

UCUENCA

Universidad de Cuenca

Facultad de Psicología

Maestría en Psicología Mención Jurídica y Forense

**Calidad de los Procesos de Mediación Familiar realizados en Centros de
Mediación pertenecientes a Cuenca, Azuay, en el año 2023**


Trabajo de titulación previo a la
obtención del título de Magíster en
Psicología mención Jurídica y
Forense

Autor:

Camila Inés Campos Castro

Director:

Jhenefer Gabriela Loaiza González

ORCID:  0009-0009-3696-8105

Cuenca, Ecuador

2023-07-13

Resumen

La mediación familiar es un proceso alternativo de resolución de conflictos que prioriza el bienestar de la familia para que las partes involucradas puedan solucionar o minimizar la disputa; a través del diálogo interdisciplinar los psicólogos y otros operadores del derecho, actúan en conjunto como mediadores. Según estudios el mediador es una figura importante dentro de la mediación; no es quien soluciona ni resuelve las controversias, sino más bien, a través de un proceso oportuno conduce a pasos firmes para que sea beneficioso y productivo, mediante el consenso y posterior acuerdo. El objetivo general de la investigación fue describir la calidad de los procesos de mediación familiar realizados en centros de mediación pertenecientes a Cuenca, Azuay, en el año 2023. El estudio tiene un enfoque cuantitativo, un diseño no experimental, transversal y con un alcance descriptivo. Se trabajó con una población de 31 mediadores de seis centros de mediación de Cuenca, Azuay. Para ello, los instrumentos que se aplicaron fueron la ficha sociodemográfica que caracterizó a la población y el Cuestionario de Evaluación de la Calidad de los Procesos de Mediación Familiar ECAME 2.0, que evaluó la calidad de mediación. Como resultados se encontró que fueron las mujeres quienes más realizaron procesos de mediación familiar, además el componente predominante en la calidad de mediación es el *resolutivo* y la dimensión fue la de *participación*. En Cuenca, Azuay existe una calidad de medición alta por los profesionales de los seis centros de mediación, lo que evidencia altos estándares de mediación familiar.

Palabras clave: psicología, jurídica, mediación, familia



El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Cuenca ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por la propiedad intelectual y los derechos de autor.

Repositorio Institucional: <https://dspace.ucuenca.edu.ec/>

Abstract

Family mediation is an alternative conflict resolution process that prioritizes the well-being of the family so that the parties involved can resolve or minimize the dispute; Through interdisciplinary dialogue, psychologists and other legal operators act together as mediators. According to studies, the mediator is an important figure in mediation; It is not the one who solves or resolves disputes, but rather, through a timely process leads to firm steps to make it beneficial and productive, through consensus and subsequent agreement. The general objective of the research was to describe the quality of family mediation processes carried out in mediation centers belonging to Cuenca, Azuay, in 2023. The study has a quantitative approach, a non-experimental, cross-sectional design with a descriptive scope. We worked with a population of 31 mediators from six mediation centers in Cuenca, Azuay. To this end, the instruments that were applied were the sociodemographic file that characterized the population and the Questionnaire for the Evaluation of the Quality of Family Mediation Processes ECAME 2.0, which evaluated the quality of mediation. As results it was found that it was women who most carried out family mediation processes, in addition the predominant component in the quality of mediation is the *resolutive* and the dimension was that of *participation*. In Cuenca, Azuay there is a high quality of measurement by the professionals of the six mediation centers, which evidences high standards of family mediation.

Keywords: psychology, legal, mediation, family



The content of this work corresponds to the right of expression of the authors and does not compromise the institutional thinking of the University of Cuenca, nor does it release its responsibility before third parties. The authors assume responsibility for the intellectual property and copyrights.

Institutional Repository: <https://dspace.ucuenca.edu.ec/>

Índice de contenido

Fundamentación Teórica	7
Psicología Jurídica en el Ámbito Familiar, Contexto Internacional y Nacional	7
Normativas del Contexto Internacional para la Mediación, Conceptos y Tipos.....	8
Mediación Familiar en Ecuador, Concepto y Normativas	9
Modelos de Mediación Familiar y el instrumento Evaluación de Calidad de Mediación Familiar ECAME 2.0	9
Estado del Arte en Mediación Familiar	12
Estado del Arte en Calidad de Mediación Familiar	12
Proceso Metodológico	17
Enfoque, Alcance y Tipo de Diseño	17
Participantes y Contexto	17
Métodos, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información.....	18
Plan de Tabulación y Análisis.....	18
Consideraciones Éticas.....	19
Presentación y Análisis de Resultados	20
Caracterización Bio-social de los Mediadores.....	20
Niveles y Componentes que predominan en la Calidad de los Procesos de Mediación Familiar	23
Dimensiones del Componente de Proceso que predominan en la Calidad de los Procesos de Mediación Familiar	25
Descripción de la Calidad de los Procesos de Mediación Familiar realizados en Centros de Mediación	27
Conclusiones	29
Recomendaciones.....	31

Índice de figuras

Figura 1	20
Años de Servicio de Mediadores N=31.....	20
Figura 2	22
Profesión y Títulos de tercer nivel de Mediadores N=31	22
Figura 3	23
Títulos de cuarto nivel de Mediadores N=31	23
Figura 4	25
Componentes según Niveles del Instrumento de Evaluación de Calidad de Mediación Familiar ECAME 2.0 N=31	25
Figura 5	27
Niveles según Dimensiones del Componente de Proceso de Mediación Familiar N=31	27
Figura 6	28
Nivel de Calidad de los Procesos de Mediación Familiar N=31	28

Índice de tablas

Tabla 1	20
<i>Datos Válidos y Edad de Mediadores</i>	20
Tabla 2	24
<i>Componentes de Mediación Familiar</i>	24
Tabla 3	25
<i>Dimensiones del Componente de Proceso</i>	25
Tabla 4	27
<i>Calidad de los Procesos de Mediación Familiar</i>	27

Fundamentación Teórica

Psicología Jurídica en el Ámbito Familiar, Contexto Internacional y Nacional

La Psicología Jurídica aporta de manera significativa a los procesos judiciales de diferente materia como penal, civil, laboral e incluso asuntos de familia. Específicamente en esta última ayuda a entender el complejo mundo de las relaciones intrafamiliares (Función Judicial, 2011). Sin embargo, se han evidenciado ciertos vacíos en el ámbito familiar que dilatan los procesos convirtiéndose en largos y desgastantes, por lo tanto, resulta imprescindible contextualizar la importancia de la estrecha labor entre la psicología (interpretativa) y jurídica (normativa), permitiendo ejecutar de forma bondadosa y garante de derechos humanos la procuración, administración e impartición de justicia (Díaz, 2020).

Siguiendo esta línea, la Unión Europea, con el objetivo de facilitar el acceso a modalidades alternativas de solución de conflictos y fomentar la resolución amistosa de litigios, en el año 2008 dicta la mediación en asuntos civiles (Parlamento Europeo y Consejo de la Unión Europea, 2008). Además, en su artículo 3, refiere al mediador como un tercero competente para ciertas titulaciones, como abogados, psicólogos, trabajadores sociales, psiquiatras, entre otros (Cuenca y Achúe, 2016).

En Ecuador la Ley de Arbitraje y Mediación de 1997, actualizada en el 2015, establece la mediación como un método alternativo para la solución de conflictos y la incorpora en el año 2014 por el Consejo de la Judicatura, aquí funcionan centros de mediación que atienden materias transigibles, pero aún con limitaciones en el campo de la mediación familiar (Brito et al., 2019).

Según Jumbo et al. (2017) la mediación familiar se inició, en la segunda mitad de la década de los años 70 del siglo XX, en Estados Unidos y con el tiempo ha ido extendiéndose a otros países hasta llegar a Ecuador en donde la mediación familiar surgió para intentar dar una salida extrajudicial al gran número de separaciones y divorcios por distintas causas, que colapsan el sistema judicial.

De tal forma, en materia de familia, los conflictos y frustraciones forman parte de la vida diaria del ser humano, desde la perspectiva psicológica y jurídica cuando las partes en conflicto reaccionan furiosas, vengativas e irracionales se evidencian la inadecuación en la resolución de problemas y la relevancia de la búsqueda de mecanismos equitativos que favorezcan alternativas de resolución (Tapias et al., 2016). Por lo tanto, "lo que se busca es mejorar la calidad de vida de las personas, al permitir hacer compatibles las distintas facetas de sus vidas" (Torres, 2015, p. 37).

Normativas del Contexto Internacional para la Mediación, Conceptos y Tipos

Según Nava y Breceda (2017) cualquier Estado democrático en el que se establezca un discurso en pro hacia los derechos humanos forzosamente deberá contar con instituciones a través de las cuales, cada miembro de la sociedad tenga la potestad de acceder a la justicia, por ende, los mecanismos alternativos de solución de conflictos (MASC de aquí en adelante), surgen precisamente de la imperiosa necesidad de modernizar el sistema tradicional de justicia, con el objetivo de ofrecer al usuario una opción simple, rápida y económica de solucionar sus conflictos.

Ahora bien, debemos señalar que, con independencia de lo que puedan establecer las normas nacionales de cada Estado, existen referencias de los MASC en importantes textos, de los cuales, se resaltarán los dos siguientes. En primer lugar, la Carta de Naciones Unidas menciona que las partes en controversia, tratarán de buscar solución, ante todo, mediante la negociación, la mediación, la conciliación, el arbitraje, el arreglo judicial u otros medios pacíficos de su elección. En segundo término, la Carta de la Organización de los Estados Americanos indica que son procedimientos pacíficos: la negociación directa, la mediación, la conciliación, el procedimiento judicial, el arbitraje y otro que acuerden, en cualquier momento las partes (Villanueva, 2019).

