



**UNIVERSIDAD DE OTAVALO**

**MAESTRÍA EN SOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y MEDIACIÓN**

**MODELOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS UTILIZADOS EN LOS  
CENTROS DE MEDIACIÓN DEL CANTÓN OTAVALO**

**TRABAJO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE MAGISTER  
EN SOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y MEDIACIÓN**

**MANOSALVAS FONTE CYNTHIA GEOVANNA**

**OROZCO MORALES EDGAR GEOVANNY**

**TUTORA: MSC. ARACELY PALTÁN LÓPEZ**

**Otavalo, agosto 2023**

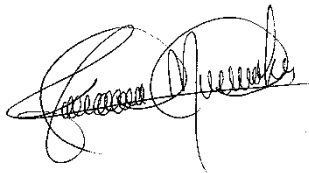
---

**DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS**

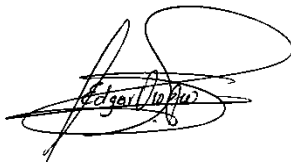
Nosotros, **CYNTHIA GEOVANNA MANOSALVAS FONTE** y **EDGAR GEOVANNY OROZCO MORALES**, declaramos que este trabajo de titulación: **“Modelos de solución de conflictos utilizados en los centros de mediación del Cantón Otavalo”** es de nuestra total autoría y que no ha sido previamente presentado para grado alguno o calificación profesional. Así mismo declaramos que dicho trabajo no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo como autores la responsabilidad ante las reclamaciones que pudieran presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de cualquier responsabilidad al respecto.

Que de conformidad con el artículo 114 del Código Orgánico de la Economía Social, Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad de Otavalo licenciagratis, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos, conservando a nuestro favor los derechos de autoría según lo establece la normativa de referencia.

Se autoriza además a la Universidad de Otavalo para la digitalización de este trabajo y posterior publicación en el repositorio digital de la institución, de acuerdo a lo establecido en el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior. Por lo anteriormente declarado, la Universidad de Otavalo puede hacer uso de los derechos correspondientes otorgados, por la Ley de Propiedad Intelectual, por su reglamento y por la normativa institucional vigente.



**CYNTHIA GEOVANNA MANOSALVAS**  
**C.C. 1005160914**



**EDGAR GEOVANNY OROZCO MORALES**  
**C.C. 1723869002**

### **CERTIFICACIÓN DEL TUTOR**

Certifico que el artículo profesional de alto nivel titulado **‘Modelos de solución de conflictos utilizados en los centros de mediación del Cantón Otavalo’** bajo mi dirección y supervisión, para aspirar al título de Magister en Solución de Conflictos y Mediación, de los estudiantes Cynthia Geovanna Manosalvas Fonte y Edgar Geovanny Orozco Morales, cumple con las condiciones requeridas por el programa de Maestría.

**MSC. ARACELY PALTÁN LÓPEZ**  
**C.C.1709675217**

## **DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTO**

A mi madre Rosa Fonte y mi Hermana Jhojana Manosalvas, gracias por su apoyo incondicional, paciencia en cada etapa de mi vida, me han demostrado que todo se puede alcanzar con perseverancia y esfuerzo, todos mis objetivos los lograré gracias a Dios.

Un agradecimiento especial a todos los docentes que impartieron todos sus conocimientos durante el estudio de esta maestría, a nuestra tutora asignada Msc. Aracely Paltán López, por su entrega y paciencia para la elaboración de este trabajo, a mi compañero Edgar Geovanny Orozco Morales, por su aporte, colaboración y trabajo decidido en equipo.

**Cynthia Geovanna Manosalvas Fonte**

A mis padres que me dieron la existencia, su apoyo constante y en ella a capacidad de superarme para ser una mejor persona cada día, su ejemplo de esfuerzo y perseverancia me han dado las fuerzas para conseguir mis objetivos y seguir adelante en este camino de la vida.

A cada uno de los docentes de la Universidad de Otavalo, por impartir los conocimientos necesarios para alcanzar esta meta. A la Msc. Aracely Paltán López, por su valiosa guía en la elaboración de este trabajo, a mi compañera de estudio Cynthia Geovanna Manosalvas Fonte por prestar su colaboración y sacrificio que hemos puesto de parte durante el desarrollo de este presente trabajo.

**Edgar Geovanny Orozco Morales**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS .....</b>	<b>I</b>
<b>CERTIFICACIÓN DEL TUTOR .....</b>	<b>II</b>
<b>DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>III</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS .....</b>	<b>IV</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>V</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>VI</b>
<b>1.INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>2.METODOLOGÍA .....</b>	<b>2</b>
<b>2.1.Enfoque de la Investigación .....</b>	<b>2</b>
<b>2.2.Nivel de la Investigación.....</b>	<b>2</b>
<b>2.3.Método de Investigación.....</b>	<b>3</b>
<b>2.4.Tipo de Investigación.....</b>	<b>3</b>
<b>2.5.Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos.....</b>	<b>4</b>
<b>3.PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>4</b>
<b>3.1.La Mediación.....</b>	<b>4</b>
<b>3.1.1. La Pre Mediación .....</b>	<b>4</b>
<b>3.1.2. La Mediación .....</b>	<b>5</b>
<b>3.1.3. Antecedentes de la Mediación .....</b>	<b>6</b>
<b>3.1.4. Principios de la Mediación.....</b>	<b>7</b>
<b>3.1.5. Campos de Acción de la Mediación .....</b>	<b>7</b>
<b>3.1.6. El Conflicto .....</b>	<b>9</b>
<b>3.1.6.1.Estructura del Conflicto .....</b>	<b>9</b>
<b>3.1.7. Conceptualizaciones Necesarias Sobre los Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos (MARC) y los Sistemas de Justicia en el Continente Americano.....</b>	<b>9</b>
<b>3.1.8. La Mediación en la Legislación Ecuatoriana.....</b>	<b>10</b>
<b>3.2. Los Modelos o Métodos de Solución de Conflictos en la Mediación.....</b>	<b>12</b>
<b>3.2.1.El Modelo o Método de Harvard .....</b>	<b>12</b>
<b>3.2.1.1.Elementos de la Metodología Harvard .....</b>	<b>13</b>
<b>3.2.1.2.Rol del Mediador Modelo Harvard.....</b>	<b>15</b>
<b>3.2.1.3.El Método o Modelo Harvard Aplicado en la Legislación Estadounidense .....</b>	<b>16</b>
<b>3.2.2.El Modelo o Método Circular Narrativo.....</b>	<b>16</b>
<b>3.2.2.1Momentos de la Metodología Circular Narrativa.....</b>	<b>17</b>
<b>3.2.2.2.Rol del Mediador Modelo Circular Narrativo .....</b>	<b>18</b>
<b>3.2.3.El Modelo o Método Transformativo .....</b>	<b>18</b>
<b>3.2.3.1.Acciones del Modelo Transformativo .....</b>	<b>19</b>
<b>3.2.3.2.Rol del Mediador Modelo Transformativo.....</b>	<b>19</b>
<b>3.2.4. Ventajas y Desventajas de los Modelos de Solución de Conflictos .....</b>	<b>19</b>
<b>3.2.5. Técnicas de Mediación .....</b>	<b>20</b>
<b>3.2.5.1.Diferencias entre Métodos y Técnicas en la Mediación.....</b>	<b>22</b>
<b>3.3.Funcionamiento de los Centros de Mediación.....</b>	<b>22</b>
<b>3.3.1. Instructivo de Registro y Funcionamiento de Centros de Mediación .....</b>	<b>22</b>
<b>3.4.Regulación de la Metodología Aplicada por los Mediadores en las Audiencias de Mediación.....</b>	<b>23</b>
<b>3.5.Estudio de la Reglamentación de tres Centros de Mediación en el Cantón Otavalo.</b>	<b>24</b>
<b>3.5.1. Requisitos de los Mediadores .....</b>	<b>24</b>
<b>3.5.2. Desarrollo de Audiencias de Mediación .....</b>	<b>26</b>

<b>3.6. Entrevistas Efectuadas a Mediadores de Tres Centros de Mediación del Cantón Otavalo</b> .....	<b>28</b>
<b>3.6.1. Análisis de las Entrevistas</b> .....	<b>29</b>
<b>4. CONCLUSIONES</b> .....	<b>30</b>
<b>5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	<b>32</b>

## **MODELOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS UTILIZADOS EN LOS CENTROS DE MEDIACIÓN DEL CANTÓN OTAVALO**

### **Conflict Resolution Models Used In The Mediation Centers Of The Canton Of Otavalo**

**Cynthia Geovanna Manosalvas Fonte\***  
**Edgar Geovanny Orozco Morales\***

#### **RESUMEN**

La presente investigación se ha enfocado en analizar los procedimientos de mediaciones en tres centros de mediación del Cantón Otavalo, evidenciándose un alto índice de casos que no han logrado solucionar sus conflictos o que han llegado a acuerdos parciales. El objetivo de este trabajo investigativo, es analizar los modelos de solución de conflictos utilizados en los centros de mediación de Otavalo. La metodología de la presente investigación efectúa un enfoque cualitativo, al basarse en un análisis del desarrollo de las audiencias de mediación; tiene un nivel descriptivo porque recopila datos de los centros de mediación del Cantón Otavalo; se han empleado los métodos histórico y documental, que han permitido analizar datos históricos de la mediación en el Ecuador y recabar información respecto a los modelos o métodos de solución de conflictos utilizados en la mediación, aplicando una investigación de campo y la técnica de la entrevista. Esta investigación ha analizado tres modelos de solución de conflictos que son: Modelo o Método de Harvard, Circular Narrativo y el Transformativo, los cuales constituyen herramientas indispensables para resolver controversias, de acuerdo a las características que presenta cada conflicto. Por esta razón se concluye que es indispensable reconocer y normar la aplicación de estos modelos de solución de conflictos en los centros de mediación del Cantón Otavalo, con el fin de que las audiencias concluyan en acuerdos para las partes, promoviendo a la mediación como un método efectivo para solucionar conflictos de forma extrajudicial.

**Palabras claves:** Mediación, modelos de solución de conflictos, audiencias de mediación.

**ABSTRACT**

The present investigation has focused on analyzing the mediation procedures in three mediation centers in the Otavalo Canton, evidencing a high rate of cases that have not been able to resolve their conflicts or that have reached partial agreements. The objective of this investigative work is to analyze the conflict resolution models used in the mediation centers of Otavalo. The methodology of this research carries out a qualitative approach, based on an analysis of the development of mediation audiences; It has a descriptive level because it collects data from the mediation centers of the Otavalo Canton; Historical and documentary methods have been used, which have allowed us to analyze historical data on mediation in Ecuador and gather information regarding the models or methods of conflict resolution used in mediation, applying field research and the interview technique. This research has analyzed three models of conflict resolution that are: the Harvard Model or Method, Narrative Circular and Transformative, which are essential tools to resolve disputes, according to the characteristics of each conflict. For this reason, it is concluded that it is essential to recognize and regulate the application of these conflict resolution models in the mediation centers of the Otavalo Canton, so that the hearings conclude in agreements for the parties, promoting mediation as a method Effective to resolve disputes out of court.

## 1. INTRODUCCIÓN

En los centros de mediación de la ciudad de Otavalo, poco o nada se utilizan los enfoques doctrinarios de la mediación para la solución de conflictos que se ponen a su conocimiento, resolviéndolos de forma empírica de acuerdo a la experiencia del mediador, generando dificultades al momento de poder llegar a un acuerdo entre las partes, situación que puede incidir en una mediación ineficaz. La presente investigación analiza la incorrecta o la falta de aplicabilidad de enfoques en los tres centros de mediación de la ciudad de Otavalo objeto de estudio y sus consecuencias.

Esta investigación realiza un análisis de la aplicabilidad y efectividad de los diferentes enfoques que se emplean para la solución de conflictos en los centros de mediación de la ciudad de Otavalo; la aplicabilidad se refiere a la identificación y uso de los diversos modelos para solucionar conflictos y la efectividad comprende un análisis de cómo un mediador aplica o no los enfoques y los efectos esperados en la mediación. La correcta aplicación de los enfoques en los centros de mediación de la ciudad de Otavalo, contribuirá a un mayor número de conflictos resueltos.

El presente trabajo se identifica con la línea de investigación: análisis de los distintos métodos alternativos de solución de conflictos.

La aplicación inadecuada o la falta de aplicación de los modelos de solución de conflictos en los centros de mediación de la ciudad de Otavalo, contribuye a un manejo del conflicto inapropiado de los mediadores, que puede incidir en una mediación ineficaz. De acuerdo a la información recopilada por el Centro Nacional de Mediación de la Función Judicial de la Provincia de Imbabura, durante el año 2014 al año 2021, ingresaron 296.342 casos, de los cuales se realizaron 195.388 audiencias de las cuales 184.316 casos llegaron a acuerdos (Centro Nacional de Mediación de la Función Judicial, Provincia de Imbabura, 2023). Índices que permiten colegir que la ineficacia de la mediación tiene relación con la participación y el desenvolvimiento del mediador, de ahí la importancia del empleo de una correcta aplicación de modelos de solución de conflictos para cada caso en particular.

Al proporcionar una capacitación coordinada y permanente a los mediadores, éstos podrán desarrollar tácticas y estrategias que les permita entender y razonar la problemática que se pone en su conocimiento, su ilustración y su práctica aportará de manera significativa en la sociedad, lo cual fomentará en las personas la utilización de la mediación como herramientas para resolver conflictos.

