

The statistics of mediation processes against the human side of conflicts. Guayaquil, Ecuador

Abg. Patricia Rodríguez Sandoval, e-mail: parosan@hotmail.es
Dr. René Astudillo Orellana. Mgs, e-mail: washington.astudillo@ug.edu
Ab. Miguel Costain Vásquez. Mgs, e-mail: miguel.costainv@ug.edu
Universidad de Guayaquil, Ecuador.

Abstract: *The evolution of Mediation and its importance at the global level constitutes a legal figure of great relevance in the strengthening of the quality of the administration of justice, for this reason the objective of determining whether the evolution of the statistics of the mediation processes in Guayaquil has emphasized the human side of conflicts and not only to comply with an indicator. The quantitative and documental methodology was applied with the use of the documentary records of the Council of the Judiciary regarding the cases attended in the different Mediation Centers of the city of Guayaquil. The results showed a decrease of more than 20% of the mediation processes in the period from January to October 2017 in relation to the same period of 2016, decreasing the cases in thirteen of fourteen local mediation offices; despite increasing the total agreement minutes in four percentage points in 2017, the amount was lower compared to 2016. Consequently, the Mediators were not prepared efficiently to positively influence the decision of the parties in dispute, appreciating Limited contribution to the human side of conflict resolution, with little positive perception of users. In conclusion, the authorities of the administration of justice, must improve mediation processes to adequately meet the needs of citizens and save economic resources to the State.*

Key Words: *Statistics, Process, Mediation, Human, Conflicts*

Las estadísticas de procesos de mediación frente al lado humano de conflictos. Guayaquil-Ecuador

Resumen: *La evolución de la Mediación y su importancia a nivel mundial constituye una figura jurídica de gran relevancia en el fortalecimiento de la calidad de la administración de justicia, por ello se planteó el objetivo de determinar si la evolución de las estadísticas de los procesos de mediación en Guayaquil, ha enfatizado en el lado humano de los conflictos y no solamente en cumplir con un indicador. Se aplicó la metodología cuantitativa y documental con uso de los registros documentales del Consejo de la Judicatura acerca de los casos atendidos en los diversos Centros de Mediación de la ciudad de Guayaquil. Los resultados evidenciaron un decrecimiento superior al 20% de los procesos de mediación en el período de enero a octubre del 2017 con relación al mismo período del 2016, disminuyendo los casos en trece, de catorce oficinas locales de mediación; a pesar de incrementarse en cuatro puntos porcentuales las actas de acuerdos totales en el 2017, la cantidad fue menor con relación al 2016. Por consiguiente, los Mediadores no estuvieron preparados eficientemente para influir de manera positiva en la decisión de las partes en*

controversia, apreciándose limitada contribución con el lado humano de la solución de conflictos, con percepción poco positiva de los usuarios. En conclusión, las autoridades de la administración de justicia, deben mejorar los procesos de mediación para satisfacer adecuadamente las necesidades de la ciudadanía y ahorrar recursos económicos al Estado.

Palabras claves: *Estadísticas, Proceso, Mediación, Humano, Conflictos.*

1. Introducción

La justicia ha evolucionado a nivel mundial, actualmente existe una orientación marcada hacia la reparación integral de los daños, la protección de los derechos de las víctimas, el debido proceso, la satisfacción de las partes involucradas en el litigio, surgiendo en los últimos treinta años la justicia restaurativa y en la última década tuvo lugar la implementación del sistema acusatorio penal en Latinoamérica, basado en la oralidad, publicidad y mayor participación de las partes actora, demandada y comunidad. (Segovia & Ríos, 2015).

Con base en esta evolución de la administración de justicia, la mediación ha captado el interés de la comunidad internacional como un mecanismo alternativo para la solución de las controversias, donde el Estado tiene mínima injerencia, ya no como juez y parte, sino como mediadores que pueden asesorar e influir en las partes para que puedan alcanzar acuerdos que satisfagan ambas partes, ciñéndose claro está, en los preceptos legales vigentes en el instante mismo en que tiene lugar el proceso jurídico de la mediación. (De Armas, 2013).

No obstante, a pesar que la mediación es una solución alternativa para la solución de conflictos que tiene muchos defensores, las estadísticas de mediación todavía no han alcanzado los niveles esperados por la administración de justicia, por lo tanto, existe mayor promoción de esta modalidad de resolución de controversias por parte de los Centros de Mediación, quienes pueden anteponer la cantidad antes que la calidad, con la consecuente problemática que esto podría generar en la satisfacción de los usuarios de los servicios de esta institución jurídica, tanto como el deterioro de la mediación como institución misma.

Por esta razón, se justifica el desarrollo del presente artículo que mantiene la expectativa de realizar un breve análisis de la evolución de las estadísticas de la mediación en los Centros Públicos donde se ventilan este tipo de procesos alternativos para la solución de controversias, estableciendo una analogía entre los resultados de la cifra de personas que solicitaron este servicio y quienes encontraron una solución adecuada al mismo.

El objetivo principal del estudio es determinar si la evolución de las estadísticas de los procesos de mediación en Guayaquil, ha enfatizado en el lado humano de los conflictos y no solamente en cumplir con un indicador, para el efecto, se deben cumplir con dos objetivos específicos, el primero que se refiere al análisis de las propias estadísticas y el segundo que guarda relación con la satisfacción de los usuarios (el lado humano) para resolver el conflicto de manera eficiente.