En este sentido, es importante diferenciar entre los principales MASC, como el arbitraje (heterocomposición) y la conciliación y la mediación (autocomposición). En los sistemas heterocompositivos, una persona ya sea un juez, árbitro, tribunal o colegio arbitral imparcial, son quienes resuelven el conflicto de las partes, a través de una resolución que tiene efecto de cosa juzgada o sentencia, por lo tanto, impone su decisión sobre las partes; y en los sistemas auto compositivos son las propias partes en conflicto quienes de forma voluntaria alcanzan un acuerdo para resolverlo, y es muy conveniente cuando las relaciones entre los interesados deben continuar tras el conflicto, como es el caso de las controversias familiares (San Cristóbal, 2013).

A diferencia del arbitraje, la conciliación y la mediación plantean menor problema, debido a la incapacidad del tercero de obligar a las partes a una resolución. El conciliador y el mediador sólo facilitan el diálogo, coadyuvan con las partes en la solución del conflicto; no imponen una solución. Son mecanismos consensuales, rigurosamente voluntarios, que sólo pueden aplicarse cuando existe una anuencia claramente expresada por las partes involucradas. El tercero neutral tiene únicamente una función facilitadora, no cuenta como el árbitro y como el juez con la facultad de decidir (Cornelio, 2014).

Mediación Familiar en Ecuador, Concepto y Normativas

En Ecuador, el hecho de que la Constitución de la República y la Ley reconozcan el ejercicio del Arbitraje y Mediación, siendo un mecanismo alejado de la Justicia Ordinaria, no implica que el Estado pierda control sobre las decisiones que se tomen. Así, la Ley de Arbitraje y Mediación (2015, art. 43) en su Capítulo II, declara al mediador como un tercero neutral, a través del cual un acuerdo voluntario que verse sobre materia transigible, de carácter extrajudicial y definitivo, ponga fin al conflicto de la forma más expedita y sin que se convierta en una instancia de impugnación. A partir de ello, nuestra normativa protege a la familia permitiendo que los procesos de mediación familiar garanticen el bienestar de sus miembros.

En nuestro país, en los últimos años, se ha producido una importante proliferación en relación a la mediación. La Constitución de la República del Ecuador (2008, art. 190), declara una referencia específica de métodos diferentes y plantea que “Se reconoce el arbitraje, la mediación y otros métodos alternativos para la solución de conflictos. Estos procedimientos se aplicarán de acuerdo a la ley y en materias en las que se pueda transigir” (p. 101).

Según Naranjo (2012) la mediación familiar es un procedimiento en la que se resuelven conflictos familiares relacionados con divorcio, separación, tenencia de hijos, régimen de visitas o cuotas alimenticias en donde interviene un tercero mediador y su fin es que las partes puedan llegar a acuerdos que beneficien o puedan transformar las relaciones a través de un vínculo saludable, sin que exista un ganador o perdedor, existiendo una participación voluntaria de los usuarios y bajo el principio de confidencialidad.

Según el Reglamento del Centro de Mediación de la Función Judicial, capítulo III, el procedimiento se realiza a través de la solicitud de las partes o por derivación judicial, posteriormente designado la o el mediador se convocará a las partes a una audiencia, en donde el mediador los contactará para seguir reglas referidas al lugar, día y hora establecidas y al rol neutral del mediador. La mediación concluye con la suscripción de un acta de acuerdo total, parcial o su imposibilidad, además de la razón sentada por el mediador dentro de la audiencia (Consejo de la Judicatura, 2013).

Para ejercer la mediación se siguen diferentes modelos, los que se detallan a continuación.

Modelos de Mediación Familiar y el instrumento Evaluación de Calidad de Mediación Familiar ECAME 2.0

El Modelo Tradicional-Lineal de Harvard, se fundamenta en la comunicación verbal, entendida desde una perspectiva lineal, a través de la cual, una parte le expresa a otra todos sus argumentos sobre el conflicto y esta última decidirá si escucharle o no, siendo el papel

del tercero mediador facilitar esa comunicación bilateral manteniendo en todo momento su carácter imparcial, para así restablecer el orden en la situación caótica que vivían las partes antes del proceso (Fisher et al., 1993). Su objetivo es solucionar problemas generados por intereses incompatibles, transmitiendo información de forma clara para que sean entendidos (Bobadilla, 2017).

Por otro lado, el Modelo Circular-narrativo de Sara Cobb considera que la comunicación circular es la piedra angular, debido a que comprende tanto a las partes como al mensaje que se comunica, también incluye elementos no verbales de comunicación, por lo cual los individuos que hacen parte del proceso interactúan entre sí. Su causalidad circular no permite que haya un origen único que produzca cierto resultado, sino que todo se va retroalimentando constantemente (Cobb, 1997). Por lo tanto, a través de la metodología circular-narrativa, el mediador debe ser capaz de *sacar a la luz* las diferencias existentes entre los mediados y permitir su operatividad hasta un determinado nivel de presencia (Hernández, 2014).

En adición, el Modelo Transformativo de Bush y Folger, se basa en una comunicación que gravita en torno a la transformación del aspecto relacional entre las partes y en donde se incentiva el protagonismo de las mismas, no solo para que sean responsables de sus propias acciones y decisiones sino también para que reconozcan el co-protagonismo de la otra persona sujeta al proceso. Este enfoque ve el conflicto como una oportunidad de crecimiento y transformación moral del individuo, plantea que la mediación es la oportunidad perfecta para que los individuos sean más solidarios entre sí (Bush y Folger, 1996).

Y finalmente, el Modelo Eco-sistémico de la mediación considera como foco el sujeto *familia*, señala en esta, que todos los integrantes de un grupo familiar son incluidos de manera directa o indirecta, puesto que todos son importantes en un sistema de decisión participativa, en que principalmente los padres y madres, están buscando obtener acuerdos en los temas de la crisis familiar y que generan consecuencias de diversa índole en la familia, particularmente en los hijos e hijas como un todo interrelacionado (Parkinson, 2005).

Los autores de los modelos antes mencionados, sustentan las categorías metodológicas - Componentes y dimensiones- del instrumento de Evaluación de la Calidad del Proceso de Mediación Familiar (ECAME 2.0), utilizado en este estudio, debido a que según su autor Valdebenito (2017), se evidencian los elementos característicos de la calidad de los diferentes modelos de mediación y los aspectos más importantes que identificarían al instrumento ECAME 2.0. Este argumento se sustenta en que contiene los componentes de los distintos enfoques teóricos revisados, por lo tanto, construye un esquema de evaluación que demuestra los resultados de la calidad del desempeño del mediador familiar; estos hallazgos

son coherentes con lo declarado por la Unidad de Mediación del Ministerio de Justicia, quienes refieren que no dependen de un único modelo de mediación.

Según González (2018), son tres los componentes importantes a conceptualizar, el componente uno es: PROCESO que contiene cuatro dimensiones: 1. Legitimidad, son las características que determinan la validez de los procesos de mediación familiar según principios y normas legales; 2. Comunicación, que se refieren a las cualidades del mediador para permitir el entendimiento y la interacción positiva entre las partes dentro del proceso de mediación familiar; 3. Participación, referidas a las características que logran la participación activa e igualitaria de las partes en los conflictos familiares; y 4. Gestión, se refieren a las características de cada mediador que retroalimenta su accionar, con el objetivo de incrementar la calidad del servicio que se oferta a las personas; el componente dos es: CONTENCIÓN DE EMOCIONES en los mediados, enfatiza en las agresiones de corte psicológico y labilidad emocional; y el componente tres: RESOLUTIVO, que enfatiza en la búsqueda de posibles acuerdos y compromisos que generen la reflexión entre las partes para tomar decisiones acertadas. Estas posiciones teóricas son compartidas también por Veloso (1999) y por Jiménez y Medina (2011). Por lo tanto, la autora de este estudio se adscribe al siguiente concepto de calidad de mediación familiar, debido a que engloba y enfatiza las categorías que la constituyen.

De los tres componentes del instrumento ECAME 2.0 se desprende el concepto operativo de calidad de mediación familiar, definido por el equipo metodológico del Centro de Estudios y Asistencia Legislativa-Pontificia Universidad Católica de Valparaíso (2011):

Un proceso de resolución de conflictos regulado por principios legales e ideológicos (dimensión legitimidad) en el cual, el o la mediadora imparcial, establece una comunicación efectiva (dimensión comunicación) y constructiva entre las partes y promueve la participación equitativa (dimensión participación), responsable e independiente, en la búsqueda de soluciones a conflictos (componente resolutivo) familiares, de esta forma se facilita el establecimiento de acuerdos contruidos por las partes interesadas con recíproca satisfacción colectiva. (p. 19)

En este sentido, el papel del mediador es fundamental al direccionar el proceso para que las partes solucionen el conflicto de forma armoniosa (Isaza et al., 2018).

Estas categorías teóricas que sustentan la metodología en la mediación familiar, han tenido una aplicación considerable en diferentes estudios de contextos variados como se puede constatar a continuación.

Estado del Arte en Mediación Familiar

En España, según los datos del Centro de Mediación de Derecho Privado de Cataluña, las solicitudes de mediación a petición directa de las partes son más numerosas (72.9%) que las solicitadas a través de derivación judicial (27.1%). La gratuidad de la mediación contribuye de forma notoria al incremento de las peticiones de mediación. En relación con el resultado, el nivel de acuerdos supera el 70%, a diferencia de las mediaciones derivadas judicialmente, que es del 47.5%. Estos datos ponen de manifiesto la dificultad superior de las mediaciones de ámbito judicial y la necesaria especialización de la persona mediadora. En los últimos años, se puede apreciar que las solicitudes de mediación y sus resoluciones van en aumento (Soria et al., 2013).

