

# 22

## PERCEPCIÓN DE CALIDAD DEL PROCESO DE MEDIACIÓN: ENFOQUE DE CASOS EN CENTRO DE MEDIACIÓN. GUAYAQUIL-ECUADOR

### PERCEPTION OF QUALITY OF THE MEDIATION PROCESS: CASE APPROACH IN MEDIATION CENTER

MSc. Mercedes Patricia Rodríguez Sandoval<sup>1</sup>

E-mail: [parosan@hotmail.es](mailto:parosan@hotmail.es)

<sup>1</sup> Universidad de Guayaquil. República del Ecuador.

#### Cita sugerida (APA, sexta edición)

Rodríguez Sandoval, M. P. (2018). Percepción de calidad del proceso de mediación: enfoque de casos en Centro de Mediación. Guayaquil-Ecuador. *Revista Conrado*, 14(61), 144-149. Recuperado de <http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>

#### RESUMEN

La Mediación es una figura innovadora que ha evolucionado en la última década, por esta razón se planteó el objetivo de determinar el nivel de percepción de los usuarios acerca de la calidad del proceso de mediación mediante un enfoque de tres casos ventilados en los Centros de Mediación de la ciudad de Guayaquil. Se aplicó la metodología descriptiva, cualitativa, fenomenológica, interpretativa, con uso de la entrevista a seis usuarios (dos por cada caso), cuyos resultados fueron los siguientes: a pesar de la imparcialidad del Mediador, se identificó insatisfacción de los usuarios quienes percibieron bajo grado de comunicación, motivación y participación por parte de esta autoridad que se mostró algo apática y alejada del proceso, cuando su rol teórico es activo, pacificador y humano; esto disminuyó la confianza de la ciudadanía. Se concluye que se debe mejorar la capacidad comunicativa y empática de los Mediadores para fortalecer la confiabilidad de este proceso en los beneficiarios, enfatizando en el fortalecimiento de su calidad y calidez, por sobre las estadísticas incrementales de estos trámites.

#### Palabras clave:

Percepción, calidad, proceso, mediación, casos.

#### ABSTRACT

Mediation is an innovative figure that has evolved in the last decade, for this reason the objective was to determine the level of perception of users about the quality of the mediation process through a focus of three cases ventilated in the Mediation Centers of the city of Guayaquil. The descriptive, qualitative, phenomenological and interpretive methodology was applied, using the interview to six users (two for each case), whose results were the following: despite the mediator's impartiality, it was identified dissatisfaction of users who perceived low degree of communication, motivation and participation on the part of this authority that was somewhat apathetic and distant from the process, when its theoretical role is active, pacifying and human; this diminished the confidence of the citizens. It is concluded that the communicative and empathic capacity of the Mediators should be improved to strengthen the reliability of this process in the beneficiaries, emphasizing the strengthening of their quality and warmth, over the incremental statistics of these procedures.

#### Keywords:

Perception, quality, process, mediation, cases.

## INTRODUCCIÓN

La mediación, más que un proceso judicial regulado en la Constitución y en los cuerpos legales pertinentes de esta materia, es una facultad propia de los individuos que refleja el lado humano del Derecho, que se refiere a la intervención de un tercero que no tiene ninguna implicación en un conflicto, quien actúa de pacificador y trata de buena manera con ambas partes involucradas para que solucionen sus problemas en un ambiente de armonía (Bernal, 2017).

En términos jurídicos, la mediación encierra un conjunto de normativas y principios, que le otorgan características relevantes a este procedimiento del Derecho, que puede tener un impacto positivo en el desarrollo de la sociedad, así como en la eficacia y eficiencia de la administración de la justicia, debido a que el incumplimiento de la celeridad procesal se debe al crecimiento de los trámites y demandas en los juzgados de las diferentes materias, problemática que también puede ser solucionada si las partes actoras y demandadas no acuden a la justicia ordinaria, sino a los Tribunales de Mediación, porque si esto llegara a ocurrir se generaría mayor celeridad y eficiencia procesa. (Folberg, 2012).

Si bien es cierto, la administración de la justicia no solo a nivel nacional, sino mundial y regional, está empeñada en que se incremente la cantidad de trámites judiciales que se ventilan en los Tribunales de Mediación, para ahorrar costos, tiempo e incrementar la eficiencia de los procesos jurídicos, el mayor énfasis de este trabajo investigativo radica en la percepción del usuario acerca de la calidad del servicio que ofrecen los Centros de Mediación, delimitando el estudio en la ciudad de Guayaquil, donde se tomó tres casos diferentes para establecer las comparaciones respectivas y cumplir con el objetivo de la investigación.