Cabe destacar que el principal antecedente investigativo del presente artículo fue el enfoque de casos presentado por la misma autora, con el objetivo de determinar la percepción de la calidad del proceso de mediación en un Centro de Mediación de Guayaquil, estudio que fue realizado a inicios del último trimestre

del año 2017, aplicando la metodología cualitativa cuyos resultados evidenciaron un bajo nivel de confianza de los usuarios en el proceso de Mediación, debido a la limitada comunicación, motivación y participación por parte del Mediador respectivo, que se mostró algo apático y alejado del proceso.

Por esta razón, este artículo que utiliza la metodología cuantitativa, complementa los resultados cualitativos obtenidos en el anterior artículo descrito en el párrafo anterior, porque analizando las estadísticas de los usuarios que solicitan la mediación versus quienes lograron solucionar sus controversias, se fortalecerán los hallazgos del estudio cualitativo, para contar con una base sólida para la toma de decisiones que potencien la calidad del servicio que ofrecen los Centros de Mediación para beneficio de los usuarios.

2. Marco Teórico

Abordar sobre el tópico de mediación nos direcciona hacia concepciones muy amplias y heterogéneas, no obstante, se presentan algunas similitudes sobre la metodología jurídica que se aplica, de acuerdo con (Bernal, Conflicto y Mediación, 2013), “la mediación es un sistema facultativo cuyo objetivo principal es remediar los conflictos que se hayan presentado dentro del margen social”.

Sin embargo, (Salcedo, 2016), realiza un comentario oportuno sobre el tema de mediación, definiéndolo como “un proceso facultativo, para la solución pasiva y ecuaníme sobre cualquier clase de problemática que requiera ser atendida, en el que cuenta con la presencia de un mediador imparcial, que es el responsable de conseguir que las partes involucradas lleguen a un consenso que les proporcione en su totalidad (si es posible) su satisfacción”.

Ahora bien, resulta factible presentar los principios básicos que componen el proceso de mediación (Asamblea Nacional Constituyente, 2008), los cuales son indispensables para obtener los resultados que se espera conseguir de la misma, entre los cuales se citan los siguientes:

- **Confidencialidad:** Este principio es fundamental para que el proceso de mediación tenga éxito, ya que durante estas sesiones los afectados podrán expresar lo que ellos consideran como su verdad, sin la necesidad de citar al mediador como testigo o defensor. Además, los temas tratados deberán ser confidenciales, si las partes así lo desean.
- **Voluntariedad:** Los sujetos que deciden asistir en la mediación, deben disponer de la completa voluntad y la disposición de manifestar los acontecimientos que conllevaron la elaboración de la misma, sin embargo, se debe tomar en cuenta que cualquiera de los participantes de este proceso podrán abandonarlo cuando lo crean conveniente, sin que por ello sean objeto de repercusiones.
- **Imparcialidad:** El mediador no podrá realizar alguna crítica sobre la actuación o conducta de los afectados, tampoco hará juicios de valor de ningún tipo, esto le permitirá adoptar una postura de imparcialidad. Suele pasar que una de las partes en conflicto, durante el proceso pretenda persuadir o manipular al mediador para conseguir un resultado favorable a su caso, es por ello que el mediador debe dejar en claro que no existe ninguna inclinación hacia cualquiera de las partes.
- **Neutralidad:** Todas las versiones que se realicen durante la audiencia serán tomadas en cuenta por el mediador, el cual deberá respetar las diferencias de los implicados en el conflicto, así como el

resultado del proceso. El mediador, por ningún motivo tomará atribuciones que no le competan, aún más si éstas alteran el resultado final de la mediación. (Asociación de Medición para la Solución de Conflictos, 2017).

La preparación del mediador, ayudará de manera favorable en el proceso de mediación, porque le corresponde facilitar la comprensión y el consenso de las partes involucradas, que por lo general asisten a la audiencia como si fueran a litigio judicial, en el que se requiera ganar o perder, y por ende exhiben sus declaraciones de manera exagerada ocupando una postura desfavorable para la petición que necesitan. (Bernal, 2017).

El Mediador debe propiciar que las partes cambien de estilo, donde únicamente manifiesten los perjuicios que les ha ocasionado la parte contraria, sin llegar a ocasionar otros riesgos que conlleven a comparecer ante un juez, es por ello que en este proceso se busca conseguir un acuerdo que solventen a los perjudicados sin la necesidad de tomar medidas judiciales. (Folberg, 2012).

Para que una mediación resulte eficaz debe ser preparada con antelación, porque el cincuenta por ciento del trabajo se deriva de la misma, particularmente en los aspectos empresariales las mediaciones son muy concretas, porque su duración depende de los recursos que maneje el mediador para equiparar la situación conflictiva. (Giménez, 2014).

La mediación tiene apenas una pequeña similitud con un proceso judicial tradicional, es por esa razón que no se debería contemplar como algo sencillo. En un juicio se observa la intervención de los abogados inclinados a sus clientes, en cambio en la mediación, los verdaderos protagonistas son los personajes que creen, que de alguna manera han sido vulnerados sus derechos. En este proceso, las partes se miran fijamente a los ojos declarando sus versiones y afrontando la situación, mientras que el mediador anticipadamente los ha preparado para este encuentro, ya que se trata de temas delicados en el que podrían surgir emociones que condicionen de forma adecuada el proceso de mediación. (Zelaya, Kuesterman, & y Armas, 2013).