Por otro lado, en Ecuador-Tungurahua, la resolución de conflictos transigibles de niñez y adolescencia (tenencia, alimentos y visitas) por la vía judicial asciende al 80.09 %, mientras que por la vía de mediación se resolvió el 19.91 % de un total de 4414 casos tramitados. Es evidente que la mediación no constituye un mecanismo reconocido por las partes, por lo que prefieren mayoritariamente acudir ante el juez, aun cuando la mediación tenga mayores ventajas frente al litigio en el ámbito del derecho de familia, es decir, la resolución de conflictos vía mediación resulta no ser eficaz, eficiente y efectivo. Asimismo, en cuanto al profesional, no se requiere tener una especialidad para ser mediador en asuntos de familia, en la provincia de Tungurahua, no existen mediadores con formación específica en mediación familiar en ninguno de los dos centros (Centro de la Judicatura y Centro de las Cámaras de Comercio e Industrias de Tungurahua) que prestan el servicio (Lescano et al., 2016).

En Ecuador también, Criollo (2016) enfatiza que el procedimiento de mediación debe regirse a normas mínimas de calidad que permitan una gestión adecuada del conflicto, bajo las normas de la Ley de Arbitraje y Mediación, sobre todo en los reglamentos de funcionamiento de los centros de mediación que operan en el país. Adicionalmente a ello debe tomarse en cuenta otros aspectos como son: el trato al usuario, la puntualidad en la realización de audiencias, la capacitación continua y evaluación de los mediadores, la capacitación a los terceros que apoyan el proceso de mediación, las instalaciones, la preparación académica de los mediadores, las prácticas empleadas por los mediadores, referidas a los componentes de comunicación, participativo y resolutivo; los cuales contribuyen a una adecuada eficacia y eficiencia del sistema.

Estado del Arte en Calidad de Mediación Familiar

En Cataluña, Soria et al. (2013) realizaron un estudio a través de la elaboración de un cuestionario denominado Cuestionario de Satisfacción en Mediación Civil (CSM-C). La

muestra estuvo compuesta por 405 sujetos voluntarios, 52.8% mujeres y 47.2% hombres, de los cuales el 64.0% estaba finalizando su proceso de mediación familiar con firma de acuerdos, mientras que un 36.3% no lo hizo.

Por otra lado, en Guatemala se ha realizado una investigación sobre la observación de casos de mediación, a través de la aplicación de una guía de observación que evidencia su calidad en 14 casos observados, los resultados dan cuenta de un cumplimiento parcial de las funciones mediadoras, habiendo un trato amable, respeto por valores y cultura, servicio sencillo y gratuito, mediadores imparciales y equitativos pero con dificultades en proveer al usuario de mejores instalaciones físicas y servicios complementarios, tales como espacios adecuados y agilidad, por lo que se recomienda la incorporación de sistemas de monitoreo y evaluación efectivos y permanentes (Alarcón, 2014).

En Chile, Fuentealba et al. (2018) realizaron un estudio de enfoque mixto en territorio nacional para medir la calidad de mediación familiar, aplicado a 279 mediadores a través del instrumento de Evaluación de la calidad del proceso de mediación familiar (ECAME 2.0) los resultados del Índice General de Calidad de la Mediación Familiar permitieron concluir que los servicios de los mediadores licitados alcanzan un estándar nacional de 68.28 %, de calidad alta.

Otro estudio realizado en Chile por González (2018), utiliza el instrumento de Evaluación de la calidad del proceso de mediación familiar (ECAME), para determinar la profesión de los mediadores, su distribución a nivel nacional es: profesor/a, abogado/a, asistente social, psicólogo/a y orientador/a familiar. Todas las profesiones obtienen un grado de calidad alta con 71 a 90 puntos. Sin embargo, pudo observarse que los profesionales que cuentan con el título de psicólogos son quienes obtienen el promedio más alto, con 83 puntos de 100, debido al uso de técnicas propias que reflejan las necesidades de la familia, así como el interés superior del niño, niña o adolescente, con un enfoque de corresponsabilidad parental y sustentabilidad en el tiempo.

En cuanto al modelo de mediación familiar utilizado, la mayor parte de los mediadores, correspondiente a un 60%, declaró usar modelos mixtos; el 3% de los mediadores no se adhieren a ningún modelo, un 17% usan el modelo Circular Narrativo, un 11% el Transformativo y un 9.1% el de Harvard (González, 2018). Por lo tanto, con este estudio se puede deducir que los mediadores que tienen claro el o los modelos, realizan eficazmente su labor y al ser coherentes con las técnicas que usan desempeñan mejores procesos de mediación familiar.

González y Cuevas (2020) realizaron un estudio en Chile sobre las variables de género, lenguaje y legitimación en la calidad de mediación familiar a través del ECAME, los resultados corresponden a 74.29%, lo que significa calidad *alta* (es decir, puntajes que van de 71% a 90%), dicho puntaje se distribuye de la siguiente forma: componente de proceso 77.09%, contención de emociones 67.57%, resolutivo 73.96% y políticas públicas 68.01%, además se evalúa el uso de técnicas mediadoras de mayor prevalencia, en cada uno de los componentes que constituyen las diferentes etapas del proceso de mediación, especialmente las de legitimación entre las partes, parafraseo, intervenciones circulares y enfoque de género en la mediación, determinando que son variables que influyen en mayor medida en la calidad de los procesos de mediación en el área de derecho de familia.

En Chile también, González et al. (2017) realizaron una investigación aplicando el instrumento ECAME, para valorar la calidad de mediación familiar según el sexo, los valores estadísticos más altos en relación a la calidad de la mediación familiar son alcanzados por las mujeres, este análisis responde en función de la proporción de hombres y mujeres en el ejercicio profesional de la mediación familiar: 17% hombres versus 83% mujeres.

En Ecuador, Rodríguez (2018) realizaron un estudio de casos, donde entrevistaron a seis personas que acudieron a los Centros de Mediación de Guayaquil, refiriéndose a tres casos específicos de Tribunales Alternativos para la solución de conflictos. Los resultados obtenidos evidenciaron una confusión significativa por parte de los usuarios que quisieron resolver sus conflictos, porque a pesar de que pudieron solucionarlos al haber acuerdos previos, la información proporcionada por el mediador no satisfizo las expectativas de las partes, observándose un bajo grado de comunicación del proceso en el centro de mediación, sin que se perciba cortesía ni empatía en el trato del mediador que más bien fue considerado como apático. El autor concluye que, si no se aplica un instrumento adecuado para la medición de la calidad del servicio, este mecanismo podría debilitarse en el futuro, porque la población no sentirá la confianza para acudir a los centros, lo que podría afectar el cumplimiento de la celeridad y economía procesal.

La mediación en conflictos familiares no intenta reemplazar a la justicia, pero nace a consecuencia de las problemáticas de gran congestión que sufre este sistema, así como la insatisfacción en las resoluciones judiciales y el acatamiento de forma obligatoria. Es por ello que, se debe fomentar la utilización de los MASC, en donde las partes desarrollen un papel fundamental en el cual encuentren un equilibrio de intereses que satisfaga a todos (Folberg y Taylor, 1996).

Asimismo, los hallazgos demuestran que, mayoritariamente, las investigaciones se han centrado en la implementación de centros de mediación en distintos ámbitos, por lo que los esfuerzos académicos del ámbito jurídico están enfocándose cada vez más en desarrollar una cultura de paz en el Ecuador, donde la mediación familiar es propuesta como un sistema para prevenir la escala de conflictos y rehabilitar las estructuras que se han deteriorado por la conflictividad (Gallardo et al., 2017; Jumbo et al., 2017).

Por otro lado, para valorar la eficacia de los procesos de mediación familiar se deben tener en cuenta criterios en relación a la consecución de acuerdos, la satisfacción de las partes con los mismos y el proceso de mediación (Serrano, 2008). Varios países latinoamericanos ya cuentan con herramientas que permiten medir la calidad de mediación, así por el ejemplo el Índice de Calidad Objetiva del Proceso de Mediación, Argentina y la Evaluación de la Calidad de los Procesos de Mediación Familiar, Chile. Estas herramientas metodológicas deberían ser urgentemente estudiadas en nuestro país y adecuadas a nuestra realidad para contribuir significativamente en la evaluación de la calidad de los procesos de mediación familiar (Criollo, 2016).

Por lo tanto, el cuestionamiento acerca de la calidad de los procesos de mediación se ha instado a la práctica por mediadores, por el interés de construir y mejorar la calidad del servicio y su tarea como profesionales. Tal escenario alude a la necesidad de profundización constante de los estudios acerca de la calidad de los procesos de mediación familiar en nuestra ciudad y la importancia de considerar el área psicológica y jurídica en el rol efectivo del mediador.

Por otra parte, una posible explicación al hecho de que los investigadores se hayan enfocado en analizar la mediación en temas de familia podría ser que, como lo señalan otros estudios (Machado, 2019; Viteri et al., 2018), los casos de relaciones familiares disfuncionales en el contexto ecuatoriano son considerados de mayor relevancia o interés por tratarse de grupos de atención prioritaria protegidos por la Constitución (Alvarado-Vélez, 2021).

La mediación familiar es efectiva porque permite resolver una controversia teniendo como prioridad el mantenimiento de las relaciones, considera que los diversos conflictos que se presentan involucran un conjunto de actitudes y sentimientos de gran importancia y pretende que dichos vínculos continúen existiendo más allá del problema (Ochoa, 2018). En este sentido, la mediación familiar podrá proporcionar condiciones de una mejor comunicación para que las partes puedan encontrar mejores formas de lidiar con cuestiones fundamentales como hijos y patrimonio, por lo tanto, hay una asociación, no solamente entre derecho y

mediación, sino también entre temas de contenidos psicológicos y psicosociales que se encuentren en el campo jurídico (Germano, 2015).

Por lo antes mencionado, se definió como **pregunta de investigación** ¿Qué niveles y componentes predominan en la calidad de los procesos de mediación familiar realizados en centros de mediación pertenecientes a Cuenca, Azuay, en el año 2023? ¿Cuáles dimensiones del componente de proceso predominan en la calidad de los procesos de mediación familiar realizados en centros de mediación pertenecientes a Cuenca, Azuay, en el año 2023?