El autor Roberto Neftalí Guerrero Vega en su tesis denominada El desempeño técnico del mediador y su evaluación como elementos de importancia en la calidad de procesos de mediación manifiesta:

A partir de la inclusión de la mediación como una vía alternativa en los diversos sistemas de justicia en el mundo, los estudios de la mediación desde sus bases teóricas y prácticas se han ampliado y materializado en diferentes investigaciones. Producto de esto, en Estados Unidos se crean tres tipos de modelos de mediación que hoy en día son conocidos como los más comunes al momento de su aplicación, se trata de: Modelo tradicional lineal Harvard Modelo Transformativo Bush y Folger Modelo circular-narrativo Sara Cobb. Antes

Maestría en Solución de Conflictos y Mediación Trabajo de Titulación (2023)  
de ampliar cada particularidad de los referidos modelos, es menester mencionar que estos esquemas sirven de guía para orientar la acción mediadora. (Guerrero, 2020, pág. 67).

El objetivo del presente artículo es analizar los modelos de solución de conflictos utilizados en los centros de mediación de Otavalo y de qué forma influyen los mismo en la eficacia de la mediación.

## **2. METODOLOGÍA**

### **2.1. Enfoque de la Investigación**

Según expresa Rodrigo Rojas:

El enfoque cualitativo es aquel procedimiento sistemático de indagación que brinda técnicas especializadas para recabar datos sobre lo que piensa y sienten las personas. Este tipo de investigación se caracteriza por ser interpretativa y se la lleva a cabo en determinados grupos sociales, cuya participación es activa durante todo el desarrollo del proceso investigativo, a fin de conocer y generalizar la realidad natural de la comunidad.

Asimismo, el enfoque de investigación cualitativa, está orientado a reconstruir la realidad tal y como la observan los participantes del sistema social definido previamente. El proceso de investigación del enfoque cualitativo es flexible en relación a que se ajusta a los sucesos para de esta forma lograr una correcta interpretación de datos y desarrollo pertinente de la teoría.

Por último, su metodología se fundamenta en la recolección de información no numérica, por ende, se vale principalmente de descripciones y observaciones. El enfoque cualitativo es aquella investigación que recaba información no cuantificable, basada en las observaciones de las conductas para su posterior interpretación. Su propósito es la descripción de las cualidades de hecho o fenómeno. Las investigaciones cualitativas se interesan por acceder a las experiencias, interacciones y documentos en su contexto natural los estudios cualitativos suelen ser la primera etapa en el proceso de investigación (Rojas, 2022, pág. 2).

Dentro del presente trabajo investigativo se aplicará el enfoque cualitativo, ya que tiene como objetivo descubrir experiencias, interacciones y documentos que se encuentran en su estado natural, son frecuentemente el punto de partida de la investigación, ya que se basará en un análisis de forma en que se realizan las audiencias de mediación en centros de mediación del Cantón Otavalo y la aplicabilidad por parte de los mediadores de los modelos de solución de conflictos.

### **2.2. Nivel de la Investigación**

El nivel descriptivo para Moreno Eliceo tiene como propósito:

Describir situaciones y eventos. Decir cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades, etc. Desde el punto de vista científico, describir

Maestría en Solución de Conflictos y Mediación Trabajo de Titulación (2023)  
es medir con la mayor precisión posible. Pueden ofrecer la posibilidad de predicciones, aunque sean rudimentarias (Moreno, 2013, pág. 2).

El nivel de la presente investigación corresponde al de carácter descriptivo, ya que se describirán los datos recopilados de los centros de mediación del Cantón Otavalo teniendo en cuenta el impacto que produce a la población, el objetivo del modelo es poder identificar la relación que existe entre dos o más variables por lo que en la investigación se va a detallar las características de la mediación y los métodos aplicados en la mediación desde la doctrina y práctica.

### **2.3. Método de Investigación**

Abreu José Luis menciona:

Que el método histórico de investigación se aplica a la disciplina denominada historia, y, además, se emplea para asegurar el significado y confiabilidad de hechos pasados en las ciencias en forma general y en cualquier disciplina científica. El método histórico ayuda a establecer las relaciones presentes en los hechos acontecidos en el desarrollo de las ciencias (Abreu, 2014, pág. 201).

En la presente investigación se empleará el método histórico para estudiar el origen y evolución de la mediación en el Ecuador.

Desde el punto de vista de Janett Rizo:

El método de investigación documental es el procedimiento general que guía a la investigación documental, que recopila, organiza y presenta información de fuentes documentales, tampoco se reduce a la elaboración de un resumen de un texto, ni a las meras referencias documentales. Investigar es indagar, buscar, averiguar, inquirir sobre cierta información (Rizo, 2015, pág. 47).

En esta investigación se utilizará también el método de investigación documental con la finalidad de recopilar información relacionada a los modelos de solución de conflictos empleados en la mediación, para seguidamente investigar si los mediadores de los Centros de Mediación de Otavalo, los identifican y emplean como herramientas para solucionar conflictos.

### **2.4. Tipo de Investigación**

Para Sampieri:

El estudio de campo se refiere a la recolección de datos en base a un registro sistemático, válido, confiable de comportamientos y situaciones que pueden ser observables. El autor toma en cuenta tres puntos para que la investigación de campo tenga efectividad y son las siguientes:

Según los medios usados.

Según el número de observadores.

Según el lugar donde se realiza (Sampieri, 2018, pág. 120).

Maestría en Solución de Conflictos y Mediación Trabajo de Titulación (2023)

En el presente trabajo se aplicará la investigación de campo, con el fin de observar cómo se desarrollan las audiencias en tres centros de mediación del Cantón Otavalo y establecer si los mediadores emplean modelos para solucionar conflictos.

## **2.5. Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos**

Iliana Galea manifiesta:

La definición de grupos focales, también llamados grupos de enfoque, hace referencia a una técnica cualitativa compuesta por un grupo de personas para investigación y exploración de aspectos de suma importancia para la resolución de problemas o definición de objetivos en un proyecto determinado. El significado de focus, término en latín, destaca el papel del grupo para enfocarse o centrarse en un tema de interés dentro de la investigación a desarrollar (Galea, 2022, pág. 2).

La técnica que se aplicará dentro del presente estudio es la entrevista focus group para el análisis cualitativo, a través del planteamiento de interrogantes dirigidas a los directores de tres Centros de Mediación del Cantón Otavalo respecto al empleo en las audiencias de mediación de métodos de solución de conflictos.

## **3. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

### **3.1. La Mediación**

#### **3.1.1. La Pre Mediación**

La premediación de conflictos está especificada como: el proceso de preparación para la mediación, como tal es la fase previa a la mediación propiamente dicha y cuyo objetivo es crear las condiciones favorables que faciliten el acceso a la mediación y así aumentar las posibilidades de éxito de la misma; esta fase preparatoria comprende una serie de reuniones entre el mediador y las partes involucradas en el conflicto antes de oficializar el inicio de la mediación,

Al hablar de premediación no solo se entiende a una fase definida para poner fin a un conflicto entre las partes que intervienen, sino que se trata de un proceso de sesiones continuas y sucesivas a generar el acercamiento paulatino y concreto de las partes en controversia para que éstas expongan o den a conocer sus posturas, con la finalidad de que el contenido de las mismas, esté diseñado para ir formulando hacia una solución de un conflicto o controversia.

Esta fase preparatoria comprende primeramente tener un espacio adecuado para recibir a las personas que buscan ayuda por medio de la mediación, en este caso las salas de los centros de mediación deben facilitar la comodidad necesaria, primando el respeto y consideración en todo momento, otorgarles un refrigerio y hacer sentir a las partes que nos preocupa y es importante su situación en sinónimo de consideración, para ello se procurará transmitir confianza, permitiendo un espacio de desahogo, por tal motivo antes de oficializar el inicio de la mediación se realizarán reuniones conjuntas o separadas si es necesario entre el mediador y las partes involucradas en el conflicto con el fin de que las personas sientan el valor del perdón por medio del entendimiento mutuo.

Sergio Capellán explica que las fases de la premediación son las siguientes:

Es una fase previa a la mediación en sí en la que la figura del mediador toma especial relevancia. En ella se trata de obtener información sobre el conflicto que ha llevado a las partes a este proceso. Sirve para comunicar a las partes cómo funciona el proceso, cuáles son las reglas principales “del juego” y que así puedan ratificar su voluntad sobre el seguimiento de este proceso. Se trata de una primera aproximación que permita definir los contornos del proceso y el modo de proceder, el número de sesiones, los objetivos y la participación de las partes en las sucesivas fases del proceso de mediación (Capellán, 2022, pág. 2).

En la fase previa a la mediación, toman un rol importante la figura del mediador, ya que en ésta se trata de obtener la mayor cantidad de información por la que han llevado a las partes de controversia a este proceso, se van definiendo las reglas de este proceso de mediación, de esta manera las partes ratifiquen su voluntad para continuar con el proceso de mediación; es una primera etapa de proximidad que permite definir los contornos y dimensionar el proceso y hasta el modo de proceder en el mismo, se determina el número de sesiones a seguir, el mecanismo de participación de las partes, permite entender la naturaleza del conflicto y los requerimientos de las partes; en esta fase se construye relaciones de confianza entre los involucrados y se termina preparando a las partes en controversia para dar inicio el proceso de mediación.

### **3.1.2. La Mediación**

La mediación es un proceso no obligatorio en el que las partes en conflicto controlan y toman decisiones en satisfacción de las mismas, interviene un tercero imparcial que es el mediador, será la persona que va a guiar a las partes. La mediación es un proceso eficaz, económico, ágil obteniendo resultados muy favorables para las partes en el menor tiempo posible. Cabe mencionar que las partes no están obligadas a continuar con el procedimiento de mediación si no llegan a un acuerdo.

La Mediación se define:

Como un Método Alternativo no adversarial en el cual interviene un Prestador de Servicios de Métodos Alternos o varias personas con cualidades de independencia, neutralidad, imparcialidad, confidencialidad y capacidad, denominadas Prestadores de Servicios de Métodos Alternos, quienes sin tener facultad de decisión en las bases del acuerdo que se pudiera lograr, ni de emitir juicio o sentencia, facilitan la comunicación entre los participantes en conflicto, con el propósito de que tomen el control del mismo y arriben voluntariamente a una solución que le ponga fin total o parcialmente (Pérez, 2015, pág. 115).

La mediación es un proceso ágil y simplificado que permite a las partes en controversia, con la intervención de un mediador imparcial llegar a una solución del conflicto de una manera ágil y oportuna, en la cual se garantiza la confidencialidad, la equidad, el respeto a las partes y se obtiene de una manera más efectiva una solución con la plena satisfacción de las partes. La mediación es una alternativa que evita acudir a los sistemas de justicia general ordinaria.

### 3.1.3. Antecedentes de la Mediación

La mediación y el arbitraje son métodos alternos de resolución de conflictos que dependen de la voluntad de las partes, como expresión de autonomía contractual, que no requieren de procedimientos judiciales tradicionales.

Los conflictos y controversias surgidas producto de las relaciones sociales siempre han estado presentes desde épocas remotas; en un principio se resolvían apelando a la fuerza; conforme la civilización fue evolucionando estos fueron resueltos por un tercero imparcial, como es el jefe de la tribu, el sacerdote o el anciano, como medio natural y espontáneo de arreglo de disputas. En este sentido, la historia de la mediación y arbitraje se confunde con el comienzo de las civilizaciones, antecediendo a la justicia formal.

Tatiana Córdova menciona que:

Existen evidencias del empleo de la mediación y el arbitraje desde la antigüedad, en que las culturas utilizaban la comunicación directa para resolver sus conflictos, y solo cuando las partes involucradas no se ponían de acuerdo, se recurría primero a terceros privados y en último caso, a la autoridad pública (Córdova, 2019, pág. 6).

El origen de la mediación es histórico, ya que el conflicto siempre ha existido desde el mismo origen del hombre, la convivencia en comunidad con diferentes puntos de vista hace que existan desacuerdos en las relaciones humanas.

Los modelos de solución de conflictos son tres de los enfoques más populares para la resolución de conflictos, como son: Harvard, narrativo y transformativo, cada uno tiene sus propios puntos fuertes y débiles o líneas, parámetros de pensamientos y aplicaciones distintas y el enfoque más adecuado dependerá de la naturaleza del conflicto y de las necesidades de las partes.

La mediación es reconocida, aceptada y puesta en práctica en muchos países, considerando que sus alcances pueden variar por sus requisitos y su transigibilidad. La Organización de las Naciones Unidas (ONU) impulsa la utilización de la mediación como una herramienta que fomenta la cultura de paz entre las naciones que forman parte de este organismo, la Carta de las Naciones Unidas dentro de su Capítulo VI, Arreglo Pacífico de Controversias manifiesta lo siguiente:

Art. 33.- 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 Naciones Unidas, 1973, pág. 10).

Desde la institucionalización de la ONU, se difunde en todos los continentes y Estados miembros, que la solución de los conflictos no tiene como mejor camino el conflicto o la guerra y plantea alternativas civilizadas y armoniosas en las que las partes en conflicto pueden considerar para superar la diferencia de sus posturas. Es así que en las legislaciones de los países va tomando de poco a poco mayor presencia y regularidad el acudir a mecanismos de mediación y arbitraje como una forma más rápida y efectiva para superar las diferencias, de la misma manera, van evolucionando las formas, maneras, procedimientos y metodologías a utilizar para ser más eficiente la mediación.

