	49
2.4 Enfoque de la investigación	50
2.4.1 Enfoque multidisciplinario.....	50
2.4.2 Enfoque cualitativo	50
2.4.3 Enfoque descriptivo y analítico	51
2.4.4 Limitaciones del enfoque.....	52
2.5 Métodos de investigación.....	53
2.5.1 Análisis documental.....	53
2.5.2 Estudios de caso	54
2.6 Técnicas de investigación	56
2.6.1 Recolección y análisis de datos	56
2.7 Tipo de investigación.....	57
2.7.1 Investigación exploratoria.....	58
2.7.2 Investigación descriptiva	58
2.7.3 Investigación aplicada	59
CAPITULO III.....	61
PROPUESTA.....	61
3.1 Datos informativos	61

3.2	Antecedentes de la propuesta.....	61
3.2.1	Reconocimiento de la mediación en el Ecuador	61
3.2.2	Evidencia de la eficiencia de la mediación	62
3.2.3	Falta de recursos prácticos para mediadores.....	62
3.2.4	Diversidad de contextos culturales en Ecuador	62
3.2.5	Aumentar la accesibilidad y la eficacia de la mediación	62
3.3	Justificación.....	63
3.4	Objetivos	63
3.5	Modelo operativo	64
3.6	Índice del manual.....	64
3.7	Factibilidad de su creación	66
3.8	Impacto social anticipado	67
3.9	Plan de validación del manual.....	68
	Para garantizar que este manual sea efectivo y cumpla con los objetivos establecidos, hemos creado un plan de validación.	68
3.10	Innovación y comparación internacional.....	69
	CONCLUSIONES.....	71
	RECOMENDACIONES	74
	BIBLIOGRAFIA.....	76

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1. PROCESO DEL CONFLICTO	13
GRÁFICO 2. ¿QUÉ ES EL CONFLICTO?	13
GRÁFICO 3. TIPOS DE CONFLICTO	16
GRÁFICO 4. PATRÓN DEL CONFLICTO	16
GRÁFICO 5. FACTORES EXTERNOS.	29
GRÁFICO 6. M.A.R.C.....	29
GRÁFICO 7. ARBITRAJE	30
GRÁFICO 8. PRINCIPIOS DE LA MEDIACIÓN.....	37
GRÁFICO 9. TIPOS DE CONCILIACIÓN.....	44
GRÁFICO 10. CULTURA DE PAZ	45
GRÁFICO 11. COMPORTAMIENTOS CULTURA DE PAZ	46

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. ESCALA DEL CONFLICTO.....	17
TABLA 2. FUNCIONES Y OBJETIVOS	39
TABLA 3. TÉCNICAS, ESTRATEGIAS Y ACTITUDES	40
TABLA 4. TIPOS DE ACUERDO Y ACTAS	42

ÍNDICE DE IMÁGENES

IMAGEN 1. GRADUACIÓN DEL CURSO INTRODUCTORIO A LAS OPERACIONES DE PAZ.	38
IMAGEN 2. PROPUESTA	66

RESUMEN

Dentro de la siguiente investigación, se revisará los métodos alternativos de resolución de conflictos, concentrándose en su rol dentro de la sociedad y el papel que debe de realizar el mediador ante las posibles situaciones a presentarse dentro de su entorno. La mediación en este caso se presentará como una herramienta de uso eficaz para la resolución de conflictos, promoviendo una manera sencilla de resolver disputas mediante el diálogo y cooperación de las partes implicadas en el conflicto. Este estudio se ha podido realizar mediante el análisis de la teoría y la práctica de la mediación dentro del Ecuador y distintas partes del mundo dentro del sistema de Naciones Unidas en misiones de paz, se investiga las cualidades y habilidades necesarias que debe poseer un mediador para que pueda desarrollar su papel dentro de las mediaciones de una manera eficaz. Asimismo, se examina los factores externos de la sociedad que influyen dentro del proceso de la mediación, complicaciones como el idioma, o lugares de difícil acceso, aspectos culturales, sociales y legales. La finalidad de esta investigación es la creación de un manual práctico para mediaciones, destinado a servir como una guía para mediadores aprendices o que recién se están instruyendo en la materia como profesionales dentro del ámbito de la mediación. Este manual proporcionara estrategias prácticas, técnicas y procedimientos para llevar las mediaciones de una manera correcta y adecuada, donde encontrara ejemplos casos prácticos que demuestren la aplicación de los conceptos teóricos en situaciones reales, al final de esta investigación usted podrá destacar la importancia del proceso de mediación como un método alternativo de solución de conflictos y la necesidad de un constante perfeccionamiento y formación de los mediadores para desempeñar de una manera adecuada sus funciones dentro de conflictos presentados en nuestra sociedad.

Palabras clave: Mediación de conflictos; Resolución de conflictos; Entorno del mediador; Manual práctico de mediación; Formación de mediadores.

ABSTRACT

Within the following investigation, alternative conflict resolution methods will be reviewed, focusing on their role within society and the role that the mediator must play in the possible situations that may arise within their environment. Mediation in this case will be presented as an effective tool for conflict resolution, promoting a simple way to resolve disputes through dialogue and cooperation of the parties involved in the conflict. This study has been carried out through the analysis of the theory and practice of mediation within Ecuador and different parts of the world within the United Nations system in peace missions, the necessary qualities and skills that a mediator must possess to that can develop its role within mediations in an effective way. Likewise, the external factors of society that influence the mediation process are examined, complications such as language, or places that are difficult to access, cultural, social and legal aspects. The purpose of this research is the creation of a practical manual for mediations, intended to serve as a guide for apprentice mediators or those who are just learning the subject and professionals within the field of mediation. This manual will provide practical strategies, techniques and procedures to carry out mediations in a correct and appropriate manner, where you will find practical case examples that demonstrate the application of theoretical concepts in real situations. At the end of this research, you will be able to highlight the importance of mediation. as an alternative method to resolve conflicts and the need for constant improvement and training of mediators to adequately perform their functions within conflicts that arise in our society.

Keywords: Conflict mediation; Conflict resolution; Mediator environment; Practical mediation manual; Training of mediators.

INTRODUCCIÓN

Los conflictos son parte característica de la humanidad, y han existido desde los inicios de la civilización. En sus comienzos, los conflictos surgían por recursos, las principales disputas eran por alimento, agua y el territorio. A medida que la humanidad ha venido evolucionando, los conflictos también, convirtiéndose en casos más complejos, añadiendo conflictos de tipo económicos, políticos, sociales y culturales, desde sus inicios hasta la actualidad han sido tanto un motor de cambio como una fuente de destrucción en algunos casos.

En la antigüedad, los conflictos eran resueltos en su mayoría mediante disputas, conflictos de confrontación directa y guerra, muchos la llamaban la supervivencia del más fuerte, la fuerza bruta y la dominación predominaban dentro de los métodos de resolución de conflictos, sin embargo ya en ese entonces hubieron indicios de maneras pacíficas de resolver las disputas, civilizaciones como Mesopotamia y Egipto, crearon códigos legales y sistemas judiciales para manejar los conflictos de manera más ordenada y con menos violencia.

La humanidad y su evolución constante hace que los conflictos sean una parte inevitable de la interacción humana, dando así paso a conflictos más modernos que han adoptado formas más variadas y sofisticadas, que tienen la necesidad de abrir paso a métodos alternativos de resolución de conflictos, maneras rápidas y eficaces de resolver la disputa.

Los métodos tradicionales de resolución de conflictos, como el litigio y el arbitraje, a menudo resultan ser procesos largos, costosos y que generan resultados adversariales, donde una parte gana y la otra pierde. Este enfoque puede deteriorar significativamente las relaciones entre las partes involucradas, perpetuando el conflicto en lugar de resolverlo de manera definitiva. (Folberg & Taylor, 1984)

“La implementación efectiva de la meditación enfrenta varios desafíos. Entre estos, destaca la falta de formación adecuada para los mediadores, la ausencia de recursos prácticos y la falta de reconocimiento y apoyo institucional” (Moore C. , 2014).

La mediación no solo es más rápida, eficaz y económica que los métodos usualmente usados para resolver conflictos los cuales podemos llamar métodos

tradicionales, sino también posee cualidades positivas como la de potencialmente preservar y mejorar las relaciones entre las partes involucradas. Esto es un punto clave dentro de la sociedad en la que coexistimos donde las relaciones continuas y la cooperación entre personas son esenciales. Sin embargo, podemos evidenciar que, debido a la falta de conocimiento sobre estos métodos alternos, la falta de formación adecuada para los mediadores, la ausencia de recursos prácticos y el insuficiente reconocimiento y apoyo institucional, genera varios desafíos para el uso de estas. “La mediación facilita a las personas, inmersas en un conflicto, una comunicación fluida, mayor control en la gestión de sus intereses y de su propia vida, mediante el reconocimiento, de su autonomía de la voluntad”. (Ulcuango Farinango, 2024, p. 3)

En Ecuador, aunque la Ley de Arbitraje y Mediación (Ecuador, Congreso Nacional, 2006) proporciona un marco legal para la mediación, su aplicación práctica aún necesita ser fortalecida. Es crucial desarrollar herramientas prácticas y formativas que permitan a los mediadores desarrollar su trabajo con una mejor competencia, de manera efectiva. La creación del manual práctico para mediaciones, fundamentado en un análisis teórico sobre situaciones posibles y empírico, puede ser una solución significativa para mejorar la calidad de las mediaciones y la eficacia de los mediadores a la hora de tratar casos, proporcionando técnicas adaptadas a diversos conflictos que puede suceder en diversos contextos.

Este manual de mediación tiene como objetivo transformar la forma en la que manejamos los conflictos en el Ecuador. Así promover una cultura de dialogo y cooperación, donde las personas se sientan motivadas y animadas a usar los métodos alternativos de resolución de conflictos, en un mundo donde los conflictos son pan de cada día, es esencial contar con las herramientas adecuadas para poder abordar estas situaciones de una manera rápida y efectiva, el manual actúa como una repuesta inmediata a esta problemática abriéndonos paso a una cultura y un futuro más armonioso y colaborativo. Se estima que la creación de este manual nos de la apertura para construir una sociedad con relaciones más saludables y un entorno donde los conflictos puedan resolverse de manera rápida mediante el dialogo, donde todos sean iguales y se sientan escuchados y respetados.

En el primer capítulo se hablará sobre el marco teórico de la mediación de conflictos, se revisará temas como el conflicto, el origen, definición, causas, conceptos fundamentales, teorías principales y modelos de mediación más utilizados con el fin de poner en conocimiento al lector sobre estos temas de importancia en la actualidad. Al igual que la definición, características y el procedimiento del proceso de mediación, así también como las habilidades y rol que debe desempeñar el mediador o la tercera persona neutral detallando su función dentro de la mediación.

En el segundo capítulo se desarrolla la metodología empleada en esta investigación, se explicará los métodos empleados para recolección de información y formulación de hipótesis, el enfoque utilizado y técnicas de investigación utilizadas.

En el tercer capítulo presentará las conclusiones efectuadas al final de este estudio y la validación del manual práctico, se discutirá los hallazgos principales y se ofrecerá las recomendaciones respectivas, se destacará de una misma manera la importancia de la creación de este manual práctico como una herramienta tanto como para la formación como para el desarrollo de los profesionales en mediación.

Hipótesis:

La hipótesis principal de esta investigación se centra en la elaboración de un manual práctico para mediaciones, en el cual encontraremos un análisis teórico empírico. Con el objetivo de mejorar en un porcentaje significativo la efectividad con la cual se manejan los mediadores en el Ecuador, es así como este manual será una herramienta valiosa dentro de las mediaciones, donde se podrá encontrar estrategias específicas las cuales se adapten al contexto necesario, así los mediadores podrán abordar los conflictos con rapidez y eficacia. La formación adecuada de los mediadores y el uso de estas herramientas las cuales les facilita el trabajo y les ayuda a mejorar su desempeño, fortalecerá su capacidad de analizar y resolver la problemática del conflicto presentado en los distintos contextos.

Objeto de estudio

El objeto de estudio de la siguiente investigación es el analizar los diferentes tipos de mediaciones y métodos alternativos de resolución de conflictos, con un enfoque

especial en las habilidades y el entorno del mediador; se busca el explorar como los mediadores pueden desarrollar o prepararse de una manera más adecuada para las distintas situaciones dentro de una mediación para llevar a cabo el procedimiento de manera efectiva y eficiente.

La mediación se define de manera general como el mecanismo en que un tercero intenta que las partes discutan el conflicto para que construyan entre ellas la solución de su disputa (Marques Cebola, 2013, p. 31), esto se puede definir como un proceso voluntario que procede de manera confidencial, el cual se diferencia del arbitraje y litigio debido a que no impone una solución a las partes, si no que guía a las partes para que ambas encuentren una solución.

Como lo habíamos descrito la investigación se centra en varios puntos como;

- Habilidades y competencias del mediador
- Entorno del mediador
- Desarrollo de recursos prácticos
- Impacto de la mediación en la sociedad

La elección de estos factores responde a la necesidad de crear una conciencia dentro de la sociedad y una culturalización sobre el tema de los métodos alternativos de resolución de conflictos y el de desarrollar herramientas prácticas para mejorar la formación y la práctica de los mediadores. Al visualizar las aptitudes individuales que los mediadores deben de desarrollar debido a los factores externos que pueden modificar una mediación, nuestro objetivo es el de fortalecer este método en el Ecuador y en contextos similares, donde la falta de conocimiento puede influir notoriamente en el resultado de una mediación. Creemos que el entender y mejorar estas habilidades podría llevar a que la mediación sea un método más conocido y utilizado, siendo así una opción más efectiva y accesible para todos, a la final, lo que se trata de lograr es que se cree un entorno donde la comunicación y el entendimiento sean una norma, ayudando así a las zonas rurales o de contexto pluricultural a formar una cultura de paz.

Objetivo general:

Como objetivo general tenemos el desarrollar un manual práctico para mediaciones, es decir el poder ofrecer una guía útil tanto para mediadores con trayectoria como recién iniciados en el mundo de la mediación, lo que se quiere lograr con el manual es el poder mejorar la calidad y efectividad para manejar las mediaciones en distintos contextos. Al proporcionar estrategias claras, esperamos empoderar a los mediadores para que se sientan más seguros y capaces de abordar las distintas situaciones que enfrentan, Este manual proporcionara estrategia, técnicas y procedimientos prácticos para llevar a cabo mediaciones exitosas, ofreciendo ejemplos que ilustran su aplicación de los conceptos teóricos en situaciones reales, al igual que el perfil con el que el mediador debe de contar para mejorar su efectividad dentro de las mediaciones o disputas de las cuales formara parte.

Objetivos específicos:

1. Analizar al procedimiento de la mediación de conflictos, identificando sus características y principios.
2. Determinar aspectos externos que podrían influir en el proceso de mediación, según el entorno cultural, social y legal, con el fin de ayudar a los participantes del proceso de mediación a comprender su entorno para la resolución de conflictos.
3. Identificar las habilidades que se requieren para convertirse en un mediador eficaz, enfocándose en las competencias que permiten a un mediador obtener acuerdos.
4. Proponer la creación de un manual práctico para mediaciones a través del estudio del caso en la siguiente investigación asegurando su aplicabilidad y efectividad en diferentes contextos de mediación.

Justificación:

La justificación de este proyecto de investigación aparece de la necesidad de crear o desarrollar un recurso que aborde las carencias en la mediación dentro del Ecuador. Aunque en el país se cuenta con un marco legal el cual apoya a los métodos alternativos de resolución de conflictos, su aplicación siempre ha sido limitada y esto de hecho se

debe a la falta de formación dentro de los mediadores existentes en el país y a la escasez de recursos o herramientas prácticas con las que cuentan los mediadores. Observamos que tanto los mediadores con experiencia como los menos experimentados necesitan una guía bien estructurada que les sirva de apoyo al momento de enfrentar la diversidad de conflictos en contextos sociales y culturales específicos. Al ofrecer este recurso práctico como lo es el manual, buscamos el fortalecer a mediación como una opción viable y efectiva para todos.

El proyecto propone la creación de un manual que no solo sistematice las mejores prácticas en mediación, sino que también ofrezca estrategias adaptables a las particularidades del caso. Esto es fundamental en un país como Ecuador, donde la mediación no solo tiene un valor en la resolución de disputas, sino también en la construcción de una cultura de paz, especialmente en sociedades pluriculturales y pluriétnicas. En este sentido el manual pretende cerrar la brecha entre la teoría y la práctica, proporcionando un recurso formativo que ayude a consolidar la mediación como una vía eficiente y preferida para la resolución de conflictos.

Además, este proyecto es una respuesta a la demanda creciente de soluciones rápidas y menos costosas frente al litigio tradicional. Ofrecerá un instrumento didáctico que potenciará la capacidad de los mediadores, mejorando así su desempeño y contribuyendo a la institucionalización de métodos alternativos de resolución de conflictos en el país.

CAPITULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de otras investigaciones

Los antecedentes de investigación en esta área proporcionan un marco conceptual y metodológico que nos servirá posteriormente para la elaboración del manual práctico. Realizar una revisión y un análisis a estudios previamente hechos nos dará el margen para guiarnos en la formación de este manual, nos da una visión comprensiva de como diferentes estudios han abordado el tema de medios alternativos de resolución de conflictos y como han sido aplicados.

En este capítulo, se observarán diversos estudios y experiencias previas sobre la mediación.

En el trabajo de tesis de maestría de la Universidad Técnica de Ambato, “La mediación familiar y el desarrollo de una cultura de paz en la ciudad de Ambato en el año 2015” (Tisalema Lizano, 2015) propuesta por su autor Franklin Homero Lizano Tisalema, establece que:

La importancia de la mediación en los mecanismos alternativos de solución de conflictos en el contexto familiar. El objetivo principal es analizar y estudiar como la mediación aporta a una cultura de paz dentro de la ciudad, promoviendo así a la mediación como una alternativa para resolver conflictos intrafamiliares. Esto da a las partes la oportunidad de encontrar soluciones que beneficien a ambas partes (ganar – ganar), permitiendo que solucionen el conflicto de manera rápida y eficaz.