El **objetivo general** de esta investigación fue describir la calidad de los procesos de mediación familiar realizados en centros de mediación pertenecientes a Cuenca, Azuay, en el año 2023. Y los **objetivos específicos**, fueron caracterizar desde el punto de vista bio-social con las variables edad, sexo, profesión, títulos de tercer y cuarto nivel y, años de servicio, a los mediadores de los centros de mediación pertenecientes a Cuenca, Azuay; identificar los niveles y componentes que predominan en la calidad de los procesos de mediación familiar realizados en centros de mediación pertenecientes a Cuenca, Azuay, en el año 2023; y determinar las dimensiones del componente de proceso que predominan en la calidad de los procesos de mediación familiar realizados en centros de mediación pertenecientes a Cuenca, Azuay, en el año 2023.

Proceso Metodológico

Enfoque, Alcance y Tipo de Diseño

La investigación consideró un **enfoque cuantitativo**, ya que permite la recolección de datos con base en la medición numérica y el análisis estadístico, de esta forma se establecen patrones de comportamiento (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Para este estudio se aplicaron dos instrumentos que se cuantificaron para identificar la calidad de los procesos de mediación familiar y las características de los mediadores a través del instrumento de Evaluación de la Calidad de los Procesos de Mediación Familiar, ECAME 2.0 (Fuentelba et al., 2018).

El estudio tiene un **alcance descriptivo** debido a que describió la calidad de procesos de mediación familiar en los centros de mediación en Cuenca, Azuay. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), este estudio investigó un fenómeno poco estudiado del cual no se ha abordado en nuestro medio, además de especificar propiedades y características de conceptos, fenómenos, variables o hechos en un contexto determinado.

El tipo de **diseño** fue no experimental y transversal debido a que no existió la manipulación deliberada de variables independientes para ver su efecto en otras variables, sino se observaron los fenómenos en su ambiente natural y se recolectaron los datos para analizar su incidencia en un tiempo único (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Participantes y Contexto

La investigación se realizó en seis centros de mediación de Cuenca, Azuay. Del Centro de Mediación de la Universidad de Cuenca, de la Universidad del Azuay, de la Universidad Católica de Cuenca, Función Judicial, de la Cámaras de la Producción del Azuay y de Diálogos y Logros, los cuales pretenden promover la cultura de paz y la solución de conflictos, optimizando los recursos disponibles mediante la difusión y la conducción técnica de los procedimientos de mediación en instituciones o empresas públicas o privadas.

Se trabajó con la **población** de 31 mediadores de Cuenca, Azuay, Ecuador, acreditados por la Función Judicial de los centros antes mencionados.

Para participar en la investigación se cumplieron con los **criterios de inclusión**, referidos a mediadores hombres y mujeres acreditados por la Función Judicial de los centros de mediación pertenecientes a Cuenca, Azuay, en el año 2023; y **exclusión** relacionados con mediadores que recién comiencen a desempeñarse en estas funciones.

Métodos, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

1. Ficha sociodemográfica: para caracterizar a los mediadores y fue llenada por los participantes para conocer las variables de sexo, edad, profesión, títulos de tercer y cuarto nivel y años de servicio (**Anexo 1**).

2. Cuestionario de Evaluación de la Calidad de los Procesos de Mediación Familiar (ECAME 2.0): este instrumento tuvo como finalidad evaluar la calidad de los procesos de mediación familiar. Se compuso de 44 ítems, todos ellos con un formato de respuesta de escala tipo Likert del 1 al 5, donde uno es ausente, dos es muy ocasional, tres es ocasional, cuatro es frecuente y cinco es muy frecuente. Estuvo estructurado en tres componentes: el componente **1. Mediación**, con su dimensión de *legitimidad* en el que se contemplaron catorce ítems del 1 al 14, dimensión de *comunicación* con nueve ítems del 1 al 9, dimensión de *participación* con seis ítems del 1 al 6 y dimensión de *gestión* con cinco ítems del 1 al 5. El componente **2. Contención** de emociones contempló 5 ítems del 1 al 5 y el componente **3. Resolutivo**, búsqueda de posibles soluciones estuvo contemplado por 5 ítems del 1 al 5. Para su calificación a cada respuesta de la escala se asignaron los valores del 1 al 5, se calculó el promedio de puntos totales y por dimensiones. Posteriormente, se interpretaron los niveles de calidad de mediación familiar con el siguiente baremo: de 0 a 25: muy baja; de 26 a 50: baja; de 51 a 70: media; de 71 a 90: alta y de 91 a 100: muy alta. En su versión original de Chile, la confiabilidad de este instrumento obtuvo un coeficiente de alfa de Cronbach con un resultado de .897 (Fuentealba et al., 2018) (**Anexo 2**).

Plan de Tabulación y Análisis

Para este proceso se utilizó el programa Microsoft Excel, el cual contiene la base de datos de la información de mediadores obtenida de los instrumentos, depurando los datos no válidos. Posteriormente, la base de datos fue transferida al programa estadístico SPSS (en su versión 25), el cual utilizó la estadística descriptiva para el procesamiento de los datos por medio del uso de frecuencias absolutas y porcentajes para los resultados que se obtuvieron a través de la Ficha sociodemográfica. Para identificar la calidad de procesos de mediación, obtenida del cuestionario ECAME 2.0, a más de las medidas mencionadas con anterioridad se utilizó la media aritmética y desviación estándar para determinar los niveles. La representación de resultados se expuso a partir de tablas y figuras. Y finalmente, se calculó el Alfa de Cronbach del instrumento en la población de estudio para medir su confiabilidad y se obtuvo un puntaje de .87.

Consideraciones Éticas

Al ser profesionales expertos en el área de Psicología Jurídica y Forense el estudio se rigió bajo los **principios éticos** de la American Psychological Association (2010) de beneficencia, responsabilidad, integridad, confidencialidad y respeto por los derechos y dignidad de las personas teniendo las precauciones necesarias para proteger la identidad a través del anonimato en los instrumentos, reconociendo que los alcances y límites de la investigación pueden ser regulados por la ley, reglas institucionales o profesionales/científicas. Asimismo, los participantes asumieron su derecho a ser voluntarios previa autorización de los centros de mediación para llevar a cabo el proceso de levantamiento de datos, respetando su decisión. Por último, una vez autorizada la participación, la persona fue libre de abandonar la aplicación de los instrumentos en el momento que lo decida, manteniendo la confidencialidad de sus datos, los mismos que fueron utilizados para fines académicos.

El cuestionario ECAME 2.0 y Ficha sociodemográfica, se aplicó a los participantes junto con el **consentimiento informado**, el cual explicitó los detalles más relevantes del diseño de investigación y fue revisado y aprobado por la Comisión Académica de la Maestría (CAM). Además, los mediadores tuvieron el tiempo aproximado de una semana para leer y entender el consentimiento, y decidir si quieren o no participar del estudio, por lo que, pudieron llevarse el formato a sus casas e intercambiar con otra persona antes de firmarlo.

Por último, se declaró que la base de datos fue anonimizada y la información codificada con números y letras; donde no se revelaron datos de identidades, nombres, apellidos, cédulas, teléfonos, ni dirección y fueron resguardadas con un único acceso por la autora del estudio, dentro de una carpeta protegida con clave en la computadora.

Presentación y Análisis de Resultados

Los resultados obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos a los 31 mediadores de los seis centros de mediación tomados en cuenta para este estudio, se reflejan en este apartado siguiendo el orden de los objetivos, primero los específicos y cierra el objetivo general.

Caracterización Bio-social de los Mediadores

Tabla 1

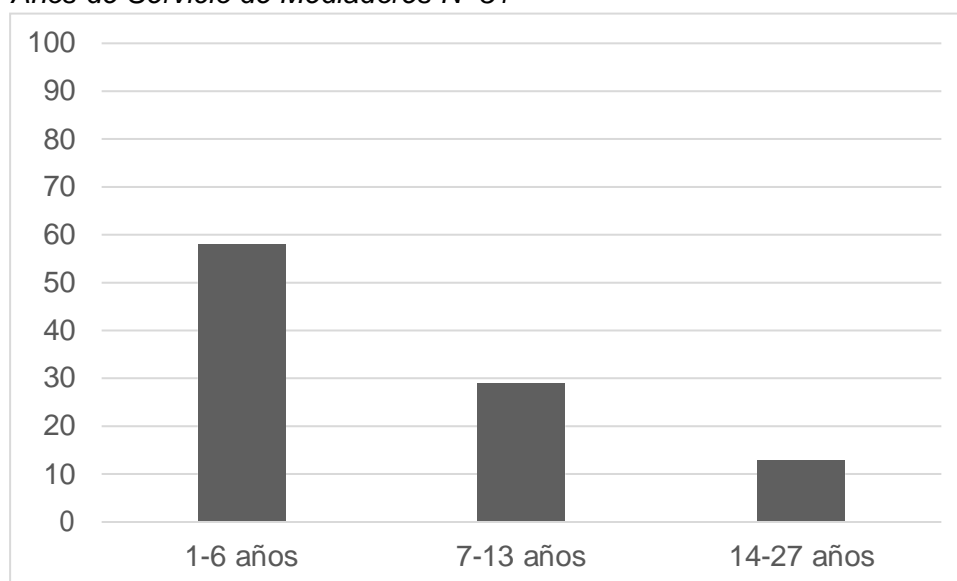
Datos Válidos y Edad de Mediadores

N	Válido	31
	Perdidos	0
	Media aritmética	41,8 años
	Mediana	42,0 años
	Moda	25,0 años
	Desviación	12,8 años
	Mínimo	21,0 años
	Máximo	68,0 años

De acuerdo a los resultados, en la Tabla 1, se evidencia que en la variable edad se ha encontrado que la edad promedio de los participantes mediadores de este estudio, se corresponde con la etapa de la adultez media, siendo la edad mínima de adultos tempranos y la máxima de adultos tardíos según Papalia y Martorell (2017).

