



UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE CUENCA

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

CARRERA DE DERECHO

**El desconocimiento ciudadano como obstáculo para la
aplicación efectiva de la justicia alternativa en Cuenca**

**PROYECTO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE ABOGADA**

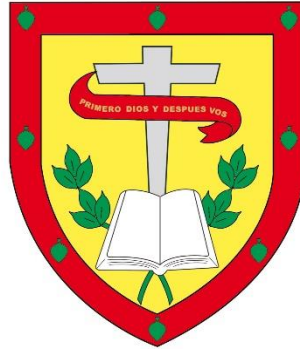
AUTORA: ANGIE PATRICIA RAMÍREZ GALARZA

DIRECTORA: DRA. MÓNICA PATRICIA PIEDRA SARMIENTO, MGS.

CUENCA - ECUADOR

2026

DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

CARRERA DE DERECHO

El desconocimiento ciudadano como obstáculo para la aplicación
efectiva de la justicia alternativa en Cuenca

**PROYECTO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE ABOGADA**

AUTORA: ANGIE PATRICIA RAMÍREZ GALARZA

DIRECTORA: DRA. MÓNICA PATRICIA PIEDRA SARMIENTO, MGS.

CUENCA – ECUADOR

2026

DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO

 <p>Universidad Católica de Cuenca</p>	<p>Declaratoria de Autoría y Responsabilidad</p>
---	---

Angie Patricia Ramírez Galarza portador de la cédula de ciudadanía N.º **0705244424** Declaro ser el autor de la obra: **“El desconocimiento ciudadano como obstáculo para la aplicación efectiva de la justicia alternativa en Cuenca”**, sobre la cual me hago responsable sobre las opiniones, versiones e ideas expresadas. Declaro que la misma ha sido elaborada respetando los derechos de propiedad intelectual de terceros y eximo a la Universidad Católica de Cuenca sobre cualquier reclamación que pudiera existir al respecto. Declaro finalmente que mi obra ha sido realizada cumpliendo con todos los requisitos legales, éticos y bioéticos de investigación, que la misma no incumple con la normativa nacional e internacional en el área específica de investigación, sobre la que también me responsabilizo y eximo a la Universidad Católica de Cuenca de toda reclamación al respecto.

Cuenca, 23 de abril de 2026.

F: 

Angie Patricia Ramírez Galarza



Universidad
Católica
de Cuenca

CERTIFICADO DEL TUTOR

Yo, Dra. Mónica Patricia Piedra Sarmiento. Mgs, certifico que el presente Trabajo de Investigación, con el título **“El desconocimiento ciudadano como obstáculo para la aplicación efectiva de la justicia alternativa en Cuenca”**, fue desarrollado por Angie Patricia Ramírez Galarza, con número de cédula **0705244424**, bajo mi supervisión.

F: 

Dra. Mónica Patricia Piedra Sarmiento. Mgs.

Docente -Tutor

Dedicatoria

Dedico este trabajo, en primer lugar, a mis padres, Oswaldo y Patricia, por ser mi apoyo incondicional, mi refugio y mi mayor inspiración en cada etapa de mi vida. Gracias por enseñarme a no rendirme ante las adversidades, por cada sacrificio realizado y por creer siempre en mí. Este logro también les pertenece a ustedes, porque gracias a su amor, esfuerzo y apoyo constante, hoy puedo cumplir la meta de convertirme en abogada. Todo lo que soy y cada paso que he dado hasta llegar aquí llevan una parte de ustedes en mi corazón.

En segundo lugar, dedico este logro a mis tíos, Wilson, Karina y Stalin, por abrirme las puertas de su hogar y hacerme sentir parte de él. Gracias por su apoyo, cariño y por acompañarme durante el transcurso de mi carrera universitaria. Su amor y respaldo han sido fundamentales para continuar adelante, incluso en los momentos más difíciles.

A mi hermana Valeria, por escucharme, apoyarme y brindarme su compañía incondicional en cada etapa de este camino. Gracias por ser un ejemplo de valentía, sabiduría y fortaleza; a quien amo profundamente y con quien deseo compartir este importante logro.

A mis abuelos, Esther y Papi Beto, por cuidarme desde el cielo y por haberme brindado en vida todo su amor, compañía y recuerdos inolvidables que permanecerán siempre en mi corazón. Su presencia y enseñanzas continúan acompañándome cada día y forman parte de la persona que soy.

Finalmente, dedico estas páginas a mi mascota Paris, por ser mi compañera fiel en cada desvelo y jornada de estudio, por su amor sincero y por acompañarme silenciosamente en aquellos momentos en los que más necesitaba tranquilidad y compañía

Agradecimientos

Culminar esta etapa representa uno de los logros más importantes de mi vida, no solo por alcanzar la meta de convertirme en abogada, sino también por todo el esfuerzo, aprendizaje y crecimiento personal que implicó este camino. Hoy comprendo que ningún sueño se construye solo, y que detrás de cada meta alcanzada existen personas que, con amor, apoyo y confianza, me acompañan en cada paso y celebran cada avance junto a mí.

En primer lugar, me agradezco a mí misma, por nunca dejarme vencer ante las adversidades, por mantener siempre la motivación de seguir adelante y por demostrarme cada día que soy una persona fuerte, dedicada y resiliente. Gracias por no perder nunca la fe de que algún día estaría aquí, escribiendo estas palabras y viendo convertido en realidad uno de mis mayores sueños.

Por ello, mi eterna gratitud principalmente a Dios y a mis padres, por ser el pilar fundamental de mi vida, por cada sacrificio realizado y por impulsarme siempre a seguir adelante. A mis tíos, hermana, abuelos y a mi primo Paul Rosillo a quien agradezco por haberme brindado su apoyo, cariño e impulso para iniciar este camino profesional y motivarme a perseverar hasta alcanzar esta meta. Gracias a todos por ser el mayor reflejo de amor y apoyo que existe en la vida.