Abordar los métodos alternativos de solución de conflictos, constituye un referente indispensable ante los resultados de la aplicación de la justicia ordinaria para resolver conflictos, aun mas, es de suma importancia el estudio de la Mediación, por la diversidad de la realidad de Ecuador como estado intercultural y pluriétnico siendo una sociedad con múltiples componentes humanos y culturales. (Tisalema Lizano, 2015, pág. 8)

Franklin Homero Lizano Tisalema, dentro de su trabajo de maestría resalta la relevancia de los métodos alternativos de resolución de conflictos, en particular la mediación, dentro del Ecuador, la mediación no solo es una alternativa más eficiente y

efectiva a diferencia de los métodos tradicionales, sino que también se adapta de una mejor manera a la diversidad cultural y étnica de un país, este enfoque es sumamente importante en una sociedad con distintos contextos culturales donde las soluciones tradicionales no suelen ser aplicables ni efectivas.

La diversidad cultural y étnica del Ecuador o de cualquier país que se encuentre dentro de estos contextos implica que el manual a crearse debe ser sensible y adaptable a estas diferencias, deberá incluir ejemplos estudios de caso y directrices que reflejen la pluralidad de esferas culturales y sociales, esto asegurara que el manual sea útil y de fácil aplicación en las diversas comunidades del país mejorando así su efectividad y aceptación.

Resalta de igual manera la eficiencia de los métodos alternativos como la mediación haciendo de esta una mejor variante a diferencia de los métodos estandarizados permitiendo a su usuario el evadir la burocracia y la lentitud de los procesos judiciales. Al incluir procedimientos claros y concisos en el manual facilitara a los mediadores la implementación de soluciones rápidas lo cual es primordial para la aceptación en la sociedad y su uso dentro de la misma.

La importancia de su estudio nos deja como resultado que la mediación implica la constante formación y desarrollo de habilidades las cuales permitan al mediador manejarse de una mejor manera, el manual así servirá como una herramienta de capacitación continua, ofreciendo recursos como una guía para su desarrollo profesional, esto contribuye a los mediadores asegurando que se encuentren preparados para afrontar cualquier situación en los diferentes contextos.

Al seleccionar la mediación como un método preferido, se promueve una cultura de paz, el manual así deberá de incluir secciones sobre la importancia de la mediación en la construcción de comunidades pacíficas y cohesivas, mejorando así no solo la resolución de conflictos de manera individual, sino que también aporta a un cambio cultural donde este tipo de métodos pacíficos resuelvan las distintas disputas con eficacia y sin complejidad.

Tomando como referencia la tesis desarrollada en la Universidad de Cuenca con fecha 17 de septiembre del 2021, titulada: “alcances y limitaciones de los métodos

alternativos de solución de conflictos en el Ecuador”, por la autora Gisella Michelle Encalada Carrera, se puede tomar en cuenta lo establecido en su tesis:

Los métodos alternativos de solución de conflictos son un tema que, si bien han existido desde hace mucho tiempo, estos no han sido estudiado con la importancia y constancia que se requiere para implementar mejores mecanismos de aplicación de los mismo; sus estudios teóricos y prácticos actualmente se encuentran en auge y desarrollo. Entendiéndose desde un punto central, debemos referirnos al acceso a la justicia como un derecho humano que indudablemente garantiza soluciones para los conflictos y que también se encuentra en un constante cambio por cuestiones de adaptabilidad frente a los nuevos contextos de los conflictos. (Encalada Carrera, 2021, p. 13)

Esta cita resalta que los métodos alternativos de resolución de conflictos han existido desde hace ya bastante tiempo, pero no han sido tomados con la importancia suficiente y la necesidad del caso para su mejoramiento en situaciones prácticas, de igual manera se menciona que estos métodos están en constante evolución debido a los nuevos contextos de los conflictos.

Esta observación es la base principal y esencial para la justificación de la creación de un manual para mediaciones. La falta de estudios y la adaptación constante de estos métodos indican la necesidad clara de un recurso bien estructurado y sistemático que oriente dentro de los distintos contextos, es por eso que la creación del manual de mediaciones es de relevancia dentro del caso, ya que se convertiría en una herramienta invaluable para lograr los objetivos necesarios dentro de las distintas mediaciones, el aporte de este manual o guía práctica respalda el desarrollo continua y la implementación efectiva de la mediación en el Ecuador.

En el trabajo realizado por Esteban Francisco Vergara Jácome, titulado; “Diplomacia y mediación internacional en conflictos armados - el rol de la mediación de las naciones unidas, caso: intervención armada de la unión soviética en Afganistán” (Vergara Jacome, 2017) en la Universidad de las Américas (UDLA), en el año 2017, se puede rescatar lo siguiente:

El autor en su obra hace referencia al papel de mediador de la ONU en el caso de la intervención armada de la Unión Soviética en Afganistán, analiza la intervención por

parte de la URSS que dio como resultado los Acuerdos de Ginebra de 1988, la investigación destaca el papel de la mediación por parte de las Naciones Unidas específicamente en la labor del mediador ecuatoriano Diego Cordobés Zegers, el principal objetivo es el de resaltar la importancia de la mediación en el ámbito internacional en conflictos armados y como esto puede llevar a soluciones duraderas. La tesis incluye una descripción teórica de la mediación y la resolución de controversias, abordando la Teoría de Conflictos Intratables y el Modelo de Negociación que produce una Paz Duradera, explicando como estos conceptos pueden ayudar en el discernimiento de información acerca de los temas de mediación internacional y la obtención de resultados efectivos para la resolución de las disputas.

Importancia de un mediador: el poder que ejerce y su naturaleza. Por un lado, el poder que ejerce un mediador aplicando los recursos pertinentes integra un método eficiente a la hora de negociar y ratificar acuerdos. Por otro lado, la naturaleza de un mediador debe integrar una percepción de autoridad, reputación y conocimiento para con las partes. (Vergara Jacome, 2017, p. 7)

Para la relevancia de este trabajo se puede tomar en cuenta que los mediadores son el pilar fundamental dentro de estas situaciones de conflicto para llevar a cabo con eficacia las mediaciones que dar como resultado un periodo de paz, al igual la tesis ofrece el estudio detallado del caso sobre la intervención soviética en Afganistán y a mediación liderada por Zegers, esta experiencia práctica proporciona ejemplos específicos de técnicas y estrategias de mediación que fueron exitosas, las cuales se pueden adaptar para que formen parte del contenido del manual en una situación predeterminada.

La tesis establece técnicas que fueron utilizadas por Zegers como la mediación en proximidad, que consiste en realizar las negociaciones por separado con cada una de las partes, esta mecánica puede ser implementada de igual manera dentro del manual.

De igual manera se establecen dos valores esenciales dentro de la mediación internacional: la confianza y la confidencialidad, estos principios son esenciales y deben ser destacados en cualquier manual de mediación como parte del perfil del mediador, ya que son de suma importancia para el éxito de cualquier proceso de mediación.

La tesis de Christopher Ryan Hayes, titulada “Operaciones de mantenimiento de la paz a cargo de las naciones unidas: trayectorias y propuestas de reforma de las OMP” de la Universidad Nacional del Sur en Argentina, con fecha 2018 hace un análisis extenso sobre las operaciones de mantenimiento de paz de la ONU, sus desafíos dentro de la historia y las propuestas dentro de la reforma para mejorar su efectividad, dentro de la parte histórica y su evolución tenemos los cambios dentro de la naturaleza de las misiones y los contextos en los que se han desplegado. Con la caída del muro de Berlín y el fin de la Guerra Fría, las OMP enfrentaron nuevos desafíos debido a la incrementación de conflictos interestatales, la tesis argumenta que los costos de las OMP no son nada comparables con los costos que estos conflictos generarían a nivel mundial y propone que las OMP sigan evolucionando de tal manera que puedan servir de apoyo para organizaciones regionales para mantener la paz en un mundo cada vez más interconectado.

Las OMP no se anticiparon en la Carta original de la ONU y, por lo tanto, no tienen reglas claras establecidas dentro de la carta constitutiva, un punto que se discutirá en el capítulo siguiente. Una Operación de Mantenimiento de la Paz tiene tres principios fundamentales: a) El consentimiento de las partes, b) La imparcialidad y c) el No uso de la fuerza, excepto en defensa propia y defensa del mandato. (Hayes, 2018, p. 18)

En la tesis doctoral de Silvia Vecchi, bajo el nombre de “Resolución de conflictos y educación” de la Universidad de Barcelona, de fecha 2015 dice en sus conclusiones lo siguiente:

La mediación es percibida como un fenómeno social en expansión en distintos ámbitos, y especialmente con respecto a políticas públicas implementadas en el acceso a la justicia en la Argentina. El crecimiento de la mediación asimismo durante las últimas décadas adquiere cada vez más relevancia social. (Vecchi, 2015)

Dentro de esta tesis vemos la relevancia que tiene el estudio de la mediación de conflictos, debido a su constante crecimiento y evolución a medida que la sociedad en la que nos encontramos avanza a diario, es decir que la mediación en algún momento se posesionara no solo como un método alternativo si no como una de las vías más efectivas para el tratado de problemas o conflictos, por eso el estudio de la misma nos genera también la necesidad de un manual práctico para obtener directrices específicas

para saber el proceder dependiendo de las distintas situaciones que se pueden presentar.

1.2 Conceptos básicos

El conocer los conceptos básicos y familiarizarse con la terminología es fundamental por que proporciona una base teórica sólida y una referencia que permite realizar un análisis coherente y comprensible sobre las necesidades que existen y como transcribir eso a un manual de mediaciones.

1.2.1 El conflicto

El conflicto es un fenómeno natural en toda sociedad, es decir, se trata de un hecho social consustancial a la vida en sociedad. Así mismo, las disputas son una constante histórica, puesto que han comparecido en todas las épocas y sociedades a lo largo de los tiempos. Incluso, el cambio social que determina toda la dinámica de la vida de los seres humanos es una consecuencia que debe ser imputada de modo mayoritario, aun cuando no de manera absoluta, al conflicto. (Martínez Seijas, 2020)

En los apartados anteriores hemos tratado de actores colectivos e individuales, enfatizando que siempre son hombres de carne y hueso los que deciden las conductas conflictivas de cada uno de los campos del conflicto. Nos ocuparemos ahora de atributos o características de la conducta conflictual que siempre se refieren a individualidades psicofísicas, es decir, a seres humanos concretos. Se trata aquí de la conciencia que los actores tienen del conflicto y de sus percepciones. Aunque la expresión «tomar conciencia» pueda en algunos contextos denotar sentidos confundibles con algunos de aquellos que denota la palabra «percepción», usamos ambos términos con significados bien diferenciados. La conciencia del conflicto refiere el producto de un acto intelectual en el que el actor admite encontrarse o cree tener objetivos compatibles. (Entelman, 2002, p. 89)

Entender el cómo y el por qué surgen los conflictos es esencial para desarrollar estrategias efectivas de resolución, Conocer sus antecedentes y también las causas permite anticipar o prevenir las situaciones a desenvolverse, prevenir que el conflicto escale o facilitar y permitir una resolución pacífica.

Esto nos ayudara a incluir en el manual herramientas que ayuden a los mediadores a identificar los inicios del conflicto dentro de los casos que manejan o están tratando, lo cual le dará una mayor facilidad a la hora de intervenir en los mismo.

El conflicto es un fenómeno que ha preocupado de forma persistente al ser humano. Para algunos el conflicto es considerado un mal inherente a las estructuras sociales, para otros una oportunidad para cambiar y progresar. Pero, ya sea porque se pretende la curación de una enfermedad o porque se presenta el nacimiento de un mejor proyecto de vida social, en lo que parecen estar todos de acuerdo es que la permanencia en el seno del conflicto es costosa. (Entelman, 2002, pág. 3)

El estar al tanto de lo que es un conflicto y saber claramente sobre este permite determinar el objeto de estudio y el procedimiento a tomar para su rápida resolución, al conocer sus características, los mediadores pueden entender mejor la dinámica de las disputas y que tipo de enfoque aplicar.

El manual debe empezar con una definición clara de lo que significa el conflicto para quienes lo usen tengan la capacidad de afrontar con precisión lo que se está tratando de resolver y como puede abordarse con facilidad y determinación.

Gráfico 1. Proceso del conflicto

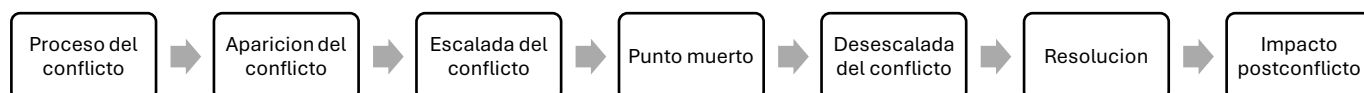
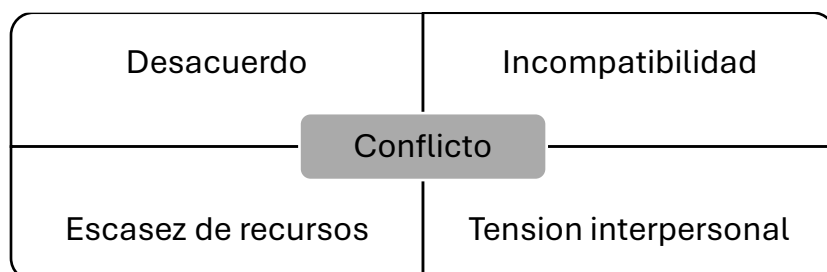


Gráfico 2. ¿Qué es el conflicto?



El conflicto puede darse en el ámbito de las relaciones interpersonales o a nivel social cuando se involucran muchas personas o grupos. Puede manifestarse a través de una discusión, malentendido, disputa, pelea y hasta guerra, pero no debe asociarse siempre el término “conflicto” con la violencia, ya que puede involucrarla o no. (Etecé Editorial, 2021)

Los conflictos pueden ser de distintas naturalezas como podemos apreciar en el artículo expuesto por la editorial ETECÉ en el año 2021 esto incluye tantos conflictos; personales, laborales, comerciales, familiares entre otros. Cada tipo de conflicto tiene particularidades que afectan en la forma en que debe de ser abordado y resuelto.

El manual en su defecto debe de ofrecer diferentes estrategias para cada tipo de conflicto, lo que permitirá a los mediadores adaptarse a las situaciones específicas de cada circunstancia, garantizando la resolución de este.

Dentro de la clasificación de los conflictos encontramos que pueden dividirse según el número de personas que participan o forman parte de este:

- **Intrapersonales:** Suceden dentro de una misma persona, por lo general debido a un desacuerdo entre el pensamiento, el sentimiento y el actuar de un individuo.
- **Interpersonales:** Son de ámbito unilateral o bilateral, entre dos o más personas, dependiendo si el desacuerdo usualmente de carácter emocional, la queja o disputa viene solo de un individuo o de todos los participantes.
- **Conflictos de grupo:** Cuando el problema sucede dentro de un grupo de individuos por distintos motivos.

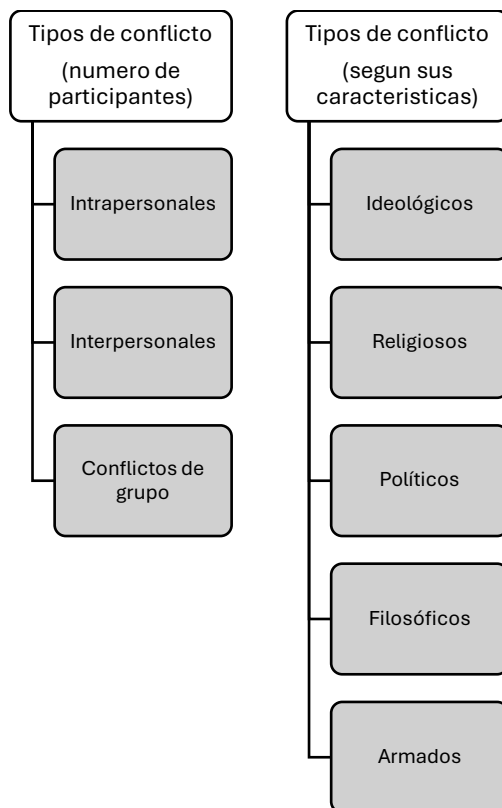
Después de haber definido la cantidad de individuos participes, se puede apreciar que los conflictos individuales o grupales pueden clasificarse según sus características:

- **Ideológicos:** Este tipo de conflictos se centran en las posturas ideológicas o políticas que presenta un individuo, este tipo de conflictos surgen cuando defienden sus posturas las cuales son muy claras y de escalar este tipo de conflictos pueden terminar en conflictos armados o también llamados bélicos si cualquiera de las partes pretende el poder.

- **Religiosos:** Se enfrentan individuos de un mismo culto o de cultos diferentes que se oponen entre ellos, los conflictos suelen ser por discrepancias en la interpretación de las escrituras o las distintas doctrinas a adoptar, estos conflictos tuvieron gran influencia a través de la historia.
- **Políticos:** Se caracterizan por enfrentamientos de carácter político, en especial por el poder, económico o territorial de un estado. En algunas ocasiones esto desencadena conflictos a gran escala como guerras internas o entre países.
- **Filosóficos:** Los individuos participantes de estos conflictos por lo general poseen diferentes interpretaciones sobre un tema en específico, este tipo de conflicto no suele escalar de gravedad.
- **Armados:** Entre grupo armados, por ejemplo, militares o paramilitares, pandillas o grupos armados, por lo general por territorio o por recursos de los que desean apoderarse.

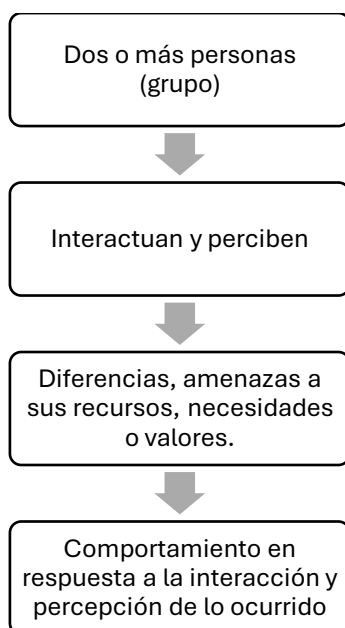
Los tipos de conflicto nos demuestran que difieren según el número de personas y características de estos, que no son iguales, y que cada tipo posee indoles, causas u orígenes diferentes que requieren estrategias de resolución específicas. Entender cuáles son estas categorías permite abordarlos de una manera más concisa, precisa y efectiva. Utilizando las estrategias adaptadas a la naturaleza del problema sin perder el enfoque necesario para su resolución.