Con este antecedente se tiene la falta de un sistema adecuado para la identificación de la percepción de los usuarios acerca de la calidad del proceso de mediación, enfocando el presente artículo científico en tres casos específicos tomados al azar en los Centros de Mediación localizados en la ciudad de Guayaquil, el puerto principal del Ecuador.

La causa de esta problemática tiene referencia con el principal interés de las autoridades de los Centros de Mediación, que es aumentar la cantidad de usuarios servidos mediante este tipo de procedimiento judicial, para incrementar las estadísticas favorables al crecimiento de ciudadanos que acudieron a la mediación para resolver conflictos de variada naturaleza, estimándose que de esta manera se fortalece esta dependencia, sin que se le haya dado mayor importancia a la calidad de este

proceso jurídico, motivo por el cual no existen evidencias de su medición perceptual.

Si no se aplica un instrumento adecuado para la medición de la calidad del servicio público que se ofrece en los Centros de Mediación, este mecanismo para la solución de conflictos podría debilitarse en el futuro, porque la población no sentirá la confianza necesaria para acudir a los Centros de Mediación, lo que podría afectar el cumplimiento de la celeridad y economía procesal.

La investigación está plenamente justificada, porque a través de la identificación de las percepciones de los usuarios que solicitaron el servicio en los Centros de Mediación, se podrá conocer el nivel de calidad del servicio público que ofrecen estas instituciones, para contar con una base de información que sustente la toma de decisiones de las autoridades judiciales que están al mando de este organismo jurídico.

Además, la mediación es un mecanismo para la solución de conflictos que puede servir para que la sociedad se desarrolle de manera armónica, generando a su vez la disminución de trámites en los órganos que administran justicia, lo que también ahorrará costos al Estado, beneficiando de manera directa a los usuarios y a la propia administración de la justicia, así como a la ciudadanía en general, en aras del buen vivir (República del Ecuador. Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2013).

El trabajo que se presenta se ha propuesto determinar el nivel de percepción de los usuarios acerca de la calidad del proceso de mediación mediante un enfoque de tres casos ventilados en los Centros de Mediación de la ciudad de Guayaquil.

## DESARROLLO

La descripción teórica de la mediación es amplia y diversa, sin embargo, existen algunas coincidencias acerca de esta metodología jurídica, que se encuentra en franco auge no solo en el Ecuador, sino en Latinoamérica y en el mundo entero, como se corroboró en el estudio del arte, que incluyó a España como miembro de la Comunidad Económica Europea y a Guatemala, este último país centroamericano donde se recomendaron mejoras en este sistema judicial para el mejoramiento de su calidad.

Según Bernal (2013), *“la mediación es un sistema alternativo que tiene el propósito esencial de resolver los conflictos que se hayan generado entre los miembros de la comunidad”*.

De conformidad con el criterio de Salcedo (2016), la mediación *“es un proceso voluntario, para la resolución*

*pacífica de cualquier tipo de conflictos, que tiene el respaldo de un mediador imparcial, que es responsable de lograr que ambas partes lleguen a un acuerdo totalmente satisfactorio”.*

De acuerdo a la Ley de Arbitraje y Mediación publicada en el Registro Oficial No. 145, el 4 de septiembre del 1997 (República del Ecuador. Congreso Nacional, 1997), *“la mediación es un procedimiento de solución de conflictos”; de uso frecuente por parte de la ciudadanía, “por el cual las partes, asistidas por un tercero neutral llamado mediador, procuran un acuerdo voluntario” éste mediador actúa en calidad de tercero neutral, en un proceso extrajudicial y definitivo “que pone fin al conflicto”.*

Según, Mazo (2013), *“la mediación tiene el objetivo de facilitar la solución armónica de las disputas entre las partes que se encuentran en conflicto, para mejorar la confianza de las partes interesadas y generar una convivencia armónica”.*

La mediación no se ventila por los canales convencionales de la administración de justicia, sino por uno alternativo que es rápido y que inclusive no requiere de la participación de abogados en libre ejercicio, en donde solo intervienen el mediador y las partes interesadas en llegar al acuerdo, cuyo fundamento se encuentra en el Art. 190 de la Constitución de la República y su regulación está referida a la Ley de Arbitraje y Mediación (República del Ecuador. Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

Sin embargo, esto no es motivo para procurar el incremento de los procesos de mediación, solo con el objeto de reducir los demás procesos judiciales que se ventilan generalmente en las dependencias de la administración de justicia, sino que debe velarse por la calidad de este procedimiento jurídico. Para el efecto, es necesario que se implementen sistemas de retroalimentación y que la ciudadanía exprese cómo percibió este servicio público, de modo que se pueda beneficiar a la sociedad en general al lograrse la convivencia armónica de los miembros de las diferentes comunidades a nivel local y nacional.