A mis amistades y a todas las personas que estuvieron presentes durante mi formación académica y personal, gracias por sus palabras de aliento, risas, apoyo y motivación constante. Cada uno de ustedes ha sido parte importante de este triunfo y de la persona en la que me estoy convirtiendo.

Finalmente, expreso mi sincero agradecimiento a mi tutora de tesis, la Dra. Mónica Piedra, por su guía, profesionalismo y valiosos consejos durante el desarrollo de este trabajo de investigación. Por compartir sus conocimientos, por brindarme su confianza, paciencia y apoyo a lo largo de este proceso académico, y por motivarme a dar lo mejor de mí en cada etapa. Su guía y dedicación fueron fundamentales para la culminación de este importante logro profesional.

Resumen

La presente investigación aborda como problemática el desconocimiento ciudadano respecto a la justicia alternativa en el cantón Cuenca, el cual se configura como un obstáculo para su aplicación efectiva y limita el acceso integral a la justicia, generando una preferencia por la vía judicial tradicional pese a sus limitaciones. En este contexto, el objetivo general consiste en analizar de manera integral cómo dicho desconocimiento incide en la utilización de los mecanismos alternativos de solución de conflictos y en el acceso a la justicia. Metodológicamente, el estudio adopta un enfoque cualitativo y cuantitativo, empleando métodos analítico jurídico, empírico, descriptivo y documental; además, se aplicaron encuestas estructuradas de diez preguntas cerradas a una muestra de 40 personas, conformada equitativamente por hombres y mujeres de distintos rangos etarios. Los resultados evidencian que, aunque existe un reconocimiento general de estos mecanismos, predomina un desconocimiento operativo que limita su uso, afectando su efectividad práctica y consolidando una brecha entre el marco normativo y la realidad social.

Palabras clave: *Mediación, Arbitraje, desconocimiento, Cuenca, Justicia Alternativa.*

Abstract

This study addresses the lack of public knowledge regarding alternative justice mechanisms in Cuenca as its main focus, which constitutes an obstacle to their effective application and limits comprehensive access to justice, generating a preference for traditional justice despite its limitations. In this context, the general objective is to analyze comprehensively how such lack of knowledge affects the use of alternative dispute resolution mechanisms and access to justice. Methodologically, the study adopts a qualitative and quantitative approach, using legal-analytical, empirical, descriptive, and documentary methods; moreover, structured surveys consisting of ten closed-ended questions were administered to a sample of 40 people, equally composed of men and women from different age ranges. The results showed that even though a general awareness of those mechanisms exists, an operational lack of knowledge predominates, affecting their practical effectiveness and consolidating a gap between legal framework and social reality.

Keywords: *mediation, arbitration, lack of knowledge, Cuenca, alternative justice.*

Índice

Declaratoria de autoría y responsabilidad	II
Certificado del tutor	III
Dedicatoria.....	IV
Agradecimientos	V
Resumen	VI
Palabras clave	VI
Keywords.....	VII
Índice	VIII
Introducción.....	1
Capítulo I.	4
Conceptos y procedimientos entre la justicia tradicional y los mecanismos alternativos de solución de conflictos	4
1.1. La Justicia Ordinaria como Modelo Tradicional de Resolución de Conflictos	5
1.1.1. Concepto y Naturaleza Jurídica de la Justicia Ordinaria.....	5
1.1.2. Principios, Procedimiento y Estructura Procesal de la Justicia Ordinaria	6
1.2. Medios Alternativos de Solución de Conflictos (MASC)	10
1.2.1. Negociación.....	12
1.2.2. Conciliación	12
1.2.3. La Mediación consideraciones generales	13
1.2.4. La naturaleza jurídica de la mediación.....	21
1.2.5. Regulación jurídica de la mediación en el Ecuador	22
1.2.6. El Arbitraje consideraciones generales	23
1.3. Problemática de los MASC y desconfianza social, aspectos generales.....	25
Capítulo II.....	27
Los principales factores sociales y culturales que influyen en el desconocimiento ciudadano respecto a la utilización de la justicia alternativa.....	27
2.1. Confianza de la sociedad e importancia en la resolución de disputas	27
2.2. Justicia procedimental y resolución de conflictos	29
2.3. Circunstancias generales dentro del caso ecuatoriano	30
2.4. Evidencia empírica internacional sobre determinantes del desconocimiento y la desconfianza hacia MASC.....	32
2.5. Ecuador, desconfianza en MASC	35
Capítulo III.	38

Las consecuencias y el impacto de esta problemática en la aplicación práctica de los mecanismos alternativos de solución de conflictos y en el sistema judicial.	38
3.1. Delimitación del problema.....	38
3.2. Análisis doctrinal incidencia de los MASC en el sistema judicial	39
3.3. Entrevistas.....	47
3.3.1. Análisis cualitativo de las entrevistas.....	52
3.4. Herramientas para fortalecer la mediación	54
CONCLUSIONES.....	57
Referencias bibliográficas	59
Anexos	66

Introducción

A lo largo del tiempo, el acceso a la justicia ha experimentado una evolución orientada a diversificar las vías mediante las cuales las personas pueden resolver sus controversias dentro de un marco jurídico legítimo y eficaz. En el contexto ecuatoriano, dicho desarrollo también se ha manifestado en la configuración del sistema normativo, particularmente a partir del reconocimiento constitucional expreso de los mecanismos alternativos de solución de conflictos, tales como la mediación, el arbitraje y otros procedimientos alternativos, incorporados como vías válidas para la solución de controversias dentro del ordenamiento jurídico ecuatoriano.

Este reconocimiento fue consolidado en la Constitución de la República del Ecuador de 2008, particularmente en su artículo 190, disposición en la cual se establece que el arbitraje, la mediación y otros procedimientos alternativos podrán aplicarse con sujeción a la ley, en materias transigibles. A ello se suma la Ley de Arbitraje y Mediación, cuerpo normativo que regula el funcionamiento de estos mecanismos y les otorga validez jurídica. Sin embargo, pese al amplio respaldo constitucional y legal que ostenta la justicia alternativa, en la práctica su utilización por parte de la ciudadanía continúa siendo limitada, especialmente en espacios locales como el cantón Cuenca, en donde persiste una marcada inclinación hacia la justicia tradicional como vía principal para resolver conflictos.