Gráfico 3. Tipos de conflicto



Según los tipos de conflictos entonces podemos determinar que existe un patrón que rige a los conflictos y es el siguiente:

Gráfico 4. Patrón del conflicto



Es así como entonces el conflicto se comporta de dos maneras, escala o des escala dependiendo de las circunstancias, las cuales vemos a continuación en la siguiente

;

Tabla 1. Escala del conflicto

(Factores que incrementan el conflicto)	(Factores que reducen el conflicto)
1. Las expresiones de ira, miedo o frustración se intensifican.	Las emociones se expresan abiertamente, en lugar de dejarse llevar por ellas.
2. Una de las personas o grupo involucrados siente amenaza por la otra parte	Las amenazas son reducidas o eliminadas.
3. Mas personas se ven involucradas, posicionándose de parte de uno u otro.	Las partes se comunican directamente entre ellas o con la ayuda de terceros neutrales.
4. Las partes no ven la necesidad o interés de mantener la relación entre las partes.	Las partes no sienten la necesidad de mantener la relación, pero resuelven la situación de manera pacífica.
5. Las necesidades importantes de las partes no son reconocidas o satisfechas.	Las necesidades importantes son reconocidas y satisfechas.
6. Las habilidades para la comunicación y la solución son limitadas, o no existe un mediador neutral.	Las partes cuentan con habilidades para la comunicación y la solución de problemas. O tienen acceso a un mediador neutral.

Para identificar un conflicto se pueden seguir las siguientes preguntas, que nos ayudan a identificar con lo que estamos tratando:

- **Persona**

- Partes

¿Quién está implicado en este conflicto?

¿Hay otros implicados no directos que tengan algún interés?

¿Alguien que pueda ayudar?

¿Alguien que pueda interferir?

¿Quién puede tomar decisiones?

- **Emociones**

- ¿Cómo te sientes ante la situación?

- ¿Cómo te afecta emocionalmente?

- ¿Cómo influyen las emociones?

- **Relación**

- ¿Cómo es la relación entre las partes?

- ¿Qué tan importante es la relación?

- **Temas**

- ¿Cuál es el tema del desacuerdo?

- ¿Qué es lo que preocupa en esta situación?

- ¿Qué se puede tratar o negociar?

- **Posiciones**

- ¿Cuál es la postura de las partes?

- ¿Cuáles son sus necesidades o que piden?

- **Interés**

- ¿Por qué es importante lo que piden?
- ¿Para qué lo necesitan?
- ¿Qué obtendrán de lo que piden?
- **Prioridades**
 - ¿Qué es lo más preocupante de la situación?
 - ¿Existe alguna necesidad inmediata?
- **Evolución del conflicto**
 - ¿En qué fase se encuentra el conflicto?
 - ¿Qué intentos de solución ha habido?
- **Comunicación**
 - ¿Cómo se comunican las partes involucradas?
 - ¿Cómo se desarrolla el proceso de comunicación?
- **Interés en los procesos colaborativos**
 - ¿Qué interés de resolver tienen las partes?
 - ¿Cuál es el objetivo del conflicto?

Si bien es cierto, no hay una clasificación universalmente aceptada en el mundo y única para los tipos de conflicto, pero se puede usar diferentes marcos teóricos para categorizarlos como vimos previamente, los conflictos pueden incluso variar a medida que cambian las circunstancias y las dinámicas entre las partes involucradas; por ejemplo, un conflicto interpersonal puede escalar y convertirse en uno grupal si se afecta a una mayor cantidad de personas, también pueden transformarse con el tiempo, modificando así sus causas, la intensidad y por defecto las formas en que se resolverán, el identificar el conflicto con anterioridad puede prever que este escale y así facilitar la tarea de los mediadores o las personas neutras dentro de la resolución de estos conflictos presentados, el propósito es de resolver lo más rápido y eficaz posible.

1.2.2 ¿Qué nos demuestran los tipos de conflictos?

1. Diversidad en las causas y consecuencias:

Los conflictos pueden aparecer por diferencias en opiniones, intereses no compatibles, apropiación de recursos, problemática personal, entre otros. Esto nos da como resultado que no exista solo una solución, ya que puede variar según el origen o el desarrollo del conflicto.

Ejemplo: Un conflicto laboral es muy diferente a un conflicto personal entre vecinos de un barrio, tanto las emociones de cada uno, como la estrategia a tomar para resolverlo deben ser específicas para cada uno de ellos.

2. Necesidad de diferentes métodos de resolución:

Identificando los distintos tipos de conflictos, podemos determinar las técnicas o manejos que requiere cada uno de ellos.

Ejemplo: En el caso de un conflicto interpersonal la técnica correcta a ser empleada por lo general es una mediación más enfocada en la comunicación, mientras que conflictos más escalados estructuralmente, pueden necesitar soluciones más orientadas a cambios en políticas o estructuras organizacionales.

3. Impacto del contexto:

También se puede apreciar como los distintos contextos como familiar, social, laboral y muchos otros influye en la forma en que el conflicto se desarrolla y dependiendo de esto también se ve la manera de abordar el problema. Lo que funciona en un conflicto familiar no necesariamente funcionara para uno laboral.

Ejemplo: Un conflicto familiar puede requerir una mediación más informal y empática, mientras que un conflicto comercial puede necesitar una mediación más formal y basada en criterios legales.

4. Escala de conflicto:

Los tipos de conflictos también nos ayudan a entender la escala del problema, es decir el nivel de complejidad en el que se encuentra. Los conflictos pueden ser desde

pequeños y entre dos individuos o grandes y afectar a organizaciones enteras. Esta diferenciación es crucial para elegir el enfoque correcto.

Ejemplo: Dentro de las comunidades suelen suscitar conflictos donde varias personas o grupos están involucrados, el proceso de mediación debe considerar las dinámicas que existen dentro de estos grupos y los intereses colectivos de los mismos, lo que se diferencia de mediar un conflicto entre dos individuos.

1.2.3 ¿Qué aportaría al manual de mediación?

1. Diagnóstico y evaluación inicial:

La inclusión del tipo de conflictos al inicio del manual permitirá a los mediadores hacer un diagnóstico inicial del acerca del tipo de conflicto que se está tratando, lo que facilitara el saber cuál estrategia es la adecuada para proseguir. Un buen mediador debe ser capaz de identificar rápidamente si está tratando con un conflicto de valores, de poder, de intereses o de otro tipo de conflicto.

Ejemplo: Al inicio del manual, se puede incluir un cuestionario o guía rápida para poder identificar el tipo de conflicto con el que se está tratando.

2. Estrategias específicas para cada tipo:

El desarrollo de una sección enfocada a describir las estrategias más efectivas para abordar el conflicto según su tipo, cada tipo podría tener recomendaciones de cómo ser manejado con precisión y efectividad, de esta manera los mediadores enfrentaran con facilidad las adversidades presentadas.

Ejemplo: En un conflicto interpersonal se puede recomendar un abordamiento basado en la comunicación, mientras que en uno organizacional se puede sugerir una técnica basada en la negociación de los intereses ya que eso es el principal punto de interés para las partes, tomando este enfoque las estrategias a ser aplicadas deben ser acordes a la tipología del conflicto.

3. Capacitación de los mediadores:

El conocer los tipos de conflictos e introducirlos dentro del manual ayudara a los mediadores a estar correctamente capacitados para cualquier tipo de escenario en el

que se encuentren involucrados, proporcionando de esta manera las herramientas adecuadas para la resolución pronta y clara de los conflictos.

Ejemplo: En el caso de una escasez de recursos el mediador sabrá que su enfoque a seguir será el facilitar la negociación para la adquisición o la manera de distribuirlos equitativamente.

4. Personalización de las intervenciones:

El conocimiento del tipo de los conflictos permitirá al mediador adaptar su estilo de mediación personalizando así sus intervenciones, podrá acoplarse a las necesidades específicas de las partes involucradas.

Ejemplo: Dentro de un conflicto de valores, el mediador puede enfocar su intervención en encontrar un punto en común o respetar las diferencias encontradas en lugar de buscar una solución inmediata, lo cual le dará la claridad necesaria para obrar en toda su capacidad como mediador.

El saber los tipos de conflicto existentes no solo te brinda la capacidad de entender el origen o la naturaleza de las disputas, sino también te da el poder o la autonomía necesaria para poder adoptar las técnicas y estrategias de mediación para el poder obtener mejores resultados. Al incorporar esta clasificación dentro del manual servirá de guía para los mediadores, una herramienta totalmente valiosa para que los mediadores puedan identificar rápidamente la circunstancia en la que se encuentran mediando y poder aplicar el enfoque adecuado, lo cual mejora ampliamente su capacidad para poder realizar un trabajo con efectividad y resolución exitosa.

1.3 Factores externos

“Para que la mediación de conflictos se complete con éxito, se necesita un sistema de apoyo adecuado, asistencia humana al personal, conocimiento suficiente y que se garantice que las conversaciones disponen de los recursos logísticos y financieros necesarios”. (Organización de las Naciones Unidas) “Las variables, las operaciones de paz se realizan en un ambiente dinámico conformado por cierto número de factores y variables que influyen sensiblemente sobre la forma en que aquellas tienen lugar”. (Mora Peña, 1996)

Existen varios factores externos que pueden modificar la eficacia de la mediación o cualquier otro tipo de resolución de conflicto alternativo. Estos factores pueden afectar tanto al proceso como los resultados de la mediación, debido a que intervienen en la percepción de las partes involucradas, en la manera de comunicar las cosas y en las expectativas de obtener justicia, en mi trabajo detalle las más conocidas o importantes a conocer que deberían ser incluidas en el manual, y son las siguientes:

1.3.1 Cultura

La cultura influye en la percepción del conflicto, las posibles soluciones y la manera en que la mediación se desenvuelve. En sociedades con valores colectivos, la mediación puede centrarse en el bien de todo el colectivo y la armonía de este, mientras que en culturas más individuales o individualistas suele ser más importante defender los derechos y los intereses personales.

Ejemplo: En culturas indígenas como muchas aquí en el Ecuador, los enfoques de la mediación pueden ser orientados más a la restauración de relaciones que hacia la imposición de sanciones o resoluciones estrictamente legales.

Uso en mediación: Es necesario que los mediadores estén al tanto y conscientes de las diferencias culturales y ajusten su manera de operar para asegurarse de que todas las partes se sientan comprendidas y respetadas.

1.3.2 Idioma

El idioma es uno de los puntos más recurrentes en lo que involucra a factores externos que pueden modificar el enfoque de un mediador al momento de desempeñar su trabajo en una mediación, el idioma es necesario para que se produzca una comunicación efectiva. Las barreras lingüísticas pueden generar malentendidos o hacer que una de las partes se sienta en desventaja dentro de la mediación al no poder entender en su totalidad lo que está sucediendo o acerca de lo que se está discutiendo. Incluso si existe un traductor algunas sutilezas del lenguaje, como las emociones o el contexto cultural, pueden perderse.

Ejemplo: Un proceso de mediación en Ecuador entre una persona que vive en Quito, de habla español y otra que habla una lengua indígena, el uso de un traductor puede no ser suficiente si no se tiene en cuenta la traducción cultural adecuada.

O por ejemplo dentro del sistema de operaciones de paz de la ONU existen protocolos a seguir de un traductor, cuando uno de los oficiales a cargo de la mediación no conoce los antecedentes de la misión o el idioma de la aldea a la que se dirigen, el uso de una persona que traduzca es inminente sin embargo el protocolo expresa que el traductor siempre debe ir atrás mío ya que en muchas culturas si el jefe de la aldea se comunica con él, tête-à-tête significaría que él está a cargo y él es el que tomara las decisiones.

Uso en mediación: Los mediadores deben de asegurarse de que las partes involucradas en el conflicto comprendan en su totalidad lo que se está poniendo en cuestión, tanto lo que se discute como lo que se negocia, se debe de promover un entorno inclusivo donde se respeten estas barreras lingüísticas.

1.3.3 Justicia indígena

Sin embargo, existe también el reconocimiento constitucional a otros mecanismos de ejercer justicia cuyo procedimiento no necesariamente se encuentra normado, regulado, precisamente por su naturaleza de aplicación basada en tradiciones (costumbres), esto es lo que se denomina la “justicia indígena”, que tiene su origen y fundamento en sus raíces ancestrales por haber ejercido funciones jurisdiccionales desde tiempos inmemoriales en base a sus costumbres y derecho propio, labor ejercida incluso antes de la colonización de los pueblos de América Latina. (Zhumi Lazo & Trelles Vicuña, 2020)

En muchos países, incluyendo al Ecuador, la justicia indígena juega un papel significativo y puede chocar con los métodos formales de resolución de conflicto del sistema judicial. Las comunidades indígenas tienen sistemas de resolución de conflictos los cuales valoran la restauración o la vuelta a la calma de toda la comunidad para mantenerse en equilibrio, mucho más que la justicia punitiva.

Ejemplo: En las comunidades indígenas ecuatorianas, la mayoría de las veces se priorizan la conciliación o la reintegración de la persona en la comunidad por sobre

castigar o multar, aunque en otros casos más extremos existen castigos con penas de muerte, lo cual dificulta el trabajo de un mediador.

Uso en mediación: Es de suma importancia que los mediadores que traten con comunidades indígenas respeten y comprendan estos sistemas por los cuales estas comunidades se rigen, y que, si es posible, integren prácticas de esta justicia indígena en el proceso de mediación, siempre que las parte involucradas estén en acuerdo mutuo de llevar a cabo dichas propuestas por parte del mediador.

1.3.4 Normas y costumbres locales

Art. 21.- Las personas tienen derecho a construir y mantener su propia identidad cultural, a decidir sobre su pertenencia a una o varias comunidades culturales y a expresar dichas elecciones; a la libertad estética; a conocer la memoria histórica de sus culturas y a acceder a su patrimonio cultural; a difundir sus propias expresiones culturales y tener acceso a expresiones culturales diversas. No se podrá invocar la cultura cuando se atente contra los derechos reconocidos en la Constitución. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

Como podemos ver en la Constitución de la Republica de Ecuador está estipulado el derecho de las personas a construir o mantener su identidad, esto abarca sus normas y costumbres de lo cual podríamos decir que el ignorar estas diferencias podrían generar un desequilibrio en el proceso de mediación. Las normas y costumbres de una comunidad o país pueden influir en la manera de cómo se percibe un conflicto y que soluciones son aceptadas, lo que puede funcionar dentro de un país o comunidad puede no hacerlo en otro, demostrando así que tanto normas y costumbres son de importancia en el ámbito de la mediación.

Ejemplo: Dentro de ciertas comunidades suelen resolver los conflictos públicamente para poder restaurar la reputación, derechos o valores de una persona o familia, mientras que en otras se prefiere realizarlo de una manera más privada y personalizada.

Uso en mediación: Los mediadores deben de estar al tanto de las normas bajo las que se rigen cierto tipo de comunidades y de igual manera sus costumbres, específicamente de la resolución de conflictos y así poder adaptar el proceso de

mediación para alinearse con las expectativas culturales de las partes, lo cual puede ser un punto clave para la resolución exitosa del conflicto.

1.3.5 Religión

A menudo se ha considerado que la religión desempeña un papel crucial en la generación de conflictos, en particular los internos. Si bien a menudo puede ser una fuente de conflictos, su papel en el proceso de paz en general se ha pasado por alto con demasiada frecuencia. En este artículo destacamos la importancia de la religión y los actores religiosos en el proceso de mediación. Examinamos las condiciones generales que facilitan la mediación en las relaciones internacionales y evaluamos en qué medida son ciertas en el caso de la mediación basada en la fe. (Bercovitch & Kadayifci, 2009)

Como podemos ver en el artículo de Bercovitch y Kaydayifci, la religión puede influir en la percepción de la justicia, conflicto y reconciliación, desde tiempos inmemorables la religión ha sido uno de los principales motivos por los cuales la humanidad se ha visto involucrada en conflictos. Algunas de las religiones ponen énfasis en el perdón, o la exoneración de los pecados, mientras que algunas otras priorizan la compensación o la reparación del daño causado.

Ejemplo: En Ecuador, un país el cual tiene diversidad de religiones, si ponemos o tomamos en cuenta una comunidad religiosa, lo más común es que las expectativas de las partes son fuertemente influidas por las enseñanzas de su fe, lo que puede requerir que la persona a cargo de la mediación considere los principios religiosos como parte de la resolución.

Uso en mediación: Los mediadores deben de mantener la apertura de incluir o tomar a consideración la fe de las personas involucradas en el proceso, para poder mejorar la calidad de la mediación y así obtener resultados óptimos para ambas partes dentro del conflicto.

1.3.6 Desigualdad de poder

En la época moderna existen casos de discriminación en lo que respecta a la justicia social. Es esencial explorar si son el resultado de intervenciones estatales que no tenían como objetivo principal lograr la justicia social. La relación entre el Estado y la sociedad cambia junto con el fortalecimiento de las actividades del Estado con el objetivo de igualar

las posibilidades y los resultados sobre la base de la igualdad de derechos. (Gvelesiani, 2017)

Las diferencias de poder entre las partes que se encuentran en conflicto pueden afectar la equidad dentro del proceso de mediación. Según el artículo mencionado dentro de la problemática social existe mucha discriminación por parte del estado en muchos de los casos, por lo cual hay que prestar mucha atención para poder llevar a cabo un proceso equitativo. Si una de las partes tiene más poder económico, social o político, lo más probable es que la otra parte sienta que no puede expresarse con libertad o defender sus intereses de manera justa.

Ejemplo: El conflicto entre una empresa de renombre contra una comunidad local, o pequeña, esta se vería plenamente intimidada o incluso sin la capacidad para poder negociar dentro de las mismas condiciones, carecería de igualdad dentro de la mediación.

Uso en mediación: El mediador debe de ser consciente de estas diferencias de poder, de estas dinámicas y de asegurarse de que las partes sean tratadas en las mismas condiciones y tengan el acceso a la información y a las mismas oportunidades de expresar sus preocupaciones e intereses.

1.3.7 Acceso a recursos económicos

Como señala González en su libro, “El acceso desigual a los recursos económicos es una de las principales causas estructurales de conflicto, ya que las disparidades generan tensiones entre los grupos sociales” (González, 2017, p. 88)

Para algunas personas la mediación privada puede ser inaccesible debido a sus altos costos o por la falta de recursos para poder hacer uso de esta, esto hace que los métodos alternativos de resolución de conflictos (MARC) no sean una opción para la gente de escasos recursos, sin embargo, en muchos de los países el estado ofrece centros de mediaciones gratuitos, como un método alternativo para agilizar y evitar el litigio en corte.