### 3.1.4. Principios de la Mediación

Vallejo menciona que los principios de la mediación son:

- a) Neutralidad. - Característica del mediador quien debe ser ecuánime al momento de determinar los acuerdos de las partes, siendo el caso, no debe imponer decisiones ni mucho menos plantear alternativas providenciales para una sola persona.
- b) Imparcialidad. - Es otra de las particularidades del mediador el mismo que no debe favorecer a una de las partes, ni puede mostrar interés sobre una sola, y, es necesario que se mantenga un distanciamiento entre las partes.
- c) Inmediación. - Se requiere la presencia de todos los interesados para que puedan acordar los parámetros justos y requerimientos que satisfagan sus necesidades, salvo que alguno de ellos presente poder o mandamiento.
- d) Igualdad. - Todas las partes son iguales dentro del procedimiento de mediación, por lo que, el mediador debe escuchar en igual de condiciones cada uno de los requerimientos y pretensiones.
- e) Oralidad. - Se refiere a que las partes en conjunto con el mediador expresarán a viva voz sus requerimientos, los mismos que serán plasmados al acta de mediación de manera escrita.
- f) Concentración. - En la mediación prima la brevedad de tiempo en concretar un arreglo justo que ponga fin al litigio, lo cual, se lo realiza en el menor número de sesiones.
- g) Economía procesal Dentro de la mediación se aplica este principio para la simplificación en la realización de este sistema, para la limitación de pruebas, agilidad en la parte objetiva y reducción en cualquier tipo de recursos (Vallejo, 2022, pág. 23).

Los principios de la mediación son el eje para poder desarrollar de manera correcta la mediación, se trata de principios que deben ser respetados y aplicados por los mediadores en cada una de las mediaciones, manteniendo un equilibrio entre las partes, sin favoritismos e inclinaciones por ninguno de los involucrados.

Estos principios detallados son importantes y necesarios para garantizar que el proceso de mediación de conflictos se lo realice de una forma justa y equitativa, es fundamental ya que permitirá que las partes se sientan comprometidas e identificadas con el proceso y llegue a buen término dicha mediación, los principios permiten generar y construir un ambiente de confianza y seguridad lo que lleva a que las partes compartan información importante para el proceso, la neutralidad e imparcialidad a cargo del mediador es sumamente importante para que las partes confíen en el proceso y se sientan escuchadas, respetadas y sobre todo se sientan empoderadas del mismo, los principios son la garantía que tienen las partes para tener la oportunidad de ser partícipes en el proceso y de poder exponer sus criterios, y se vayan acoplando y adaptando a los requerimientos particulares manifestados por las partes.

### 3.1.5. Campos de Acción de la Mediación

Fernanda Pullupaxi considera que la mediación tiene los siguientes campos de acción:

Ámbito Público. Se puede llevar a mediación asuntos relacionados a contratos entre empresas estatales y empresas privadas, y; conflictos que involucran a empresas estatales entre sí.

Organizaciones e Instituciones. La mediación constituye una herramienta eficaz en la resolución de conflictos en el interior de instituciones y organizaciones de derecho público o privado, antes de enfrentar un proceso judicial.

Educación. Porque permite la mediación la solución de conflictos suscitados en todos los niveles del ámbito educativo, con la participación de los propios estudiantes, campo de acción muy desarrollado en otros Estados.

Laboral. En Ecuador la mediación en el ámbito laboral se encuentra contemplada en el Código de Trabajo, la cual actúa sobre conflictos colectivos de trabajo, no así a nivel individual; además; se puede someter a mediación los conflictos internos de trabajo, sin olvidar que la mediación sería nula si aquella implica la renuncia de derechos del trabajador por su característica de irrenunciables.

Familia y Divorcio. Son susceptibles de mediación conflictos relativos a alimentos y tenencia de menores, considerando en todo caso que los acuerdos a los que lleguen las partes inmersas no deben violentar en sentido alguna lo previsto en los ordenamientos jurídicos vigentes y relativos a cada materia.

Comercial y Económica. Son susceptibles de mediación, los conflictos suscitados entre proveedores y compradores, de optar por la vía judicial demandaría mucho tiempo y dinero, dando como resultado irreversible el deterioro de su relación, no así al emplear la mediación como mecanismo de solución de problemas, ya que a través de ella se fomenta la realización de nuevos contratos y negocios entre las partes.

Ambiental. Pueden ser sometidos a mediación problemas que se dan en lo relativo al medio ambiente y los niveles que aquel involucra, esto es, entre las comunidades, pueblos y nacionalidades asentados especialmente en la región Oriente del Ecuador y las compañías que se dedican a la explotación petrolera.

Seguros Privados. Se puede mediar el pago por los daños causados en lo relativo a seguros de vida, robos y accidentes, pues, la mediación asiente una solución rápida y eficaz, que permite el desarrollo de las actividades diarias con normalidad

Salud. Se puede recurrir a la mediación como forma de solución de conflictos, únicamente en cuestiones relativa a la salud de una de las partes involucradas, más no, en cuestiones sé que constituyan en delito.

Área Penal. De manera general las cuestiones de carácter penal no son susceptibles de mediación, sin embargo, existen casos de excepción:

En los casos de mala práctica médica no se puede mediar el delito incurrido, pero si en lo referente a las indemnizaciones, tratamiento posterior y los elementos que aquello conlleva.

Es susceptible de mediación la responsabilidad civil derivada del cometimiento de un delito, esto es, la forma de pago que resarza el daño causado (Pullupaxi, 2014, págs. 29-31).

Es indispensable que los mediadores cuenten con una formación y experiencia para potenciar el ámbito en los que van a intervenir para llegar a una solución de conflicto, los asuntos en mediación cada vez son más amplios y generan especificaciones para cada campo de acción, como lo manifiesta Fernanda Pullupaxi en referencia a este tema, en el Ecuador ya existen diferenciaciones en cuanto a la aplicación de la mediación por materias.

### 3.1.6. El Conflicto

Este consiste en un enfrentamiento intencional entre dos seres o grupos de una misma especie que manifiestan unos a la vista de los otros una intención hostil, en general a propósito de un derecho y que, por mantener, afirmar o restablecer el derecho tratan de quebrar la resistencia del otro, eventualmente por el recurso a la violencia, la cual según el caso puede orientarse a aniquilar al adversario.

En el conflicto entonces se verifica las siguientes circunstancias:

El enfrentamiento es voluntario. Los dos antagonistas deben ser de la misma especie (no hay conflicto entre un hombre y un animal). La intencionalidad conflictual implica una voluntad hostil, es decir una voluntad de dañar al otro. El objeto del conflicto es en general, un derecho no sólo en el sentido de una disposición formal sino como reivindicación de justicia. El conflicto trata de quebrar la resistencia del otro. Se trata de una confrontación de dos voluntades donde una busca dominar al otro con la esperanza de imponerle una solución. (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2018, pág. 3).

Todas las personas tienen diferentes puntos de vista, intereses diferentes u opiniones que están en oposición a la otra parte, por lo que el conflicto es una forma de resolver estas contradicciones y se recomienda a la mediación como una alternativa en base a un tercero neutro que pueda ayudar a que las partes en conflicto lleguen a acuerdos parciales y eficaces para ambos.

#### a) Estructura del Conflicto

Para María Garcés un conflicto está compuesto por tres elementos básicos:

- a) Las personas: Es importante identificar a las y los actores que hacen parte del conflicto, entender sus emociones y percepciones sobre el problema, examinar su nivel de influencia y poder y determinar qué tipo de alianzas y coaliciones tienen.
- b) El problema: Es menester comprender cuál es el problema que surge a partir de la discrepancia entre las partes, sus causas, efectos y la manera de abordarlo.
- c) El proceso: El conflicto es un proceso dinámico compuesto por distintos acontecimientos que influyen su devenir. Es fundamental conocer la historia detrás del conflicto, sus etapas, y sus transformaciones para poder identificar las causas o factores que lo afectan (Garcés, 2021, pág. 8).

No existirá conflicto si no existe los elementos básicos para el mismo como son: personas, el problema y el proceso, ya que primero se deberá identificar a quienes son protagonistas del conflicto, posteriormente el problema que aqueja a cada uno de ellos, por último, el proceso de cómo se va a solucionar el mismo.

### 3.1.7. Conceptualizaciones Necesarias Sobre los Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos (MARC) y los Sistemas de Justicia en el Continente Americano

El Grupo Especial de dar cumplimiento a las recomendaciones de las Reuniones de Ministros de Justicia o de Ministros o de Procuradores Generales de las Américas del Consejo Permanente de la Organización de los Estados Americanos OEA, expidió el documento Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos en los Sistemas de Justicia de

Maestría en Solución de Conflictos y Mediación Trabajo de Titulación (2023)  
los Países Americanos, que en su acápite A.2 que se refiere a las conceptualizaciones sobre los MARC y los sistemas de justicia en el Continente Americano señala:

a) Los Métodos Alternativos para la Resolución de Conflictos (MARC) y la función judicial: una relación complementaria y no sustitutiva.

Del estudio de la doctrina, de las legislaciones y de las propuestas programáticas e institucionales de los diferentes países que los contemplan, se observa que los MARC vienen siendo propuestos y promovidos como una opción institucional de acceso y mejoramiento de la justicia. Desde su consideración en el ámbito constitucional y/o siendo el objeto de leyes específicas, los MARC constituyen de más en más un aporte estructural relevante y marcan una orientación revalorizante de la función social de la justicia como garantía de la convivencia pacífica.

Por otra parte, la mención de "alternativos" con que se conocen y difunden estos medios y procedimientos, tiene relación y guarda mayor coherencia con el objetivo y las características de no confrontacionales, de autogestión y de protagonismo ciudadano en el tratamiento de la conflictividad social, que definen principalmente su aplicación. La mención de "alternativo" no puede entenderse como la pretensión y la búsqueda de una cierta privatización de la justicia o como la sola y exclusiva intención de restarlos de la institucionalidad de la administración de justicia y del Poder Judicial en el ámbito del Estado de Derecho.

b) Los MARC: diversas denominaciones para similares modalidades de un mismo género.

Según se trate de un país u otro, la denominación y las características que definen específicamente a cada modalidad de tratamiento y resolución de conflictos es doctrinaria y, a veces, legalmente diferente.

Entre estos métodos, medios y modalidades se pueden identificar y caracterizar principalmente como tales a la conciliación, la mediación y el arbitraje. En varios países se hace también comprensible este término a prácticas culturales o comunitarias (Pueblos Indígenas y Comunidades Campesinas, principalmente), que se conocen como "sistemas espontáneos o tradicionales" de resolución de conflictos. Sin perjuicio de lo anterior, la evolución y el desarrollo más reciente de los MARC en sus diferentes modalidades específicas han ido acercándose hacia una comprensión similar y, a veces, única para sus diferentes usos (Consejo Permanente de la OEA, 2001, págs. 2-3).

### **3.1.8. La Mediación en la Legislación Ecuatoriana**

El surgimiento de la Ley de Arbitraje y Mediación en el Ecuador data desde el año de 1963, el proceso para su reconocimiento se relaciona bajo la iniciativa de organizaciones comerciales internacionales como el Banco Mundial y otras instituciones, uno de los objetivos de esta herramienta era colaborar con la descongestión de los despachos judiciales ofreciendo la búsqueda de una alternativa rápida a los conflictos. Su desarrollo y aceptación ha ido ganando espacio dentro de la legislación del Ecuador, ya en el año de 1997 mediante Registro Oficial 145 del 4 de septiembre se aprueba la Ley de Arbitraje y Mediación en el país.

La Ley de Arbitraje y Mediación en los artículos 43 y 46 define a la mediación de la siguiente manera:

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

Maestría en Solución de Conflictos y Mediación Trabajo de Titulación (2023)  
voluntario, que verse sobre materia transigible, de carácter extrajudicial y definitivo, que ponga fin al conflicto” .

En la Constitución Política del Ecuador del año 1998, en su artículo 191, se reconoció la mediación, el arbitraje y otros mecanismos de solución de conflictos, ofreciendo un marco legal para su aplicación, en este contexto su finalidad era seguir promoviendo la búsqueda de métodos alternativos de solución de controversias, generado un aporte de apoyo al sistema judicial ordinario en temas transigibles.

Este modelo fue diseñado tomando en cuenta las disposiciones constitucionales y legales vigentes en Ecuador. La Constitución Política, en su artículo 191 manifestaba: “Se reconocerá el arbitraje, la mediación y otros procedimientos alternativos para la resolución de conflictos, con sujeción a la ley”.

El artículo 46 literal c) de la Ley de Arbitraje y Mediación, dispone:

Art. 46.- La mediación podrá proceder: (...) c) Cuando el juez ordinario disponga en cualquier estado de la causa, de oficio o a petición de parte, que se realice una audiencia de mediación ante un centro de mediación, siempre que las partes lo acepten. Si dentro del término de quince días contados desde la recepción por parte del centro de la notificación del juez, no se presentare el acta que contenga el acuerdo, continuará la tramitación de la causa, a menos que las partes comuniquen por escrito al juez su decisión de ampliar dicho término (Ley de Arbitraje y Mediación, 2006, pág. 15).