Figura 1

Años de Servicio de Mediadores N=31



Por otro lado, en relación a la experiencia muy de la mano con la variable de edad, los resultados obtenidos indican que los años de servicio se registran de uno a seis años representando el 58% de la población total, mientras que un 29% cuentan con una experiencia de siete a 13 años de servicio y finalmente un 13% tienen una experiencia profesional de 14 a 27 años.

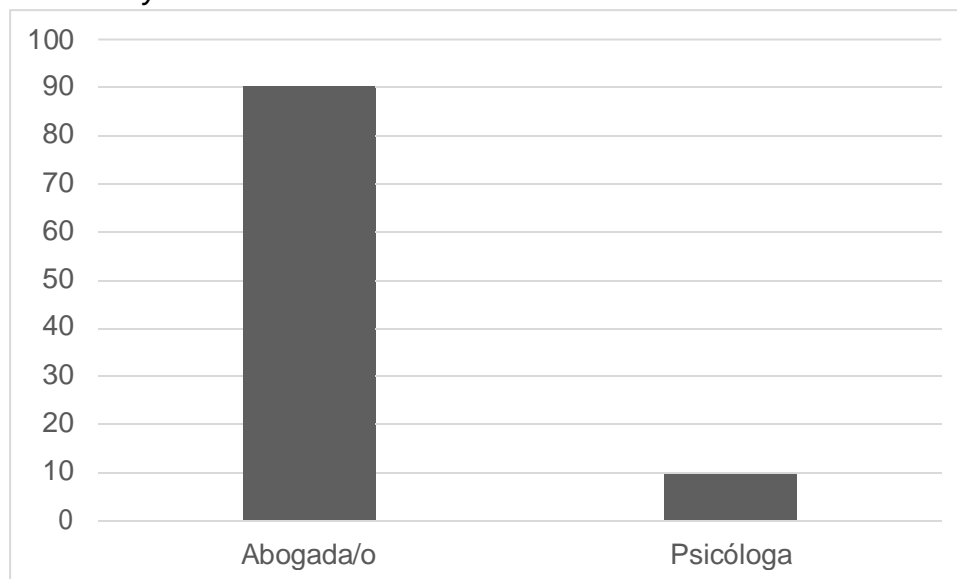
Un estudio realizado por Correa (2014) menciona que, en Chile existen mediadores familiares con larga experiencia y vasta formación que trabajan en centros de mediación de las corporaciones de asistencia judicial, de manera privada. Sin embargo, considera que la provisión de servicios de mediación gratuita existente –a cargo sólo de mediadores licitados o adjudicados- no es el modelo más adecuado, ya que puede obligar al Estado contratar a profesionales que no tengan suficiente experiencia para asumir el desafío de trabajar con familias en crisis, sólo con el fin de asegurar la cobertura del servicio a nivel nacional.

La realidad de nuestra ciudad es simular, pues se ha evidenciado en la Ficha Sociodemográfica que los mediadores familiares en su mayoría cuentan con una experiencia de uno a 13 años realizando mediación familiar y que trabajan de forma privada y gratuita en centros de mediación adjudicados por el Consejo de la Judicatura.

En relación con la variable sexo, existen 17 mujeres que representan el 55% de la población total y 14 hombres representando el 45% de los participantes, que realizan mediación en procesos de familia, por lo tanto, más de la media permite inferir que son más mujeres quienes realizan procesos de mediación familiar. Estos resultados coinciden con González et al. (2017) quienes realizaron una investigación aplicando el instrumento ECAME, para valorar la calidad de mediación familiar según el sexo, los valores estadísticos más altos en relación a la calidad de la mediación familiar son alcanzados por las mujeres, este análisis responde en función de la proporción de hombres y mujeres en el ejercicio profesional de la mediación familiar: 17% hombres versus 83% mujeres.

Figura 2

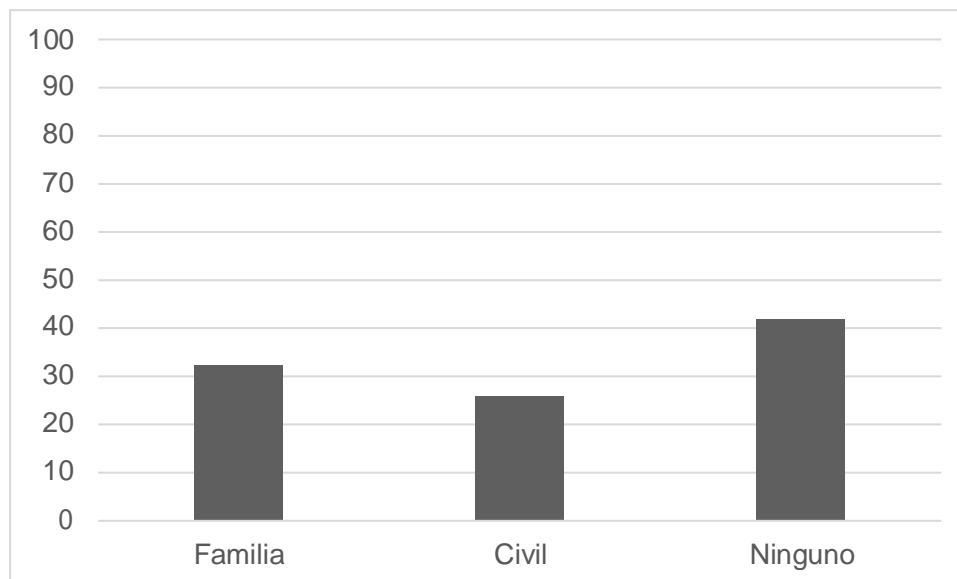
Profesión y Títulos de tercer nivel de Mediadores N=31



Por otro lado, la profesión de tercer nivel en su mayoría evidencia que son más Abogados y Abogadas quienes realizan procesos de mediación, representando con un porcentaje alto del total de la población de mediadores, mientras que, el porcentaje más bajo se refieren a Psicólogas Clínicas quienes realizan mediación familiar.

A diferencia de Chile, un estudio realizado por González (2018), utilizó el instrumento de Evaluación de la calidad del proceso de mediación familiar (ECAME), para determinar la profesión de los mediadores, siendo su distribución a nivel nacional de: profesor/a, abogado/a, asistente social, psicólogo/a y orientador/a familiar. Todas las profesiones obtienen un grado de calidad alta con 71 a 90 puntos.

Sin embargo, pudo observarse que los profesionales que cuentan con el título de psicólogos son quienes obtienen el promedio más alto, con 83 puntos de 100, debido al uso de técnicas propias de la mediación, que contribuyen en la obtención de acuerdos para los conflictos jurídicos en materia de familia reflejando las necesidades de la familia y de cada una de sus partes, así como el interés superior del niño, niña o adolescente, con un enfoque de corresponsabilidad parental y características tales como el equilibrio de poder entre las partes y la sustentabilidad en el tiempo.

Figura 3*Títulos de cuarto nivel de Mediadores N=31*

En relación a títulos de cuarto nivel, se refiere que, en materia familiar existe más mediadores especializados en familia que realizan procesos de mediación, seguido de algunos participantes que son especialistas en el área civil que aplican la mediación familiar y en su mayoría, los mediadores no tienen ningún tipo de especialización para realizar procesos de mediación en familia.

La literatura menciona que, en Ecuador a nivel profesional, no se requiere tener una especialidad para ser mediador en asuntos de familia, por ejemplo, en la provincia de Tungurahua, no existen mediadores con formación específica en mediación familiar en ninguno de los dos centros (Centro de la Judicatura y Centro de las Cámaras de Comercio e Industrias de Tungurahua) que prestan el servicio (Lescano et al., 2016).

Niveles y Componentes que predominan en la Calidad de los Procesos de Mediación Familiar

De acuerdo a los resultados en los niveles y componentes se han encontrado según los baremos del instrumento, una calidad de mediación “Muy alta” en los tres componentes del instrumento ECAME 2.0. En primer lugar, el componente Resolutivo, seguido del componente de Contención de emociones, para terminar en última instancia con el componente de Proceso.

Tabla 2

Componentes de Mediación Familiar

	T_CProceso	T_CContención	T_CResolutivo
Válido	31	31	31
Perdidos	0	0	0
Media	91,1	92,5	94,4
Mediana	93,1	96,0	100,0
Moda	100,0	100,0	100,0
Desviación	7,4	10,3	7,6
Mínimo	71,3	64,0	76,0
Máximo	100,0	100,0	100,0

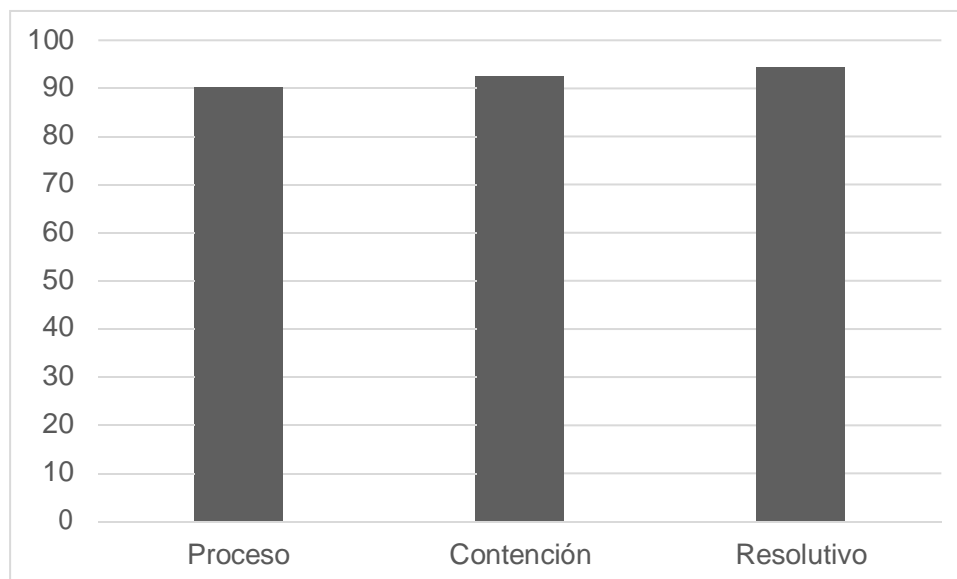
La literatura evidencia que, el componente Proceso tiene que ver con características relacionadas con principios legales, comunicación y participación con base en el entendimiento de las partes y las características que debe tener el o la mediadora para alcanzar los objetivos (González, 2018). Por otro lado, el componente de Contención de emociones en los mediados, enfatiza en la habilidad del mediador para reducir las agresiones de corte psicológico que suceden dentro del proceso (Jiménez y Medina, 2011) y el componente Resolutivo, enfatiza la búsqueda de posibles acuerdos y compromisos que generen la reflexión entre las partes para tomar decisiones acertadas (Veloso, 1999).