Es necesario considerar las características principales del mediador, entre las que (American Bar Association & Comité Asesor del Proyecto de Mediación en México, 2014) citan lo siguiente: *“la imparcialidad, que no es un obstáculo para que esta autoridad judicial tenga la capacidad comunicativa de escuchar e interceder, para lograr que ambas partes lleguen a un acuerdo voluntario”*, es decir, que ser imparcial no significa su alejamiento en el proceso y dejar en mano de las dos partes en litigio el acuerdo para resolver el conflicto respectivo, sino que el mediador debe tomar las riendas a través de su destreza de comunicación como un líder que puede respaldar una

solución contundente, que tendrá el carácter de cosa juzgada y que será respetada por ambas partes.

En gran medida, la capacidad comunicativa y empática de los mediadores es percibida como positiva por parte de los usuarios al hacer referencia al servicio público que le ofrecen los Centros de Mediación, quienes además pueden ganar confianza entre la comunidad beneficiaria; caso contrario, la interpretación inadecuada del término imparcialidad, reflejaría no solo que el mediador no cumple adecuadamente su rol, sino que desmejore la calidad de este proceso jurídico, en perjuicio de las partes interesadas.

Los métodos de las ciencias sociales son diversos, sin embargo, de acuerdo a Taylor & Bodgan (2014), el enfoque de este tipo de estudios (de casos), por lo general ha sido de carácter cualitativo, porque se abordó con mayor profundidad la situación actual del fenómeno (percepción de la calidad de la mediación), sin que sea necesario establecer cantidades numéricas o porcentuales, sino más bien con el afán de identificar las causas más relevantes que se encuentran asociadas al problema investigado.

La presente investigación que trató acerca de la percepción de la calidad de la mediación, aplicó la metodología fenomenológica, que según Martínez (2014), *“estudia los aspectos más relevantes que se encuentran rodeando a un objeto dado en un periodo de tiempo y en un espacio determinado”*, que en este caso hicieron referencia a los Centros de Mediación de la ciudad de Guayaquil, que además incluye en su clasificación al enfoque cualitativo.

La investigación fue interpretativa, no solo por su pertinencia a las ciencias sociales, sino porque fomentó la crítica social por parte de los usuarios que solicitaron los servicios públicos que ofrecen los Centros de Mediación de la ciudad de Guayaquil, entrelazando la práctica (sus percepciones con relación a la calidad de la mediación), con los preceptos teóricos acerca de esta materia jurídica (Alvarado & García, 2013).

Se incluyó además la investigación descriptiva, que destacó los rasgos de mayor relevancia del fenómeno inherente a la percepción de la calidad del servicio de mediación por parte de los usuarios solicitantes del mismo, midiendo cada variable de manera independiente, sin que haya existido manipulación de ninguna de ellas, es decir, se las describió tal como se encontraron en un instante de tiempo y espacio determinado.

Además, se utilizó la investigación bibliográfica o documental, con base en artículos, textos y documentación legal que sirvió para contrastar los hallazgos obtenidos y también el estudio de campo, porque se empleó una

técnica e instrumento perteneciente al enfoque cualitativo, pertinente a su vez a las ciencias sociales.

La técnica de la investigación cualitativa hizo referencia a la entrevista, que fue aplicada a tres casos específicos de usuarios que acudieron a los Centros de Mediación para alcanzar acuerdos en estos Centros pertenecientes a la función judicial, utilizando como instrumento una guía estructurada previamente, para la recopilación de la información. (Murillo, 2014).

La población y muestra de la investigación, fueron iguales en esta investigación, porque se trató de un estudio de casos, donde se entrevistaron a seis personas que acudieron a los Centros de Mediación de Guayaquil, refiriéndose a tres casos específicos, dos usuarios por cada litigio ventilado en estos Tribunales Alternativos para la solución de conflictos, cuyos resultados se presentan en detalle en el siguiente apartado.

Después de aplicarse la entrevista a seis usuarios que participaron en tres casos específicos ventilados en los Centros de Mediación de Guayaquil, los resultados del estudio evidenciaron algunos hallazgos relevantes acerca de la percepción de la calidad del proceso de mediación, de acuerdo a los usuarios que solicitaron este servicio público en los Centros de Mediación de la ciudad de Guayaquil, considerando para el efecto tres casos específicos.