De la Ley de Arbitraje y Mediación, se desprende que existe la oportunidad ya sea de oficio o a petición de parte, de resolver el conflicto a través de la mediación, si después de ella las partes no pueden llegar a un acuerdo favorable para ellas, pueden continuar por la vía judicial.

La Constitución de la República del Ecuador en el artículo 190 señala:

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 (Asamblea Constituyente, 2008, pág. 140).

La norma constitucional ecuatoriana no contempla una lista cerrada de métodos alternativos de resolución de conflictos, pues enumera específicamente el arbitraje y la mediación, pero hace referencia a otros.

La Constitución de la República del Ecuador dispone:

Art. 97.- Todas las organizaciones podrán desarrollar formas alternativas de mediación y solución de conflictos, en los casos que permita la ley; actuar por delegación de la autoridad competente, con asunción de la debida responsabilidad compartida con esta autoridad; demandar la reparación de daños ocasionados por entes públicos o privados; formular propuestas y reivindicaciones económicas, políticas, ambientales, sociales y culturales; y las demás iniciativas que contribuyan al buen vivir. Se reconoce al voluntariado de acción social y desarrollo como una forma de participación social (Asamblea Constituyente, 2008, pág. 43).

Maestría en Solución de Conflictos y Mediación Trabajo de Titulación (2023)  
El Código Orgánico de la Función Judicial en el Art. 17 y 142 señala:

Art. 17.- Principio de servicio a la comunidad, establece: “(...) El arbitraje, la mediación y otros medios alternativos de solución de conflictos establecidos por la ley, constituyen una forma de este servicio público, al igual que las funciones de justicia que en los pueblos indígenas ejercen sus autoridades. En los casos de violencia intrafamiliar, por su naturaleza, no se aplicará la mediación y arbitraje” (Asamblea Nacional del Ecuador, 2009, pág. 8).

Art. 142.- En relación al acta de mediación prevé lo siguiente: “*El acta de mediación en la que conste el acuerdo, total o parcial, de las partes tiene efecto de sentencia ejecutoriada y cosa juzgada. Se ejecutará del mismo modo que las sentencias de última instancia, sin que la o el juez de la ejecución acepte excepción alguna, salvo las que se originen con posterioridad a la suscripción del acta de mediación*” (Asamblea Nacional del Ecuador, 2009, pág. 62).

### **3.2. Los Modelos o Métodos de Solución de Conflictos en la Mediación**

Se ha evidenciado que varios autores objeto de estudio en la presente investigación, utilizan el término de modelo o métodos dentro del contexto de solución de conflictos en mediación, por su conceptualización y uso del lenguaje, las palabras modelos y métodos son analogías o sinónimos que cada autor utiliza bajo su propio criterio e interpretación, para el efecto de este estudio de investigación se utiliza como narrativa general los dos sinónimos sin que esto signifique la interpretación de conceptos diferentes.

De manera general a nivel internacional se han desarrollado e implementado tres grandes modelos o métodos que son el modelo de Harvard o lineal, modelo narrativa o circular y modelo transformativo, modelos que son aplicados como fundamento de la mediación en la solución de conflictos, pero se da el caso que en Ecuador estando reconocida la institucionalidad de la mediación de manera particular, los centros de mediación no se encuentran supeditados a ninguna de estas metodologías en particular, sino que han generado mecanismos generales de mediación fundamentados en los principios básicos de mediación que son confidencialidad, neutralidad e igualdad, voluntariedad, imparcialidad e inmediatez pero siguen siendo en su operatividad muy empíricos y generalistas.

#### **3.2.1. El Modelo o Método de Harvard**

Según Medina el modelo:

Es conocido mundialmente gracias a la obra de Roger Fisher y William Ury llamada “Getting to Yes” y es uno de los más difundidos organizacionalmente. Los principios de este método se relacionan con la estrategia de negociación colaborativa, en la que es importante que todas las partes ganen por igual.

El método de negociación de Harvard, por principios o con base en méritos, originalmente es un proyecto creado en la Escuela de Leyes de Harvard en 1979 por el antropólogo social William Ury y el profesor en derecho Roger Fisher, para resolver conflictos siguiendo una serie de principios.

La lógica detrás del método está relacionada con las estrategias de negociación cooperativa donde es importante que todas las partes ganen por igual. El método de negociación de Harvard, es un método conocido generalmente para satisfacer los intereses de las partes cuyas siglas en inglés son MANN y que fue sistematizado

Maestría en Solución de Conflictos y Mediación Trabajo de Titulación (2023)  
luego de ser puesto en práctica en el famoso conflicto que llevó a un enfrentamiento bélico entre Egipto e Israel, que tenían puntos de vista e intereses diferentes, siendo éste el método histórico de acuerdo entre las partes de mayor duración en la historia de la humanidad (Medina, 2021, pág. 6).

Luego de esta experimentación en la solución de este conflicto la Universidad de Harvard sistematizó este mecanismo de Mediación y Negociación de Conflictos, llevando a convertirse en un método referente a nivel mundial, comúnmente conocido hoy en día como método lineal de mediación de conflictos.

El fundamento de esta metodología se sustenta en los procedimientos salomónicos implementados por el Rey Salomón que son de conocimiento y tradición en la humanidad como el conflicto de las dos madres que disputaban la tenencia de un recién nacido y que solo fue resuelto por la capacidad de análisis, interpretación y deducción lógica que utilizó el Rey al entregar el bebé a la verdadera madre.

Este método surgió para romper con las estrategias de negociación por posiciones que suelen ser agresivas, impositivas o de ataque-defensa y promover colaboraciones entre las partes involucradas con el propósito de llegar acuerdos de beneficio mutuo, a través de una discusión estructurada, prudente, amistosa y el establecimiento de objetivos claros y precisos.

Para Masache José este Modelo expresa:

El modelo de negociación de Harvard, es un método que ha sido impulsado por la escuela de leyes de la Universidad de Harvard, también es conocido como Programa Sobre Negociación (P.O.N. por sus siglas en inglés). En pocas palabras, el P.O.N. es un centro de investigación cuyo objetivo es mejorar la teoría y la práctica de la negociación. En los últimos años, este modelo ganó mucha popularidad entre los empresarios alrededor del mundo debido a los resultados que obtenían al utilizarlo (Masache, 2016, pág. 16).

El método de Harvard inicia como un modelo de negociación para conflictos internacionales, siendo el más relevante el conflicto egipcio – israelí de 1967, que por su impacto y eficiencia en la solución del problema llevo a que la metodología de Harvard vaya evolucionando y aplicando su alcance de uso hasta convertirse en un modelo de negociación y manejo de conflictos de aplicación general en todos los contextos y para quien necesite de su aplicación.

### **3.2.1.1.Elementos de la Metodología Harvard**

Dentro de la metodología de solución de conflictos de Harvard, se detallarán los siete elementos que son la base del modelo.

Masache José en su repositorio Planteamiento de un Modelo de Negociación Aplicable al Ecuador Utilizando las Herramientas de la Programación Neurolingüística en El Método de Negociación de Harvard, menciona que los siete elementos definidos de la metodología Harvard son: alternativas, intereses, comunicación, relación, opciones, legitimidad, compromiso, mismos que se detallan a continuación:

### **3.2.1.1.1. Alternativas**

Las alternativas son las posibilidades de una de las partes de hacer acuerdos distintos al acuerdo que buscaba inicialmente. Representan todo aquello que se puede hacer, fuera de la mesa de negociación en la que se está participando, individual o colectivamente, para satisfacer intereses propios. Todo negociador debe tener claro lo que busca y lo que puede dar a la otra parte para beneficio de ésta (Masache, 2016, pág. 25).

Las partes deben tener claras sus pretensiones lo que significa una posición previa y definida para una mejor visión en la solución del conflicto, es decir que, considerando factores adicionales, pueden negociar de diversa y mejor manera para el beneficio en conjunto.

### **3.2.1.1.2. Intereses**

Los intereses hacen referencia a lo que las partes están buscando y sobre esto se debe negociar. Se puede decir que esta es la parte más importante para el proceso de negociar según el método Harvard ya que si no se conoce los intereses se negocia sobre posiciones. Los intereses están ocultos, corresponden a nuestras necesidades, preocupaciones, esperanzas y temores que se ponen en juego en una negociación (Masache, 2016, pág. 26).

Cada una de las partes mencionará sus intereses y cederá dependiendo de cómo lo haga la otra parte, se involucran mucho los sentimientos, mismos que si no son controlados pueden dar origen a un acuerdo fallido.

### **3.2.1.1.3. Opciones**

Hacen referencia a la variedad de soluciones que se van a plantear, para resolver el problema, con la finalidad de llegar a acuerdos justos que beneficien, de ser posible, a todas las partes involucradas. En este punto la creatividad y la eliminación de prejuicios son fundamentales con el fin de evitar obstrucciones al momento de generar opciones (Masache, 2016, pág. 26).

Las ideas que las partes mencionan al momento de una mediación garantizan la efectividad de acuerdos ecuanímenes dejando de lado posiciones radicales en cuanto a sentimientos y temores evitando así no llegar a un acuerdo.

### **3.2.1.1.4. Legitimidad**

Las soluciones que se plantean, así como los procedimientos que se utilizan, deben ser siempre legítimos. De acuerdo con los 4 elementos básicos que los autores plantearon en un inicio, la legitimidad tiene que ver con el criterio objetivo, ya que siempre es preferible contar con la opinión de un entendido en la materia que escoger una opción que no sea justa (Masache, 2016, pág. 27).

Actuar con legitimidad en la mediación como alternativa de solución de conflictos es actuar con objetividad, el mediador debe ser una persona conocedora del tema del que se va a tratar para la solución de conflictos.

### **3.2.1.1.5. Compromiso**

Una vez que todas las opciones hayan sido evaluadas y estudiadas, en base a los puntos anteriores, se procederá a generar un acuerdo y un compromiso entre las partes que se llevará a cabo y se cumplirá a cabalidad. En sí, ésta es la esencia de la negociación (Masache, 2016, pág. 27).

Durante la mediación existirá un compromiso voluntario entre las partes para que se dé cumplimiento de los acuerdos que han sido establecidos por los mismos con ayuda de un tercero imparcial.

### **3.2.1.1.6. Comunicación**

Es un proceso mediante el cual dos partes o más buscan satisfacer una necesidad o deseo a través de la comunicación. Por tanto, se puede ver que la comunicación es la herramienta clave para llevar a cabo una negociación exitosa. Es indispensable saber comunicarse de forma efectiva. No es suficiente con creer que se lo hace de manera adecuada (Masache, 2016, pág. 27).

La comunicación es base fundamental dentro del proceso de mediación ya que así cada una de las partes van a mencionar sus intereses personales siempre y cuando lo hagan de una manera adecuada y con la guía del mediador.

### **3.2.1.1.7. Relación**

Uno de los objetivos del método de negociación de Harvard, es mejorar las relaciones entre las partes o mantenerlas, pero en ningún caso empeorarlas. Es por esto que es importante negociar sobre los intereses y no sobre las posiciones ya que la susceptibilidad de las partes puede verse afectada en este punto. El propósito de esto es mantener las relaciones a largo plazo (Masache, 2016, pág. 28).

El objetivo de este elemento es la metodología empleada para mejorar las relaciones que tienen las partes, el mediador deberá escuchar los intereses de cada una de las partes y sobrellevar la audiencia de la mejor manera posible sin llegar a empeorar las relaciones de los asistentes.

### **3.2.1.2. Rol del Mediador Modelo Harvard**

Para Miranda Gerardo el rol del mediador es:

La determinación del rol del mediador de acuerdo a la metodología Harvard menciona Gerardo Miranda es el siguiente:

Ayudar a que parte comprenda sus intereses.

Ayudar a que parte comprenda los intereses del otro.

Ayudar a que parte se ponga en el lugar del otro.

Facilitar la comunicación recíproca de intereses de cada uno (Miranda, 2015, pág. 16).

El modelo de Harvard es el modelo más completo de los tres analizados dentro del presente trabajo de investigación, por lo que es indispensable analizar y conocer cuál es el rol del mediador, ya que será fundamental al momento de la resolución de un conflicto,

Maestría en Solución de Conflictos y Mediación Trabajo de Titulación (2023)  
primero debe tener mucha empatía, es decir comprender los intereses de cada una de las partes, de esta manera ayudará a que la comunicación entre las mismas sea satisfactoria.

### **3.2.1.3.El Método o Modelo Harvard Aplicado en la Legislación Estadounidense**

Según Wright la mediación:

Se centra en las leyes federales de derechos civiles que entraron en vigencia en los EEUU durante la segunda mitad del vigésimo siglo y algunos de los programas de mediación importantes establecidos por las oficinas públicas federales, los tribunales federales y algunas empresas grandes para hacer cumplir estas leyes. Los programas descritos son dos programas de mediación establecidos por la Comisión para la Igualdad de Oportunidades en el Empleo y el Departamento de Justicia; un programa de resolución de conflictos diseñado por un tribunal de Distrito Federal en Texas que incluye la mediación; y los programas internos de resolución de conflictos establecidos por el Servicio Postal de los Estados Unidos, Halliburton Company y Shell Oil Company, todos los cuales incluyen la mediación (Wright, 2019, pág. 4).