En este sentido, un estudio realizado por González y Cuevas (2020) aplicado en Chile, identificó las variables de género, lenguaje y legitimación en la calidad de mediación familiar a través del ECAME. Los resultados corresponden a 74.29%, lo que significa calidad *alta* (es decir, puntajes que van de 71% a 90%), dicho puntaje se distribuye de la siguiente forma: componente de proceso 77.09%, contención de emociones 67.57%, resolutivo 73.96%, además de agregar políticas públicas en un 68.01%.

También se evaluó el uso de técnicas mediadoras de mayor prevalencia, en cada uno de los componentes que constituyen las diferentes etapas del proceso de mediación, especialmente las de legitimación entre las partes, parafraseo, intervenciones circulares y enfoque de género en la mediación, determinando que son variables que influyen en mayor medida en la calidad de los procesos de mediación en el área de derecho de familia.

Figura 4

Componentes según Niveles del Instrumento de Evaluación de Calidad de Mediación Familiar ECAME 2.0 N=31



Dimensiones del Componente de Proceso que predominan en la Calidad de los Procesos de Mediación Familiar

Tabla 3

Dimensiones del Componente de Proceso

		T_DLegitimidad	T_Comunicación	T_Dparticipación	T_DGestión
N	Válido	31	31	31	31
	Perdidos	0	0	0	0
	Media	88,2	93,0	93,1	90,1
	Mediana	88,5	95,5	96,6	96,0
	Moda	87,1 ^a	100,0	100,0	100,0
	Desviación	8,1	7,9	8,2	13,4
	Mínimo	70,0	75,5	73,3	48,0
	Máximo	100,0	100,0	100,0	100,0

Los niveles que más prevalecen en el componente Proceso, se refieren a la dimensión de Participación y Comunicación, respectivamente, ingresando en la categoría de “Muy alta” nivel de calidad de mediación familiar. Por otro lado, los niveles siguientes son de la

dimensión de Gestión y la dimensión de Legitimidad, que obtienen una interpretación de calidad de mediación “Alta”.

De acuerdo a la fundamentación literaria, las dimensiones del componente Proceso se atribuyen a diversos modelos teóricos. En primer lugar, la dimensión *comunicación* se relaciona con el Modelo Tradicional-Lineal de Harvard, a través del cual una parte le expresa a otra todos sus argumentos correspondientes con el conflicto y esta última decidirá (Fisher et al., 1993).

En la dimensión de *participación* el Modelo Circular-narrativo de Sara Cobb considera que más allá de la comunicación, las partes comprenden el mensaje que se comunica, así como los elementos no verbales, por ende, interactúan entre sí (Cobb, 1997).

Por la tanto, las dos dimensiones, es decir, comunicación y participación, responden al Modelo Transformativo de Bush y Folger, en el cual la comunicación gira en torno a la transformación de las relaciones entre las partes, incentivando el co-protagonismo al ser responsables de sus propias acciones y decisiones y de las de los otros (Bush y Folger, 1996).

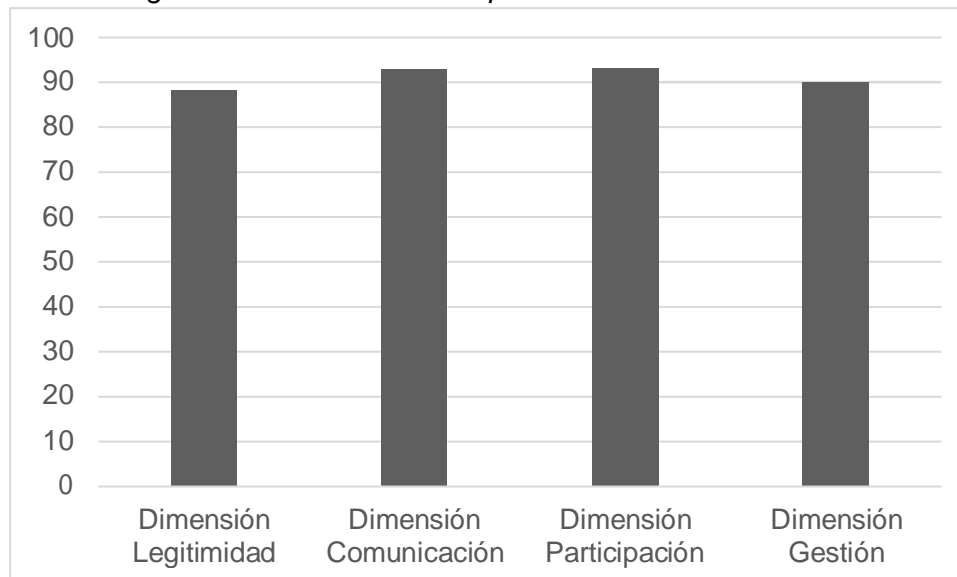
Las dimensiones de *legitimidad* y *gestión*, se ven relacionadas íntimamente con el rol que cumple el o la medidora. Por ello, la dimensión de legitimidad considera ampliamente a la familia, niñez, adolescencia y enfoque de género, por lo tanto, se encaja con el Modelo Ecosistémico de la mediación, al considerar como foco el sujeto *familia*, así, todos los integrantes son incluidos de manera directa o indirecta, puesto que todos son importantes en un sistema de decisión participativa (Parkinson, 2005).

Finalmente, la dimensión de *gestión*, enfatiza primordialmente el Modelo Circular-narrativo, en donde a través de una metodología circular-narrativa, el mediador debe ser capaz de sacar a la luz las diferencias existentes entre los mediados y permitir su operatividad hasta un determinado nivel de presencia, por lo tanto, cada profesional retroalimenta su accionar con el objetivo de incrementar la calidad del servicio (Hernández, 2014).

Este hallazgo se corrobora con lo investigado por González (2018), sobre el uso de modelos de mediación familiar. La mayor parte de los mediadores, correspondiente a un 60%, declaró usar modelos mixtos; el 3% de los mediadores no se adhieren a ningún modelo, un 17% usan el modelo Circular Narrativo, un 11% el Transformativo y un 9.1% el de Harvard. Por lo tanto, con este estudio se puede deducir que los mediadores que tienen claro el o los modelos, realizan eficazmente su labor y al ser coherentes con las técnicas que usan desempeñan mejores procesos de mediación familiar.

Figura 5

Niveles según Dimensiones del Componente de Proceso de Mediación Familiar N=31



Descripción de la Calidad de los Procesos de Mediación Familiar realizados en Centros de Mediación

Tabla 4

Calidad de los Procesos de Mediación Familiar

T_CalidadMediacion

N	Válido	31
	Perdidos	0
	Media	92,7
	Mediana	95,4
	Moda	100,0
	Desviación	7,7
	Mínimo	70,4
	Máximo	100,0

Finalmente, se describe la calidad de mediación familiar con una interpretación de acuerdo a los baremos de “Muy alta”, lo que significa que, en Cuenca, Azuay los procesos de mediación son llevados a cabo con altos estándares de calidad.

Estos resultados superan la investigación realizada por Fuentealba et al. (2018) que, a través de un estudio de enfoque mixto en territorio nacional para medir la calidad de mediación familiar, aplicado a 279 mediadores mediante el instrumento de Evaluación de la calidad del proceso de mediación familiar (ECAME 2.0) obtuvieron un Índice General de Calidad de la Mediación Familiar de 68.28%, referido a una calidad media. Lo que permitió concluir que los servicios de los mediadores licitados alcanzan cierto tipo de estándar nacional.

Además, estos resultados están en consonancia con lo planteado en la literatura científica del instrumento ECAME 2.0, referida en la fundamentación teórica de este trabajo, que se sustenta los modelos mencionados, así como las categorías metodológicas, que evidencian elementos característicos de la calidad del desempeño de los mediadores familiares, tal como los planteó Valdebenito (2017).

Por lo tanto, la calidad de mediación familiar ha garantizado que se cumpla el proceso de resolución de conflictos regulado por principios legales e ideológicos, referidos al componente *legitimidad*, en el cual, el o la mediadora imparcial, establece una *comunicación* asertiva y constructiva entre las partes y promueve la *participación* equitativa, responsable e independiente, en la búsqueda *resolutiva* de conflictos familiares, de esta forma se facilita el establecimiento de acuerdos construidos por las partes interesadas con recíproca satisfacción colectiva.

Figura 6

Nivel de Calidad de los Procesos de Mediación Familiar N=31



Conclusiones

En Cuenca, Azuay, no existen investigaciones referentes a la calidad de los procesos de mediación familiar. Por ello, los resultados obtenidos en este estudio constituyen referentes para el gremio interesados en el estudio de esta temática en esta localidad en centros de mediación adjudicados y certificados por el Consejo de la Judicatura.