Ejemplo: En Ecuador, en especial en sus zonas rurales donde los recursos económicos muchas de las veces se encuentran limitados, algunas personas no se

pueden permitir el uso de una mediación privada y dependerían de estos mecanismo comunitarios o estatales gratuitos para poder resolver sus conflictos, lo cual no siempre favorece ya que mucho de los mediadores en estos centros no se encuentran con la capacidad necesaria para atender estos asuntos.

Uso en mediación: Es importante que los mediadores consideren opciones accesibles para esta parte de la población, para poder brindarles una mejor ayuda, el manual ayudaría a capacitar a la gente de los centros comunitarios para que ellos puedan abordar las situaciones de no poderse costear la mediación en un centro privado.

1.3.8 Sistemas legales formales

“Mientras que los sistemas formales se basan en procedimientos rígidos y codificados, los MARC ofrecen flexibilidad y permiten soluciones más rápidas y personalizadas, adaptadas a las necesidades específicas de las partes involucradas.” (Ramírez, 2020, p. 120)

Muchas de las veces, el sistema tradicional puede interferir dentro de los MARC, en su mayoría debido a la falta de conocimiento de las partes y a la desconfianza de que se pueda ejercer sus derechos en estos métodos, si las partes no confían en la mediación o si prefieren buscar justicia a través de los tribunales. A veces las leyes no contemplan o no están alineadas con la resolución alternativa.

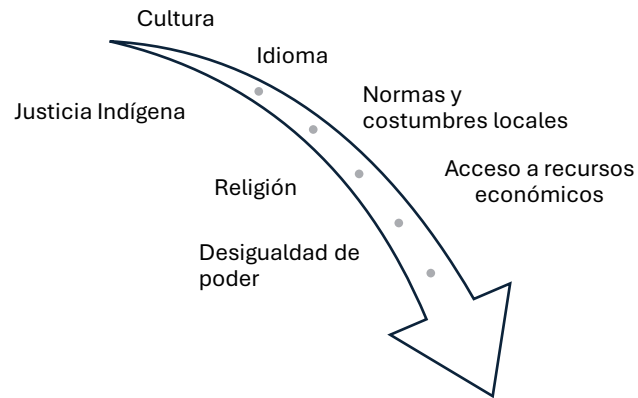
Ejemplo: En Ecuador, algunas personas pueden preferir irse directamente a los tribunales, con métodos más tradicionales en lugar de optar por la mediación si creen que el sistema judicial ecuatoriano les dará una solución más favorable.

Uso en mediación: Es crucial el educar a las personas sobre los beneficios de estos métodos alternativos frente a los procesos judiciales, explicando sus diferencias como; tiempo, costos y control sobre el resultado.

Conocer y comprender estos factores externos es esencial para los mediadores, adaptar el proceso a las circunstancias particulares de las partes, respetando su cultura, idioma, normas y contexto social, garantiza un proceso más inclusivo, el cual genera mejores resultados, donde todo sea justo y efectivo. Dentro de nuestro propósito nos ayudara a formar secciones que ayuden a los mediadores a identificar estas

circunstancias y gestionar estos factores a su favor para mejorar los resultados dentro del proceso, brindando así una mediación de calidad, rápida y efectiva.

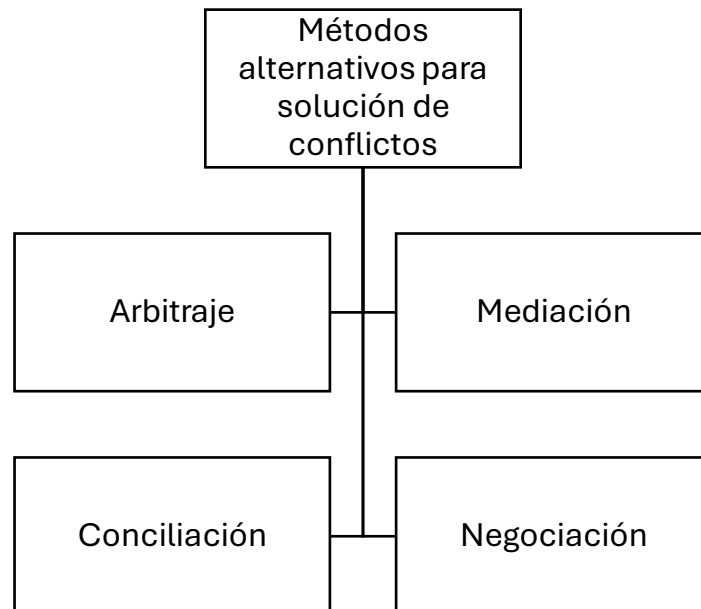
Gráfico 5. Factores externos.



1.4 Métodos alternativos de resolución de conflictos

Los métodos alternativos para solución de conflictos existentes son los siguientes:

Gráfico 6. M.A.R.C.



1.4.1 Arbitraje

Un mecanismo alternativo de resolución de conflictos que se caracteriza principalmente por ser un método de sometimiento voluntario y hetero compositivo.

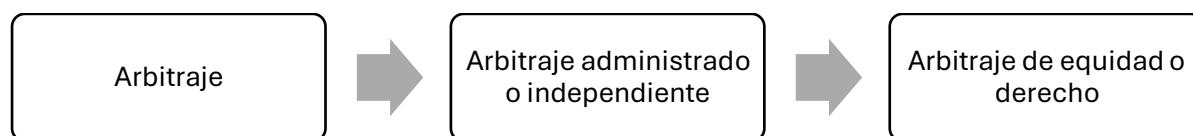
Su propósito es solucionar un conflicto mediante la decisión de un tercero imparcial en este caso lo llamaremos (arbitro), quien tiene la autoridad sobre las partes y emite un fallo definitivo sobre la controversia.

- El carácter alternativo: Sistema complementario de la justicia estatal.
- Sometimiento voluntario: Permite a las partes ajustar el procedimiento de adjudicación a sus necesidades.
- Hetero compositivo: Exige que los árbitros posean la facultad de pronunciarse sobre el fondo de la disputa.

Capacidad para acudir al arbitraje:

- Personas naturales o jurídicas: Capacidad para transigir; quiere decir que deben de poseer la capacidad de consentir en parte lo que no se cree justo o razonable, con el único fin de acabar con una disputa.
- Entidades del sector público:
 - Se debe de acordar un convenio arbitral antes de que surja una controversia; en caso de que una controversia se suscitara se debe de acudir al Procurador General del Estado.
 - La relación debe ser de naturaleza contractual.
 - Se debe de especificar el proceso de selección de los árbitros.
 - El convenio que renuncia a la jurisdicción ordinaria debe de ser firmada por una persona autorizada para contratar a nombre de la institución pública.

Gráfico 7. Arbitraje



- **Arbitraje administrado o independiente:** Se considera administrado debido a que se lleva a cabo bajo la Ley de Arbitraje y Mediación (LAM) y de las reglas y procedimientos establecidos por un centro de arbitraje. En cambio, es independiente cuando se desarrolla según los acuerdos que las partes hayan establecido según las normativas impuestas por la LAM.
- **Arbitraje de equidad o derecho:** Las partes determinaran si los árbitros deben de resolver el caso en equidad o en derecho. Si no existe acuerdo alguno o no se llega a ninguna conclusión al respecto, el fallo será en equidad, quiere decir que los árbitros decidirán según su criterio y pensar, aplicando la sana crítica y no es necesario que sean abogados de profesión. En caso de que el laudo tenga que ser basado en el derecho, los árbitros están obligados a seguir la ley, los principios universales del derecho, la jurisprudencia y la doctrina impartida, en este caso es fundamental que el arbitraje sea manejado por un abogado.
- **Laudo arbitral:**

Esto se lo podría conocer como la decisión final dada por el árbitro, en términos legales se le podría tomar como la sentencia, la cual es de carácter obligatorio para las partes, ya que aceptaron voluntariamente someterse a la jurisdicción arbitral. Por ello tienen la imposición de cumplimiento de las disposiciones en dicha decisión que llamamos LAUDO. Asimismo, quienes participan en el arbitraje no pueden iniciar un proceso legal en la justicia ordinaria. Los laudos arbitrales tienen el mismo efecto que una sentencia ejecutoriada, por lo que deben de ejecutarse tal cual como si fuera una sentencia de última instancia. No es posible apelar un laudo arbitral, ya que la Ley de Arbitraje y Mediación establece la inseparabilidad, permitiendo solo su aclaración o ampliación. El único recurso permitido bajo ley contra un laudo es la acción de nulidad, en casos de violación a los derechos constitucionales, especialmente infringidos en el debido proceso.

1.4.2 Mediación

La mediación es un proceso de resolución de conflictos en el que las dos partes enfrentadas recurren «voluntariamente» a una tercera persona «imparcial», el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio. Es un proceso extrajudicial o diferente a los canales

legales o convencionales de resolución de disputas, es creativo, porque mueve a la búsqueda de soluciones que satisfagan las necesidades de las partes, e implica no restringirse a lo que dice la ley. Además, la solución no es impuesta por terceras personas, como en el caso de los jueces o árbitros, sino que es creada por las partes. (Tisalema Lizano, 2015)

La mediación es un proceso en el cual las personas involucradas en un conflicto se reúnen de manera voluntaria, eso quiere decir por voluntad propia sin ningún tipo de presión por alguna de las partes y que se desarrolla de manera flexible, esto con la ayuda de un mediador, el cual se denomina tercero imparcial, para poder llegar a un acuerdo entre ambas partes.

Podemos rescatar de estas citas que los autores tratan de destacar al proceso de mediación como un espacio neutral y pacífico para la resolución de conflictos sin llegar al litigio, resaltando la importancia que tiene frente a otras formas de resolución de conflictos más confrontativas como el litigio.

Es así como podemos definir a la mediación como un método alternativo a estas metodologías formales y tradicionales, donde un tercero neutral e imparcial, conocido como **mediador**, facilita el enlace entre las partes involucradas de un conflicto para ayudarlas así a llegar a un acuerdo mutuo, sin necesidad de recurrir a los métodos como el litigio. A diferencia de los procesos judiciales existentes y que son los más comunes a la hora de resolver disputas, la mediación se destaca principalmente por ser un proceso voluntario, confidencial y flexible. En este proceso, son las partes las que controlan el desenlace del proceso, ya que un mediador a diferencia de un juez no impone una solución, sino que guía a través del diálogo para que las partes puedan resolver el conflicto de manera cooperativa.

- ¿Dónde debe de solicitarse la mediación?

En los centros de mediación o mediadores debidamente autorizados

- ¿Quiénes pueden someterse al procedimiento de mediación?

Las personas naturales o jurídicas, entidades públicas o privadas, legalmente capaces para transigir.

- ¿Cuándo procede la mediación?

1.- Cuando exista un convenio o acuerdo por las partes para someterse a un procedimiento de mediación.

2.- A solicitud de ambas partes o al menos una de ellas.

3.- Por disposición judicial en cualquier estado de la causa, de oficio por el juez o de petición de parte.

1.4.2.1 Principios de la mediación

Dentro de la mediación hay ciertos puntos que son esenciales, que se los denomina principios los cuales son; voluntariedad, imparcialidad, confidencialidad. Estos principios son los que ayudan a que una mediación se desenvuelva de la mejor manera dentro de un proceso íntegro y eficaz. Y esto desemboca en ambiente donde reina el dialogo y el respeto entre los participantes o involucrados del proceso de mediación.

El conocer los principios que existen dentro de un proceso de mediación aportan una base esencial para el desarrollo y creación de un manual de mediación, ya que mediante estos principios se basaran al momento de ir a la práctica dentro de un proceso de mediación, donde será equitativo, eficiente y respetuoso con las partes involucradas.

Existen varios principios de mediación, y se diferencian dependiendo del autor, pero los más nombrados y categorizados son los siguientes:

- **Voluntariedad**

“El principio de voluntariedad establece que las partes deben participar libremente en el proceso de mediación, sin ninguna coacción. Este principio es fundamental, ya que asegura que las soluciones alcanzadas sean aceptadas por ambas partes de manera genuina”. (López & Ramírez, 2017, p. 65)

Dentro de este principio podemos evidenciar y según lo dice López y Ramírez en su libro, las partes deben de participar dentro del proceso de mediación de manera libre y sin coacción. Se pueden retirar del proceso en cualquier momento, sin ningún tipo de repercusión.

El principio de voluntariedad es esencial en la mediación por eso el destacar el mismo dentro del manual sería fundamental para asegurar que las partes involucradas no se sientan obligadas a participar, si no genere la confianza necesaria para que exista una cooperación por ambas partes.

- **Imparcialidad**

“El principio de imparcialidad es fundamental en el proceso de mediación, ya que garantiza que el mediador no favorezca a ninguna de las partes y actúe de manera neutral, creando un espacio de confianza y equidad.” (Gómez & Fernández , 2019, p. 110)

Dentro de este principio el mediador no podrá tomar partido de ninguna de las partes involucradas y debe de actuar de manera neutral durante todo el proceso, es de suma importancia para garantizar que el proceso sea legítimo, el exponer esto en el manual garantizaría que el mediador siempre actúe de manera neutral, sin influencias externas o intereses de índole personal.

Incluir normas claras dentro del manual sobre este punto, logra que el mediador entienda el concepto de imparcialidad, fije su neutralidad y garantice un proceso justo y equitativo para las partes involucradas.

- **Confidencialidad**

El principio de confidencialidad en la mediación es clave para asegurar que las partes se sientan seguras compartiendo información, sabiendo que nada de lo discutido será utilizado en su contra en otros contextos, lo cual fomenta la confianza en el proceso. (Pérez & Santos, 2020, p. 78)

Según Pérez y Santos, la confidencialidad protege a las partes, fomentando así la apertura de las partes y la honestidad durante las mediaciones. Este principio es un pilar dentro de un manual, el proporcionar la confianza para que los involucrados puedan libremente discutir sus necesidades y lo que buscan es de suma importancia para un mediador, en el manual se podría detallar las consecuencias legales de violar la confidencialidad y establecer de igual manera procedimientos claros para manejar la información recibida por las partes involucradas.

- **Capacidad de los participantes**

A pesar de los beneficios potenciales, la Mediación obligatoria también enfrenta varios desafíos y críticas. En primer lugar, algunos críticos argumentan que la obligatoriedad de la mediación puede infringir la autonomía de las partes al obligarlas a participar en un proceso que pueden no desear. Existe el riesgo de que las partes se sientan presionadas o coaccionadas para llegar a un acuerdo durante la Mediación, lo que podría socavar la integridad del proceso y la voluntad de las partes. (Medina, 2024)

Como podemos ver Medina en su artículo lo ve desde el punto de vista de que si la mediación es obligatoria se estaría perdiendo este principio de autonomía que poseen las partes, sin embargo, la autonomía yace en la capacidad de estar en control del proceso y de la solución, con el mediador actuando solo como un facilitador, por lo cual yo veo coherente que antes de un juicio civil, la mediación es una alternativa rápida para resolver los conflictos sin escalar la situación y posicionándose bajo el control de la misma.

Dentro del manual vendría bien, por así decirlo el incluir técnicas de negociación colaborativa y estrategias que aseguren que sean las partes las que elaboren las soluciones, en lugar de ser guiadas, y controladas por una persona, esto les da la autonomía para poder decidir a las partes de qué manera se va a desarrollar el procedimiento, el que un mediador sepa acerca de la autonomía le permitirá involucrarse de una mejor manera en la situación manteniendo siempre la imparcialidad y neutralidad.

- **Flexibilidad**

El principio de flexibilidad. Los métodos alternativos están considerados, desde su inclusión en el sistema de justicia, como un trámite convencional y voluntario. Cuando se habla de flexibilidad se aduce que el proceso no conlleva las formalidades establecidas en los métodos usuales, por lo que las partes que optan por la mediación solamente se ocupan de cumplir las formas del método, conforme a lo que acuerden conjuntamente para iniciar el proceso y las situaciones que vayan surgiendo, con la voluntad de las partes y guiados por el profesional, con el fin de resolver el conflicto que los convoca; pero las partes no están sujetas ni a reglas de procedimientos ni a plazos determinados. Inclusive, en cualquier tiempo el proceso puede ser abandonado, si así lo decidiera alguna de las partes. (Landeró Egla, 2017)

Las soluciones propuestas no están limitadas por las normas jurídicas formales y pueden adaptarse a las necesidades particulares de las partes involucradas, se le podría considerar como un beneficio a comparación de los métodos formales de solución de conflictos, el incluir este principio aportara a los mediadores para que puedan adaptarse con facilidad a las necesidades y características del conflicto.

Proponer varios modelos de mediación, como diálogos o guías, técnicas adaptativas según la naturaleza del conflicto (familiar, laboral, comunitario) y las características de las partes involucradas, esto no solo les dará una venta al momento de resolver la disputa si no también la facilidad de saber manejarse bajo cualquier circunstancia.

- **Neutralidad del mediador**

“El mediador debe mantener también neutralidad en todos los casos y circunstancias que se presenten en el proceso de mediación.” (Camacho Poveda, 2006). Como mediador no se debe de tener interés en el resultado final del conflicto, o durante el proceso, ya que esto se podría manifestar en que se está favoreciendo a alguna de las partes involucradas, el mantener una neutralidad aporta a que sea un proceso justo para ambas partes, esto favorece la confianza de las partes en el proceso.

Este principio es esencial, en especial en un manual sobre mediaciones ya que evitaría cualquier sesgo o percepción de favoritismo, incluir pautas claras de como un mediador debe gestionar sus propios prejuicios y garantizar que ambas partes tengan igualdad de oportunidades para expresar sus puntos.