Los Estados Unidos de Norteamérica, son una república federativa, lo que significa que tiene leyes y resoluciones propias en cada Estado. En materia de mediación, este país es uno de los pioneros y que más desarrollo ha tenido en la materia, destacándose el método de Harvard - lineal, que se ha constituido como referente o guía a ser implementado como metodología en muchos de los Estados de Estados Unidos y a nivel internacional, hay que hacer hincapié que la mediación ha tenido una cobertura de carácter nacional, uno de los mecanismos de mayor difusión lo realizaron empresas del sector privado, quienes por interés propio a fin de solucionar conflictos internos, utilizaron mecanismos de mediación y solución de conflictos.

Los Estados Unidos se han convertido como referente ya sea desde lo público como de lo privado, en asistir e implementar metodologías de mediación y negociación de conflictos a nivel internacional, siendo el método referente el de Harvard o lineal el más utilizado.

### **3.2.2. El Modelo o Método Circular Narrativo**

El modelo circular fue creado por Sara Cobb, Marinés Suárez, Christian Chambert. El modelo se centra en la comunicación, con el fin de cambiar la realidad, para la aplicación del mismo se implementarán varios puntos: primero analizar el proceso, analizar los puntos de observación de las partes, realizar una reflexión en cuanto al caso planteado. Su objetivo principal es la comunicación que puede ser verbal pero también no verbal y para poder solucionar el conflicto las partes deben realizar una narración de su conflicto.

Una de las características principales del modelo circular-narrativo es su enfoque en el diálogo circular. El diálogo circular es una técnica en la que las partes involucradas en un conflicto hablan directamente entre sí. Esto ayuda a producir un ambiente de confianza y cooperación y permite que las partes involucradas trabajen juntas para encontrar soluciones creativas y duraderas.

Otro aspecto importante del modelo circular-narrativo es el uso de las narrativas para crear un entendimiento común entre las partes. Cada parte involucrada en un conflicto tiene su propia narrativa sobre el problema y a menudo estas narrativas son muy diferentes. La mediación en este modelo se enfoca en producir una narrativa usual que permita a las partes

Maestría en Solución de Conflictos y Mediación Trabajo de Titulación (2023)  
involucradas comprender la perspectiva del otro y encontrar soluciones que satisfagan a ambas partes.

Elizabeth Sosa menciona:

La otredad es la percepción del otro como alguien diferente y ajeno a uno mismo y la comunidad, sin que esto necesariamente implique un sesgo negativo. Es la aceptación de la existencia de los que son distintos a nosotros.

Por otro lado, algunos especialistas indican que tanto el concepto del “otro” y la “otredad”, provienen de los estudios en antropología que buscaron explicar la diversidad cultural, las estructuras sociales y las perspectivas individuales.

Entonces se tiene que la otredad parte de dos puntos importantes: el “yo” y el “otro” (o también “ellos” y “nosotros”), que busca fomentar el entendimiento y las relaciones pacíficas en la sociedad, así como el respeto y la armonía social (Sosa, 2022, pág. 2).

La mediación en este modelo se enfoca en producir una narrativa usual que permita a las partes involucradas comprender la perspectiva del otro y encontrar soluciones que satisfagan a ambas partes; en tal virtud el método circular narrativo se fundamenta bajo la psicología del yo, donde el mediador procura reforzar el aprendizaje de las funciones del yo, estimulando la orientación del pensamiento de la persona hacia un cambio positivo, procurando reducir los temores y procesos de ansiedad que puedan generar a las partes; el segundo es la pragmática de la comunicación humana, la cual busca la mejor comprensión de los procesos de comunicación dentro del ciclo de la vida; y, la causalidad circularidad de las pautas de interacción familiar, que permite entender la causa de un efecto producido.

La otredad es una visión del otro como diferente y ajeno a uno mismo y a la comunidad, sin que necesariamente implique un prejuicio negativo.

La otredad comienza con dos puntos importantes: "yo" y "otro" (o también "ellos" y "nosotros"), que tiene como objetivo promover la comprensión y las relaciones pacíficas en la sociedad, así como el respeto y la armonía social; este aspecto importante del modelo circular-narrativo es el uso de las narrativas para crear un entendimiento común entre las partes, la conceptualización de otredad como parte de la metodología narrativa muy bien puede ser utilizada y aplicada en todo el Ecuador, cuya composición étnica – social está dada por la convivencia fundamental de tres pueblos: Kichwa Otavalo, Blanco Mestizos y Kichwa Cayambi, en donde la convivencia social de diversas etnias que comparten un mismo espacio hace un escenario muy propicio para la aplicación de la otredad como una manera de fortalecer una convivencia pacífica.

Con lo expuesto, el fundamento de esta metodología está en el hecho de respetar y escuchar la postura de cada una de las partes, es decir de acuerdo al lenguaje popular, una historia se compone de dos partes y para poder tener un razonamiento de la historia es imprescindible escuchar a las partes en conflicto, el mediador asume un rol secundario, se limita a ser el sistematizador de las narraciones de las partes en conflicto; propone la construcción de historia, alternativas o la reformulación de las posturas que narran para desarrollar el proceso adecuadamente y hace que se fomente la confianza en función del criterio de las partes, sustento para llegar a una solución del conflicto.

### **3.2.2.1.Momentos de la Metodología Circular Narrativa**

Existen cinco momentos para llevar a cabo el modelo circular previo a la audiencia de mediación para la solución de un conflicto, como explica María Viana:

0. Pre reunión: la realiza un profesional del equipo que no va a ser el mediador;
1. Encuadrar el proceso;
2. Conocer los puntos de observación;
3. Reflexionar sobre el caso. Fomentar tensión creativa (el equipo sin las partes);
4. Narrar una historia alternativa que lleva al acuerdo (cambiar el punto de observación) (Viana, 2015, pág. 4).

De acuerdo a la metodología circular narrativa se evidencia la importancia previa a la audiencia de solución de conflictos, es así que estos cinco momentos específicos no los realizará el mediador sino un integrante del Centro de Mediación, se trata de un profesional que será el encargado de profundizar las necesidades de las partes narrando la historia de cada una al mediador.

### **3.2.2.2. Rol del Mediador Modelo Circular Narrativo**

La determinación del rol del mediador de acuerdo a la metodología Circular - Narrativo de acuerdo a Cristian Suárez es la siguiente:

El mediador es una figura que adquiere especial relevancia a lo largo del desarrollo del proceso de mediación, ya que es el encargado de guiar el proceso creando un clima de confianza desde el inicio, con el fin de facilitar la comunicación entre las partes, siempre respetando el ritmo, los intereses, las necesidades y características de cada persona posibilitando así que estas lleguen a un acuerdo satisfactorio para ambas, amparado siempre bajo criterios de igualdad en relación con los mediados (Suárez, 2017, pág. 37).

### **3.2.3. El Modelo o Método Transformativo**

El proceso de mediación del modelo transformativo se enfoca en dos aspectos clave: el empoderamiento y el reconocimiento. El empoderamiento se refiere a ayudar a las partes involucradas a tomar decisiones y resolver el conflicto por sí mismas, en lugar de depender de un tercero para solucionar el problema. El reconocimiento se refiere a la importancia de cada parte en el conflicto y a su perspectiva única. Una de las principales diferencias entre el modelo transformativo y el modelo tradicional lineal de Harvard es que el modelo transformativo no tiene un proceso estructurado y lineal.

En lugar de eso, el mediador se enfoca en ayudar a las partes involucradas a comprenderse mutuamente y a encontrar sus propias soluciones creativas. Esto significa que el mediador tiene un papel más activo en el proceso y puede utilizar técnicas como la escucha activa, la empatía y la exploración para ayudar a las partes a comprender mejor sus propias necesidades y las de la otra parte.

En el modelo transformativo el rol del mediador es de mayor protagonismo y se destaca por fomentar entre las partes ya sea el empoderamiento, entendiéndose como la capacidad que tienen las personas para afrontar las dificultades; y la del reconocimiento que consiste en que cada parte debe de reflexionar y asumir su responsabilidad dentro del conflicto, entender la posición de la otra parte.

**Maestría en Solución de Conflictos y Mediación Trabajo de Titulación (2023)**

Este método se centra en la posibilidad de fomentar, construir y fortalecer la empatía entre las partes llevando a las mismas a una posición de adoptar una visión positiva de sus posturas en el conflicto.

De los modelos de solución de conflictos analizados, se puede señalar que el más ideal, completo y eficaz para ambas partes es el modelo de Harvard, ya que conlleva a intereses mutuos, mismos que serán resueltos para que ambas partes ganen.

**3.2.3.1. Acciones del Modelo Transformativo**

De acuerdo a María Viana en su investigación menciona que la transformación se lleva a cabo en cuatro acciones:

1. Reuniones preferentemente conjuntas
2. Introducción de comunicación relacional de causalidad circular
3. Potenciar el protagonismo de cada parte
4. Reconocer su cuota de responsabilidad (Viana, 2015, pág. 4).

En este modelo transformativo las cuatro acciones antes referidas permitirán que exista una mayor comunicación entre las partes, así como otorgarle la debida atención a cada asistente, con el fin de generarle confianza al momento de explicar su posición en la audiencia de mediación.

**3.2.3.2. Rol del Mediador Modelo Transformativo**

La determinación del rol del mediador de acuerdo a la metodología Circular - Narrativo para Gerardo Miranda es la siguiente:

Apreciar y potenciar las oportunidades de las personas para que puedan ocurrir oportunidades de revalorización y reconocimiento.  
Fomentar la revalorización y toma de decisiones.  
Estimular momentos que permitan considerar los puntos de la otra persona (Miranda, 2015, pág. 61).

El mediador será un profesional que se encargará de favorecer el diálogo entre las partes al momento de la realización de la audiencia de mediación, ya que las partes por sus posiciones y sentimientos tienen dificultad para la comunicación y no pueden resolver el conflicto por su cuenta, por ende, el rol del mediador es fundamental para satisfacer las necesidades de los mismos.

**3.2.4. Ventajas y Desventajas de los Modelos de Solución de Conflictos**

En las relaciones mutuas, la existencia de conflictos es inevitable, por lo que debe manejarse adecuadamente. Aunque no todos los conflictos se pueden resolver, es importante enfocarse en resolver aquellos que requieren el mantenimiento de la relación.

Los diferentes modelos de mediación ofrecen formas alternativas de abordar estos conflictos y dependiendo de su tipo, uno de ellos puede aplicarse convenientemente. Un enfoque lineal centrado en llegar a un acuerdo se utiliza cuando se presta más atención al conflicto y su objetivo principal es resolverlo. Si se pretende que el proceso sea educativo y conduzca al crecimiento personal, entonces el enfoque más apropiado es el enfoque transformador, donde se aborda principalmente la relación entre los participantes. Usando

Maestría en Solución de Conflictos y Mediación Trabajo de Titulación (2023)  
formas de comunicación y narrativas como puntos de referencia, se utilizará un enfoque narrativo circular que involucra principalmente la narración de historias.

Según González Paloma expone que:

La gran diferencia con otros modelos es que el método de Harvard para negociar dice que es posible encontrar soluciones en las que todos salgan ganando, no tiene que ser un enfrentamiento, sino que se trata de ver a la otra persona como un aliado, con lo que pueden unir esfuerzos para lograr un objetivo en común (Gonzalez, 2021, pág. 2).

El modelo circular-narrativo es el más adecuado para solucionar conflictos de ámbito familiar en cuanto trata de recomponer la situación de base modificando las relaciones en las que se sustenta el problema. A este modelo le interesa menos el resultado rápido y eficaz del problema preocupándose más de las causas del mismo a fin de que la solución sea más estable y duradera.

Y el modelo transformativo es el mejor para mediar en los conflictos sociales de carácter multicultural, étnico o multirracial.

Una vez detallados los modelos de solución de conflictos se puede decir que existen más ventajas como son, la voluntariedad ya que las partes al someterse al procedimiento de mediación resuelven su conflicto, la confidencialidad es primordial ya que son las partes quienes van a proponer y a tomar su decisión en base a los intereses de las mismas la información no debe ser revelada por el mediador, ya que es de carácter confidencial, además el acta de mediación va a tener validez de una sentencia ejecutoriada.

Sin embargo, utilizar el modelo de solución en la mediación también tiene algunas desventajas, una de ellas es que, si las partes no pueden resolver el conflicto, se pierde tiempo y muchas veces no están dispuestas a ceder su posición para beneficio personal. que previene la ocurrencia de conflictos. Sin el uso adecuado de uno de estos modelos de resolución de conflictos, no se puede llegar a ningún acuerdo a su favor. Otra desventaja es el costo, ya que el usuario especifica que la parte invitada debe hacerse cargo de todos los costos de la mediación, pero se puede acordar que los costos de la mediación sean compartidos entre las partes.

### **3.2.5. Técnicas de Mediación**

Las técnicas de mediación son herramientas utilizadas para efectuar un procedimiento adecuado en solucionar las controversias de una manera más ágil y efectiva, evitando el tedioso proceso judicial. Estas técnicas utilizadas adecuadamente son una guía para el mediador que le permite tener de una manera muy objetiva e integral la visión del conflicto y como preparar técnica y adecuadamente la mediación, la misma que es aceptada en el compromiso de las partes al firmar el acta.