Acerca de la calidad humana del conflicto, el rol que desempeña el mediador es de escuchar a las partes con la suficiente atención que le permita percibir de qué manera se expresan o el silencio que éstas guardan, pues de ello se extrae la verdadera comunicación ante determinadas preguntas (Secretaría Nacional para la Planificación del Desarrollo, 2017). Entonces, el mediador no puede juzgar o dar solución alguna, si no lo ha escuchado con la debida diligencia, no porque no posea criterios profesionales, si no que el tema a tratar puede ser tan complejo, que resulta factible dejar por un lado sus propios juicios y poner en marcha una percepción neutral que equipare todas las nociones mencionadas por los interesados, esto ayudará a las partes para que procedan a deliberar una solución más adecuada para ellas. (Alés, 2013).

3. Materiales y Métodos

El enfoque de esta investigación fue cuantitativo, indicando lo expresado por Cook & Reichardt, porque se abordó la problemática considerando información de las estadísticas de los procesos de mediación en Guayaquil, con énfasis en el lado humano de los conflictos y no solamente en cumplir con un indicador, estableciendo los casos analizados y la comparación mensual de los registros obtenidos. (Cook & Reichardt, 2015).

Se consideró la investigación descriptiva para establecer el fenómeno en análisis, correspondiente a las estadísticas de mediación identificando las características de lo alcanzado por la administración de justicia y la satisfacción que han experimentado los usuarios de los servicios. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

(Cordón & López, 2014), añaden que la investigación es documental o bibliográfica “porque se consideró información teórica, conceptual y basada en registros institucionales, acerca de las variables inherentes al tema”, por lo expuesto se indica que el estudio permitió aplicar este tipo de investigación para conceptualizar la mediación, la percepción de mediación por parte del cliente y el proceso mismo de mediación.

La técnica aplicada en la presente investigación es la observación directa de los registros de los casos que se atendieron en los Centros de Mediación para alcanzar acuerdos en estos Centros pertenecientes a la administración de justicia, para esto se utilizó como instrumento de recolección de información los registros proporcionados por el Consejo de la Judicatura. (Murillo, 2014).

La población considerada en el estudio son todos los casos atendidos en los Centros de Mediación de la Función Judicial en ciudad de Guayaquil en el periodo del 2016 y 2017.

Los materiales utilizados para la recopilación de la información e interpretación de los hallazgos, son los registros del Consejo de la Judicatura acerca de los casos que se atendieron en los Centros de Mediación, así como el equipo de computación y los suministros de oficina que se requieren previo a la emisión de las conclusiones.

4. Resultados

En esta sección se analizaron los resultados en cifras, inherentes a los casos atendidos en los diversos Centros de Mediación de la Función Judicial en la ciudad de Guayaquil, cuya información fue proporcionada por el Consejo de la Judicatura, para determinar la evolución de las estadísticas de los procesos de mediación que se llevaron a cabo en estas entidades judiciales, durante el periodo comprendido entre los años 2016 y 2017:

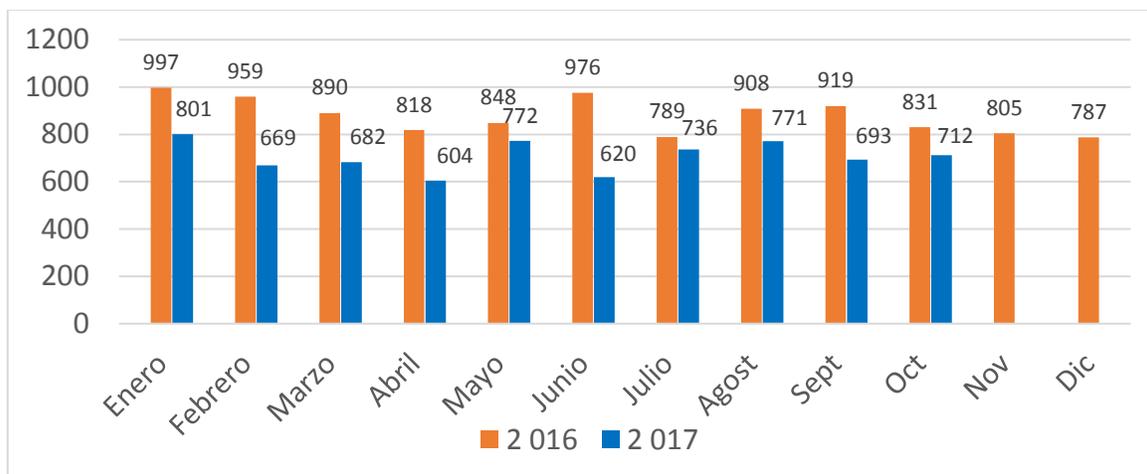


Figura 1. Número de casos atendidos en los Centros de Mediación de Guayaquil, por meses durante el periodo comprendido del mes de enero a diciembre del 2016 y del mes de enero a octubre del 2017.

Fuente: Consejo de la Judicatura.

Las estadísticas mensuales del Consejo de la Judicatura evidenciaron que en enero del 2016 se registraron 997 casos de mediación en Guayaquil, disminuyendo en febrero el 4% para situarse en 959 procesos de mediación, continuando su tendencia a la baja en marzo y abril en 7% y 8% respectivamente, para ascender en los meses de mayo y junio en niveles del 4% y 15%, precisamente en este último periodo mensual las cifras de casos atendidos (976) en los Centros de Mediación casi alcanzó la cantidad de enero, sin embargo, en julio decreció al 19%, en agosto aumento al 15%, reduciéndose en octubre, noviembre y diciembre en 10, 3 y 2 puntos porcentuales, respectivamente.