Al respecto se destaca en primer lugar, los hallazgos de García & Vásquez (2013), quienes demostraron que existe una expansión de las estadísticas de los casos de Mediación en el mundo entero, sin embargo, consideró que la consolidación de esta institución jurídica dependerá en gran medida de la confianza ganada en la ciudadanía, que está sujeta a su vez a la calidad y calidez de este servicio público, donde se cita la empatía, imparcialidad, motivación, comunicación y participación, como los parámetros para medirla.

Los resultados obtenidos evidenciaron una confusión significativa por parte de los usuarios que quisieron resolver sus conflictos, porque a pesar de que pudieron solucionarlos, porque ya hubo acuerdos previos en los tres casos investigados al azar, no obstante, la información proporcionada por el Mediador no satisfizo las expectativas de las partes, observándose un bajo grado de comunicación del proceso por parte de la autoridad que estuvo al frente de este procedimiento en el Centro de Mediación, sin que se perciba cortesía ni empatía en el trato del Mediador que más bien fue considerado como apático.

La característica de la imparcialidad sí fueron aplicadas por los Mediadores, según los usuarios; pero, por

el exceso de la imparcialidad estas autoridades se desvincularon del proceso y limitaron su participación sin involucrarse en la causa que dio lugar al conflicto que las partes querían solucionar a través de la mediación, por lo que nunca motivaron a las partes, sino que más bien se excluyeron del proceso y tomaron un rol pasivo en vez de activo.

Al contrastar los resultados obtenidos con los hallazgos (Zelaya, Kuesterman & Armas, 2013), se pudo verificar que en este estudio antecedente y en los tres casos, ahora investigados, los usuarios percibieron bajo nivel de empatía e indicaron que la limitada participación y motivación de los Mediadores (por respaldarse en la imparcialidad), generó un bajo nivel de confianza, no obstante, la diferencia estuvo que en el estudio relacionado existió una mejor información del procedimiento que se siguió, mientras que en el actual no se observó una buena comunicación, afectando la parte humana de este proceso judicial.

Al respecto, es preciso señalar el criterio de la American Bar Association & Comité Asesor del Proyecto de Mediación en México (2014), al citar que *“la imparcialidad, no es un obstáculo para que esta autoridad judicial tenga la capacidad comunicativa de escuchar e interceder, para lograr que ambas partes lleguen a un acuerdo voluntario”*, por lo tanto, no puede el Mediador imparcial alejarse del proceso sino tomar las riendas del mismo para influir con equidad en ambas partes y que siempre puedan lograr el acuerdo beneficioso para todos; por lo que la capacidad comunicativa y empática de los mediadores puede ser percibida como positiva por parte de los usuarios de los Centros de Mediación.

A pesar de ello, el documento que firmaron ambas partes que puso fin al conflicto, fue justo, estimando las partes que fueron protegidas por la documentación que emanó del Centro de Mediación, cuya infraestructura fue cómoda aunque algo desordenada en la clasificación y disponibilidad de los recursos requeridos, generando demoras en el proceso que se percibió como apurado, donde se enfatizó en la cantidad de procesos y no en la calidad de los mismos.

A pesar de los problemas identificados, los tres casos investigados llegaron a una solución que puso fin al litigio, lo que tuvo concordancia con el estudio de Flores (2015), quien indicó que los conflictos se pueden solucionar con la mediación, lo cual puede tener un impacto positivo en la celeridad de los procesos judiciales y en el descongestionamiento de los trámites en las demás dependencias de la administración de justicia, en cumplimiento de la finalidad de la mediación cuyo fin último es buscar

una solución que ponga fin a los conflictos, mediante un acuerdo voluntario entre las partes, como lo señala la Ley de Mediación y Arbitraje (República del Ecuador. Congreso Nacional, 1997).

## CONCLUSIONES

Se identificó insatisfacción por parte del usuario que solicitó el servicio público de la Mediación, porque percibió un bajo grado de comunicación por parte de la autoridad que estuvo al frente del proceso en el Centro de Mediación, con un nivel limitado de cortesía y de empatía en el trato que la Mediadora ofreció a las partes que suscribieron los acuerdos, por lo que fue considerado como apática.

Si bien es cierto, la percepción de calidad del usuario acerca del procedimiento de mediación fue a favor de la imparcialidad, en cambio esto limitó la participación de los Mediadores en los aspectos más relevantes del conflicto, por lo que no pudo motivar a las partes a alcanzar los acuerdos, que ya estaban previstos antes de ingresar a los Centros de Mediación en los tres casos estudiados, afectando la capacidad comunicativa y motivadora del Mediador.