El manejo de las técnicas de la mediación, son herramientas básicas e indispensables que debe conocer un mediador al momento de abordar un conflicto, se considera herramienta básica ya que estas técnicas se constituyen bajo la iniciativa de la comunicación entre el mediador y las partes, quienes relatarán sus hechos y el mediador tiene por objetivo proponer un diálogo amistoso, que busque la creación de confianza bajo el nacimiento de un círculo de paz.

## Maestría en Solución de Conflictos y Mediación Trabajo de Titulación (2023)

Dentro de las técnicas de mediación está la escucha activa que es una técnica que se convierte en un paso fundamental dentro de la mediación, ya que permite establecer los primeros vínculos de confianza entre las partes, genera empatía, busca que las posiciones de las partes sean escuchadas en un marco general de respeto y apertura, de aquí se propicia un ambiente adecuado para que las audiencias de mediación sean concretas y efectivas conociendo el mediador el contexto general de la controversia, fomenta una buena comunicación entre el mediador y las partes en disputa, evitando distracciones o interrupciones, lo que implica que el mediador debe poseer una habilidad interna para el manejo de los recursos cognitivos, observando su tono de voz, su lenguaje corporal y sus emociones al momento de aplicar esta técnica en la mediación; evita prejuicios y malas interpretaciones.

La facilitación es otra técnica que hace que el mediador asuma un rol fundamental, su objetivo principal es facilitar el diálogo entre las partes en controversia y trata por todos los mecanismos de que las mismas encuentren de una manera pacífica ser escuchadas, la solución no es propuesta por el mediador sino es fruto del consenso de las partes en controversia, por ende el mediador podrá generar una variedad de técnicas, dándoles a las partes la oportunidad de hablar y ser escuchadas, podrá intervenir el mediador siempre y cuando las comunicaciones no sean productivas.

La indagación es una técnica muy importante porque le va a permitir al mediador recopilar mucha información de las partes en conflicto de esta manera facilitará a que éstas lleguen a acuerdos satisfactorios, el mediador puede ayudarse con la realización de preguntas mismas que pueden ser abiertas, cerradas, circulares, reflexivas, que permitirán una investigación de los temas de controversia a fin de que puedan opinar sobre la situación del problema y propongan su criterio, como asesoramiento para ayudar en la búsqueda de la solución.

La negociación es parte de la vida cotidiana de las personas por lo que la aplicación de esta técnica permite que intervengan solo las partes en conflicto y que a través de su exposición puedan encontrar una solución al mismo, escuchándose una a otra, cada parte, buscando cooperación y caminos para negociar, se pueden utilizar a las emociones con astucia, también pueden intervenir terceras personas para que recomienden una solución a la controversia.

El parafraseo consiste que el mediador resuma la historia con sus propias palabras en base a los relatos de cada una de las partes en conflicto, mediante la comprensión, empatía, escucha activa y la limitación de malos entendidos, siendo su objetivo buscar que las partes se sientan escuchadas y de esta manera tendrán más claros sus intereses, creando un ambiente de confianza y tratando de llegar a un buen entendimiento, obteniendo resultados favorables para las mismas.

El manejo de la ira y de las emociones fuertes es una técnica que se refiere a fomentar un ambiente seguro y de respeto en la mediación, tratando de reducir las emociones intensas de coraje, el mediador debe mantener bajo control el proceso de mediación, para el efecto dialoga con las partes manteniendo un control durante la toma de la palabra para cada parte, siempre haciendo respetar un debido manejo en las intervenciones de las mismas.

El manejo del silencio se considera como un elemento de la comunicación dentro de un proceso para solucionar un conflicto, no utilizar esta herramienta en el tiempo oportuno

Maestría en Solución de Conflictos y Mediación Trabajo de Titulación (2023)  
podría generar incomodidad a las personas que se encuentran en la mediación, es así que el mediador debe tener paciencia y comprender a las partes, tomarse el tiempo prudente para que las mismas se sientan estables y relajadas. El mediador podrá utilizar esta técnica dentro de las mediaciones cuando las partes fomenten un temperamento muy fuerte, bastará unos minutos de silencio para que se puedan tranquilizar, esto ayudará a que no se guíen por los impulsos, en definitiva, el mediador tiene que saber cómo, cuándo y en qué momento utilizar el manejo del silencio.

### **3.2.5.1. Diferencias entre Métodos y Técnicas en la Mediación**

Las técnicas y métodos de mediación son instrumentos y procesos utilizados en solución de conflictos a fin de que sirvan como herramientas de trabajo y apoyo técnico para el mediador y que pueda a base de su utilización, tener una solución adecuada, que satisfaga a las partes en controversia.

El método en mediación de conflictos es el conjunto de pasos y técnicas que el mediador utiliza para ayudar a las partes en conflicto para que lleguen a un acuerdo. Existen varios métodos en materia de mediación, pero todos comparten principios fundamentales como; la voluntariedad, la imparcialidad y la confidencialidad. El método de mediación más adecuado para utilizar en la solución de un conflicto dependerá mucho de las características del conflicto y de las preferencias y posiciones de las partes, Y la técnica en materia de mediación de conflictos es el procedimiento específico que utiliza el mediador para asistir y ayudar a las partes para que lleguen a un acuerdo.

Las técnicas de mediación son diversas como se observó en anteriormente y se pueden adaptar a los diversos tipos de conflictos; las técnicas se aplican en fases durante el desarrollo de la mediación. El mediador utiliza las técnicas de mediación de forma estratégica y oportuna para que sean efectivas y ayuden a las partes a la resolución del conflicto, considerando que el objetivo del mediador es crear un entorno seguro y de respeto en el cual las partes se puedan comunicar abiertamente y de forma honesta.

La diferencia entre método y técnica en mediación de conflictos es que el método es un conjunto de procesos, mientras que la técnica es un procedimiento específico que es utilizado por el mediador para ayudar a las partes a llegar a un consenso y acuerdo. El método de mediación define el marco general del proceso de mediación, mientras que las técnicas son las herramientas que el mediador utiliza para implementar en ese marco.

En resumen, el método de mediación define el enfoque general del proceso, mientras que las técnicas son las herramientas utilizadas por el mediador para implementar en ese enfoque.

## **3.3. Funcionamiento de los Centros de Mediación**

### **3.3.1. Instructivo de Registro y Funcionamiento de Centros de Mediación**

La Constitución de la República de Ecuador (2008), garantista de derechos trabaja conjuntamente con las instituciones públicas del Estado e impulsa la colaboración de instituciones privadas para beneficio de las y los ecuatorianos, en este contexto el Pleno del Consejo de la Judicatura, mediante Resolución 026-2018, emite el Instructivo de Registro y Funcionamiento de Centros de Mediación, esta normativa tiene varios alcances como son el establecimiento de requisitos para la regulación de los centros de mediación del país, el

Maestría en Solución de Conflictos y Mediación Trabajo de Titulación (2023)  
registro de mediadores habilitados y clasificados para ejercer su práctica, la habilitación de los centros de mediación, su formación entre otros, que estarán regulados por el Consejo de la Judicatura.

El artículo 5 de esta Resolución señala lo siguiente:

Art. 5.- Solicitud de registro del centro de mediación.- Para obtener el registro de un centro de mediación se deberá ingresar una solicitud dirigida a la Secretaría General conforme con el anexo 1, adjuntando los siguientes documentos: 1. Copia certificada ante notario público del Reglamento del Centro de Mediación, el cual deberá cumplir con lo que dispone el artículo 54 de la Ley de Arbitraje y Mediación; 2. Copia certificada ante notario público del acto jurídico de creación de la entidad solicitante; 3. Lista actualizada de los mediadores, acompañada de los documentos de respaldo que acrediten su formación en mediación debidamente certificados por notario público, solicitud de habilitación y certificado de observación de casos reales, conforme con los anexos 6 y 9, respectivamente. Asimismo, se incluirá los respectivos respaldos de formación en mediación del Director del Centro; 4. Plan de desarrollo conforme al anexo 2; 5. En el caso de centros de mediación que desarrollen procesos de formación de mediadores, se presentarán los documentos establecidos en el artículo 22 de este instructivo; y, 6. Copia certificada ante notario público de la factura de pago por gastos administrativos de registro o renovación de registro del centro, canjeada en las correspondientes Unidades Financieras de cada Dirección Provincial del Consejo de la Judicatura correspondiente, con las excepciones previstas en este instructivo. El peticionario que solicite el registro será responsable de la veracidad de la información (Pleno del Consejo de la Judicatura, 2018, pág. 4).

El Pleno del Consejo de la Judicatura dictó mediante Resolución 023-2021, el Instructivo para la Derivación de Causas de Mediación Intraprocesal a Centros de Mediación. Este documento regula los procedimientos para las transferencias judiciales de los procesos de carácter transigible a los centros de mediación, para el efecto están facultadas para atender dichas derivaciones las salas de mediación públicas o privadas, siempre y cuando estén reguladas por el Consejo de la Judicatura. Las actas de mediación tienen la calidad de sentencia ejecutoriada, con una salvedad en materia de niñez y adolescencia respecto a las provisiones alimenticias, pues éstas podrán ser modificadas de conformidad con la normativa legal vigente.

La mediación no desconoce la existencia de la controversia, sino que auxilia a las partes opuestas a utilizar medios apropiados o alternativos para la resolución de la controversia sin hacer uso de los organismos judiciales. Entendiéndose que el conflicto es un hecho habitual que todo ser humano afronta en algún momento de su vida.

### **3.4. Regulación de la Metodología Aplicada por los Mediadores en las Audiencias de Mediación**

De acuerdo a las Directrices de las Naciones Unidas para una Mediación Eficaz, se puede considerar luego de un análisis, que se fundamentan en dos acciones específicas una de las cuales es que el formato no es obligatorio a ser un proceso lineal (a diferencia de modelo de Harvard que es lineal), y que resalta el hecho de que la confidencialidad es fundamental para que el proceso de mediación tenga éxito.

Maestría en Solución de Conflictos y Mediación Trabajo de Titulación (2023)

Las Directrices de Naciones Unidas para una Mediación Eficaz contemplan una serie de aspectos que deben considerarse en el proceso de una audiencia de mediación para que tenga el resultado esperado: preparación, consentimiento (aval de las partes), imparcialidad, carácter inclusivo (caso del Ecuador considera la diversidad cultural), implicación nacional, Derecho Internacional y marco normativos; coherencia, coordinación y complementariedad de la mediación, acuerdos de paz de calidad. Estas Directrices son mucho más integrales y van hacia la universalidad de la aplicación de la mediación, ya que se sustenta en el Derecho Internacional.

Algo de destacar en este documento es el hecho que se da una valoración especial a la calificación de los mediadores exigiendo un alto nivel de experiencia y capacidad profesional; sustenta su posición en acuerdos para la paz y con calidad, finalmente al igual que otras metodologías imparte principios fundamentales en la mediación como son imparcialidad, confidencialidad, equidad e inclusión.

Al efectuar un análisis del reconocimiento de métodos y técnicas en la mediación en normativas reglamentarias de centros de mediación ecuatorianos, se observa una gran falencia en los mismos, pues en su gran mayoría no se considera a la aplicación de técnicas y métodos en sus textos normativos.

El Reglamento del Centro de Mediación de la Función Judicial expedido por el Consejo de la Judicatura en su artículo 16 que se refiere a los requisitos del mediador o promotor, en su numeral 5 establece que el mediador tiene como función el aplicar técnicas para generar el diálogo y facilitar la construcción de acuerdos en los procedimientos de mediación (Reglamento del Centro de Mediación de la Función Judicial, 2021, pág. 12).

La Resolución No. 067-DPE-CGAJ-2022 a través de la cual se crea y reglamenta el funcionamiento del Centro de Mediación y Solución de Conflictos Sociales de la Defensoría del Pueblo, en su artículo 24 que versa sobre el desarrollo de las audiencias de mediación, segundo inciso señala:

(...) Dentro de las audiencias, el mediador/a utilizará las técnicas o métodos que considere útiles para el manejo del conflicto y la búsqueda de una solución a la controversia (...) (Defensoría del Pueblo Ecuador, 2022, pág. 9).

Se puede apreciar que la Defensoría del Pueblo a través de este cuerpo normativo, efectúa un importante avance en lo que respecta al manejo del conflicto, al momento de reconocer la existencia de técnicas y métodos que se deben emplear en una mediación, dando la oportunidad al mediador que de acuerdo a su formación profesional pueda hacer uso tanto de las técnicas como de los métodos que considere necesarios para manejar el conflicto y alcanzar una solución al mismo. Esta disposición es abierta, permitiendo al mediador aplicar cualquiera de los tres modelos de solución de conflictos existente.

### **3.5. Estudio de la Reglamentación de tres Centros de Mediación en el Cantón Otavalo**

#### **3.5.1. Requisitos de los Mediadores**

**a) Reglamento del Centro de Mediación de la Universidad de Otavalo**

El Reglamento del Centro de Mediación de la Universidad de Otavalo (2021) en su artículo 13 determina:

Art. 13 De los mediadores. – Serán seleccionados por el director (a) del Centro de Mediación de la Universidad de Otavalo; previo visto bueno del Rector y de los requisitos exigidos por el presente Reglamento y la posterior inscripción de los mismos en la lista oficial de Mediadores (as).