En este punto, debe aclararse que la tensión central del presente trabajo no surge por la inexistencia de normativa que reconozca la justicia alternativa, sino por la contradicción entre ese amplio reconocimiento normativo y la realidad social caracterizada por el desconocimiento ciudadano respecto a la existencia, funcionamiento, alcances, efectos jurídicos y ventajas de los mecanismos alternativos de solución de conflictos. Es decir, mientras el ordenamiento jurídico ecuatoriano garantiza formalmente el acceso a estas vías alternativas, una parte importante de la población no cuenta con información suficiente para identificarlas como opciones reales, válidas y eficaces. Esta situación genera un punto de tensión normativo, ya que el derecho de acceso a la justicia no se satisface únicamente con la previsión legal de mecanismos alternativos, sino también con la posibilidad material de que la ciudadanía los conozca y los utilice de manera informada.

El problema descrito adquiere mayor relevancia si se considera que los mecanismos alternativos de solución de conflictos fueron concebidos precisamente para contribuir a una justicia más célere, participativa, económica y pacífica. No obstante, cuando la ciudadanía desconoce sus características esenciales, se fortalece la percepción de que únicamente la justicia ordinaria, dirigida por jueces y tribunales, puede ofrecer soluciones legítimas. Como consecuencia, se produce una subutilización de la mediación, el arbitraje y demás mecanismos alternativos, se mantiene la sobrecarga del sistema judicial y se debilita la consolidación de una cultura de diálogo y cooperación en la sociedad. En este sentido, la problemática no radica exclusivamente en el funcionamiento institucional de la justicia alternativa, sino en la brecha existente entre su reconocimiento formal y su apropiación social efectiva.

Como objetivo general del presente trabajo se ha propuesto analizar de manera integral cómo el desconocimiento ciudadano se configura como un obstáculo para la aplicación efectiva de la justicia alternativa en Cuenca-Ecuador, su incidencia en el acceso a la justicia y en la utilización de los mecanismos alternativos de solución de conflictos. A partir de ello, se ha considerado pertinente estructurar la investigación a través de tres objetivos específicos. En primer lugar, identificar conceptos y procedimientos entre la justicia tradicional y los mecanismos alternativos de solución de conflictos. En segundo lugar, determinar los principales factores sociales y culturales que influyen en el desconocimiento ciudadano respecto a la utilización de la justicia alternativa. Finalmente, examinar las consecuencias y el impacto de esta problemática en la aplicación práctica de los mecanismos alternativos de solución de conflictos y en el sistema judicial.

El enfoque de la investigación se enmarca en una perspectiva cualitativa y cuantitativa, de carácter descriptivo, analítico y empírico, orientada al estudio integral del desconocimiento ciudadano como barrera para la aplicación efectiva de la justicia alternativa en el cantón Cuenca. Su propósito consiste en examinar tanto el marco normativo que reconoce estos mecanismos como la realidad práctica en la que se manifiestan sus limitaciones de uso por parte de la ciudadanía. De esta manera, se articula el análisis jurídico con la observación de datos concretos obtenidos en el trabajo de campo, permitiendo comprender la problemática desde una dimensión normativa y social.

En cuanto a la metodología aplicada para el desarrollo de la presente investigación, se emplean varios métodos complementarios. En primer lugar, el método analítico jurídico, con la finalidad de examinar el contenido de la Constitución, la Ley de Arbitraje y Mediación y la doctrina vinculada al acceso a la justicia y a los mecanismos alternativos de solución de conflictos. En segundo lugar, el método descriptivo, orientado a detallar la forma en que se manifiesta el desconocimiento ciudadano y sus efectos dentro del sistema de justicia. Como tercer punto, se recurre al método documental para la revisión de fuentes bibliográficas, doctrinarias, normativas y jurisprudenciales que sustentan teóricamente la investigación. Finalmente, se aplica el método empírico o de campo, a través de encuestas estructuradas de diez preguntas cerradas dirigidas a cuarenta personas, veinte hombres y veinte mujeres, pertenecientes a distintos rangos etarios, lo cual permite obtener evidencia cuantitativa y contrastarla con el análisis cualitativo del problema planteado. De esta manera, la investigación busca ofrecer una comprensión integral de las causas, alcances y efectos del desconocimiento ciudadano en torno a la justicia alternativa en Cuenca.

Capítulo I.

Conceptos y procedimientos entre la justicia tradicional y los mecanismos alternativos de solución de conflictos

El presente capítulo, pretende mostrar un panorama o idea general con respecto a la justicia tradicional; y, los mecanismos alternativos de solución de conflictos (MASC), identificando conceptos, con la finalidad de integrar conocimientos primordiales, y de esta manera, ubicar los procedimientos que caracterizan a cada uno de ellos, identificando sus diferencias; y, alcances, principalmente para la comprensión de esta investigación.

De tal manera que, el conflicto es una manifestación natural e inherente producto de la interacción social entre las personas, grupos, pueblos, comunidades; y, por lo tanto, históricamente surge de la necesidad de llegar a una solución justa para las partes involucradas. Es así que, el Derecho se ha involucrado para dar un aporte legal, y legítimo a estas soluciones.

La justicia tradicional, es ejercida a través de la función jurisdiccional del Estado, la misma que representa o se refleja como un mecanismo formal, y de cierta manera predominante para la resolución de controversias. Normalmente esta se caracteriza por ser más formalista, a través de una actuación o presencia de un abogado, las partes y conjuntamente la participación obligatoria de un juez, el cual tiene como función dirigir en todo momento a las partes involucradas, ajustándose estrictamente a la ley, para que este al momento de llegar a su convicción, pueda tomar una decisión que sea considerada justa ante el problema planteado y así imponer una solución.