En el año 2017 se registraron 801 casos atendidos en los Centros de Mediación en el mes de enero, disminuyendo 16% los procesos de mediación en febrero, incrementándose levemente en marzo al 2%, volviendo a caer 11% en abril, aumentando nuevamente en mayo al 28%, cayendo 20 puntos porcentuales en junio, para crecer en 19% y 5% en julio y agosto, respectivamente, reduciéndose en octubre en 10 puntos porcentuales y creciendo en 3% en octubre.

El análisis comparativo de los casos de mediación registrados en el periodo comprendido entre el 2016-2017, evidenciaron una reducción de 20 puntos porcentuales (un total de 196 casos menos) en el mes de enero del 2017 con relación al mismo periodo del 2016, igualmente se observó una tendencia de decrecimiento en los demás meses del 2017 con relación al 2016, porque en febrero la reducción fue del 30%, en marzo el 23%, en abril el 26%, en mayo el 9%, en junio el 36%, en julio el 7%, en agosto el 15%, en septiembre el 25%, en octubre el 14%, reflejando un problema para el Presupuesto del Estado, porque al reducirse los casos de mediación, significa que se están presentando más demandas en los demás Tribunales y dependencias judiciales, cuya tramitación además de requerir más tiempo que los procesos de mediación, le cuestan mayores recursos al Estado, por consiguiente, se debe tomar cartas en el asunto, para lograr el incremento de los casos en los Centros de Mediación de Guayaquil.

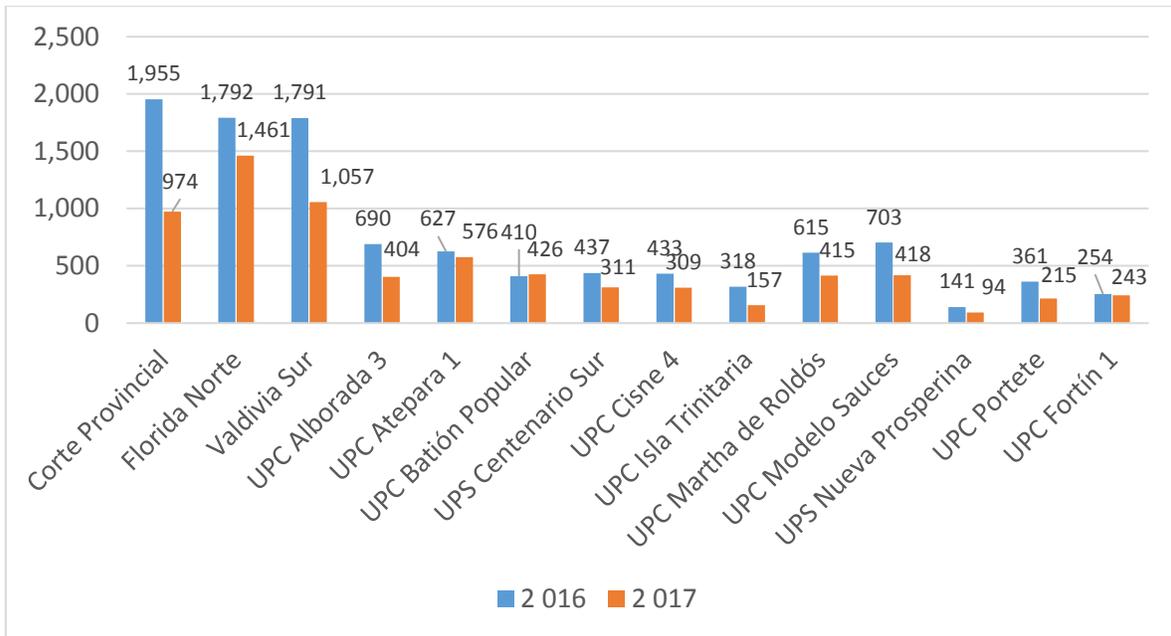


Figura 2. Número de casos atendidos en los Centros de Mediación de Guayaquil, por Oficinas de Mediación durante el periodo comprendido del mes de enero a diciembre del 2016.

Fuente: Consejo de la Judicatura.

Las estadísticas anuales del Consejo de la Judicatura evidenciaron que en el año 2016 se registraron 1.995 casos de mediación en la Corte Provincial Guayaquil participando con el 19%, mientras que en la Florida Norte se atendieron 1.792 casos (17%), en las oficinas de Valdivia Sur 1.791 casos (17%), estas tres oficinas guayaquileñas reportaron el 53% de los procesos de mediación en el año 2016, atribuyéndose esta situación a la infraestructura de estas oficinas que contribuyen a maximizar la capacidad de atención, por lo tanto en el resto de oficinas de la ciudad se registraron el 47% restante, participan el UPC Alborada y UPC Modelo Sauces, ambos con 7%, los UPC Antepara y UPC Martha de Roldós, las dos con el 6%, Bastión Popular, Centenario Sur y Cisne 4, las tres con el 4%, entre las más importantes.