Respecto a las variables sociodemográficos más destacables, se evidencia que son adultos en edad media y con más años de experiencia quienes se desempeñan como mediadores en centros que ofrecen servicios gratuitos y pagados y por lo general afiliados a Entidades o Instituciones como la Universidad de Cuenca, Universidad Católica de Cuenca, Universidad del Azuay y Función Judicial, así como centros privados como Diálogo y Logros y Cámaras de Producción.

Respecto al sexo son más mujeres que ejercen como profesión la mediación a diferencia de los hombres. Estos resultados coinciden con otros estudios relacionados con la profesión y el nivel de estudios pues de los participantes de esta investigación, en su mayoría son abogados quienes realizan procesos de mediación familiar que conocen temas de familia, derechos y género. Y, son profesionales psicólogas quienes manejan estrategias de mediación relacionadas con la empatía y contención emocional.

En relación a los niveles y componentes predominantes en la calidad de mediación familiar, se evidencia que es el componente resolutivo es el de mayor nivel, seguido del componente de contención de emociones y proceso, esto quiere decir, que la resolución de conflictos se establece a través de un sistema colaborativo de las partes con el mediador siendo un tercero imparcial. Y la contención de emociones, así como el proceso de mediación familiar están relacionados con el rol que ejerce el profesional para apoyar, cooperar y ofrecer un espacio de acogida a través de sus habilidades sociales y de comunicación indispensables para desarrollar con éxito el proceso de mediación familiar.

En el componente de proceso se han descrito las dimensiones de las que son parte, en este se evidencian niveles muy altos en las dimensiones de participación y comunicación; la primera tiene que ver con la colaboración activa de las partes y la segunda con la efectividad y construcción del diálogo.

En la dimensión de gestión se evidencian niveles altos, por lo que, son las partes quienes llegan a puntos de acuerdo traducidas en necesidades mutuas con el objetivo de contextualizar el conflicto para que beneficie a todos y todas; y la dimensión de legitimidad también evidencia niveles altos, la cual se enmarca en conceptos legales y normativos,

aquellos en dónde el mediador explica el mecanismo voluntario de la mediación familiar y su rol como mediador al ser imparcial y neutral.

Finalmente, recogiendo todas las categorías metodológicas y conceptuales se concluye que, en la ciudad de Cuenca, Azuay, existe una alta calidad de los procesos de mediación familiar realizados por mediadores en distintos centros de mediación determinados a través del instrumento de Evaluación de Calidad de Procesos de Mediación Familiar ECAME 2.0, siendo este el fin de la mediación que nace con el interés de reducir las crisis por la que atraviesa la familia en diversos procesos, priorizando de esta manera a su núcleo, niñez y adolescencia.

Recomendaciones

En ese sentido, se recomienda realizar estudios que consideren la opinión y perspectiva de los usuarios en los procesos de mediación familiar, debido a que son esenciales para que el procedimiento se realice con altos estándares de calidad.

Además, los resultados de la investigación de los distintos centros de mediación que han colaborado para que este estudio sea llevado a cabo, servirá de base para que se puedan establecer nuevas estrategias y técnicas de resolución de conflictos, muy relacionadas con la contención de emociones, priorizando de esta forma el componente psicológico.

A partir de lo anteriormente señalado, al considerarse para este estudio los modelos teóricos de mediación familiar, es importante resaltar las implicaciones de ellos en los procesos debido a que se desprenden definiciones metodológicas y conceptuales útiles que pueden ponerse en práctica en el procedimiento realizado por las y los mediadores familiares. Es decir, la importancia de los conocimientos específicos en Psicología a través de técnicas de empatía, contención, entendimiento del dolor emocional, escucha asertiva y habilidades interpersonales, permitirá desarrollar una relación armónica con lo demás miembros del núcleo familiar, importante para la resolución de conflictos.

Finalmente, como limitación el trabajo tenía previsto contar con una población principal de 32 mediadores, sin embargo, a consecuencia de la disponibilidad de tiempos de los y las profesionales, el proceso de recolección de datos tuvo un retraso en el tiempo, por lo que se obtuvo una población de 31 mediadores que accedieron a participar en esta investigación.

Referencias

- Alarcón, A. (2014). *La calidad de la mediación en Guatemala*. Asociación de Investigación y Estudios Sociales. <https://www.ssc-globalthinkers.org/sites/default/files/2018-09/2014%2C%20DAJ%20La%20calidad%20de%20la%20mediacion%20en%20%20Guatemala.pdf>
- Alvarado-Vélez, J. (2021). La investigación académica sobre la mediación en el Ecuador (2015-2020). *Magazine De Las Ciencias: Revista De Investigación E Innovación*, 5(8), 74-80.
<https://revistas.utb.edu.ec/index.php/magazine/article/view/964>
- American Psychological Association. (2010, 1 de junio). *Principios éticos de los psicólogos y código de conducta American Psychological Association*.
http://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/comite_etica/Codigo_APA.pdf
- Bobadilla, M. (2017). *La mediación familiar. Una vía extrajudicial de gestión de conflictos en el ejercicio de los derechos de la infancia y la adolescencia. Un estudio comparado entre Chile y Cataluña*. [Tesis de doctorado, Universidad de Barcelona].
<http://hdl.handle.net/2445/121126>
- Brito, B., Valencia, Y., y Maldonado, R. (2019). Análisis del ámbito de aplicación de los conflictos familiares y el proceso de mediación. *Revista UNIANDES Episteme*, 6(1), 641-648. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8298117>
- Bush, R., y Folger, J. (1996). *La promesa de mediación: Cómo afrontar el conflicto mediante la revalorización y el reconocimiento*. Ediciones Granica.
- Centro de Estudios y Asistencia Legislativa-Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. (2011). *Auditoría Externa para la Evaluación de la Calidad de los Procesos de Mediación Familiar*. <https://www.mediacionchile.cl/media/2015/11/EST-16.pdf>
- Cobb, S. (1997). *Una perspectiva narrativa de la mediación: hacia la materialización de la metáfora del "narrador de historias"*. Paidós.
- Consejo de la Judicatura. (2013). *Reglamento del Centro de Mediación de la Función Judicial*. <https://www.funcionjudicial.gob.ec/mediacion/images/documentos/209-2013%20reglamento.pdf>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador de 2008*. https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Correa, P. (2014). La experiencia de mediación familiar en Chile. *Revista chilena de derecho y ciencia política*, 5(2), 111-138.
- Cornelio, E. (2014). Los mecanismos alternativos de solución de controversias como derecho humano. *BARATARIA. Revista Castellano-Manchega de Ciencias sociales*, 17, 81-95. <https://doi.org/10.20932/barataria.v0i17.57>

- Criollo, G. (2016, 22 de septiembre). *La calidad de la Mediación*. DerechoEcuador.com
<https://derechoecuador.com/la-calidad-de-la-mediacion/>
- Cuenca, N., y Achúe, J. (2016). Factibilidad de regular la mediación en Venezuela mediante ley orgánica, según tendencias internacionales. *Revista Científica Compendium*, 19(37).
- Díaz, M. (2020). La psicología en los procesos de mediación. *Eirene Estudios de Paz y Conflictos*, 3(5), 49-62.
<https://www.estudiosdepazyconflictos.com/index.php/eirene/article/view/97>
- Folberg, J., y Taylor, A. (1996). *Mediación: resolución de conflictos sin litigio*. Editorial Limusa.
- Fuentealba, M., González, I., y Valdebenito, C. (2018). Un novedoso instrumento para evaluar la calidad de la mediación de conflictos jurídicos familiares en Chile. *Revista Jurídicas*, 15 (1), 65-87. <https://doi.org/10.17151/jurid.2018.15.1.5>
- Fisher, R., Patton, B., y Ury, W. (1993). *Si... ¡de acuerdo! Cómo negociar sin ceder*, Bogotá, Editorial Norma.
- Gallardo, K., Novel, G., Rogel, Y., y Batista, N. (2017). Mediación y cultura de paz en Ecuador. *Magazine De Las Ciencias: Revista De Investigación E Innovación*, 2(3), 01–18. <https://revistas.utb.edu.ec/index.php/magazine/article/view/299>
- Germano, Z. (2015). Mediación de conflictos familiares en ámbito jurídico: estado del arte. *Subjetividad y Procesos Cognitivos*, 19(2),74-98.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=339643529004>
- González, I. (2018). La calidad de la mediación familiar en Chile. *Revista de Derecho Privado*, 35, 369-390. <https://doi.org/10.18601/01234366.n35.14>.
- González, I., y Cuevas, B. (2020). La influencia de las variables género, lenguaje y legitimación en la calidad de la mediación familiar. *Revista de Mediación*, 13 (1), 2-17. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7379117>
- González, I., Fuentealba, M., y Valdebenito, C. (2017). *Avances en la Calidad de la Mediación Familiar Licitada en Chile*.
<https://fmm2017.openum.ca/files/sites/89/2017/06/Isabel-Ximena-Gonzalez-Ramirez-Maria-Soledad-Fuentealba-Martinez-Caterine-Valdebenito-Larenas-Pdf.pdf>
- Hernández, C. (2014). Modelos aplicables en Mediación Intercultural. Barataria. *Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales*, (17), 67-80.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322132552005>
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill México.