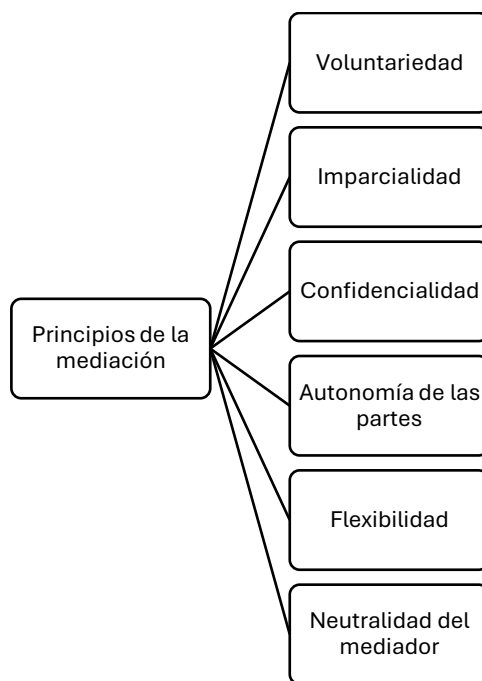
El conocer todos estos principios de la mediación, e incluirlos en el manual nos aportaría beneficios claros, los cuales detallaremos a continuación:

- **Estandarización del proceso:** Al usar los principios de mediación, se podría crear un proceso estandarizado para cada uno de los distintos conflictos que se pueden resolver mediante el proceso de mediación, y que el mediador puede replicar, esto asegura la calidad y consistencia del proceso.
- **Claridad para los mediadores:** Los principios de igual manera proporcionan una guía acerca del comportamiento y las responsabilidades a las cuales debe de

acatarse un mediador, ayudando así a evitar errores que se cometen con frecuencia como la falta de confidencialidad o el sesgo.

- **Confianza en el proceso:** Un manual que se base en estos principios y que sea utilizado por mediadores experimentados o aprendices, contribuye a que las partes sientan más confianza en el proceso de mediación, lo cual aporta al incremento de éxito en el uso de estos medios alternativos.
- **Adaptabilidad:** Cuando se promueve principios como la flexibilidad y la autonomía de las partes, el uso de un manual donde te enseñe a adaptarte a los diferentes tipos de conflictos y contextos culturales, hace que el proceso estandarizado sea aplicable en una variedad de escenarios.

Gráfico 8. Principios de la mediación



1.4.2.2 Cualidades que debe poseer un mediador

Después de las experiencias prácticas dentro del curso introductorio a Operaciones de Paz, en Lima, Perú dentro del Centro de Entrenamiento y Capacitación para Operaciones de Paz (C.E.C.O.P.A.Z), se pudo deducir que para que un mediador

sea efectivo tiene que contar con ciertas cualidades personales y habilidades técnicas que le permitan facilitar la resolución de conflictos de una manera pronta y eficiente.

Imagen 1. Graduación del curso introductorio a las operaciones de paz.



- **Imparcialidad:** El mediador, o en este caso en el sistema de las naciones unidas y dentro del ámbito militar se llama “militar observer” o MILOB, debe ser capaz de mantenerse neutral y no tener ningún interés de por medio.
- **Habilidades de comunicación:** Debe ser un buen oyente y facilitador del dialogo, por lo general son especialistas en PNL, lo cual facilita su trabajo durante las misiones.
- **Manejo del estrés:** Debe de poder manejar la presión de las partes involucradas y adaptarse con facilidad a las estrategias necesarias para resolver el conflicto.
- **Empatía:** Si bien es cierto existe un principio de imparcialidad, el mediador debe ponerse en el lugar de cada una de las partes para entender mejor sus perspectivas y preocupaciones y guiar de una mejor manera la mediación.
- **Capacidad de manejar conflictos:** Debe de ser capaz de identificar puntos claves del conflicto o la problemática para guiar a las partes a una solución constructiva.
- **Conocimiento del marco jurídico:** A pesar de que la mediación no se rige bajo normas o leyes jurisdiccionales específicas, el mediador debe conocer el marco legal para asegurar que cualquier acuerdo alcanzable sea legalmente valido.

- **Confidencialidad:** Debe ser capaz de respetar y mantener la confidencialidad de la información que surja durante el proceso.

Estas son algunas de las cualidades que debería poseer un mediador, las cuales se podrían incluir dentro del manual como un recordatorio para la constante capacitación de estas a lo largo de la carrera como mediador, al ser habilidades las cuales se pueden forjar o desarrollar.

Justin Lévesque (1998) en su libro también nos da las funciones y objetivos dentro de una mediación:

Tabla 2. Funciones y objetivos

A) Funciones	B) Objetivos
1. Hacerse cargo del proceso y establecer un proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Guiar los intercambios • Establecer una relación • Crear un ambiente • Gestionar la agresividad • Mantener su objetividad
2. Establecer una comunicación funcional	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar una comunicación honesta • Favorecer sentimientos • Identificar y clarificar juegos • Compartir la información • Identificar las expectativas
3. Facilitar la negociación	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar las necesidades • Exponer lo que está en juego • Equilibrar los poderes • Favorecer la toma de decisiones • Poner a prueba la realidad • Planificar

Fuente: (Lévesque, 1998)

Al igual que técnicas, estrategias y actitudes; (Lévesque, 1998)

Tabla 3. Técnicas, estrategias y actitudes

A) Actitudes	B) Estrategias y técnicas
1.- Función <ul style="list-style-type: none"> • Receptividad • Empatía • Respeto • Calor humano • Objetividad 	<ul style="list-style-type: none"> • Escucha activa • Reflejar • Recogida de información • Aportación de información • Utilización de un lenguaje neutro • Decidir el ritmo de la entrevista • Utilización del humor
2.- Función <ul style="list-style-type: none"> • Empatía • Compresión • Aceptación y soporte emocional • Autenticidad 	Acciones de: <ul style="list-style-type: none"> • Parafrasear y resumir • Individualizar y reformular • Universalizar y confrontar • Reencuadrar e interpretar
3.- Función <ul style="list-style-type: none"> • Flexibilidad • Creatividad • Realismo 	<ul style="list-style-type: none"> • Previsión de dificultades • Acento sobre las similitudes • Favorecer la toma de decisiones

Fuente: (Lévesque, 1998)

1.4.2.3 Marco jurídico de la mediación en Ecuador

En Ecuador, la mediación está regulada y reconocida por la Constitución de la República del Ecuador 2008 y la Ley de Arbitraje y Mediación 1997 (LAM). La Constitución del Ecuador promueve el uso de los métodos alternativos de resolución de conflictos, el marco legal reconoce la mediación como un proceso legítimo y vinculante siempre que el acuerdo alcanzado dentro del proceso de mediación sea homologado por un juez competente, esto si solo en caso de que una de las partes lo solicite y sea de acuerdo mutuo. Además, los centros de mediación deben estar autorizados por el Consejo de la Judicatura del Ecuador, garantizando que cualquier procedimiento que se realice en las mediaciones operen conforme a la ley de la República del Ecuador.

Art. 190.- 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. En la contratación pública

procederá el arbitraje en derecho, previo pronunciamiento favorable de la Procuraduría General del Estado, conforme a las condiciones establecidas en la ley. (Ecuador, Asamblea Constituyente, 2008)

Como podemos ver en el Art. 190 de la Constitución del Ecuador, la mediación y otros tipos de solución de conflictos son reconocidos bajo la jurisdicción ecuatoriana, lo que nos brinda la apertura necesaria para podernos focalizar en la misma, la creación de un manual nos ayudaría a comprender de una mejor manera la mediación y cómo manejarla de la manera adecuada y pertinente.

De igual manera contamos con la LAM o Ley de Arbitraje y Mediación, la cual, en los siguientes artículos presentados, define específicamente a la Mediación.

Art. 43.- 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. (Ecuador, Congreso Nacional, 2006)

En el Art. 43 de la Ley de Arbitraje y mediación, podemos apreciar el concepto de esta y las partes involucradas en el proceso de mediación.

Art. 44.- La mediación podrá solicitarse a los centros de mediación o a mediadores independientes debidamente autorizados. Podrán someterse al procedimiento de mediación que establece la presente Ley, sin restricción alguna, las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, legalmente capaces para transigir. El Estado o las instituciones del sector público podrán someterse a mediación, a través del personero facultado para contratar a nombre de la institución respectiva. La facultad del personero podrá delegarse mediante poder. (Ecuador, Congreso Nacional, 2006)

El artículo 44, nos explica quiénes pueden hacer uso de la mediación y el procedimiento a seguir, destaca que cualquier persona ya sea natural o jurídica, pública o privada, pueden someterse al procedimiento de mediación, además, les permite a las instituciones del sector público el utilizar la mediación como una herramienta.

“Art. 47.- El procedimiento de mediación concluye con la firma de un acta en la que conste el acuerdo total o parcial, o en su defecto, la imposibilidad de lograrlo.” (Ecuador, Congreso Nacional, 2006). El artículo 47 determina y habla sobre los tipos de actas que

se dan y que son el documento válido el cual sustenta todo el proceso realizado por el mediador, de igual manera especifica los parámetros bajo los que se debe de regir, a continuación, un cuadro con los tipos de actas y sus acuerdos según correspondan:

Tabla 4. Tipos de acuerdo y actas

Acuerdos	Tipos de Actas
Acuerdo Total	Acta de acuerdo total
Acuerdo Parcial	Acta de acuerdo parcial
Ningún Acuerdo	Acta de imposibilidad de acuerdo

Fuente: (Ecuador, Congreso Nacional, 2006)

- **Carta de la Organización de los Estados Americanos**

“Artículo 25.- Son procedimientos pacíficos: la negociación directa, los buenos oficios, la mediación, la investigación y conciliación, el procedimiento judicial, el arbitraje y los que especialmente acuerden, en cualquier momento, las Partes.” (Organización de los Estados Americanos, 1948)

- **Carta de las Naciones Unidas**

Artículo 33. I.- Las partes en una controversia cuya continuación sea susceptible de poner en peligro el mantenimiento de la paz y la seguridad internacionales tratarán de buscarle solución, ante todo, mediante la negociación, la investigación, la mediación, la conciliación, el arbitraje, el arreglo judicial, el recurso a organismos o acuerdos regionales u otros medios pacíficos de su elección. (Organización de las Naciones Unidas, 1945)

- **Mediación en materia de contratación pública**

Constitución ART 190.- En la contratación pública procederá el arbitraje en derecho, previo pronunciamiento favorable de la Procuraduría General del Estado, conforme a las condiciones establecidas en la ley. (Ecuador, Asamblea Constituyente, 2008)

- **Mediación en materia laboral**

“Art. 326 Constitución: 11. Será válida la transacción en materia laboral siempre que no implique renuncia de derechos y se celebre ante autoridad administrativa o juez competente” (Ecuador, Asamblea Constituyente, 2008)

- **Mediación en materia penal**

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. (Ecuador, Asamblea Constituyente, 2008)

- **Mediación en materia familiar**

Código de la Niñez y Adolescencia:

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.

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.

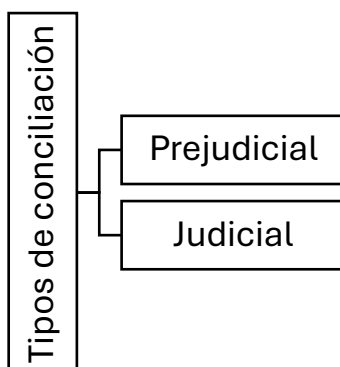
(...) Art. 348-A.- Mediación penal. La mediación permite el intercambio de opiniones entre la víctima y el adolescente, durante el proceso, para que confronten sus puntos de vista y logren solucionar el conflicto que mantienen. Podrá referirse a la reparación, restitución

o resarcimiento de los perjuicios causados; realización o abstención de determinada conducta; y, prestación de servicios a la comunidad. (Ecuador, Congreso Nacional, 2003)

1.4.3 Conciliación

La conciliación paulatinamente ha venido adquiriendo su verdadera dimensión. Ya no puede considerarse solamente como un mecanismo para la descongestión de los despachos judiciales, finalidad que inicialmente y con la mejor de las intenciones le era dada por muchos; su función va mucho más allá porque materializa deberes fundamentales de contenido constitucional, como los señalados en el artículo 95 de nuestra Constitución Política. Así los ciudadanos colaboran de manera directa con el funcionamiento de la justicia y propenden por lograr y mantener la paz. (Colombia, Ministerio del Interior y Justicia, 2007)

Gráfico 9. Tipos de conciliación



En la conciliación, las partes recurren a un tercero neutral, quien interviene facilitando la comunicación entre los participantes en el conflicto y proponiendo recomendaciones o sugerencias que las ayuden a lograr una solución que ponga fin al mismo, total o parcialmente. (Salgado Espinoza, 2010)

- **Prejudicial:**

Es un medio alternativo al proceso judicial, es decir, mediante ésta las partes resuelven sus problemas sin tener que acudir a un juicio. Resulta un mecanismo flexible y el acuerdo al que llegan las partes suele ser un acuerdo de tipo transaccional. Es decir, es homologable a una transacción.

- **Judicial:**

Es un medio alternativo a la resolución del conflicto mediante una sentencia; en este sentido es una forma especial de conclusión del proceso judicial. El tercero que dirige esta clase de conciliación es naturalmente el juez de la causa, que además de proponer bases de arreglo, homologa o convalida lo acordado por las partes, otorgándole eficacia de cosa juzgada, dentro del marco de la legalidad.

1.4.4 Negociación

La negociación es la forma de autocomposición en la que las partes discuten por sí mismas la resolución de su conflicto y controlan el resultado. La negociación se divide en negociación no asistida y en negociación asistida.

La no asistida es aquella en la que las partes mismas, sin la necesidad de tener a alguien presente, resuelven sus diferencias hacen sus transacciones. La asistida, en cambio requiere la presencia de otra parte que intervenga y ayude a que la negociación se lleve a cabo (Manzano Noguera & Torres Salamanca, 2000)

1.4.5 Filosofía de la cultura de paz

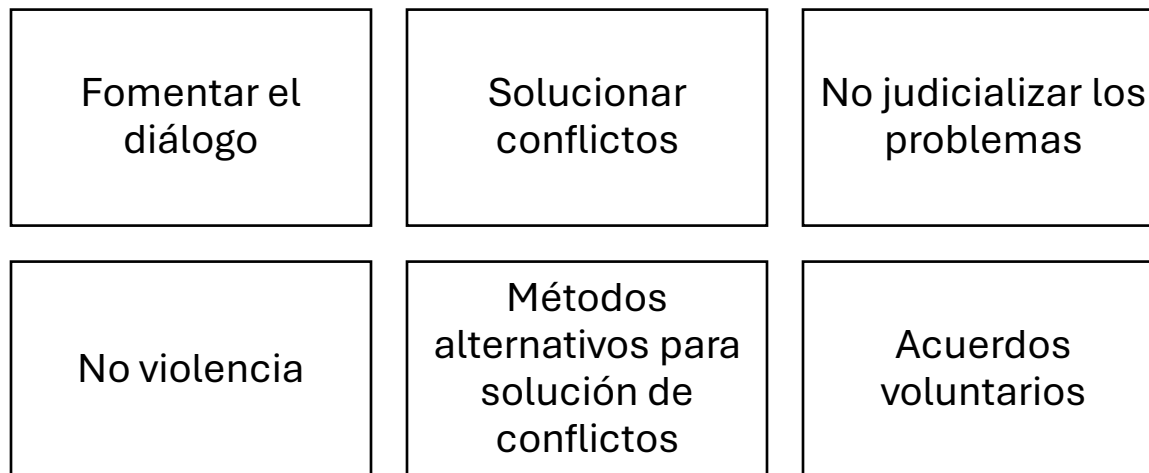
La cultura de paz consiste en una serie de valores, actitudes y comportamientos que rechazan la violencia y previenen los conflictos tratando de atacar sus causas.

Gráfico 10. Cultura de paz



Fuente: (Dueñas Reyes, 2024)

Gráfico 11. Comportamientos cultura de paz



Fuente: (Dueñas Reyes, 2024)

CAPITULO II

METODOLOGÍA

2.1 Proyecto de investigación

“Diseñar” o “Proyectar” significa llevar a la práctica efectiva una idea y hacer operativa una manera de observar vicariamente (observar para otros) la realidad. Un diseño de investigación consiste básicamente en planificar lo que se quiere realizar o lograr en determinado tiempo. Este proceso implica reflexión a partir de un marco referencial ya sea teórico – conceptual o desde una realidad social, de la experiencia cotidiana, del conocimiento ideología o experiencia del investigador. Los diseños cualitativos son flexibles, pueden modificarse una vez iniciada la investigación, sin que se pierda la esencia (Ñaupas Paitan, Mejia Mejia, Novoa Ramirez, & Villagomez Paucar, 2013, p. 336)

El presente proyecto de investigación fue elaborado con la finalidad de desarrollar y crear un **manual práctico para mediaciones**, que está enfocado tanto para mediadores experimentados como aquellos en formación que poseen pocos conocimientos al respecto. Este proyecto se basa en la necesidad de mejorar las prácticas de mediación en el Ecuador. Especialmente tomando a consideración los contextos externos que pueden influenciar en una mediación. El propósito de la creación del manual es el poder estandarizar las técnicas y estrategias de mediación para mejorar los resultados, convirtiendo a la mediación en un método más confiable y recurrente, gracias a su alto nivel de eficacia y equidad al momento de resolver las distintas disputas que llamamos conflictos.

2.2 Fundamentación del proyecto

La selección de este proyecto responde a la creciente y recurrente necesidad de fortalecer, mejorar los mecanismos de **resolución alternativa de conflictos (MARC)**, que son subestimados y poco implementados debido a la falta de conocimiento acerca del mismo en la mayoría de las regiones del país. La mediación es reconocida por la capacidad que posee para resolver conflictos de manera pacífica, económica y rápida, no obstante, la aplicación de este método alternativo no ha alcanzado su potencial debido a la falta de formación adecuada de los mediadores y la carencia de herramientas prácticas que guíen el proceso.

2.3 Justificación del proyecto

La justificación de este proyecto se centra en la insuficiencia de recursos formativos para mediadores en el Ecuador, especialmente para aquellos que trabajan en zonas rurales alejados de la ciudad y multiculturales. A pesar de que la LAM de 1997 proporciona un marco legal para la mediación, la implementación y uso de esta es poco eficiente en la mayoría de las zonas del país, donde en su mayoría los conflictos son tratados de las maneras tradicionales bajo sistemas judiciales formales que muchas veces resultan ineficientes y costosos para las partes involucradas.