Sin embargo, en base a las limitaciones que existen dentro del sistema judicial, como es: la congestión procesal, dilación para resolución de causas o altos costos, incluso, existen casos que llevan mucho tiempo sin resolverse, debido a la alta demanda que tiene la justicia tradicional, ya que, actualmente aún la sociedad o la población siguen teniendo esas “creencias” o “mentalidad” de que, solamente a través de esta vía se obtendrá un resultado o solución justa, favorable y legal para sus problemas, pero, con el pasar del tiempo han cobrado relevancia los mecanismo alternativos de solución de conflictos (MASC), tales como la negociación, mediación, arbitraje y la conciliación.

Estos mecanismos se sustentan en los principios de voluntariedad, celeridad, confidencialidad; y, sobre todo se debe contar con una participación activa de las partes,

configurándose, así como una herramienta orientada a fomentar el diálogo y la cultura de paz.

La Constitución de la República del Ecuador en su disposición 190 (posteriormente signada como CRE), reconoce tanto a la justicia tradicional cuanto, a los mecanismos alternativos, como medios totalmente legales para garantizar a la sociedad el acceso a los mismos (CRE, 2008). Un acceso a la justicia de manera efectiva, consolidando un modelo jurídico que integra distintas vías para la solución de conflictos, cambiando así la perspectiva de las personas y que cuenten con un conocimiento real del funcionamiento de estos diferentes mecanismos, para así, dejar de enfocarse solamente en la justicia ordinaria y garantizar también el acceso a una vía alternativa.

1.1. La Justicia Ordinaria como Modelo Tradicional de Resolución de Conflictos

1.1.1. Concepto y Naturaleza Jurídica de la Justicia Ordinaria

La Justicia Ordinaria se refiere al sistema judicial estándar, el cual tiene como función el encargo estrictamente de la administración de justicia y resolución de controversias. Según la doctrina, menciona que este tipo de justicia no es excepcional ya que los procedimientos de esta vía son estipulados y contemplados por la ley (Guzmán Samaniego, Gonzabay Flores, & Freire Gaibor, 2024). La justicia ordinaria como mecanismo en el cual el Estado resuelve conflictos en conformidad a los procedimientos establecidos en la ley.

En el ámbito jurisdiccional, la Justicia Ordinaria se encuentra reconocida en La CRE, en el Capítulo Cuarto, Sección Primera, en el artículo 167 se menciona que la potestad de administrar justicia emana del pueblo y se ejerce por los órganos de la Función Judicial y por los demás órganos y funciones establecidos en la Constitución (CRE, 2008). La justicia emana del pueblo y se ejerce mediante la Función Judicial. El reconocimiento en la Constitución reafirma su carácter institucional.

Está conformada principalmente por una persona que se encarga de dirigir en todo momento el proceso, el mismo que cuenta con un carácter imparcial y con un apego estricto a la ley, como la CRE, Código Civil, General de Procesos, Penal, entre otros, ya que, varía dependiendo del tipo de caso en el que se encuentre. Así mismo, es un proceso más formalista, ya que cuenta con un carácter adversarial, es decir que responde a una estructura ya establecida, que no podría ser modificada en base a los principios del debido

proceso ya establecidos en la Constitución vigente, puntualmente en el artículo 168, el cual menciona que: “ La administración de justicia, en el cumplimiento de sus deberes y en el ejercicio de sus atribuciones, aplicará los siguientes principios:” (CRE, 2008), en este apartado cuenta con seis literales, los cuales manifiestan el funcionamiento de la justicia ordinaria a través de la Función Judicial, las competencias y funcionamientos de los órganos y autoridades que forman parte de la justicia ordinaria dentro de la legislación ecuatoriana y su sistema procesal.

Esta vía hace referencia a la potestad que proviene del Estado de aplicar el derecho para casos específicos, dando resolución a las controversias que surgen en cada caso dentro de los miembros del conglomerado social. Esta facultad denominada jurisdicción, es ejercida de manera exclusiva por los tribunales de justicia los mismos que están integrados por jueces independientes (Aldaz Martínez, 2018).

1.1.2. Principios, Procedimiento y Estructura Procesal de la Justicia Ordinaria

Es necesario entender que la Justicia Ordinaria cuenta con normas procesales que se consolidan a través de principios. En nuestra legislación se reconocen a los siguientes principios:

- Simplificación
- Uniformidad
- Eficacia
- Inmediación
- Celeridad
- Economía Procesal.

Para comenzar, la simplificación como precepto es un criterio orientador en la reducción de formalidades innecesarias dentro del proceso, con el fin de ir eliminando trámites complejos o redundantes, facilitando así tanto su comprensión como la agilización su desarrollo al momento de dirimir el conflicto sometido al órgano judicial (Baumann, 2023).

La uniformidad por su parte constituye un precepto que termina por fomentar la aplicación homogénea de normas y criterios procesales en casos similares, garantizando

coherencia en las decisiones judiciales, evitando interpretaciones arbitrarias y fortaleciendo la seguridad jurídica mediante la estandarización de procedimientos dentro del sistema de justicia (Chambers Chiriboga, Portilla Estrada, & Freire Gaibor, 2025).

Por su parte, el precepto de eficacia procesal consiste en la capacidad del proceso para poder terminar por alcanzar cada uno de los objetivos que persigue el mismo, esto es, llegar a generar una resolución válida al conflicto de manera justa y oportuna, asegurando que las decisiones judiciales produzcan efectos reales, concretos y útiles en la protección de los derechos (Piedra Iglesias, 2022).

La inmediación implica el contacto directo del juzgador con las partes, la prueba y las actuaciones procesales, permitiendo una valoración más auténtica y precisa de los hechos, garantizando transparencia, oralidad y una mejor formación de la convicción judicial.