Los mediadores cumplirán los siguientes requisitos:

- a) Tener título de tercer nivel debidamente registrado en la institución responsable de ello;
- b) Acreditar una formación teórica – practica de una duración mínima de 80 horas y cumplir con los requisitos establecidos por el Concejo de la Judicatura en el instructivo vigente de Registro de Centros de Mediación,
- c) Solicitar de forma escrita al Coordinador del Centro, el ser nombrado e inscrito dentro de la lista de mediadores;
- d) Los demás que establece la normativa legal vigente (Universidad de Otavalo, 2021, pág. 9).

**b) Reglamento del Centro de Mediación de la Resolución de Conflictos Comunitarios “PLURICULTURAL BILINGÜE”**

El Reglamento de Funcionamiento del Centro de Mediación y Resolución de Conflictos Comunitarios “PLURICULTURAL BILINGÜE” (2018) en el artículo 13 señala:

Art. 13.- Serán requisitos necesarios para integrar al Registro Oficial de negociadores, mediadores y conciliadores:

- a) Contar con una experiencia profesional o personal, no inferior a un año, poseer una trayectoria de reconocida competencia y probidad;
- b) No encontrarse sujeto a alguna circunstancia o causal que los inhabilite para ejercer sus derechos civiles o políticos; y ni hallarse sometido a concurso de acreedores, ni procesados por hechos que, a juicio del Directorio constituyen impedimento para integrar el registro oficial.
- c) No haber sido objeto de sanciones por falta de ética profesional;
- d) Ser mayor de edad; y
- e) Hallarse en el pleno goce de su derecho de ciudadanía. (Reglamento del Centro de Mediación y Resolución de Conflictos Comunitarios Pluricultural Bilingüe “CMESEWCCOPB, 2018, pág. 7).

**c) Reglamento del Centro de Mediación “Dialoga Latitud Cero”**

El Centro de Mediación “Dialoga Latitud Cero”, se rige Reglamento del Centro de Mediación de la Función Judicial, (2021) en el Art. 16:

Artículo 16.- Requisitos de la o el mediador promotor. La o el mediador promotor deberá cumplir con los siguientes requisitos:

Haber aprobado tercer año en una Universidad legalmente reconocida y registrada en la SENESCYT, en las ramas académicas afines a las funciones propias de su cargo; acreditar conocimientos y experiencia en procedimientos alternativos de

Maestría en Solución de Conflictos y Mediación Trabajo de Titulación (2023) solución de conflictos por un lapso mínimo de un año; y, cumplir con las demás exigencias que se establezcan en el perfil del cargo y conforme con el ordenamiento jurídico vigente. (Reglamento del Centro de Mediación de la Función Judicial, 2021, pág. 5).

Del análisis de los Reglamentos Internos de los tres Centros de Mediación del Cantón Otavalo, se observan similitudes en cuanto a la selección de mediadores, éstos no necesariamente requieren contar con el título de abogado, no se determina una rama académica específica para ejercer las funciones de mediador. En estos Reglamentos se determina que quien preside el Centro de Mediación es el funcionario responsable directo de la selección de mediadores, sin observar otro tipo de proceso de selección de mediadores; no cuentan con Códigos de Ética que les permita regular el procedimiento de selección. Los mediadores deben contar con una capacitación básica en procesos de mediación con un mínimo de ochenta horas, sin embargo, nada se habla respecto a capacitaciones recibidas en torno al manejo y utilización de métodos en conflictos ventilados en mediación que debería tener un mediador.

De acuerdo a la Ley Arbitraje y Mediación el rol del mediador, por su naturaleza general debe ser objetivo, confidencial, imparcial, ecuánime, neutral, pero por sobre todo en el marco de la ley y sin ser actor preponderante en el caso, es decir no debe ni defender ni interceder por el o los intereses de las partes. El objetivo del mediador es centrarse en llegar a un entendimiento de las partes, ofreciendo solución adecuada de acuerdo a la petición que ha sido presentada, la misma que debe estar estrictamente enmarcada en una solución pacífica, de mutuo acuerdo y de satisfacción para las partes.

### **3.2.2. Desarrollo de Audiencias de Mediación**

#### **a) Reglamento del Centro de Mediación de la Universidad de Otavalo**

El Reglamento del Centro de Mediación de la Universidad de Otavalo (2021) expresa:

Art.21.- De las audiencias de mediación. - La audiencia de mediación y las reuniones que mantuvieren con las partes, en conjunto o por separado son de carácter confidencial. La audiencia se procurará contar con la presencia de ayudantes co-mediadores, que son los estudiantes de la Carrera de Derecho de la Universidad de Otavalo, la asistencia de estas terceras personas en la mediación solo procederá con la anuencia expresa de las partes.

Los mediadores podrán mantener reuniones por separado con las partes; si de común acuerdo lo deciden, para tal fin se le comunicará a la parte contraria de cómo y cuándo se lo realizará.

Todas las discusiones y exposiciones que se realicen durante la mediación son confidenciales y no podrán ser usadas como prueba en contra de la otra parte, en ningún proceso legal.

Durante el proceso de la mediación no se realizarán grabaciones magnetofónicas ni de video, salvo que las partes lo autoricen para fines didácticos del Centro. (Universidad de Otavalo, 2021, pág. 12).

Maestría en Solución de Conflictos y Mediación Trabajo de Titulación (2023)  
b) **Procedimiento Centro de Mediación y Resolución de Conflictos Comunitarios Pluricultural Bilingüe “CMESEWCCOPB”**

El Reglamento del Centro de Mediación y Resolución de Conflictos Comunitarios Pluricultural Bilingüe “CMESEWCCOPB” (2018) prevé en sus artículos 25 y 27 lo siguiente:

Art. 25.- El Mediador actuará siempre con absoluta neutralidad, confidencialidad, equidad y justicia; analizará los hechos que presenten las partes. En caso de existir acuerdo entre las partes, el Mediador elaborará de inmediato un acta que será suscrita por el Mediador y las partes. Si las diferencias no pudieren resolverse en una primera audiencia, se convocará a otra u otras, si el Mediador o las partes lo consideran necesario.

Art. 27.- El Mediador o conciliador dirigirá el trámite guiado por los principios de la imparcialidad, equidad y justicia. En cualquier momento del procedimiento de mediación o conciliación, este puede solicitar que las partes proporcionen la información adicional o peritaje que considere necesaria. Las partes podrán ser asesoradas por un abogado a su elección.

En caso de derivación de justicia indígena al centro de mediación aceptará con previa autorización u oficio dirigido al director de CMEDRECCOPB., por parte del representante de la organización o el presidente la comunidad, a donde pertenezcan cada uno de los litigios, para conciliar o dar un criterio jurídico al convenio o a los rituales que se realiza en el campo de la justicia indígena (Centro de Mediación y Resolución de Conflictos Comunitarios Pluricultural Bilingüe “CMESEWCCOPB”, 2018, pág. 11).

c) **Reglamento del Centro de Mediación “Dialoga Latitud Cero”**

El Centro de Mediación “Dialoga Latitud Cero”, se rige Reglamento del Centro de Mediación de la Función Judicial (2021) que en el Art. 32 señala:

Artículo 32.- Audiencia de mediación. - La audiencia de mediación se rige por las siguientes reglas, enfatizando en los siguientes numerales:

(.)9.La o el mediador correspondiente en el curso de la audiencia debe actuar de forma neutral y con ánimo conciliatorio, a fin de facilitar la comunicación y el logro de acuerdos entre las partes;

10.La o el mediador respectivo controla la actividad de las partes y planifica el tiempo de la audiencia, en función del objetivo y requerimientos del procedimiento. Evita las dilaciones innecesarias, procura el respeto mutuo entre las partes y puede realizar preguntas que considere pertinentes para la construcción de acuerdos; y,

11.Los acuerdos a los que lleguen las partes deben darse dentro de la audiencia en forma comprensible, clara, concreta e inteligible (Reglamento del Centro de Mediación de la Función Judicial, 2021, pág. 7).

En referencia a la reglamentación de las audiencias contempladas en los Reglamentos de los tres Centros de Mediación del Cantón Otavalo objeto de la presente investigación, se explica de manera muy general el procedimiento a implementar, que fundamenta su accionar en los principios la mediación que son la voluntariedad, neutralidad, confidencialidad,

Maestría en Solución de Conflictos y Mediación Trabajo de Titulación (2023)  
equidad y justicia. Cabe destacar que para el desarrollo de las audiencias de mediación no se contempla la aplicación de métodos de solución de conflictos.

### **3.3. Entrevistas Efectuadas a Mediadores de Tres Centros de Mediación del Cantón Otavalo**

Dentro de la presente investigación se procedió a entrevistar a tres mediadores, cada uno pertenecientes al Centro de Mediación de la Universidad de Otavalo, Centro de Mediación de la Resolución de Conflictos Comunitarios “PLURICULTURAL BILINGÜE” y al Centro de Mediación “Dialoga Latitud Cero”.

Varios fueron los objetivos que tuvo esta entrevista, el primero determinar el tiempo que ejercen las funciones como mediadores, de esta manera se llegó a establecer que de los entrevistados un 67% tiene más de cinco años de experiencia trabajando como mediador y un 33% son mediadores con experiencia de más de diez años, por lo tanto, se verificó que se trata de profesionales con amplia experiencia.

Otro objetivo fue conocer si conocen los modelos de aplicación en la mediación, de los entrevistados un 67% conocen cuáles son los modelos de aplicación en la mediación, el 33% menciona que los desconocen por la falta de experiencia en cuanto a la solución de conflictos. Sin embargo, al momento de preguntarles qué modelos aplican en la mediación, el 67% de los entrevistados mencionan otros nombres que no son los modelos que se analizan en esta investigación y el 33% no contestó, de hecho, al preguntarles qué metodología utilizan para llevar a las partes a la solución de un conflicto, se desprendió que no emplean ningún tipo de metodología, verificándose que todos los entrevistados desconocen los modelos utilizados la de mediación y que por lo tanto intervienen de forma empírica en las mediaciones.

De los entrevistados un 67% mencionan que ha realizado más de 100 audiencias, el 33% ha mencionado que ha realizado más de 500 audiencias por los años de experiencia como mediador. Se tiene en consideración en esta investigación que no todos los centros de mediación tienen el mismo tiempo de funcionamiento, por esta razón varían significativamente los resultados. Un 34% mencionan que se ha realizado más de 100 acuerdos totales en sus intervenciones como mediadores, el 33% de los entrevistados manifiesta que se realizaron más de 500 actas con acuerdos totales, el 33% informan que se han realizado menos de 100 acuerdos durante el periodo de funcionamiento del centro. Respecto a los acuerdos parciales, un 34% han realizado audiencias con acuerdos parciales en menos de cincuenta actas, el 33% realizaron audiencias con acuerdos parciales mayores a cincuenta actas y el 33% han realizado acuerdos parciales mayores a cien causas recibidas.

Respecto al tiempo en que demoran las audiencias, un 34% realizan las audiencias en el tiempo de una hora, con un 33% mencionan que el tiempo que tardan por audiencia es de más de tres horas ya que existen conflictos vecinales en los que intervienen directivos de las comunas y se debe escuchar a todos, un 33% manifestaron que se tardan más de 30 minutos en realizar la audiencia para evitar inconvenientes en cuanto a la escucha activa de las partes.

De los entrevistados en los diferentes centros de mediación al hablarles de las técnicas de mediación y de la aplicación de modelos, ninguno afirmó utilizarlos, el 100% de los entrevistados mencionaron otras formas en las que abordan al momento de recibir a las partes para conocer el conflicto. De los entrevistados en los diferentes centros de mediación

Maestría en Solución de Conflictos y Mediación Trabajo de Titulación (2023)  
el 67% sí conoce el procedimiento que conlleva una mediación, el 33% menciona los principios que se aplica la mediación más no el procedimiento.

### **3.3.1. Análisis de las Entrevistas**

Al analizar el modo de operación de los Centros de mediación del Cantón Otavalo y revisadas sus normativas internas se puede apreciar de que éstos no se ciñen a una metodología en específico sino que actúan y proceden de manera general, considerando las condiciones específicas que exige la mediación, el propósito de esta investigación científica se fundamenta en el análisis de los modelos de solución de conflictos y su aplicación y validación en los centros de mediación del Cantón Otavalo, es así que en base al análisis realizado sustentado en las encuestas cualitativas se ratifica el desconocimiento y la falta de aplicación de los modelos de solución de conflictos por parte de los mediadores de los tres centros de mediación en estudio.

Las mediaciones realizadas no tienen los resultados esperados por cuanto sus procesos particulares se realiza de manera empírica, por lo que para lograr una mediación eficaz se debe conocer y aplicar de manera integral uno de los tres modelos dependiendo de la especificidad de cada uno de los casos a tratar en materia de mediación, garantizando así un resultado aceptable y satisfactorio para el común de las partes.

De ahí la necesidad de que en cada Centro de Mediación se definan técnicas, modelos o metodologías de solución de conflictos a utilizarse en las audiencias de mediación, para ello se requiere de una reforma reglamentaria que permita introducir estos temas que sin duda alguna contribuirán a un adecuado procedimiento de mediación.