En el año 2017 se registraron 974 casos (14%) de mediación en la Corte Provincial de Guayaquil, 1.461 casos en Florida Norte (21%) y 1.057 casos en Valdivia Sur (15%), es decir, en las 2 oficinas principales de la capital de la provincia del Guayas se atendieron el 50% de los procesos de mediación del 2017, por lo tanto, los restantes centros participaron con el 50%, donde el UPC Antepara participó con 8% y los UPC Alborada 3, UPC Bastión Popular, UPC Martha de Roldós y UPC Modelo Sauces, participaron con el 6%, entre las más representativas.

El análisis comparativo de los casos de mediación atendidos en las diferentes oficinas de Mediación de Guayaquil, establece una disminución de los procesos de mediación en todos los Centros que tramitan este tipo de procesos judiciales, con excepción del UPC Bastión Popular que solo creció 3,90%, mientras que en la Corte Provincial y en el UPC de la Isla Trinitaria se observaron los mayores decrecimientos en las estadísticas, con 50,18% y 50,63% de decrecimiento, respectivamente, siguiéndole en orden de importancia,

la reducción de casos tramitados en los Centros de Valdivia Sur, UPC Alborada 3, UPC Modelo Sauces, UPC Portete, con 40,98%, 41,45%, 40,54% y 40,44%, respectivamente.

Las estadísticas generales evidenciaron una reducción del 32,93% de casos en las oficinas de Mediación, mientras que en el periodo de enero a octubre del 2017 se evidenció un 21% de decrecimiento con relación al mismo periodo de enero – octubre del año 2016, por lo que se alcanzó a cumplir los objetivos de los Centros de Mediación en la ciudad de Guayaquil.

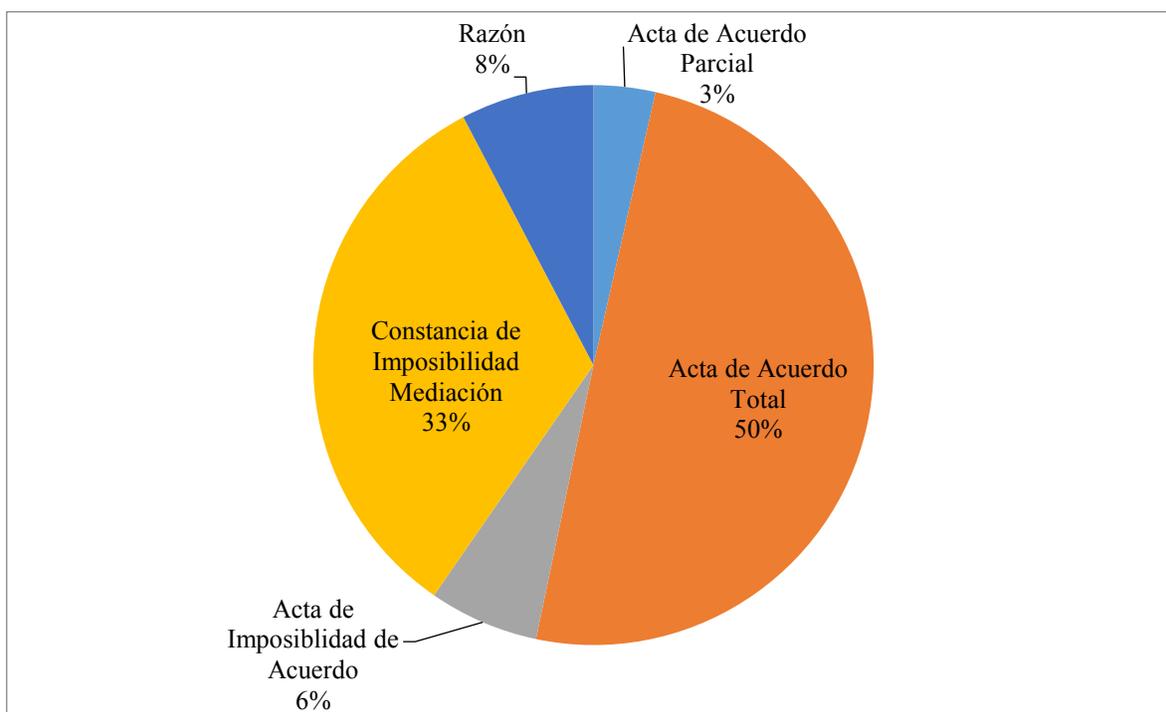


Figura 3. Resultados obtenidos en los procesos atendidos de los Centros de Mediación de Guayaquil, por Oficinas de Mediación durante el periodo comprendido del mes de enero a diciembre del 2016.

Fuente: Consejo de la Judicatura.

Con relación a los procesos que se atendieron en los Centros de Mediación en el 2016, se obtuvo que el 50% optó por un acuerdo total, el 33% reflejó la constancia de imposibilidad de Audiencia de la Mediación, en el 6% de los casos resultó un Acta de Imposibilidad de acuerdo de mediación. De acuerdo a los resultados obtenidos se puede determinar que la mayoría de los casos presentados en los Centros de Mediación llegaron a un acuerdo total de las partes, lo que refleja un proceso adecuado para la solución en los casos.