Por su parte, la celeridad se refiere a la obligación de tramitar los procesos en el menor tiempo posible, evitando dilaciones injustificadas, garantizando respuestas oportunas y eficaces, razón por la cual, la normativa ecuatoriana ha establecido que bajo este precepto la función jurisdiccional deberá desarrollarse con prontitud y en el momento debido, tanto durante la sustanciación y decisión del proceso, como en el cumplimiento de lo resuelto. Como resultado, en todas las áreas, una vez iniciado un trámite, los magistrados ostentan el correspondiente deber de impulsar su desarrollo dentro de los plazos previstos por la ley, sin requerir solicitud de las partes, excepto en aquellos supuestos en los que la normativa establezca lo contrario (COFJ, 2009, Art. 20).

Finalmente, la economía procesal como precepto rector del orden normativo procesal, se caracteriza por implicar el uso racional de recursos, tiempo y esfuerzos dentro del proceso, a fin de evitar a toda costa aquellas actuaciones consideradas como innecesarias, o también, la duplicidad de trámites y gastos excesivos, con el objetivo de lograr una administración de justicia eficiente sin sacrificar la calidad de las decisiones (Barrazueta Álvarez & Rodríguez Salcedo, 2023).

Estos se encuentran configurados en el artículo 169, de la norma constitucional (CRE, 2008). Este cuerpo normativo es el que principalmente regula a la Justicia Ordinaria, además que, el mismo artículo menciona que mediante los mismos se reflejará la efectividad de la aplicación del debido proceso. Por lo tanto, esto hace referencia a una garantía Constitucional que tiene como objetivo primordial la protección de los

ciudadanos ante situaciones de arbitrariedad judicial, a través de un conjunto de reglas, normas y principios, los cuales deben ser supervisados por todos los jueces, con la finalidad de corroborar que se esté llevando a cabo un proceso justo para todas las partes procesales, evidenciando así que se aplique de manera efectiva esta garantía (Auquilla Cuesta & Auquilla Cuesta, 2011).

El Procedimiento dentro de la Justicia Ordinaria cuenta con dos partes procesales, denominados “parte actora” y “parte demandada”, este cuenta con muchas más etapas que deben cumplirse para poder llegar a la audiencia, mismas que se encuentra regulados en el Código Orgánico General de Procesos. Dichas etapas son:

- Presentación de la Demanda e ingreso ante la Función Judicial (Código Orgánico General de Procesos, 2015), Art. 142, 143.
- Sorteo de la Demanda y designación del juez/a competente para conocer la causa. (COGEP, 2016, Art. 12.
- Calificación de la Demanda (Código Orgánico General de Procesos, 2015), Art. 146.
- Orden del Juzgador para que se realice la citación de la o los demandados, dependiendo el caso (Código Orgánico General de Procesos, 2015), Art. 53.
- Contestación de la Demanda (Código Orgánico General de Procesos, 2015), Art. 151.
- Calificación a la contestación de la demanda, si existe reconvención, de adjunta a la misma contestación (Código Orgánico General de Procesos, 2015) Art. 156.
- Convocatoria a audiencia (Código Orgánico General de Procesos, 2015) Art. 292.

Estas son las etapas procesales desde un panorama general, mismos que se deben cumplir en la justicia ordinaria para el cumplimiento del debido proceso. Sin embargo, pueden variar dependiendo del tipo de proceso que corresponda, estos se encuentran plasmados y reconocidos en el COGEP.

Para comprender las características del proceso judicial ecuatoriano, vale mencionar que el COGEP comenzó a regir de manera integral en el Ecuador el 2 de mayo de 2016. Se afirma que su vigencia fue total en esa fecha, debido a que previamente algunas disposiciones ya habían sido implementadas de forma progresiva, entre ellas aquellas relacionadas con la citación, el abandono de las causas, el remate, entre otras. Sin embargo, fue a partir del 2 de mayo de 2016 cuando el cuerpo normativo adquirió plena aplicación en su conjunto.

En el COGEP se reúnen todas las disposiciones que regulan el proceso como instrumento para la materialización de la justicia en las distintas materias, con excepción de las áreas penal, constitucional, electoral y de justicia indígena. Es así como, con la expedición de este cuerpo legal, se estableció un modelo procesal de carácter principalmente oral (no total) dentro del sistema jurídico ecuatoriano, conocido también como un sistema de consensos desarrollado mediante audiencias, en reemplazo del esquema predominantemente escrito que caracterizaba al Código de Procedimiento Civil. Se lo califica como predominantemente oral, en razón de que no existen sistemas absolutamente orales ni completamente escritos, sino que cualquier modelo procesal combina ambos elementos, aunque uno de ellos prevalezca (Piedra Iglesias, 2022).

La razón por la cual no puede hablarse de un sistema oral puro radica en que dentro de este modelo resulta necesario que determinados actos procesales consten por escrito, puesto que a través de ellos se fija el alcance del proceso, como ocurre con la demanda, la contestación, la fundamentación de los recursos, entre otros. De igual forma, en el anterior Código de Procedimiento Civil también se contemplaban actuaciones de carácter oral, tales como la audiencia de conciliación o las diligencias en estrados, en las que las partes realizaban exposiciones verbales cuando así se requería.

De esta manera, el COGEP ha caracterizado al proceso penal ecuatoriano por ser predominantemente oral, el cual persigue objetivos de simplificación, unificación y celeridad en cada una de las causas jurisdiccionales. Además, esta regulación normativa se caracteriza por presentar como trámites fundamentales al ordinario, sumario, ejecutivo, monitorio y voluntario. Cada uno de los mismos ha sido nombrado bajo el nombre de procedimiento, y determina un camino jurídico distinto para cada acción que se ventile por el trámite que corresponda (Piedra Iglesias, 2022).

Por otro lado, la Estructura Procesal se configura a partir de la forma en que se desarrolla la actuación de la entidad competente correspondiendo en esta vía a la Función Judicial, todo aquello se encuentra establecido en la CRE, como ya se ha mencionado anteriormente, además, los órganos jurisdiccionales son los encargados de administrar justicia, y su estructura se encuentra fundamentada en el artículo 167 (CRE, 2008).