- Isaza, J., Murgas, K., y Oñate, M. (2018). Aplicación del modelo transformativo de mediación en la conciliación extrajudicial de Colombia. *Revista de paz y conflictos*, 11(1), 135-158. <http://dx.doi.org/10.30827/revpaz.v11i1.6234>
- Jiménez, M., y Medina, P. (2011). *Violencia contra la pareja en la justicia penal: mayores penas, mayor violencia*. Librotecnia.
- Jumbo, D., Vélez, O., y De Haz Cruz, Y. (2017). La mediación prevista en el Art. 190 de la Constitución ecuatoriana, como medio alternativo de solución de conflictos familiares, aplicada a través del centro nacional de mediación de la función judicial. *Revista de Ciencias Pedagógicas e Innovación*, 5(2), 98-105. <http://dx.doi.org/10.26423/rcpi.v5i2.180>
- Lescano N., Mena Mena, M., y Méndez, R. (2016). Eficacia, eficiencia y efectividad en la resolución de conflictos transigibles de niñez y adolescencia en el Ecuador. *Revista de derecho de la UNED (RDUNED)*, 18, 567-596. <https://doi.org/10.5944/rduned.18.2016.16890>
- Ley de Arbitraje y Mediación. Artículo 43. 22 de mayo del 2015. <https://www.funcionjudicial.gob.ec/pdf/Ley%20de%20Arbitraje%20y%20Mediación.pdf>
- Lozano, A., y González de Patto, R. (2018). La Mediación Familiar Intrajudicial desde una perspectiva social. *Trabajo Social Global-Global Social Work*, 8(15), 114-137. <https://doi.org/10.30827/tsg-gsw.v8i15.7910>
- Machado, J. (2019, 6 de junio). 439.365 adultos mayores son víctimas de algún tipo de violencia en Ecuador. *Primicias*. <https://www.primicias.ec/noticias/sociedad/adultos-mayores-violencia-mies/>
- Naranjo, V. (2012). *Las técnicas herramientas y estrategias de la mediación familiar y su incidencia en la solución de conflictos familiares en la comunidad de Salasaca Cantón Pelileo provincia del Tungurahua*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/5404/1/POSG-2012-007-Naranjo%20Viviana.pdf>
- Nava, W., y Breceda, J. (2017). Mecanismos Alternativos de Resolución de Conflictos: un acceso a la justicia consagrado como derecho humano en la Constitución Mexicana. *Cuestiones constitucionales*, 37, 203-228. <https://doi.org/10.22201/ijj.24484881e.2017.37.11457>
- Ochoa, M. (2018). Mediación Familiar una alternativa para el descongestionamiento de los Juzgados de la Niñez y Adolescencia del Cantón Loja. *Revista Ámbito Jurídico*, 1, 1-10. https://www.researchgate.net/publication/322988742_Mediacion_Familiar_una_alter

nativa_para_el_descongestionamiento_de_los_Juzgados_de_la_Ninez_y_Adolescencia_del_Canton_Loja

- Parlamento Europeo y Consejo de la Unión Europea (2008, 24 de mayo). *Directiva 2008/52/CE sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles*. www.boe.es/doue/2008/136/L00003-00008.pdf
- Parkinson, L. (2005). *Mediación familiar. Teoría y práctica: principios y estrategias operativas*. Gedisa.
- Papalia, D., y Martorell, G. (2017). *Desarrollo Humano Decimotercera Edición*. McGraw Hill México.
- Rodríguez, M. (2018). Percepción de calidad del proceso de mediación: enfoque de casos en Centro de Mediación. Guayaquil-Ecuador. *Revista Conrado*, 14(61), 144-149. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442018000100022
- San Cristóbal, S. (2013). Sistemas alternativos de resolución de conflictos: negociación, conciliación, mediación, arbitraje, en el ámbito civil y mercantil. *Anuario jurídico y económico escurialense*, (46), 39-62. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4182033>
- Serrano, G. (2008). Eficacia y mediación familiar. *Boletín de Psicología*, 92, 51-63. <https://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N92-3.pdf>
- Soria, M., Yepes, M., y Lovelle, M. (2013). Cuestionario para valorar la satisfacción de usuarios en programas de mediación civil. *Revista de Mediación*, 12(2), 1-9. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4698527>
- Tapias, A., Ballén, M., Hernández, C., Blanco, A., Pulido, A., Ospina, A., Castellanos, J., Ariza, M., y Monsalve, D. (2016). *Aprendiendo a Mediar*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Torres, C. (2015). La conciliación trabajo-familia y la comunicación supervisor-supervisado. *Debates IESA*, 20(4), 36-41. <http://www.debatesiesa.com/debatesweb/wp-content/uploads/2018/02/Torres-La-conciliaci%C3%B3n-trabajo-familia.pdf>
- Valdebenito, C. (2017). Requerimientos de calidad en el ejercicio de la mediación familiar licitada en Chile. Reflexiones para su conceptualización. *Polis: Revista Latinoamericana*, 16(48), 7. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-65682017000300271>
- Veloso, P. (1999). *Igualdad y relaciones familiares*. Revista Jurídica de la Universidad de Palermo, Editorial SELA.
- Villanueva, A. (2019). La constitucionalización de la mediación: el caso de Ecuador. *Derecho y ciencias sociales*, (20), 88-97. <https://doi.org/10.24215/18522971e050>

Viteri, E., Terranova, A., y Velis, L. (2018). Funcionalidad familiar y autoestima del adulto mayor, en situación de maltrato. Un estudio participativo comunitario. *Revista Lassallista de Investigación*, 15(2), 300–314. <https://doi.org/10.22507/rli.v15n2a23>

Anexos

Anexo A. Ficha sociodemográfica para mediadores

Estimado/a profesional, solicitamos a usted de la manera más comedida su colaboración para llenar la siguiente ficha necesaria para el estudio sobre calidad de mediación familiar, considere que las respuestas son totalmente anónimas y confidenciales. De antemano agradecemos su colaboración.

Por favor, marque con un **X** y escriba su respuesta:

Sexo: Hombre ____ Mujer ____

Edad: _____ años

Año (s) de servicio: _____

Profesión: _____

Títulos de tercer nivel: _____

Títulos de cuarto nivel: _____

MUCHAS GRACIAS

Anexo B. Cuestionario de Evaluación de la Calidad de los Procesos de Mediación Familiar (ECAME 2.0)

Componentes y conductas observadas (C.O.)					
I: Proceso de mediación					
Dimensión: legitimidad	Frecuente Muy	Frecuente	Ocasional	Muy Ocasional	Ausente
	MF	F	O	MO	A
1. Da igualdad en el tratamiento de los intereses de las partes.					
2. Insta a las partes a decidir si desean permanecer en el proceso de mediación.					
3. Sus intervenciones refuerzan la neutralidad sin manifestar juicios de valor.					
4. Favorece la identificación de todos los aspectos de la temática específica a mediar por las partes.					
5. Favorece la información jurídica para todas las partes.					
6. Facilita el acceso equilibrado de las partes a instancias de asesoría jurídica.					
7. El lenguaje no verbal es coherente con los principios de neutralidad, imparcialidad y voluntariedad.					
8. Realiza intervenciones que ponen en relieve las diferencias de género.					
9. Promueve que los adultos responsables consideren las necesidades de los NNA.					
10. Posibilita la participación de NNA en el proceso de mediación conforme a su desarrollo integral.					
11. Promueve el diálogo sobre la participación de ambos padres en la crianza y desarrollo de los hijos/as (coparentalidad).					
12. Aplica criterios establecidos en leyes y reglamentos que prohíben mediar en caso de que exista VIF.					

13. Facilita el conocimiento de las normas sobre alimentos provisorios.					
14. Trabaja conforme a la agenda construida por las partes.					
Dimensión: comunicación	MF	F	O	MO	A
1. Presenta un ritmo y tono de voz apropiado durante todo el proceso.					
2. Pide aclaraciones ante los mensajes confusos o contradictorios emitidos por las partes (preguntas aclaratorias).					
3. Acompaña con lenguaje analógico sus intervenciones de manera coherente.					
4. Expresa los mensajes en primera persona para apoyar la aclaración de relatos de las partes.					
5. Cuida que las partes respeten las necesidades propias y la de los otros.					
6. Mantiene permanentemente la distancia física con y entre las partes.					
7. Utiliza el parafraseo para acoger las afirmaciones de las partes (parafraseo).					
8. Resalta los aspectos positivos de los mensajes emitidos por las partes (connotación positiva).					
9. Propicia la circularidad para la mutua comprensión de los mensajes entre las partes (preguntas aclaratorias o preguntas circulares)					
Dimensión: participación	MF	F	O	MO	A
1. Escucha en forma equitativa a ambas partes, cautelando que sus intervenciones sean equilibradas.					
2. Permite a las partes decidir sobre si desean o no llegar a acuerdos.					
3. Intenta mantener el equilibrio del tiempo de expresión de las partes durante el proceso.					
4. Respeta el ritmo de trabajo de las partes.					
5. Abre espacios de participación para las partes de acuerdo al momento del proceso.					

6. Propicia la reflexión de las partes respecto de los posibles efectos de sus posturas en otros (preguntas circulares).					
Dimensión: gestión	MF	F	O	MO	A
1. Recaba datos relevantes sobre el conflicto real.					
2. Profundiza en temas que se mencionan en el relato de las partes.					
3. Formula preguntas orientadas a la exploración y gestión del conflicto.					
4. Estimula a entender la situación desde otro contexto (preguntas o afirmaciones re-contextualizantes y o reencuadre).					
5. Propicia que las partes puedan comprender las necesidades e intereses mutuos.					
Componente 2: contención de emociones	MF	F	O	MO	A
1. Maneja las manifestaciones emocionales de las partes.					
2. Maneja las interrupciones entre las partes.					
3. Promueve la legitimación entre las partes.					
4. Estimula la reflexión de las partes respecto de las consecuencias de sus posturas para sí mismas.					
5. Estimula entre las partes, la expresión respetuosa de pensamientos y sentimientos.					
Componente 3: resolutivo, búsqueda de posibles soluciones	MF	F	O	MO	A
1. Realiza resúmenes con los datos relevantes que aparecen del proceso.					
2. Destaca la existencia de los acuerdos tomados por las partes en el proceso de trabajo.					
3. Favorece que las partes entiendan y asuman su responsabilidad en las situaciones futuras.					
4. Permite a las partes decidir sobre los contenidos de los acuerdos, sean del proceso, parciales o finales.					
5. Apoya a las partes a seleccionar opciones promoviendo la aplicación de filtros para la posible toma de decisiones.					