El sistema sancionador indígena y el sistema penal occidental presentan diferencias significativas, especialmente desde la perspectiva de la interculturalidad. Los sistemas sancionadores indígenas se basan en cosmovisiones y valores comunitarios, donde la justicia se centra en la reparación del daño y la restauración de la armonía social. En contraste, el sistema penal occidental se enfoca en la individualización de la culpa y la imposición de penas como forma de castigo y disuasión. Desde la perspectiva intercultural, es crucial reconocer y respetar las diferencias culturales en la administración de justicia. Los sistemas indígenas valoran la participación comunitaria y la resolución de conflictos a través del diálogo y la mediación. En comparación, el sistema penal occidental tiende a ser más formal y burocrático, con un enfoque en la aplicación de la ley y el mantenimiento del orden público. (Salguero, 2024)

Como podemos ver en las zonas rurales los MARC son una opción más viable para poder resolver los diferentes conflictos que pueden suscitar dentro de una comunidad, pero debido a la falta de acceso de información muchas de las veces no pueden hacer uso de la mediación, por lo cual la creación de un manual el cual les sirva de guía a sus dirigentes o autoridades dentro de la comunidad para que actúen como mediadores, esta investigación tiene como uno de sus objetivos el solucionar este vacío proporcionando una herramienta útil que no solo fortalezca las capacidades de los mediadores, sino también promueva una mayor difusión y uso de la mediación como un método de resolución.

2.3.1 Población y contexto de aplicación de la investigación

El diseño de esta investigación está dirigido a mediadores en sus distintos contextos de aplicación. En primer lugar, se estima que el manual sea una herramienta

útil para los mediadores en las zonas urbanas, ciudades, etc. Donde los conflictos suelen ser de índole comercial, laboral o familiar. Dentro de estos contextos se aplicará ejemplos prácticos que involucren la negociación de intereses, técnicas de comunicación y estrategias para resolver estas disputas de manera pacífica y mediante un acuerdo mutuo entre las partes.

Por el otro lado, en segundo lugar, tenemos a aquellos mediadores que desempeñan sus funciones en zonas rurales e indígenas, donde los conflictos en general involucran factores culturales específicos de la zona, normas comunitarias, justicia indígena y diferencias lingüísticas. En estas circunstancias el manual incluirá estrategias adaptadas a estos contextos, respetando las normas y valores locales, para asegurar que las mediaciones en cuestión sean culturalmente apropiadas y aceptadas por la comunidad.

2.3.2 Instrumentos y recursos de investigación

Este proyecto de investigación también incluye la propuesta de creación de **instrumentos específicos** dentro del manual, que facilitaran la mediación en los distintos contextos previamente ya estudiados y mencionados. Entre los recursos que se integraran en el manual se encuentran:

- Guías prácticas para identificar tipos de conflictos
- Técnicas de negociación y comunicación efectiva
- Casos prácticos y estudios de campo
- Habilidades y cualidades del mediador

2.3.3 Consideraciones éticas del proyecto

El proyecto también toma a consideración la parte ética, especialmente en lo que se refiere a la confidencialidad y al respeto por la autonomía de las partes involucradas en la mediación, es decir que el presente proyecto ha estudiado la moral y la ética de los mediadores a la hora de posicionarse de manera neutral en un proceso de mediación, lo cual brinda al manual las pautas para poder describir las características necesarias que

debe poseer un mediador, para mantener cada uno de los principios a flote y que el proceso se pueda llevar a cabo de la mejor manera posible.

2.4 Enfoque de la investigación

2.4.1 Enfoque multidisciplinario

El proyecto investigativo tiene un enfoque multidisciplinario, dado que la mediación involucra varios aspectos; legales, sociales, culturales y psicológicos. Los mediadores deben de poseer un amplio conocimiento dentro de estas materias y las habilidades y capacidades necesarias para poder emplearlas y así manejar adecuadamente las dinámicas de poder entre las partes involucradas en la mediación.

Según (Moore C. , 2014), “Un mediador efectivo debe tener comprensión profunda de los factores sociales y culturales que influyen en el conflicto”, Esta afirmación por parte de Moore sustenta la inclusión de estudios de campo y análisis de casos de mediación, para el correcto desarrollo de estrategias que respondan a las distintas culturas, normas y costumbres, este efecto multidisciplinario permite abordar la mediación desde diferentes perspectivas, proporcionando un marco teórico más completo.

2.4.2 Enfoque cualitativo

En esta investigación se utilizó un enfoque cualitativo por que busca comprender y analizar extensamente las habilidades y el entorno del mediador en la solución de conflictos.

Al escoger este enfoque, se pretende el estudiar casos complejos, situaciones específicas dentro del entorno del mediador, como las interacciones sociales, las percepciones y las actitudes, estos aspectos se consideran como fundamentales dentro del proceso de mediación para que sea llevada a cabo con calidad y efectividad. El enfoque cualitativo es particularmente adecuado para esta investigación, ya que nos permite explorar en detalle como los mediadores se desenvuelven dentro de los distintos escenarios aplicando y haciendo uso de sus habilidades y estrategias, y como factores externos pueden afectar estos procesos. “Las investigaciones cualitativas se caracterizan por tener una perspectiva abierta y dinámica ante variadas interpretaciones de los sucesos.” (Flores Barboza, 2011, p. 308)

El carácter cualitativo de esta investigación se fundamenta en la idea de que los procesos de mediación no pueden entenderse a través de datos numéricos, sino más bien en interpretar las dinámicas de poder, las emociones y los contextos sociales en los que se desarrollan las mediaciones, en especial para la creación de un manual el cual la idea principal es estandarizar un proceso para las distintas situaciones que pueden suscitar incluyendo los distintos factores externos que pueden modificar el mismo, por lo cual el estudio cualitativo es necesario, para modificar y estructurar los posibles cambios.

La decisión de utilizar un enfoque cualitativo yace en justificar la naturaleza compleja y subjetiva de los conflictos. En la mediación, las percepciones de las partes sobre un conflicto, tanto sus expectativas y la apertura a negociar son elementos claves que deben ser estudiados y comprendidos en profundidad. Estos factores no son fácilmente cuantificables y requieren un enfoque que permita explorar las experiencias y puntos de vista de los involucrados en estos procesos de mediación.

Al elegir un enfoque cualitativo, se pretende ir más allá de tan solo cuantificar la eficiencia de las mediaciones, se busca más bien el entender las razones detrás del éxito o fracaso de estas. Este enfoque nos abre la puerta para poder identificar las áreas de mejora en el área de formación de mediadores y en la implementación de técnicas adaptadas a contextos específicos.

- **Exploración de factores culturales y sociales**

Dado el contexto ecuatoriano, donde presentan múltiples etnias y culturas, el enfoque cualitativo también se ve involucrado para poder explorar como los factores socio culturales afectan a la mediación. En zonas rurales del Ecuador, la justicia indígena y las tradiciones culturales influyen considerablemente en la manera en la que se abordan los conflictos, este tipo de información es importante para la creación y desarrollo del manual, donde este sea culturalmente sensible y adaptable a diferentes contextos.

2.4.3 Enfoque descriptivo y analítico

Además del enfoque cualitativo el cual ya describimos anteriormente, esta investigación presenta un enfoque el cual es descriptivo y analítico. Para esto podemos

decir que la investigación es descriptiva en cuanto se encarga de documentar las características del proceso de mediación y las cualidades del mediador en estas en distintos contextos. De igual manera se ven las estrategias y técnicas que estos emplean a la hora de realizar su trabajo.

El componente analítico de la investigación se presenta al interpretar y analizar las dinámicas sociales, culturales y emocionales presentes dentro del proceso de mediación. Esto no solo implica el describir lo que sucede durante dichos procesos sino más bien el interpretar como y por qué ocurren ciertos fenómenos, por ejemplo, se analizara las razones detrás de la resistencia de algunas partes a participar en un proceso de mediación y a su vez los métodos empleados por los mediadores para conseguir que estos cambien de opinión y se unan al proceso de manera voluntaria sin intervenir con el principio de autonomía.

2.4.4 Limitaciones del enfoque

Aunque el enfoque cualitativo de la presente investigación nos ofrece ventajas claras para la comprensión profunda de los diferentes contextos dentro de un proceso de mediación, también presenta ciertas limitaciones. Una de las principales es la dificultad de generalizar los resultados. al enfocarnos en casos específicos y contextos particulares, los hallazgos de este trabajo de investigación pueden no siempre ser aplicables, sin embargo, esto es mitigado con la creación del manual, ya que el propósito mismo nos dice que se busca proporcionar directrices claras que pueden ser adaptadas a diferentes escenarios dependiendo de los factores que influyan dentro del proceso.

Otra de las posibles limitaciones es la subjetividad del análisis, dado que el investigador tiene como objetivo el interpretar los datos conseguidos. Esto puede influir en la forma en que se presentan los resultados. No obstante, para reducir este riesgo, se adoptará una triangulación utilizando varias fuentes de información como análisis de casos, análisis de actas de mediación, revisión documental. Para garantizar que los hallazgos sean lo más objetivos posibles.

2.5 Métodos de investigación

El desarrollo de esta investigación se basa en la implementación de dos métodos principales basados en la investigación cualitativa: El análisis documental y el estudio de casos. Estos métodos fueron seleccionados por la necesidad de comprender tanto los fundamentos teóricos que esta investigación implica como su aplicación práctica. A través del análisis documental, se revisaron estudios previos realizados sobre el tema, legislación y marcos teóricos relevantes para el fin de la creación de un manual práctico. Por otro lado, el estudio de casos permitió observar y analizar la mediación en práctica, proporcionándonos ejemplos concretos de las técnicas utilizadas por los mediadores y los resultados obtenidos.

2.5.1 Análisis documental

Toda persona que inicia una investigación empieza tomando contacto con la información que percibe de la realidad o con los conocimientos previos que tiene sobre el objeto que se propone estudiar. En esta fase exploratoria la información básica se va incrementando, el investigador va logrando un conocimiento cada vez más cabal sobre el problema que le interesa estudiar. (Ñaupas Paitan, Mejia Mejia, Novoa Ramirez, & Villagomez Paucar, 2013, p. 326)

El uso de este método durante nuestra investigación nos da como resultado una base teórica sólida sobre la cual se construyó los aspectos prácticos del estudio. Este método consistió en la revisión exhaustiva de literatura académica, artículos científicos, trabajos de titulación de otras instituciones, informes institucionales y legislación relacionada con los MARC y en específico la mediación.

El análisis documental incluyó fuentes tanto nacionales como internacionales. A nivel nacional se revisó documentos legales clave para esta investigación, como la Ley de Arbitraje y Mediación de Ecuador de 1997, que establece el marco jurídico bajo el que se rige la mediación en el Ecuador. También se analizaron informes de las distintas instituciones, actas de mediaciones de estas entidades encargadas de promover la mediación, como los centros de mediación aprobados por el Consejo de la Judicatura del Ecuador y las directrices emitidas por estos organismos y el rol de los mediadores en estas.

A nivel internacional, se revisaron informes de organizaciones como las Naciones Unidas (ONU) y la Comisión Europea, que desarrollaron distintos modelos de mediación aplicados a contextos multiculturales y que han sido útiles para comprender y adaptar la mediación, en el sistema de las naciones unidas en sus distintas misiones el cual por objetivo es el traer tiempos de paz.

Este análisis nos permitió crear un marco teórico sólido y base para la creación del manual y facilito la identificación de buenas prácticas que fueron adoptadas durante los distintos casos y aplicados en diferentes contextos. Además, proporciono los elementos necesarios para desarrollar las directrices que formaran posteriormente parte del manual, el cual se validara con los hallazgos en el estudio de campo.

2.5.2 Estudios de caso

El estudio de caso es una modalidad de búsqueda empírica que se adecua para estudiar problemas prácticos o situaciones específicas, se originó en la investigación médica y psicológica. Posteriormente se utilizó como método de evaluación cualitativa en la sociología y en la educación. Es una opción metodológica para ser usada en una investigación sistemática y profunda de un caso en concreto: una persona, una organización, un acontecimiento, una familia, etc. (Ñaupas Paitan, Mejia Mejia, Novoa Ramirez, & Villagomez Paucar, 2013, p. 306)

El estudio de casos fue el segundo método clave dentro de la presente investigación. Este método nos permite analizar las situaciones específicas del proceso de mediación que suceden en los distintos contextos, lo que nos ofrece una mejor comprensión, más detallada y clara sobre las dinámicas del conflicto y como estos suceden y la manera de resolverlos y la efectividad de las técnicas de mediación aplicadas.

Se seleccionaron varios casos, dentro de las zonas urbanas, rurales e indígenas, para cumplir un aspecto amplio de situaciones y contextos en los que se puede realizar un proceso de mediación, de igual manera analizando los distintos factores que pueden afectar o influir el proceso. Esto nos brinda como resultado una comprensión de las situaciones y la efectividad de la mediación aplicada en estas zonas. Cada uno de estos

casos fue elegido en función de su relevancia y su capacidad para ilustrar los desafíos y oportunidades que enfrentan los mediadores en distintos entornos.

- **Mediación en contextos urbanos:** En las zonas urbanas, los casos en su mayoría involucraban disputas de carácter comercial, laboral y familiar, donde las técnicas de mediación se centraron en la negociación de interés y la búsqueda de soluciones rápidas al problema y eficientes para evitar el litigio en métodos tradicionales. Un ejemplo específico es la mediación en conflictos laborales entre empleados y empleadores, cabe recalcar que es una de las más conocidas, donde el uso de técnicas de comunicación efectiva permitió a ambas partes llegar a acuerdos en los cuales ambas partes obtuvieron resultados satisfactorios para cada uno de ellos.
- **Mediación en contextos rurales e indígenas:** En estas zonas, los casos seleccionados permitieron observar a los mediadores adaptando técnicas de mediación a las normas y costumbres de estas comunidades. Se puede apreciar que en este contexto la mediación no solo es centralizada en resolver el conflicto inmediato, sino también el de restaurar la armonía dentro de la comunidad. En muchos de los casos, los mediadores deben de tener un conocimiento extenso sobre las costumbres y tradiciones para poder aplicar técnicas culturalmente sensibles.

El análisis de los distintos casos, en distintos contextos proporciono información valiosa sobre las técnicas más efectivas a manejarse dentro de la mediación en distintas situaciones, y como los mediadores tienen la capacidad de ajustarse dependiendo de las necesidades y particularidades que exige el conflicto y la resolución de este. Además, permitió identificar los obstáculos que pueden existir y qué enfrentan los mediadores, una de las más notables las barreras lingüísticas, lo que nos permite tomar en cuenta estos factores para desarrollar un mejor manejo a través de la ayuda práctica que proporcionaría un manual.

2.6 Técnicas de investigación

2.6.1 Recolección y análisis de datos

La recolección de datos se realizó a través de múltiples técnicas, estipuladas en la investigación cualitativa, que incluyen:

- **Entrevistas no estructuradas**

La entrevista es una modalidad de la encuesta, pero la entrevista en la investigación cualitativa no es estructurada. La entrevista no estructurada o no directiva (porque no se establecen preguntas concretas y precisas de antemano), es un dialogo abierto y libre entre el investigador y el investigado sobre un tema específico y concreto. El investigador elige la entrevista a profundidad cuando las otras técnicas de investigación (la observación, la prueba, el cuestionario, etc.) no le proporcionan la información que requiere. (Ñaupas Paitan, Mejia Mejia, Novoa Ramirez, & Villagomez Paucar, 2013, p. 318)

Estas entrevistas fueron realizadas con mediadores que trabajan en diversos contextos (urbanos, rurales, indígenas, internacionales). Estas entrevistas permitieron obtener información detallada sobre las experiencias vividas, las dificultades a las cuales se enfrentan y las técnicas que consideran más efectivas según la experiencia vivida.

- **La observación participante**

La observación es el punto de partida del conocimiento. La contemplación detenida y sistemática fue el inicio histórico de la filosofía y la ciencia. El desarrollo de la observación asistida con instrumentos y específicos métodos se transformó en una poderosa herramienta de la investigación científica y tecnológica. Es por ello por lo que se dice que la observación es una de las técnicas de investigación por antonomasia. (Ñaupas Paitan, Mejia Mejia, Novoa Ramirez, & Villagomez Paucar, 2013, p. 316)

Esta observación participativa se realizó en distintos centros de mediación, donde se observó de primera mano cómo los mediadores aplican las técnicas y conocimientos estratégicos para resolver los conflictos, esto nos da una referencia para implementar en el manual distintas estrategias de manejo de mediación.

- **El focus group**

“La técnica del enfoque grupal, grupo focal o focus group, conocido también como grupo de discusión, sesión de grupo, sesiones de profundidad, es muy utilizado en el ámbito de las ciencias sociales y los estudios de mercadotecnia”. (Ñaupas Paitan, Mejia Mejia, Novoa Ramirez, & Villagomez Paucar, 2013, p. 322)

El escuchar la opinión de distintos mediadores como personas que han sido participes de procesos de mediación nos ayuda a saber más sobre su experiencia y de las problemáticas que pudieron surgir durante las mismas y como los mediadores retomaron control sobre las mismas, esto nos da un margen para saber las acciones a seguir en caso de que surjan problemas dentro del proceso ya estandarizado.

- **Análisis documental**

Toda persona que inicia una investigación empieza tomado contacto con la información que percibe de la realidad o con los conocimientos previos que tiene sobre el objeto que se propone estudiar. En esta fase exploratoria la información básica se va incrementando, el investigador va logrando un conocimiento cada vez más cabal sobre el problema que le interesa estudiar. (Ñaupas Paitan, Mejia Mejia, Novoa Ramirez, & Villagomez Paucar, 2013, p. 326)

El análisis de los documentos, en este caso de diversos tipos, como artículos, libros, actas de mediación entre otros nos proporcionó la base teórica y el marco legal sobre los cuales se fundamenta la mediación.

El análisis de los datos y documentos recolectados se los hizo mediante Codificación temática lo cual nos permitió identificar las competencias necesarias que debe poseer un mediador, las técnicas más utilizadas y los factores externos que influyen en el proceso de mediación.

2.7 Tipo de investigación

El tipo de investigación presente es de tipo **exploratoria – descriptiva**, lo cual nos permitió realizar un análisis profundo y detallado del fenómeno de la mediación en distintos contextos expuestos, específicamente en relación con la propuesta de la creación de un **manual práctico de mediación**. Este tipo de investigación es el que más

se adapta a los objetivos previstos, para explorar temas que no han sido suficientemente abordados en la literatura y la práctica local, como en el caso de los métodos alternativos de resolución de conflictos (MARC) en las distintas áreas tanto urbanas, rurales e internacionales. Además, proporciona una descripción detallada de las características, los procesos y las prácticas más eficaces dentro de los procesos de mediación.