La Justicia Ordinaria desempeña un rol fundamental dentro del ordenamiento jurídico ecuatoriano, en tanto constituye un mecanismo institucional por el cual se materializa el acceso a la justicia. Su finalidad radica en asegurar que todas las personas puedan activar a los órganos jurisdiccionales en igualdad de condiciones. En este sentido, no solo garantiza la resolución de conflictos conforme a derecho, sino que también actúa como un instrumento de protección frente a posibles vulneraciones de derechos, permitiendo que la tutela judicial sea efectiva, oportuna y libre de arbitrariedades. De esta manera, la Justicia Ordinaria se consolida como un pilar esencial para la vigencia del Estado constitucional de derechos y justicia, al promover un sistema accesible, confiable y orientado a la protección integral de la ciudadanía.

Asimismo, es necesario impulsar un proceso continuo de perfeccionamiento del sistema de justicia, guiado no solo al fortalecimiento de la jurisdicción ordinaria, sino también a incorporar y consolidar mecanismos alternativos de solución de conflictos. Esta evolución permite diversificar los caminos de acceso a la justicia, generando espacios como la mediación, el arbitraje, que contribuyen a una resolución más ágil, participativa y eficiente de las controversias. En este contexto, es primordial que los ciudadanos conozcan y comprendan estas alternativas, de modo que puedan optar de manera informada por procedimientos que faciliten la obtención de acuerdos positivos, jurídicamente válidos y plenamente ajustados al ordenamiento jurídico vigente, fortaleciendo así una cultura de solución pacífica de conflictos y reduciendo la sobrecarga del sistema judicial.

1.2. Medios Alternativos de Solución de Conflictos (MASC)

En los últimos años, los mecanismos alternativos de solución de conflictos han obtenido una importancia creciente dentro de los sistemas jurídicos, al conformarse en herramientas guiadas para fomentar el diálogo. Su objetivo se establece en que las partes involucradas puedan llegar a acuerdos mediante una interacción activa y participativa,

con la asistencia y guía de un tercero neutro que conduce el procedimiento; la diferencia con la justicia ordinaria, es que la dirección y decisión recae en el juez.

Dentro de este contexto, el mediador cumple su rol como un sujeto imparcial cuya labor se determina en guiar a las partes durante todo el proceso, haciendo más fácil la identificación del conflicto y promoviendo el diálogo constructivo, con la finalidad de generar soluciones que sean satisfactorias para ambos intervinientes. Su intervención permite la facilitación de consensos.

De tal forma, los mecanismos alternativos de solución de conflictos emergen como una opción frente a las limitaciones del sistema judicial tradicional, caracterizado en muchos casos por la congestión y la demora procesal, lo que manifiesta la necesidad de contar con vías más ágiles y efectivas de acceso a la justicia.

Estos se aplican en diversas materias jurídicas como familia, civil, laboral, materia tributaria, tránsito, entre otras. Los métodos alternativos se encuentran reconocidos legalmente en la CRE, Sección Octava, puntualmente en el artículo 190, el cual menciona:

Se reconoce el arbitraje, la mediación y otros procedimientos alternativos para la solución de conflictos conforme el artículo 190 de la norma constitucional. Estos procedimientos se aplicarán con sujeción a la ley, en materias en las que por su naturaleza se pueda transigir. En la contratación pública procederá el arbitraje en derecho, previo pronunciamiento favorable de la Procuraduría General del Estado, conforme a las condiciones establecidas en la ley (CRE, 2008).

Además, están amparados por la Ley de Arbitraje y Mediación (en adelante LAM), la misma que fue promulgada el 4 de septiembre de 1997 y publicada el 14 de diciembre de 2006. El objetivo principal de la creación de esta ley fue el comienzo de la expedición de los MASC, tomando mucha más importancia dentro del ámbito legal, promoviendo el entendimiento entre las partes y una cultura pacífica de resolución de conflictos (LAM, 2009).

Existen diferentes tipos de medios alternativos, como lo menciona nuestra Carta Magna, se reconoce al arbitraje y la mediación y otros medios, pero claro, nos preguntamos, ¿Cuáles son, esos otros medios?, a continuación, se mencionarán los cuatro tipos de MASC:

- Negociación

- Conciliación
- Mediación
- Arbitraje

Ahora, para una mayor comprensión analizaremos de que se trata cada uno de ellos.

1.2.1. Negociación

Esta es una institución que tiene como función establecer una relación estable para ambas partes, mediante el intercambio y propuestas de soluciones al conflicto, las mismas que deben ser legales, en las que ambas estén de acuerdo y satisfechas, logrando así un orden de relaciones en las que antes no existían, y de las ya existentes modificarlas por otras mas convenientes. (Paredes Poveda, 2012). La forma en que se lleva a cabo la negociación es, de manera directa, aquí la solución depende de la voluntad de las partes, sin ser facilitados por una tercera persona, la competencia recae directamente en las partes, o puede ser de manera asistida, y como la palabra mismo lo manifiesta, son guiadas o apoyadas por un tercero.

La ventaja de la negociación es que las partes pueden llegar al dominio de sus emociones y sentimientos, y así la situación cambia, ya que la finalidad ya no es imponer soluciones entre ellos, más bien comunicarse de mejor manera, sobre todo en el momento que se necesite la interacción de las partes con el tercero. Esto sirve como una herramienta positiva hacia los intervinientes y promover un acuerdo de mutua satisfacción de intereses.

1.2.2. Conciliación

La conciliación proviene del latín conciliatione, acto o efecto de conciliar; ajuste, acuerdo u homologación entre personas. Así mismo, unión, composición o combinación (Paredes Poveda, 2012).

Este es un mecanismo alternativo de solución de conflictos que consiste en el intento de llegar a un acuerdo entre las partes contando con el principio de voluntariedad que siempre debe primar en esta vía alternativa, ya que a las partes jamás se les debe imponer u obligar llegar a un acuerdo mutuo, el tercero interviniente, “conciliador”, su función es la guía de manera equitativa e imparcial hacia las partes, para dirigir el diálogo

entre ellas, cumpliendo con el respeto que todos los presentes se merecen en todo momento que dure esta etapa de conciliación, formulando propuestas conciliatorias.