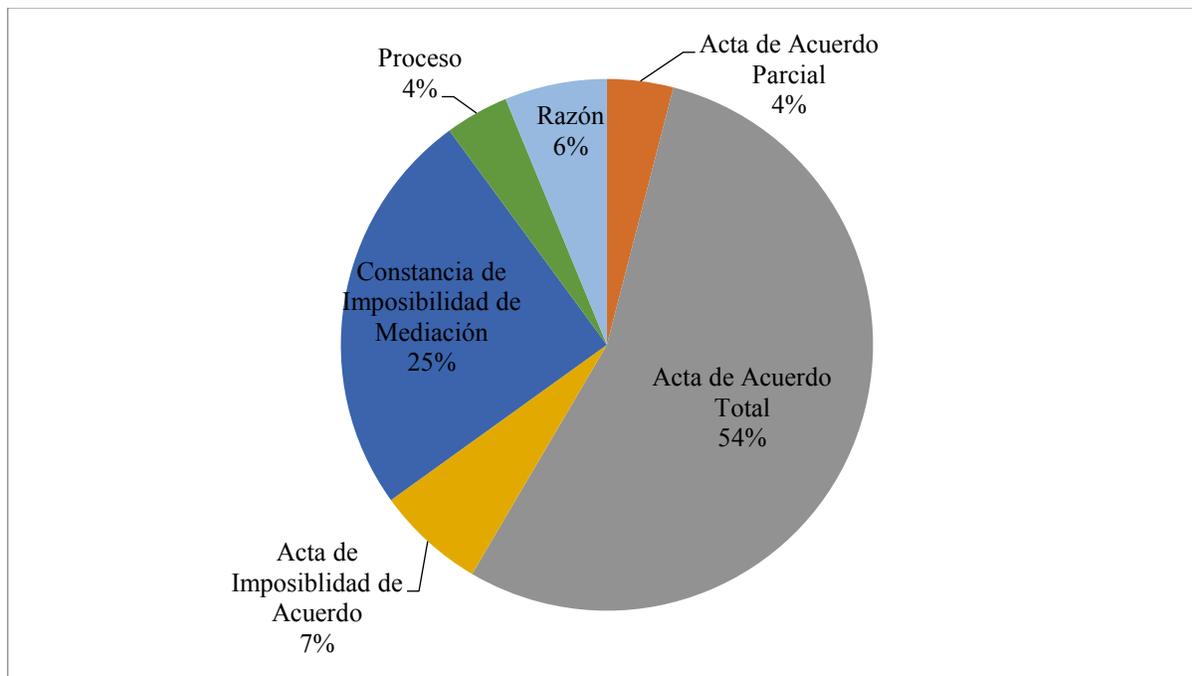


Figura 4. Resultados obtenidos en los procesos atendidos de los Centros de Mediación de Guayaquil, por Oficinas de Mediación durante el periodo comprendido del mes de enero a octubre del 2017.

Fuente: Consejo de la Judicatura.

Respecto a los resultados de los casos obtenidos en los Centros de Mediación en el 2017, obteniendo que el 54% llegó a un Acuerdo Total, el 25% resultó en la Constancia de Imposibilidad de Mediación, el 7% resultó en un Acta de Imposibilidad de Acuerdo de Mediación, el 4% en un Proceso.

Se evidenció en el año 2017, un 54% de acuerdos totales en los procesos de mediación, es decir, 4 puntos porcentuales más sobre los casos que alcanzaron un final exitoso en el año 2016 que solo fueron del 50%, por lo tanto, este resultado aunque es positivo porcentualmente, en cantidad fue menor, porque en el 2016 hubo 5.235 actas suscritas con resultado de acuerdo total, mientras que en el 2017 solo se suscribieron 3.843 actas con acuerdo total, o sea, 1.392 actas menos en el último periodo anual en análisis.

5. Discusión

Las estadísticas mensuales de los casos de mediación atendidos en los Centros de Mediación de Guayaquil, evidenciaron una tendencia decreciente en el 2017, que fue mayor en junio, con 36 puntos porcentuales menos con relación al mismo periodo del 2016, así como en febrero del 2017 que obtuvo 30% de reducción en referencia al 2016. De la misma manera se observó un decrecimiento notable en los casos atendidos por oficinas de Mediación en el 2017 con relación al 2016, cuyas disminuciones fueron mayores en la Corte Provincial, UPC de la Isla Trinitaria, Centros de Valdivia Sur, UPC Alborada 3, UPC Modelo Saucos y UPC Portete, con reducciones de 50,18%, 50,63%, 40,98%, 41,45%, 40,54% y 40,44%, respectivamente.

Con relación a la participación de los acuerdos totales, estos reflejaron 50% de participación de los acuerdos totales en el año 2016, mientras que en el 2017 las actas de acuerdos totales participaron con el 54%, es decir, cuatro puntos porcentuales más que el periodo anual anterior, sin embargo, en cantidad, en el 2016 se suscribieron 5.235 actas de acuerdos totales, versus 3.843 actas de acuerdo total firmadas en el 2017, es decir, una diferencia de 1.392 actas más en el 2016, que representan 36% menos en el 2017.

Los resultados que evidenciaron el decrecimiento de casos atendidos y del número de procesos de mediación que alcanzaron un acuerdo total, considerando el periodo comprendido entre el 2016 y 2017, se oponen a la teoría expuesta en el marco teórico que sustenta este artículo científico, debido a que según (Bernal, 2017) “la preparación del mediador debe contribuir a facilitar el consenso de las partes involucradas” y de acuerdo a (Folberg, 2012) “el mediador es clave para propiciar el acuerdo total de los interesados”, inclusive (Giménez, 2014) considera que “más del cincuenta por ciento del éxito de la mediación se deriva de la preparación y trabajo del Mediador”.