2.7.1 Investigación exploratoria

Lo exploratorio de esta investigación fue el pilar dentro de la primera parte del presente estudio, ya que nos permitió identificar dentro de las mediaciones las principales características y dificultades que existen durante el proceso de una resolución de conflictos mediante mediación. Dado que existen pocos estudios que examinan a profundidad este tema, en especial en la influencia de factores externos dentro del proceso, cosas como el lenguaje, la cultura, las normas y tradiciones, la investigación exploratoria permitió reunir información valiosa para el estudio.

La exploración inicial se basó en investigar a los mediadores, como cumplían con su tarea en un proceso de mediación, que hacían ante las posibles dificultades que se presentaban y como adaptaban sus técnicas de mediación en función de los diferentes factores ya antes expuestos, esta fase exploratoria también permitió descubrir variaciones significativas en la manera en que la mediación se aplica en distintos entornos.

Esto nos ayudó a formular las preguntas de investigación y para determinar las directrices las cuales serían áreas claves en las que el manual práctico debería centrarse. Además, permitió la recopilación de datos que ayudaran a definir las estrategias y técnicas que se utilizaran en el desarrollo de la metodología.

2.7.2 Investigación descriptiva

En lo descriptivo de la investigación se enfocó en documentar las características y los procesos específicos de la mediación, según lo explorado. Proporcionando una visión detallada de cómo se lleva a cabo la mediación en diferentes contextos. Este tipo de investigación busca el detallar, de manera objetiva y sistemática, toda práctica de

mediación y sus técnicas utilizadas, al igual que las habilidades necesarias para que los mediadores puedan desempeñar su labor de manera efectiva.

La investigación descriptiva permitió tanto identificar como describir las competencias fundamentales que debe de poseer un mediador, lo cual arrojó como resultado que un mediador debe ser imparcial, con la capacidad de comunicación efectiva y un amplio conocimiento de los marcos legales. De igual manera se describe las dinámicas desempeñadas de mediación en zonas rurales e indígenas, esto incluye ámbitos internacionales en donde puede suceder lo mismo, los mediadores deben de enfrentarse a factores culturales específicos lo cual limita muchas de las veces su poder de interceder en el proceso.

En esta fase descriptiva, también se documentaron casos específicos de mediación mediante sus actas, que sirvieron para ilustrar como los mediadores enfrentan conflictos en situaciones reales. Estos casos fueron analizados con el fin de poder determinar las mejores prácticas y los desafíos comunes, tales como la falta de formación especializada y la influencia de las diferencias de poder entre las partes. De esta manera hemos podido distinguir las diferentes situaciones en las cuales un mediador se puede encontrar y gracias a ellos, poder desarrollar un procedimiento a seguir dentro del manual que pueda ser aplicado en los distintos procesos de mediación, cada caso y cada documento revisado nos aporta una guía para saber qué pasos generan mejor eficacia y que pasos son de ayuda al momento de encontrarnos en una mediación, es así como al implementar estas estrategias dentro del manual nos aportara confianza en el mismo, ya que nos será de utilidad dentro de nuestras carreras.

2.7.3 Investigación aplicada

Además de ser exploratoria y descriptiva también podemos decir que el propósito final de esta investigación la convierte en una de ámbito aplicativo, ya que el objetivo principal es el de crear un manual práctico para mediaciones que pueda ser utilizado en diversos contextos de los distintos procesos de mediación que existen. La investigación aplicada se caracteriza por su enfoque práctico, ya que busca generar soluciones concretas y a la vez útiles que puedan ser implementadas de manera efectiva para

mejorar los procesos de mediación y ayudar a los mediadores a desarrollar sus capacidades y habilidades para trabajar de una manera más eficiente.

El enfoque aplicado permitió que los hallazgos obtenidos a través del análisis exploratorio descriptivo fueran utilizados para desarrollar las herramientas prácticas que los mediadores pueden emplear en sus procesos de resolución de conflictos. El manual incluirá no solo teoría, si no también guías de acción, técnicas de negociación y estrategias de mediación basadas en los resultados de esta la presenta investigación. De esta formase espera que el manual sea una herramienta clave para mejorar la calidad de las mediaciones y fomentar una mayor difusión de los métodos alternativos de resolución de conflictos (MARC).

La investigación aplicada a la final permitió que todo dato obtenido se tradujera en recomendaciones concretas para los mediadores, incluyendo técnicas específicas para cada situación de cómo abordar el conflicto, herramientas para mejorar la comunicación entre las partes y ejemplos de cómo adaptar las técnicas de mediación según los factores externos que pueden influir en el proceso.

Estos tres tipos de investigación fueron los escogidos para realizar el trabajo de investigación los cuales aportaron al trabajo la información necesaria, para cada una de las partes, cabe destacar que cada uno de los tipos de investigación empleados tenían una tarea específica para que ayuden a el desarrollo y generación de un manual práctico en mediación. Con cada uno de los ítems dentro de la metodología de la investigación se recolecto datos los cuales nos servirán de guía al momento de realizar el manual, en este caso y en esta investigación se dejará la propuesta, la creación de un manual para mejorar las prácticas de mediación, un recurso que será de gran valor para aquellos que se desempeñan en los procesos de mediación.

CAPITULO III

PROPUESTA

3.1 Datos informativos

- **Tema de la propuesta:** Creación de un manual práctico para mediaciones.
- **Autor:** Dr. Diego Dueñas Reyes & MSc. Michael Martínez
- **Fecha:** 2024
- **Institución:** Universidad Metropolitana (UMET)

3.2 Antecedentes de la propuesta

La mediación tanto en el ámbito nacional como el internacional ha ido adquiriendo relevancias estas últimas décadas, en la resolución de conflictos mediante métodos alternativos, sin embargo, a pesar de su reconocimiento legal en el Ecuador, mediante la Ley de Arbitraje y Mediación (Ecuador, Congreso Nacional, 2006), su implementación ha enfrentado dificultades. Estos antecedentes que presento a continuación justifican mi propuesta para desarrollar herramientas específicas que aporten a la mediación una base sólida que permitan una mediación más efectiva y accesible.

3.2.1 Reconocimiento de la mediación en el Ecuador

Ecuador ha reconocido la mediación como un método viable de resolución de conflictos a través de su marco legal, especialmente la Ley de Arbitraje y Mediación. Este instrumento jurídico establece las bases para la mediación en el país, regulando su uso tanto en el ámbito privado como público. Sin embargo, a pesar de contar con este soporte legal por parte del estado, su implementación practica enfrenta diversos desafíos, entre ellos los siguiente:

- **Falta de formación y recursos:** A nivel institucional, la falta de mediadores capacitados y los recursos adecuados para facilitar los procesos de mediación ha limitado su uso.
- **Diversidad cultural:** Ecuador es un país plurinacional y multicultural, lo que implica que los mediadores deben estar preparados para enfrentar conflictos en

contextos muy diversos, respetando lo que esto conlleva quiere decir, respetar sus costumbres, tradiciones, normas que puedan existir.

El manual ofrecería las herramientas necesarias para poder abordar estas situaciones, adaptando las distintas estrategias de mediación.

3.2.2 Evidencia de la eficiencia de la mediación

En investigaciones previas realizadas tanto en Ecuador como en otros países, se ha demostrado que la mediación nos ofrece una solución más rápida y económica en comparación con los métodos tradicionales los cuales conocemos como litigio, el uso de este método alternativo ha aportado a una mayor cohesión social y paz dentro de las comunidades donde se implementa.

A nivel internacional, organizaciones como la ONU promueve el uso de la mediación en sus contextos de conflictos armados y crisis sociales, lo que vuelvo a recalcar subraya su relevancia como una herramienta de paz.

3.2.3 Falta de recursos prácticos para mediadores

Existe una carencia notable de recursos prácticos para los mediadores, que les facilite el trabajo a la hora de desempeñar sus funciones dentro de la mediación como tercero neutral. La mayoría de los mediadores en el país no cuentan con los conocimientos necesarios, todo su conocimiento y herramientas son limitadas las cuales dificultan su función, es por eso por lo que muchos conflictos los cuales pueden resolverse mediante la mediación terminen escalando al sistema judicial, aumentando la congestión de los tribunales.

3.2.4 Diversidad de contextos culturales en Ecuador

Ecuador es un país diverso en cualquiera de sus aspectos tanto cultural como social, este pluralismo genera la necesidad de adaptar los métodos a las realidades locales.

3.2.5 Aumentar la accesibilidad y la eficacia de la mediación

Uno de los principales objetivos en este manual es mejorar el acceso a la mediación. Al ofrecer una guía clara y fácil de entender, se espera que más personas

comunidades elijan la mediación como una forma de resolver sus conflictos sin tener que recurrir a las vías legales. La mediación ha demostrado ser un método efectivo para mantener relaciones positivas entre las partes y encontrar soluciones justas.

3.3 Justificación

La creación del manual práctico para mediaciones aparece debido a la necesidad de contar con una herramienta formativa y practica que mejore la calidad de mediaciones. La mediación es un proceso fundamental para resolver conflictos de manera pacífica, pero todavía enfrenta algunas limitaciones y desafíos, principalmente por la falta de formación adecuada y la escasez de recursos prácticos. Este manual ofrecerá a los mediadores estrategias y técnicas esenciales para abordar conflictos en diferentes contextos, siempre respetando las particularidades culturales y sociales de cada país o comunidad.

3.4 Objetivos

- **Objetivo general:** Desarrollar un manual práctico para mediadores que funcione como una guía útil y accesible es fundamental para mejorar la calidad de los procesos de mediación. Este manual estará adaptado a diferentes tipos de conflictos y contextos culturales, asegurando que los mediadores cuenten con las herramientas necesarias para abordar cada situación de manera efectiva.
- **Objetivos específicos:**
 1. Proporcionar estrategias y técnicas de mediación claras y adaptadas a diferentes tipos de conflictos (familiares, laborales, comunitarios, etc.)
 2. Incluir ejemplos prácticos y casos reales que ayuden a los mediadores a aplicar los conceptos teóricos en la práctica, quiere decir que lo que conste en el manual sea teórico - practico.
 3. Capacitar a mediadores en la adaptación de sus técnicas a las diferencias culturales y sociales presentes, mediante el uso del manual.
 4. Promover la mediación como una herramienta accesible y efectiva para la resolución de conflictos.

3.5 Modelo operativo

El modelo operativo del manual se estructurará en las siguientes fases:

- **Fase de diagnóstico:** Aquí se identificará el tipo de conflicto y se analizarán las características de las personas involucradas.
- **Fase de preparación:** En esta etapa, se seleccionarán las técnicas y estrategias de mediación más adecuadas, teniendo en cuenta tanto el tipo de conflicto como el contexto cultural.
- **Fase de mediación:** Se aplicarán las técnicas de mediación con el objetivo de alcanzar un acuerdo entre las partes, siempre respetando principios como la imparcialidad, la confidencialidad y la flexibilidad.
- **Fase de resolución:** Finalmente, se elaborará un acuerdo que sea mutuamente aceptado, junto con un seguimiento necesario para garantizar su cumplimiento.

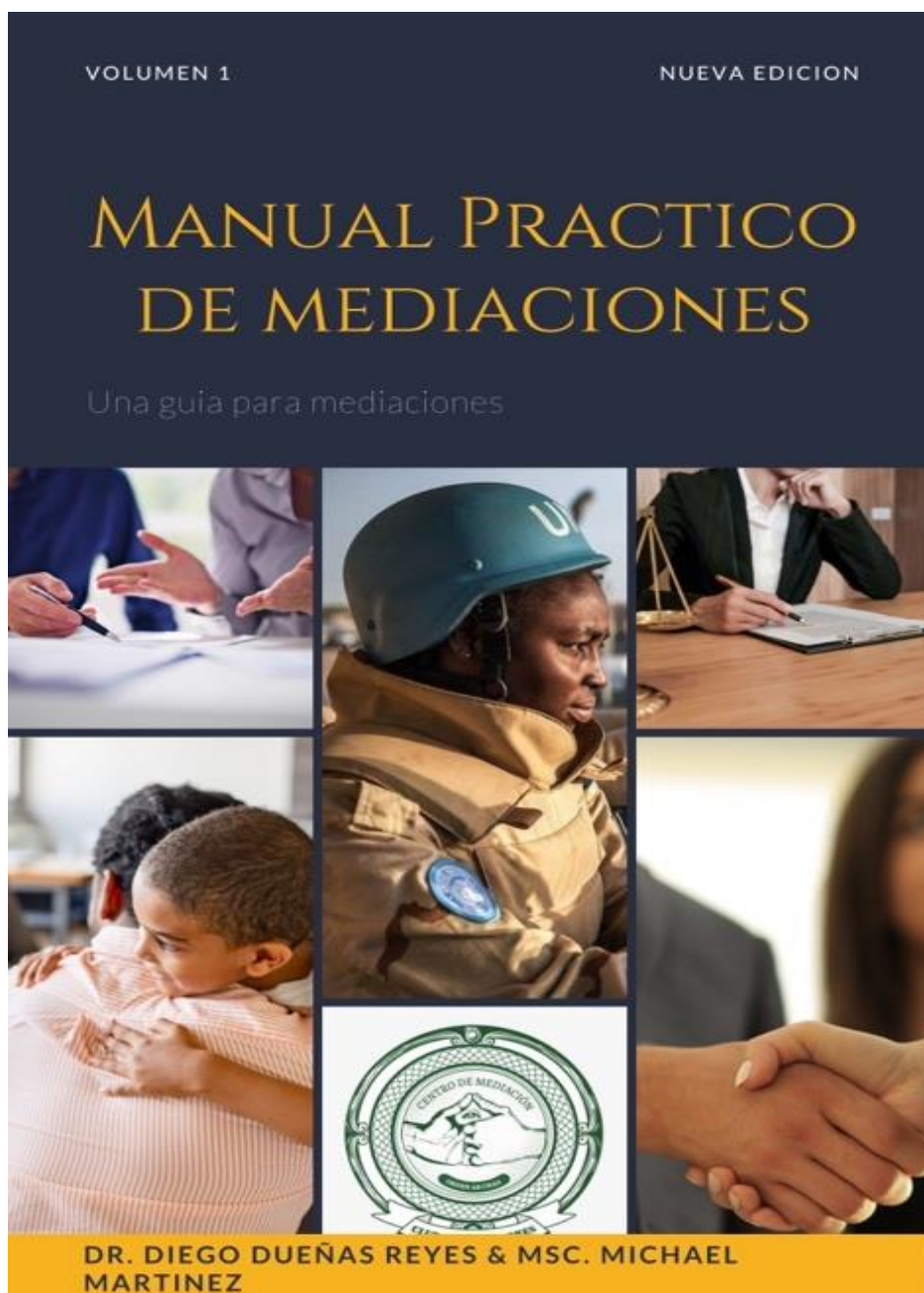
3.6 Índice del manual

Índice

1. Introducción.....
 - Importancia de la mediación
 - Principios fundamentales de la mediación
2. Identificación del conflicto.....
 - Tipos de conflicto
 - Análisis del contexto cultural y social
3. Técnicas de mediación.....
 - Técnicas de comunicación efectiva
 - Técnicas de negociación y resolución de conflictos
4. Adaptación a contextos culturales.....
 - Mediación en comunidades indígenas
 - Mediación en contextos multiculturales

- Mediación internacional
5. Casos prácticos.....
- Ejemplos de mediaciones en conflictos laborales
 - Ejemplos de mediaciones en conflictos familiares
 - Ejemplos de mediaciones en conflictos corporativos
 - Ejemplos de mediaciones en conflictos armados
 - Ejemplos de mediaciones en propiedad intelectual
 - Ejemplos varios
6. Guía para mediadores.....
- Perfil del mediador
 - Estrategias para el manejo de emociones durante la mediación
 - Hoja de notas
7. Factores externos.....
- Religión
 - Idioma
 - Otros
8. Anexos
- Encuestas aplicadas
 - Guía de entrevistas a mediadores
 - Documentación relevante
 - Ejemplos de actas
9. Bibliografía.....

Imagen 2. Propuesta



3.7 Factibilidad de su creación

La creación de este manual es factible tanto desde el punto de vista técnico como económico. La base teórica y los recursos prácticos para su elaboración ya están disponibles, y el contenido puede adaptarse fácilmente a diferentes tipos de mediación. El manual será distribuido en formato impreso y digital de ser el caso de llevarlo a

publicación, lo que permitirá su difusión en diversas instituciones y comunidades, garantizando un impacto positivo en la formación y desarrollo de los mediadores en todo el país. La implementación de este manual contribuirá a una mayor profesionalización del rol del mediador, y su uso permitirá la resolución de conflictos de manera más eficiente, económica y pacífica.

3.8 Impacto social anticipado

El impacto social el cual se espera tras la publicación de dicho manual es significativo, ya que dicho proyecto no solo beneficiara a los mediadores de todo el país, sino también a las comunidades y sectores donde la mediación se aplica.

- Mejora en la resolución de conflictos: El manual proporcionara a los mediadores las herramientas necesarias para solventar y resolver los conflictos de manera más efectiva, reduciendo la necesidad de recurrir a procesos judiciales los cuales son costosos y largos. Esto será especialmente importante en comunidades vulnerables, donde la mediación puede ser una alternativa accesible.
- Fortalecimiento de la cohesión social: Al resolver conflictos de manera pacífica y colaborativa, con voluntariedad de ambas partes, la mediación en si contribuye a que exista una comunidad de paz, donde existan relaciones interpersonales y comunitarias solidas.
- Promoción de una cultura de paz y dialogo: La mediación al ser un método que usa el dialogo como su principal recurso para resolver las disputas, fomenta una cultura de paz, donde las partes involucradas se ven colaboradoras para encontrar una solución que favorezca a ambas partes. Fomentar el enfoque a través de un manual, se espera que más personas elijan la mediación como la opción principal para resolver conflictos.
- Descongestión del sistema judicial: La implementación generalizada de la mediación ayudara a aliviar la carga notoriamente dentro de los tribunales, permitiendo de esta manera que los casos realmente importantes y necesitan una intervención judicial reciban la atención adecuada. Esto beneficiara tanto al

sistema de justicia como a las personas involucradas, ya que los procesos serán más ágiles y menos costosos.

- Empoderamiento de comunidades rurales e indígenas: El manual proporcionará herramientas adaptadas a las realidades culturales y sociales de las comunidades rurales e indígenas del Ecuador.