Los problemas mencionados pueden generar una reducción del nivel de confianza de la población en los Centros de Mediación, por lo que es necesario que se fortalezca la calidad y calidez en este proceso jurídico, debido a que no solo es ser imparcial, sino también mejorar la capacidad comunicativa y empática de los Mediadores para fortalecer la confiabilidad de este proceso en la ciudadanía en general.

Una de las metas esperadas es el incremento de los procesos que se ventilan en los Centros de Mediación y no tan esencial la cantidad de trámites que ingresan para justificar el trabajo de esta institución hacia la sociedad; sino que, se debe ofrecer altos niveles de calidad y calidez en el servicio, donde el Mediador además de ser el tercero neutral imparcial, debe facilitar la comunicación con cualidades de pacificador, ser muy humano sin necesidad de involucrarse emocionalmente en el conflicto, pero dar la atención única que se requiere en momentos en que los mediados entran en crisis, por lo que la línea futura consideraría el establecimiento de un comparativo de la cantidad de procesos en relación a los acuerdos logrados en los mismos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, L., & García, M. (2013). *Características más relevantes del paradigma socio – crítico: su aplicación en investigaciones de educación ambiental y de enseñanza de las ciencias sociales*. Revista Universitaria de Investigación, 9(2), 187-202. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/410/41011837011.pdf>
- American Bar Association & Comité Asesor del Proyecto de Mediación en México. (2014). *Principios de la Mediación*. Recuperado de [https://www.americanbar.org/content/dam/aba/directories/roli/mexico/mexico\\_principios\\_mediacion\\_sp.authcheckdam.pdf](https://www.americanbar.org/content/dam/aba/directories/roli/mexico/mexico_principios_mediacion_sp.authcheckdam.pdf)
- Bernal, T. (2013). *Conflicto y Mediación*. Madrid: UAM. Recuperado de <https://www.uam.es/otros/afduam/pdf/11/Conflicto%20y%20Mediacion%20Trinidad%20Bernal.pdf>
- Bernal, T. (2017). *La Mediación*. Madrid: Tirant Lo Blanch.
- Flores, B. (2015). *La Mediación y su incidencia en el principio constitucional de celeridad procesal*. Quevedo: Universidad Técnica de Quevedo. Facultad de Derecho. <http://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/157/1/T-UTEQ-0002.pdf>.
- Folberg, J. &. (2012). *Mediación: Resolución de Conflictos sin Litigio*. México:: Limusa.
- García, L., & Vásquez, E. (2013). *La mediación civil en España: luces y sombras de un marco normativo*. Revista Política y Sociedad, 50(1), 71-98. Recuperado de <https://revistas.ucm.es/index.php/POSO/article/view-File/39344/39656>.
- Martínez, M. (2014). *Ciencia y arte en la metodología cualitativa*. México:Trillas.
- Mazo, H. (2013). *La mediación como herramienta de la justicia alternativa*. Revista Dialnet: Opinión Jurídica, 12(23). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4523577.pdf>
- Murillo, J. (2014). *Metodología de Investigación Avanzada. La entrevista*. Recuperado de [https://uam.es/personal\\_pdi/stmaria/jmurillo/Met\\_Inves\\_Avan/Presentaciones/Entrevista\\_\(trabajo\).pdf](https://uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/Met_Inves_Avan/Presentaciones/Entrevista_(trabajo).pdf)
- República del Ecuador. Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Registro Oficial 449. Montecristi: Asamblea Nacional Constituyente.

- República de Cuba. Congreso Nacional. (1997). *Ley de Arbitraje y Mediación*. Registro Oficial 145. Quito: Congreso Nacional. Recuperado <http://www.eltelegrafo.com.ec/ley-transparencia/2017/mayo/LEY-DE-ARBITRAJE-Y-MEDIACION.pdf>
- República del Ecuador. Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2013). *Plan Nacional del Buen Vivir*. Quito: SENPLADES.
- Salcedo, A. &. (2016). *La Mediación como herramienta de resolución de conflictos en el sistema educativo dominicano*. Santo Domingo: Función Judicial de la República Dominicana. Recuperado de [https://www.unicef.org/republicadominicana/Medicacion\\_Resolucion\\_Conflictos\\_WEB.pdf](https://www.unicef.org/republicadominicana/Medicacion_Resolucion_Conflictos_WEB.pdf).
- Taylor, S. J., & Bodgan, R. (2014). *Introducción a los métodos cualitativos*. Barcelona: Paidós.
- Zelaya, I., Kuesterman, A., & y Armas, C. (2013). *Calidad de la mediación, teoría versus práctica. La mediación: alternativa para el sistema de justicia*. Revista Momento. 28(5). Recuperado de <https://s3.amazonaws.com/asies-books/books/20135.pdf>