Estas concepciones evidencian que los Mediadores de los Centros de Mediación de la ciudad de Guayaquil, no estuvieron preparados eficientemente para propiciar e influir la suscripción del acuerdo total entre las partes interesadas; mientras que (Alés, 2013), establece que el mediador desempeña un rol indispensable en lo inherente a la calidad humana del conflicto, porque el rol que desempeña el mediador es de escuchar a las partes con la suficiente atención que le permita percibir sus intereses, esto significa que el decrecimiento observado de los casos de mediación en Guayaquil, no se asocia a una buena gestión y participación del mediador, porque no solo se redujo el número de acuerdos totales en estos casos, sino también decrecieron los procesos en este ámbito judicial.

Se destaca que el decrecimiento de los trámites atendidos en el centro de mediación de Guayaquil, ocasionan un perjuicio al Estado, debido a que uno de los objetivos de la administración de justicia es minimizar los costos en la atención de los usuarios en los diferentes juzgados y tribunales judiciales que no practican los mecanismos alternativos de solución de conflicto, a lo que se añade que estos procesos judiciales requieren mayor tiempo y la participación de más involucrados, que en muchos casos no se resuelven, como sí puede hacerlo la mediación.

Por este motivo, se hace un llamado a las autoridades al Estado ecuatoriano, es decir, de los órganos pertenecientes a la administración de justicia, para que fortalezcan la difusión y promoción de la mediación como un mecanismo jurídico adecuado para la resolución de las controversias y para mejorar continuamente la percepción de satisfacción de las partes interesadas y de la sociedad a nivel local y nacional.

6. Conclusiones

En el período de enero a octubre del 2017 se evidenció un decrecimiento superior al 20% con relación al mismo período del año 2016, en los procesos atendidos en los Centros de Mediación de la Función Judicial en la ciudad de Guayaquil, observándose disminución de casos de mediación en trece de las catorce oficinas de mediación de la localidad, tan solo en el UPC de Bastión Popular, hubo un crecimiento del 3,90% en el 2017.

Con relación a los acuerdos totales alcanzados en estos órganos de la función judicial, a pesar que en el año 2017 se observó un crecimiento de 4 puntos porcentuales con relación al periodo anual del 2016, la cantidad de casos que alcanzaron acuerdos totales fue superior en el 2016, impactados por la reducción de los procesos en las oficinas de mediación de Guayaquil.

Los resultados obtenidos demostraron que los Mediadores de los Centros de Mediación de Guayaquil no estuvieron preparados eficientemente para influir de manera positiva en la decisión de las partes en controversia, que al final no pudieron entenderse, por esta razón, la disminución de la cantidad de los procesos jurídicos en los Centros de Mediación locales indicó que las autoridades judiciales no están aportando con el lado humano de este mecanismo alternativo para la solución de conflictos, estimándose que la percepción de los usuarios no fue tan positiva en el periodo 2016 – 2017 y por ello ha optado por no confiar en estos organismos alternativos pertenecientes a la administración de la justicia para confiar la resolución de sus litigios.

Esta situación constituye un llamado a las autoridades de la administración de justicia, quienes tienen el deber de mejorar los procesos de mediación para satisfacer adecuadamente las necesidades de la ciudadanía y ahorrar recursos económicos al Estado, fortaleciendo el cumplimiento de los principios de celeridad y economía procesal, para que la justicia en el país potencie su calidad y genere beneficios para la sociedad local y nacional.

7. Referencias Bibliográficas

- Alés, J. (2013). La Mediación: cuando lo sencillo se vuelve extraordinario. *Mediation*, 8-11.
- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi:: Registro Oficial 449.
- Asociación de Medición para la Solución de Conflictos. (02 de 11 de 2017). *Solucion@*. Obtenido de Procedimiento de Mediación y Principios Básicos: <http://www.mediacionsolucion.com/index.php/que-es-la-mediacion/otro>
- Bernal, T. (2013). *Conflicto y Mediación*. Madrid, España:: UAM: <https://www.uam.es/otros/afduam/pdf/11/Conflicto%20y%20Mediacion%20Trinidad%20Bernal.pdf>.
- Bernal, T. (2017). *La Mediación*. Madrid, España:: Tirant Lo Blanch.
- Cook, T., & Reichardt, C. (2015). *Métodos cualitativos y cuantitativos en investigación evaluativa*. España: Morata S.L.
- Cordón, J., & López, J. (2014). *Manual de investigación bibliográfica y documental*. México: Pirámide.
- De Armas, M. (2013). La mediación en la resolución de conflictos. *Educar*, 2(32), 12.
- Folberg, J. &. (2012). *Mediación: Resolución de Conflictos sin Litigio*. México:: Limusa.
- Giménez, P. (30 de 01 de 2014). *Conflict Serpa*. Obtenido de Como Preparar las Mediaciones: <http://conflictsherpa.com/blog/como-preparar-la-mediacion/>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). Métodos del proceso de investigación científica . En C. A. Bernal, *Metodología de la Investigación* (págs. 69-70). Bogotá, Colombia: Pearson Educación.
- Murillo, J. (2014). *Metodología de Investigación Avanzada. La entrevista*. España: [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).