El Consejo de la Judicatura de acuerdo a la Ley de Arbitraje y Mediación, tiene la potestad de autorizar el funcionamiento, regular, supervisar, monitorear e intervenir en el accionar de los centros de mediación en el Ecuador, en función a lo establecido en el:

Art. 52.- Los gobiernos locales de naturaleza municipal o provincial, las cámaras de la producción, asociaciones, agremiaciones, fundaciones e instituciones sin fines de lucro y, en general, las organizaciones comunitarias, podrán organizar centros de mediación, los cuales podrán funcionar previo registro en el Consejo Nacional de la Judicatura. La comprobación de la falta de cumplimiento de los requisitos establecidos en la presente Ley y su reglamento, por parte de un centro de mediación dará lugar a la cancelación del registro y prohibición de su funcionamiento. El Consejo de la Judicatura podrá organizar centros de mediación pre procesal e intraprocesal (Congreso Nacional del Ecuador, 2006, pág. 18).

Por lo tanto, está en su potestad regular los formatos de los reglamentos de los centros de mediación Es necesario que se establezca como requisito para ser mediador que sean profesionales especializados con conocimiento y experiencia en los modelos de solución de conflictos de mediación, además que se trate de profesionales calificados para intervenir en una determinada materia. Adicionalmente en lo que respecta al desarrollo de audiencias resulta imprescindible que en éstas se incluya la utilización de métodos o modelos de solución de conflictos a efectos de fomentar sus usos que resultan beneficiosos al momento de alcanzar acuerdos.

Maestría en Solución de Conflictos y Mediación Trabajo de Titulación (2023)

El objetivo de esta investigación ha sido analizar los modelos de solución de conflictos utilizados en los centros de mediación de Otavalo y en este contexto se ha evidenciado que existen falencias que están plenamente identificadas en las audiencias de mediación de los centros de mediación del Cantón Otavalo, pues se ha verificado la inexistencia la aplicación de los modelos de solución de conflictos, adicionalmente va a la par el desconocimiento y falta de preparación de los mediadores en este tema, influyendo negativamente en las mediaciones que no alcanzan los resultados esperados, de ahí la importancia de efectuar reformas reglamentarias en los centros de mediación.

El Ecuador es un país plurinacional reconocido en la Constitución de la Republica y de manera particular el territorio del Cantón Otavalo, tiene un 57.20% de población kichwa hablante, por lo que es imprescindible que el tratamiento y la operación de los centros de mediación de esta jurisdicción sean bilingües, en consecuencia, cuenten con mediadores profesionales kichwas (Instituto Nacional de Estadísticas y Censo, 2010, pág. 1).

La importancia de utilizar cualesquiera de los modelos de solución de conflictos garantiza la efectividad y satisfacción de las partes, evitando el uso de los trámites de la justicia común, eligiendo así la mediación como la alternativa más eficaz en la búsqueda de solución de conflictos, descongestionando la mayor carga procesal de los despachos procesales del Cantón Otavalo.

#### 4. CONCLUSIONES

- La mediación es un método de solución de conflictos extrajudicial que se basa en el diálogo, en donde interviene un tercero imparcial llamado mediador, que debe contar con ciertos conocimientos y destrezas para manejar conflictos y llevar a las partes involucradas a una solución efectiva de sus controversias.
- Dentro de la mediación se pueden aplicar modelos o métodos y técnicas. Los métodos son instrumentos fundamentales que ayudarán en la solución de conflictos dentro de una audiencia de mediación, se deben utilizar como un apoyo técnico, mientras que las técnicas constituyen el procedimiento específico que será utilizado por los mediadores para asistir y ayudar a las partes a la búsqueda de una solución adecuada satisfaciendo a las mismas.
- En el presente trabajo de investigación se analizaron tres modelos o métodos de solución de conflictos que son: Modelo Harvard que refiere al impulso de la negociación colaborativa, el cual busca que las partes ganen por igual; el Modelo Circular Narrativo que hace referencia al manejo de una buena comunicación verbal y no verbal y su enfoque se determina en el diálogo circular; y, el Modelo Transformativo, que refiere al reconocimiento y al empoderamiento, donde el mediador tiene un protagonismo más activo dentro del proceso de mediación del cual buscará construir y fortalecer la empatía; estos modelos son aplicados por mediadores a nivel mundial, dependiendo de las materias y conflictos a resolver.
- La importancia de la utilización de los tres modelos de solución de conflictos en los centros de mediación del Cantón Otavalo, radica en que éstos proporcionan características y funcionalidades diferentes que pueden ser aplicadas a cada controversia que tenga conocimiento el mediador, teniendo una claridad al momento de resolver el conflicto. Sin embargo, la reglamentación que regulariza el funcionamiento de los centros de mediación del Cantón Otavalo, no reconoce el uso y aplicación de los modelos de solución de conflictos

Maestría en Solución de Conflictos y Mediación Trabajo de Titulación (2023)  
en la mediación, lo que ocasiona que el accionar y el desenvolvimiento del mediador sea empírico, fundamentándose en los principios generales de la mediación.

- El desconocimiento respecto a la existencia y aplicación de modelos de solución de conflictos en mediación de los mediadores que prestan sus servicios en los centros de mediación del Cantón Otavalo, objeto de esta investigación, incide en la no solución del conflicto, generando un alto porcentaje de actas con acuerdos parciales o sin acuerdos.

## 5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abreu, J. L. (2014). El Método de la Investigación. México. Recuperado de:chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9(3)195-204.pdf
- Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Registro Oficial Suplemento N° 449.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (09 de 03 de 2009). *Código Orgánico de la Función Judicial*. Quito, Ecuador: Registro Oficial Suplemento Nro.544.
- Capellán, S. (2022). *Fases de la mediación, lato sensu, mediación, métodos adr, resolución, resolución de conflictos*. Recuperado de: <https://latosensu.es/las-fases-de-la-mediacion/>
- Centro de Mediación y Resolución de Conflictos Comunitarios Pluricultural Bilingüe "CMESEWCCOPB". (2018). Reglamento del Centro de Mediación y Resolución de Conflictos Comunitarios Pluricultural Bilingüe "CMESEWCCOPB". Otavalo.
- Congreso Nacional del Ecuador. (2006). *Ley de Arbitraje y Mediación*. Quito: Registro Oficial N° 417 de 14 de diciembre de 2006.
- Consejo Permanente de la OEA, O. D. (2001). *Métodos alternativos de Resolución de Conflictos en los Sistemas de Justicia de los Países Americanos*. Recuperado de: <https://view.officeapps.live.com/op/view.aspx?src=https%3A%2F%2Fwww.oas.org%2Fconsejo%2Fsp%2FCAJP%2Fdocs%2Fcp09044s04.doc&wdOrigin=BROWS-ELINK>
- Córdova, M. K. (2019). Algunas consideraciones sobre la mediación y arbitraje. *Revista Universidad y Sociedad*, 287 - 295. Recuperado de: [http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/15152/1/T-3364\\_MENDOZA%20CORDOVA%20KAREN%20TATIANA.pdf](http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/15152/1/T-3364_MENDOZA%20CORDOVA%20KAREN%20TATIANA.pdf)
- Defensoría del Pueblo Ecuador. (2022). *Resolución Nro. 067-DPE-CCAJ*. Recuperado de: chrome\_extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.dpe.gob.ec/wp-content/dperesoluciones2022/resolucion\_067\_2022.pdf
- Galea, I. (2022). *Focus group: qué es, características, tipos, ejemplos y pasos para hacer grupos focales online y presenciales*. Recuperado de: <https://www.cinconoticias.com/focus-group/>
- Garcés, M. F. (2021). *Guía básica para el análisis de conflictos*. Recuperado de: [https://www.partnersglobal.org/wp-content/uploads/2022/06/Guia\\_Herramientas-para-la-resolucion-de-conflictos.pdf](https://www.partnersglobal.org/wp-content/uploads/2022/06/Guia_Herramientas-para-la-resolucion-de-conflictos.pdf)

- Maestría en Solución de Conflictos y Mediación Trabajo de Titulación (2023)  
González, P. (2021). *¿En qué consiste el método de Harvard para negociar que debes dominar?* Recuperado de: <https://www.gq.com.mx/estilo-de-vida/articulo/metodo-de-negociacion-de-harvard-que-es-para-que-sirve>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censo. (2010). *Resultados del CENSO 2010 de población y vivienda en el Ecuador*. Quito. Recuperado de: [https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Poblacion\\_y\\_Demografia/CPV\\_aplicativos/datos\\_generales\\_cpv/10otavalo.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Poblacion_y_Demografia/CPV_aplicativos/datos_generales_cpv/10otavalo.pdf)
- Masache, R. J. (2016). *Planteamiento de un modelo de negociación aplicable al Ecuador utilizando las herramientas de la programación neurolingüística en el método de negociación de Harvard*. Recuperado de: <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/11625/Trabajo%20de%20Titulaci%C3%B3n.pdf>
- Medina, K. R. (2021). *Branch*. Recuperado de: Método de negociación Harvard: <https://branch.com.co/marketing-digital/metodo-de-negociacion-harvard/>
- Ministerio de Inclusión Económica y Social. (2018). *Guía para solución de conflictos*. Quito. Recuperado de: [https://sga.unemi.edu.ec/media/archivomateria/2022/05/30/archivomaterial\\_202253017625.pdf](https://sga.unemi.edu.ec/media/archivomateria/2022/05/30/archivomaterial_202253017625.pdf)
- Miranda, O. G. (2015). *Modelos de mediación, Harvard, Circular - Narrativo, Transformativo*. Recuperado de: [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/MODELOS\\_DE\\_MEDIACION\\_Harvard\\_Circular\\_Na.pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/MODELOS_DE_MEDIACION_Harvard_Circular_Na.pdf)
- Moreno, G. E. (2013). *Metodología de investigación, pautas para hacer Tesis*. Recuperado de: <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2016/12/niveles-de-investigacion-cientifica.html>
- Organización de Naciones Unidas. (1973). *Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos en los Sistemas de Justicia de los Países Americanos*. Recuperado de: <https://www.oas.org/consejo/sp/CAJP/docs/cp09044s04.doc>
- Pérez, S. J. (2015). Cultura de Paz y resolución de conflictos: La importancia de la mediación en la construcción de un estado de paz. *Revista Ra Ximhai*, 115. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/461/46139401006.pdf>
- Pleno del Consejo de la Judicatura. (2018). Resolución Nro. 026-2018. Quito.
- Pullupaxi, C. F. (2014). *La mediación y los conflictos individuales de trabajo en las legislaciones ecuatoriana*. Recuperado de: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7816/1/FJCS-DE-701.pdf>
- Reglamento del Centro de Mediación de la Función Judicial. (2021). *Reglamento del Centro de Mediación de la Función Judicial*. Recuperado de:

Maestría en Solución de Conflictos y Mediación Trabajo de Titulación (2023)  
<https://www.funcionjudicial.gob.ec/www/pdf/023-2021%20Instructivo%20para%20la%20derivaci%C3%B3n%20de%20causas%20de%20mediaci%C3%B3n%20intraprocesal%20a%20centros%20de%20mediaci%C3%B3n.pdf>

Rizo, M. J. (2015). *Técnicas de investigación documental*. Recuperado de:  
<https://repositorio.unan.edu.ni/12168/1/100795.pdf>

Rojas, R. (2022). *Guía para realizar investigaciones sociales*. (D. P. Mexico, Ed.)  
Recuperado de: <https://tuguideaprendizaje.co/el-enfoque-cualitativo/>

Sampieri, R. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Editorial Mc Graw Hill Education. Recuperado de:  
<https://investigaciondecampo.com/investigacion-sampieri/>

Sosa, E. (2022). *La Otriedad*. Recuperado de: <https://www.lifeder.com/otriedad/>

Suárez, H. C. (2017). *Modelo negociador - narrativo: Modelos conjuntos de mediación*.  
ISSN Vol. 10 2013-2352. Recuperado de: [https://ipseds.ulpgc.es/IPSE-ds-Vol\\_10\\_2017/IPSE-ds-10-3.pdf](https://ipseds.ulpgc.es/IPSE-ds-Vol_10_2017/IPSE-ds-10-3.pdf)

Universidad de Otavalo. (2021). Reglamento del Centro de Mediación de la Universidad de Otavalo. Otavalo. Recuperado de:  
<https://www.uotavalo.edu.ec/repositorio/reglamentos/REGLAMENTO%20DEL%20CENTRO%20DE%20MEDIACI%C3%93N%20DE%20LA%20UNIVERSIDAD%20DE%20OTAVALO.pdf>

Vallejo, P. C. (2022). *Conflictos familiares y la efectividad de la mediación en la ciudad de Riobamba*. Recuperado de: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/10270/1/Vallejo%20Pazmi%20C3%B1o%20C%20N.%282023%29%20Los%20conflictos%20familiares%20y%20la%20efectividad%20de%20la%20mediaci%C3%B3n%20en%20la%20ciudad%20de%20Rio

Viana, O. M. (2015). *La mediación: características, modelos, proceso, técnicas y herramientas de la persona mediadora, límites a la mediación*. Recuperado de: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/39775/La%20Mediaci%C3%B3n,%20caracter%C3%ADsticas,%20modelos,%20proceso,%20t%C3%A9cnicas%20o%20herramientas%20de%20la%20persona%20mediadora%20y%20l%C3%ADmites

Wright, W. A. (2019). El uso de la mediación para hacer cumplir los derechos civiles en los Estados Unidos. *Revista de Mediación ADR, Análisis y Resolución de Conflictos*, 2. Recuperado de: <https://revistademediacion.com/articulos/el-uso-de-la-mediacion-para-hacer-cumplir-los-derechos-civiles-en-los-estados-unidos/index.html>