Todo acuerdo que se lleve a cabo dentro de esta fase, quedará sentado en un Acta de Conciliación, cabe aclarar que esta, cuenta con total validez legal y de cumplimiento inmediato.

Una de las características de la conciliación es que es totalmente consensual, es decir que las partes llegan al acuerdo bajo el principio de autonomía de la voluntad, así mismo intervienen de manera libre en la audiencia de conciliación. Las partes tienen la facultad de elegir el Centro de Conciliación o Juzgado de Paz en donde acudirán a resolver su conflicto, el cual a su vez designará al conciliador capacitado en la materia (Paredes Poveda, 2012).

Este es un procedimiento informal, es decir no cuenta con reglas estrictamente establecidas, las partes cuentan con más facilidad y libertad para expresarse durante la audiencia, evidentemente siempre antes del inicio de la misma, se disponen ciertas normas como el respeto, no interrumpir a la otra parte mientras esta tiene la palabra, no usar, ni dirigirse a la otra parte con términos o expresiones despectivas, reglas generales para que se pueda llevar a cabo el proceso de manera ordenada. La confidencialidad también tiene un papel muy importante, ya que todo lo que se manifieste, información o temas que se hablen dentro de audiencia, es de carácter reservado.

Este tipo de medio alternativo puede ser facultativo u obligatorio. Facultativo es cuando empieza por iniciativa y voluntad de las partes, y obligatorio cuando el trámite se va a realizar por motivo de mandato legal, es decir por orden de un juez mediante oficio, de derivar el conflicto que desde un inicio, empezó por vía judicial, se traslada a un centro legalmente autorizado, en la que las partes deben asistir para llegar a una solución extrajudicial, es decir fuera de los tribunales de justicia, sin embargo el acuerdo puede llegar a ser total o parcial, total es cuando las partes se encuentran totalmente de acuerdo en todo lo que se haya encontrado en disputa, y parcial, es cuando las partes están de acuerdo únicamente en algunos aspectos que han sido materia de controversia.

1.2.3. La Mediación consideraciones generales

Etimológicamente MEDIACIÓN proviene del verbo latino “mediare” que significa “colocarse en medio”, es decir centro, equilibrio, y no es un recurso nuevo para

la resolución de conflictos. Ha existido siempre. (Paredes Poveda, 2012). Ha tomado presencia desde hace algunos años atrás, dentro de Ecuador, existió desde épocas remotas como un medio natural y espontáneo para solucionar disputas que se presentaban, así el ser humano comenzó a aprender a manejar sus controversias de forma natural, enfrentando de mejor manera los desafíos que se presentaban en la vida cotidiana.

Conforme señala Rozenblum (1998), la mediación se configura como un procedimiento orientado a la solución de problemáticas sociales, en el cual las partes involucradas, de manera libre y voluntaria, optan por alcanzar una salida al conflicto a través del diálogo, con la intervención de un tercero imparcial denominado mediador, quien actúa como el sujeto idóneo para conducir a los intervinientes hacia un acuerdo que permita resolver la controversia de manera total o, en su defecto, parcial (Rozenblum, 1998).

Resulta evidente que la mediación se aparta de la justicia ordinaria, en tanto privilegia el consenso entre las partes como mecanismo para solucionar una situación que incide en una relación jurídico-social concreta. En este sentido, puede sostenerse que el acuerdo alcanzado por quienes se encuentran en disputa no responde a la decisión impuesta por un juez, sino al consentimiento mutuo de los sujetos involucrados en el conflicto.

Holaday (2002) sostiene que la mediación, además de constituir un mecanismo innovador para la solución de conflictos, representa también una forma de negociación de carácter cooperativo, debido a que son las propias partes quienes promueven y aceptan voluntariamente someterse a este método alternativo de resolución. Consecuentemente, la mediación se configura como un procedimiento no contencioso ni adversarial, puesto que su desenlace no implica la existencia de un vencedor y un vencido, sino que procura una solución equitativa que permita acercar posiciones e intereses contrapuestos hacia un acuerdo beneficioso para todos los participantes que han decidido someter su conflicto a mediación (Holaday, 2002).

De acuerdo con Shapiro (2002), para que la mediación pueda llevarse a cabo, resulta indispensable que las personas involucradas en el conflicto se encuentren adecuadamente dispuestas, desde el ámbito psicológico, a someterse a este mecanismo de solución de controversias. Ello obedece a que, a través de dicha disposición, las partes estarán en condiciones de colaborar de manera efectiva con el tercero imparcial encargado

de facilitar el proceso, permitiendo así alcanzar una decisión adecuada que será respetada una vez formalizada ante un centro de mediación autorizado por el Estado. Esto ocurre porque, si los intervinientes carecen de interés y disposición para resolver el conflicto jurídico mediante esta vía, se torna complejo que logren suscribir un acuerdo o, incluso, que lleguen a cumplirlo en caso de haberlo celebrado (Shapiro, 2002).

El mismo autor citado previamente sostiene que la mediación se configura además como un mecanismo de resolución de conflictos que exige compromiso y elaboración. Esta afirmación se sustenta en la necesidad de que todos los sujetos involucrados participen activamente en el desarrollo del proceso, ya que, en ausencia de cooperación y apoyo mutuo entre los intervinientes, la mediación perdería su eficacia jurídica. Por esta razón, este mecanismo se distingue de la vía jurisdiccional, dado que en esta última es suficiente el impulso procesal de la parte actora para que se emita una decisión con validez normativa (Shapiro, 2002).

Por su parte, Armas Hernández (2003) establece que la confianza constituye un elemento esencial dentro del proceso de mediación, por lo que las partes deben depositar plena credibilidad en que el método seleccionado resulta adecuado para resolver el conflicto jurídico existente entre ellas. En el supuesto de que dicha confianza se vea afectada, se dificultará la posibilidad de alcanzar un acuerdo que permita poner término a la controversia planteada (De Armas Hernández, 2003).