3.9 Plan de validación del manual

Para garantizar que este manual sea efectivo y cumpla con los objetivos establecidos, hemos creado un plan de validación.

- Pruebas piloto: Se llevarán a cabo unas pruebas piloto en diversos centros de mediación del país seleccionados en diferentes regiones, tanto en las zonas rurales como en las urbanas. Esto nos permitirá evaluar cuán efectivo es el manual en los diferentes contextos. Los mediadores participantes recibirán capacitación sobre cómo utilizar el manual y lo aplicarán en las mediaciones reales.
- Recopilación de feedback: Se recopilará los datos que produzcan los mediadores involucrados en el proyecto, la retroalimentación recibida por parte de los mediadores nos dará un índice de aprobación. Esto se realizará mediante encuestas, entrevistas y grupos focales, donde se evaluarán aspectos como la claridad del manual, la utilidad de las técnicas propuestas y la adaptabilidad del manual a diferentes tipos de conflictos en contextos culturales.
- Revisión y ajuste: A partir de la retroalimentación obtenida durante las pruebas piloto, se realizarán los ajustes necesarios en el contenido del manual. Esto puede incluir revisiones técnicas, así como la incorporación de ejemplos casos adicionales que ayuden a adaptarlo mejor a las diferentes situaciones que pueden surgir en una mediación.
- Validación final: Una vez realizadas las revisiones necesarias, se llevará a cabo una segunda ronda de pruebas en una muestra más amplia de centros de mediación. Esto permitirá sentirnos seguros de que el manual cumpla con las

necesidades y expectativas de los usuarios. Para corroborar su aprobación dentro de la comunidad de mediadores del país.

- Monitoreo continuo: Para seguir de cerca los resultados del manual se plantea la implementación de un sistema de monitoreo continuo para seguir evaluando la efectividad del manual dentro de los centros de mediación.

3.10 Innovación y comparación internacional

El manual práctico para mediaciones representa una innovación importante dentro del contexto de mediaciones en el Ecuador por lo que se provee lo siguiente:

- Adaptación cultural: A diferencia de otros manuales de mediación disponibles en el ámbito internacional, este manual está diseñado de tal manera que puede abordar la realidad multicultural de Ecuador y países que posean las mismas características, integrando aspectos de la justicia indígena y las normas locales, esto es fundamental y crucial en un país donde las comunidades indígenas y rurales juegan un papel importante dentro del país.
- Incorporación de técnicas internacionales adaptadas: El manual toma las mejores prácticas internacionales en mediación y las adapta al contexto ecuatoriano. Esto incluye técnicas de negociación basada en intereses y estrategias de mediación de países como Canadá donde la mediación es altamente efectiva, al hacer esto se garantiza que los mediadores ecuatorianos estén a la vanguardia del conocimiento.
- Comparación con manuales de mediación internacionales: En países como Estados Unidos o Canadá, donde la mediación está desarrollada y es efectiva, los manuales son parte fundamental de su sistema de resolución de conflictos, sin embargo, estos manuales generalmente no abordan las particularidades culturales o tradicionales o factores que entorpezcan el procedimiento de mediación. Por eso el manual ofrece soluciones innovadoras al fusionar los principios de la mediación moderna con las tradiciones culturales locales. Esta combinación lo convierte en un modelo único que puede adaptarse y replicarse en otros países que enfrentan realidades similares.

- Enfoque práctico y flexible: Este manual va más allá de la teoría, a diferencia de muchos manuales internacionales. Incluye guías paso a paso y ejemplos reales que se pueden aplicar a diferentes tipos de mediación, logrando así que la información sea más accesible y útil para quienes la necesitan. La flexibilidad del manual permitirá a los mediadores adaptarlo según sus necesidades y características de las partes involucradas.

CONCLUSIONES

Al finalizar este trabajo investigativo acerca de los medios alternativos de resolución de conflictos, titulado “**Mediación de conflictos, la sociedad, el mediador y su entorno – Manual práctico para mediaciones**”, se ha podido sacar varias conclusiones las cuales son de gran relevancia:

- **Importancia de la mediación:**

La mediación se ha posicionado y mediante los varios estudios realizados por distintas personas y entidades se ha consolidado como uno de los métodos alternativos de resolución de conflictos más usados hoy en día, de igual manera se lo puede calificar como un método efectivo, ágil y menos costoso si comparamos con los procesos judiciales tradicionales a los cuales la sociedad está acostumbrada a acudir, esto brinda una alternativa viable, más rápida y eficiente para la resolución de conflictos. Además, que favorece el mantenimiento de las relaciones entre las partes involucradas. La mediación en la época que vivimos está en constante cambio, debido al rápido progreso de nuestra sociedad, es por eso por lo que la constante capacitación dentro de esta área es muy importante y necesaria.

- **Diversidad cultural y su influencia en la mediación:**

En Ecuador, como en muchos otros países de Latinoamérica, es parte de la esencia que caracteriza a estos países, no obstante, la diversidad cultural y étnica juega un papel importante en la forma en la que se perciben y abordan los conflictos. Las comunidades indígenas muchas de las veces ya poseen su propio sistema de resolución de conflictos basados en sus costumbres ancestrales, lo cual con el desarrollo de estas nuevas técnicas tiene que ir un estudio de estas costumbres y tradiciones de estas poblaciones para así poder incluir de manera efectiva los MARC siendo inclusivos y adaptando los procesos de mediación a sus sistemas tradicionales de resolución de conflictos. La adaptación de estos métodos nos brindara una cultura de paz con estas culturas creando un vínculo incluso con estas partes las cuales muchas de las veces son excluidas.

- **Necesidad de formación continua:**

Se ha evidenciado con esta investigación que una adecuada preparación, formación y capacitación constante de los mediadores es crucial para que estos puedan cumplir con los más altos estándares necesarios para llevar a cabo con éxito los procesos de mediación y así poder desempeñar sus funciones de manera eficiente, ya que las habilidades necesarias de un mediador requieren tanto competencias técnicas como humanas, es decir que el mediador que se encuentre bajo una constante capacitación será aquel que por consecuencia tenga más éxito en las mediaciones las cuales ha guiado, debido a su desarrollo personal, tanto de sus conocimientos como de sus habilidades, bien sabemos que todo mejora con la practica pues un mediador que está preparándose constantemente aprende a cómo manejar todo tipo de situación que se presente y a resolverlas instantáneamente.

- **Factores influyentes:**

Existen varios factores que pueden llegar a afectar o alterar el proceso de mediación dentro de estos y en nuestras conclusiones hemos visto que los más recurrentes son el idioma, las normas locales, la religión, justicia indígena y otras. Esto afecta el procedimiento, por lo que es esencia que los mediadores tengan siempre presente estos elementos y estén preparados para manejar adecuadamente estas diferencias. Eso quiere decir que al momento de que surja cualquier tipo de inconveniente durante la mediación debido a uno de estos factores, los mediadores deberán estar correctamente capacitados para abordar la situación de la mejor manera y proceder con ciertas estrategias para recobrar el balance, para que la mediación se lleve a cabo respetando los principios.

- **Importancia del manual:**

Como conclusión final podemos destacar que la creación de un manual práctico para mediaciones es una herramienta necesaria hoy en día, para mejorar la calidad de las mediaciones no solo en Ecuador si no a manera general en el mundo, es una herramienta que aporta sustantivamente a los profesionales en la materia. Este manual proporcionara guías claras, estrategias específicas y ejemplos prácticos que ayudaran

tanto a mediadores novatos como a los más experimentados en el asunto a saber gestionar los conflictos de manera eficaz y cumpliendo con los principios definidos.

RECOMENDACIONES

- **Capacitación continua para mediadores:**

Como primera recomendación tenemos la implementación de programas de capacitación continua que incluyan aspectos teóricos y prácticos sobre las técnicas de mediación, el manejo de conflictos y la adaptación a contextos culturales específicos. Es posible incluso la capacitación en uso del manual a desarrollarse después de la presente investigación, esto permitirá a los mediadores a adentrarse en el uso del mismo. La creación de cursos prácticos donde se presenten situaciones reales en las que el estudiante debe de abordar por sí solo las situaciones según las enseñanzas y conocimientos adquiridos a lo largo del curso teórico. Ejemplo: Una aldea necesita ayuda, después de que ha sido tomada como rehén de subordinados, el trabajo del mediador es de interceder por estas personas, para lo cual antes se le entrega una carpeta con los antecedentes e información sobre cultura, religión y otros puntos clave a ser usados durante la mediación y negociación.

- **Difusión del manual:**

Se recomienda la distribución amplia del manual práctico en centros de mediación, instituciones educativas y comunidades, con el fin de fomentar una mayor adopción de la mediación como método de resolución de conflictos. La difusión del manual ayudaría a que la gente se familiarice con este método de resolución de conflictos y lo vea como un aliado al momento de resolver disputas, esto crearía una comunidad más pacífica, ya que se podría resolver los distintos tipos de conflictos o disputas mediante mediación en vez de ir a procesos judiciales.

- **Adaptación cultural:**

Es fundamental que los mediadores reciban una formación específica sobre la diversidad que existe, para que así ellos puedan adaptar sus técnicas a las diferentes realidades que se pueden vivir en la parte social como cultural de un país, se recomienda plenamente que esto sea y forme parte de la instrucción a mediadores especialmente en países plenos en diversidad, ya que de esto depende mucha de las veces la efectividad de la resolución de un conflicto mediante mediación.

- **Apoyo institucional:**

Como ultima recomendación, es que se debería promover un mayor reconocimiento y apoyo institucional a la mediación, facilitando recursos para la formación de mediadores y creando políticas que incentiven y estimulen el uso de estos métodos alternativos los cuales no son conocidos y muchas de las veces carece de la confianza debido a su desconocimiento, es por eso que el apoyo institucional es importante para dar apertura a la gente de usar estos métodos y llevarse la satisfacción de que se ha cumplido a cabalidad con los procedimientos requeridos.

BIBLIOGRAFIA

- Bercovitch, J., & Kadayifci, A. (2009). Religion and Mediation: Role of Faith-Based Actors in International Conflict Resolution. *International Negotiation*, 175-204. Recuperado el 10 de marzo de 2024, de https://www.researchgate.net/publication/233504974_Religion_and_Mediation_The_Role_of_Faith-Based_Actors_in_International_Conflict_Resolution
- Camacho Poveda, G. (2006). *Medios alternativos de solución de conflictos: La Mediación*. Recuperado el 25 de marzo de 2024, de Universidad Andina Simón Bolívar: <http://hdl.handle.net/10644/824>
- Colombia, Ministerio del Interior y Justicia. (2007). *Conciliación y arbitraje Normatividad, Jurisprudencia y Conceptos Segunda Edición Actualizada*. Recuperado el marzo de 2024, de <https://www.minjusticia.gov.co/programas-co/MASC/Documents/Libro%20conciliacion%20y%20arbitraje%20.pdf>
- Dueñas Reyes, D. (18 de agosto de 2024). Introducción a la Mediación. (Material de clase). Quito, Pichincha, Ecuador.
- Ecuador, Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Registro oficial 449 de 20 de oct 2008. Última Reforma suplemento del registro oficial 653, 21-XII-2015. Recuperado el 3 de diciembre de 2023, de https://www.ecuadorencifras.gob.ec/LOTAIP/2017/DIJU/octubre/LA2_OCT_DIJU_Constitucion.pdf
- Ecuador, Congreso Nacional. (2003). *Código de la niñez y adolescencia*. Quito: Registro Oficial 737. 3 de enero de 2003.
- Ecuador, Congreso Nacional. (2006). *Ley de Arbitraje y Mediación*. Quito: Registro Oficial 417 de 29 nov 2006. Última Reforma 21 ago 2018.
- Encalada Carrera, G. (2021). *Métodos alternativos de solución de conflictos en el Ecuador: sus alcances y limitaciones*. Recuperado el 17 de marzo de 2024, de Universidad de Cuenca:

[https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/36791/1/Trabajo de Titulación.pdf](https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/36791/1/Trabajo%20de%20Titulaci3n.pdf)

Entelman, R. (2002). *Teoría de conflictos. Hacia un nuevo paradigma*. Barcelona: Gedisa. Recuperado el 19 de febrero de 2024, de <https://epage.pub/doc/teoria-de-conflictos-entelman-remo-0y9kv8q7ow>

Etecé Editorial. (05 de 08 de 2021). *Conflicto*. Recuperado el 3 de diciembre de 2023, de Enciclopedia Concepto: <https://concepto.de/conflicto/>

Flores Barboza, J. (2011). *Construyendo la Tesis Universitaria, Guía didáctica*. Lima: Garden Graf.

Folberg, J., & Taylor, A. (1984). *Mediation: A Comprehensive Guide to Resolving conflicts Without Litigation*. San Francisco, CA: Jossey Bass.

Gómez , R., & Fernández , A. (2019). *Mediación y resolución de conflictos: Una guía práctica*. Mexico: Jurídica Iberoamericana.

González, M. (2017). *Economic Resources and Social Inequality: A Global Perspective*. London: Routledge.

Gvelesiani, R. (June de 2017). Social inequality-The revealing form of conflicts among the main societal values. *Journal of International Management Studies*, 17(1). doi:<http://dx.doi.org/10.18374/JIMS-17-1.6>

Hayes, C. (2018). *Operaciones de Mantenimiento de la Paz a cargo de Naciones Unidas Trayectorias y Propuestas de reforma de las OMP*. Recuperado el 10 de marzo de 2024, de Universidad Nacional del Sur: <https://repositoriodigital.uns.edu.ar/handle/123456789/4715>

Landero Eglá, C. (2017). *Mediación: mecanismo para la solución de conflictos laborales en México. Horizontalidad de la justicia*. Recuperado el 15 de abril de 2024, de <https://sistemabibliotecario.scjn.gob.mx/sisbib/2018/000295924/000295924.pdf>

Lévesque, J. (1998). *Méthodologie de la médiation familiale*. Saint-Hyacinthe: Edisem-Érès.

- López, J., & Ramírez, M. (2017). *Fundamentos de la mediación: Teoría y Práctica*. Lima: Editorial Jurídica del Pacífico.
- Manzano Noguera, M., & Torres Salamanca, C. (2000). *La negociación una alternativa en la solución de conflictos*. Santa fe de Bogota: Pontificia Universidad Javeriana.
- Marques Cebola, C. (2013). *La Mediación*. Madrid: Ediciones Jurídicas y Sociales, S.A.
- Martínez Seijas, D. (2020). La mediación como estrategia de resolución de conflictos pacífica en el ámbito escolar. *Revista Educare*, 24. Recuperado el 3 de diciembre de 2023, de <https://revistas.investigacion-upelipb.com/index.php/educare/article/download/1276/1280?inline=1%20%E2%80%8C>
- Medina, C. (2024). La obligatoriedad de acudir a la mediación como un método alternativo de solución de conflictos, previo al inicio de un proceso judicial civil. *Ciencia latina*, 8(3). Recuperado el 11 de abril de 2024, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9610558.pdf>
- Moore, C. (2014). *The Mediation Process Practical Strategies for Resolving Conflict*. San Francisco, CA: Jossey Bass.
- Mora Peña, J. (1996). Problemática de las operaciones de paz (peace operations). *Boletín de Información (Ministerio de Defensa)*, 33-70. Recuperado el 20 de marzo de 2024, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4768574>
- Ñaupas Paitan, H., Mejía Mejía, E., Novoa Ramirez, E., & Villagomez Paucar, A. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. Lima: Universidad Nacional de San Marcos.
- Organización de las Naciones Unidas. (1945). *Carta de las Naciones Unidas*. Recuperado el 19 de febrero de 2024, de https://www.oas.org/36ag/espanol/doc_referencia/carta_nu.pdf
- Organización de las Naciones Unidas. (s.f.). *Diplomacia y mediación*. Recuperado el marzo de 2024, de Departamento de asuntos políticos y consolidación de la paz: <https://dppa.un.org/es/prevention-and->

mediation?_gl=1*1ly4nqa*_ga*MTExmJcyMzA4MC4xNzI2MTkwNDU1*_ga_TK9
BQL5X7Z*MTcyNjE5MDQ1NS4xLjEuMTcyNjE5MDUwMi4wLjAuMA..

Organización de los Estados Americanos. (1948). *Carta de la Organización de los Estados Americanos*. Recuperado el 3 de diciembre de 2023, de https://www.oas.org/xxxivga/spanish/basic_docs/carta_oea.pdf

Pérez, L., & Santos, M. (2020). *La confidencialidad en los métodos alternativos de resolución de conflictos*. Bogotá: Continental.

Ramírez, A. (2020). *Alternative Dispute Resolution and Formal Legal System: A Comparative Study*. Bogotá: Editorial Jurídica Continental.

Salgado Espinoza, O. (2010). *El ABC del Derecho para la Integración*. Cuenca: Celdis.

Salguero, E. (2024). El sistema sancionador indígena desde la perspectiva de la interculturalidad y su comparativa y su comparativa con el sistema penal de corte occidental. *Revista Acadêmica Escola Superior do Ministério Público do Ceará*, 16. Recuperado el 12 de abril de 2024, de <https://raesmpce.emnuvens.com.br/revista/article/view/392/229>

Tisalema Lizano, F. (2015). *La mediación familiar y el desarrollo de una cultura de paz en la ciudad de Ambato en el año 2015*. Recuperado el 19 de febrero de 2024, de Universidad Técnica de Ambato: <https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/bitstream/123456789/12499/1/FJCS-POSG-060.pdf>

Ulcuango Farinango, R. (2024). *Los métodos alternativos de solución de conflictos en materia societaria*. Quito: Universidad Metropolitana.

Vecchi, S. (2015). *Resolución de conflictos y educación*. Recuperado el 19 de febrero de 2024, de Universidad de Barcelona: <https://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/96171>

Vergara Jacome, E. (2017). *Diplomacia y mediación internacional en conflictos armados. - con especial referencia al rol de la mediación de las naciones unidas en el caso de la intervención armada de la unión soviética en Afganistán*. Recuperado el 10

de marzo de 2024, de Universidad de las Americas:
<https://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/7679>

Zhumi Lazo, F., & Trelles Vicuña, D. (2020). Los límites de la justicia indígena en el Ecuador. *Polo del conocimiento*, 1134-1169. Recuperado el 25 de marzo de 2024, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7554394>