- Salcedo, A. &. (2016). *La Mediación como herramienta de resolución de conflictos en el sistema educativo dominicano*. Santo Domingo, República Dominicana: Función Judicial de la República Dominicana. https://www.unicef.org/republicadominicana/Medicacion_Resolucion_Conflictos_WEB.pdf.
- Secretaría Nacional para la Planificación del Desarrollo. (2017). *Plan Nacional del Buen Vivir Toda Una Vida*. Quito – Ecuador: SENPLADES.
- Segovia, J., & Ríos, J. (2015). Diálogo, justicia restaurativa y mediación. *Documentación Social*, 1(148), 20. Obtenido de <https://www.caritas.es/imagesrepository/CapitulosPublicaciones/927/06%20DI%C3%81LOGO,%20JUSTICIA%20RESTAURATIVA%20Y%20MEDIACI%C3%93N.pdf>
- Zelaya, I., Kuesterman, A., & y Armas, C. (2013). *Calidad de la mediación, teoría versus práctica. La mediación: alternativa para el sistema de justicia*. Guatemala:: Guatemala: Asociación de Investigación y Estudios Sociales, Revista Momento. Año 28, No. 5. <https://s3.amazonaws.com/asies-books/books/20135.pdf>.

ANEXOS

Número de casos atendidos en los Centros de Mediación de Guayaquil, por meses durante el periodo comprendido del mes enero a diciembre del 2016 y del mes de enero a octubre del 2017.

Oficina de mediación	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agost	Sept	Oct	Nov	Dic	Total
Corte Provincial	202	160	195	118	147	215	122	180	211	187	98	120	1.955
Florida Norte	143	177	129	126	151	161	165	164	160	135	132	149	1.792
Valdivia Sur	127	175	132	161	179	163	143	154	163	143	125	126	1.791
UPC Alborada 3	54	79	49	70	52	45	59	67	50	35	76	54	690
UPC Antepara 1	80	61	62	60	43	54	33	41	39	39	54	61	627
UPC Bati6n Popular	27	41	29	40	40	35	28	39	34	35	33	29	410
UPS Centenario Sur	45	28	21	33	27	35	21	33	50	51	38	55	437
UPC Cisne 4	55	19	51	30	31	54	40	31	43	21	32	26	433
UPC Isla Trinitaria	20	22	51	18	30	31	18	30	22	28	34	14	318
UPC Martha de Rold6s	52	53	62	42	45	53	49	56	49	54	45	55	615
UPC Modelo Sauces	135	57	45	43	67	49	39	63	44	44	62	55	703
UPS Nueva Prosperina	6	12	15	18	6	15	19	10	9	6	21	4	141
UPC Portete	38	41	28	32	20	37	27	27	20	21	42	28	361
UPC Fort6n 1	13	34	21	27	10	29	26	13	25	32	13	11	254
Total general	997	959	890	818	848	976	789	908	919	831	805	787	10.527
Oficina de mediaci6n	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agost	Sept	Oct	Total		
Corte Provincial	119	95	94	76	90	72	86	120	104	118	974		
Florida Norte	151	130	169	129	149	150	138	160	137	148	1.461		
Valdivia Sur	127	102	98	86	120	102	103	102	105	112	1.057		
UPC Alborada 3	57	24	46	41	58	18	24	43	46	47	404		
UPC Atepara 1	66	47	58	60	102	53	62	44	39	45	576		
UPC Bati6n Popular	24	21	34	21	40	32	150	41	32	31	426		
UPS Centenario Sur	39	51	30	30	33	29	20	27	30	22	311		
UPC Cisne 4	27	36	28	8	40	31	31	48	30	30	309		
UPC Isla Trinitaria	21	16	12	23	13	21	13	15	8	15	157		
UPC Martha de Rold6s	40	40	30	40	41	40	37	67	40	40	415		
UPC Modelo Sauces	57	32	31	26	50	33	30	46	59	54	418		
UPS Nueva Prosperina	24	15	6	7	2	3	3	20	6	8	94		
UPC Portete	25	20	18	40	19	18	15	9	30	21	215		
UPC Fort6n 1	24	40	28	17	15	18	24	29	27	21	243		
Total general	801	669	682	604	772	620	736	771	693	712	7.060		

Fuente: Consejo de la Judicatura.

Resultados obtenidos en los procesos atendidos de los Centros de Mediación de Guayaquil, por Oficinas de Mediación durante el periodo comprendido del mes enero a diciembre del 2016 y del mes de enero a octubre del 2017.

AÑO/RESULTADOS	1 er TRIM	2do TRIM	3 er TRIM	4 er TRIM	Total general
Año 2016					Total
Acta de Acuerdo Parcial	2	1	4	3	10
Acta de Acuerdo Total	1.237	1.275	1.399	1.324	5.235
Acta de Imposibilidad de Acuerdo de Mediación	202	159	152	155	668
Constancia de Imposibilidad de Audiencia de Mediación	1.086	869	811	674	3.440
Razón	250	242	166	151	809
Total 2016	2.846	2.642	2.616	2.423	10.527
Año 2017					
Acta de Acuerdo Parcial	7	4	1	0	12
Acta de Acuerdo Total	1.198	1.128	1.208	309	3.843
Acta de Imposibilidad de Acuerdo	132	145	154	36	467
Constancia de Imposibilidad de Mediación	601	510	545	98	1.754
Proceso	8	2	42	221	273
Razón	133	113	163	30	439
Total 2017	2.152	1.996	2.200	712	7.060
Total general	4.998	4.638	4.816	3.135	17.587

Fuente: Consejo de la Judicatura.