Para Suares (1996), la relevancia de la cooperación, la comunicación y la confianza se fundamenta en que estos elementos permiten que los sujetos en disputa adviertan, dentro del procedimiento de mediación, que aquello que percibían como un “conflicto” no constituía en realidad un problema que exigiera una solución estricta, o que, en su defecto, correspondía únicamente a un obstáculo menor dentro de la relación jurídica existente. En consecuencia, las partes pueden arribar con mayor facilidad a la resolución de su controversia, a través de un diálogo eficaz que propicie alternativas claras y precisas (Suarez, 1996).

De acuerdo con Highton (2013), la mediación se caracteriza esencialmente por implicar una transformación en el enfoque tradicional según el cual la confrontación de intereses necesariamente produce un vencedor y un vencido, ya que, mediante este mecanismo, ambas partes resultan beneficiadas dentro de un acuerdo equitativo que se adecúa de manera adecuada y pertinente a los derechos de quienes optan por someter su

conflicto a la intervención de un tercero imparcial, en el marco de una relación jurídica interpersonal (Highton, 2013).

Para Ripol-Millet (1997), la forma en que se percibe socialmente el conflicto, así como el objeto del mismo, constituye el eje central del concepto contemporáneo de mediación, puesto que el problema jurídico-social que se examina representa el núcleo y la justificación del sistema de mediación, cuya finalidad principal radica en alcanzar una solución compatible con los intereses y necesidades de las partes que requieren asistencia frente a la controversia surgida entre ellas. En tal sentido, la manera en que se concibe el conflicto resulta determinante para lograr un acuerdo que satisfaga, total o parcialmente, los intereses de todos los intervinientes en la disputa jurídica (Ripol Millet & Rubiol, 1990).

La mediación tiene como objetivo lograr un acuerdo, sin un excesivo tiempo, costos y sobre todo con desgaste o retardo judicial de por medio, este impulsa el acercamiento entre las partes para ayudarlas a identificar sus propios intereses que juegan dentro de la controversia, dando como resultado una mejor comunicación y acuerdo entre las partes.

El tercer interviniente para este tipo de medio alternativo es el “mediador”, el cual es un experto en el arte de devolver a las partes la capacidad que ellos ya cuentan, pero aún no saben como usar a su favor, para gestionar de manera natural sus conflictos, emociones, pensamientos para alcanzar un acuerdo que se va a respetar y cumplir de forma inmediata.

La misión del mediador es propiciar, estimular, escuchar y sobre todo guiar a las partes para que puedan encontrar la mejor solución a sus problemas bajo sus propios intereses. Una de las principales características es que es un proceso voluntario, como se mencionó anteriormente, no se impone a las partes el estar o participar en un proceso de mediación, así mismo es un procedimiento libre ya que las partes son las encargadas de la conducción del proceso, cuenta con carácter confidencial a menos que exista un acuerdo contrario entre las partes, y lo más importante que se debe tener presente es que es preventivo, ya que como la palabra mismo lo expresa, previene conflictos a futuro, promoviendo así una solución más pacífica.

La mediación conforme la normativa ecuatoriana en el artículo 43 de la LAM, se define como:

La mediación es un procedimiento de solución de conflictos por el cual las partes, asistidas por un tercero neutral llamado mediador, procuran un acuerdo voluntario, que verse sobre materia transigible, de carácter extrajudicial y definitivo, que ponga fin al conflicto (LAM, 2009)

Entonces, la mediación se puede presentar a través de un convenio acordado y escrito entre las partes, otra de las formas es a solicitud de las partes o de una de ellas, y la última es mediante la disposición u orden del juez ordinario, ya que este tiene la facultad en cualquier etapa de la causa, de oficio o a petición de parte, que la controversia se lleve a cabo en un Centro de Mediación legalmente reconocido, el mismo que debe contar un reglamento interno aprobado por el Consejo de la Judicatura.

Todos los procesos de mediación concluyen con el Acta de acuerdo total, acuerdo parcial o de imposibilidad de acuerdo.

Acta de acuerdo total. - Tiene lugar este tipo de acta cuando todos los aspectos que involucran la mediación involucran todos los aspectos de la controversia han sido resueltos y no es necesario someterla a otra instancia futura. Acta de acuerdo parcial. -Se suscribe cuando la controversia ha sido parcialmente resuelta. Acta de imposibilidad de acuerdo. Cuando las partes no llegan a acuerdo alguno y deciden no continuar con la mediación” (Paredes Poveda, 2012), p.50.

1.2.3.1. Procedimiento para Mediación

Desde una perspectiva general y puntual, el procedimiento de mediación se desarrolla de la siguiente manera, considerando que cada Centro de Mediación cuenta con su propio reglamento y directrices internas:

1.- Obtención del Formulario de Solicitud, el cual deberá ser llenado de manera íntegra y presentado conforme a los lineamientos del Centro de Mediación correspondiente, adjuntando copia de cédula del solicitante, así como los documentos habilitantes que acrediten la calidad con la que comparece, tales como nombramientos, poderes o procuraciones que faculten a transigir, debidamente certificados cuando así lo exija el Centro, además de la documentación pertinente según la materia a tratar, sea esta civil, de familia, laboral, entre otras.

2.- La invitación a la parte requerida será emitida conforme al procedimiento interno del Centro de Mediación, pudiendo o no generar costos iniciales, de acuerdo con su normativa aplicable.

3.- Se notificará a la parte invitada con el contenido de la invitación, a fin de garantizar su conocimiento y posibilitar su comparecencia al proceso de diálogo.

4.- Las partes deberán acudir en la fecha y hora señaladas para la audiencia de mediación, pudiendo comparecer con o sin patrocinio de un/a abogado/a, de conformidad con su decisión.

5.- En caso de alcanzarse un acuerdo, se procederá a la suscripción del Acta de Mediación, la cual tendrá efecto vinculante y obligatorio para las partes intervinientes.

6.- En aquellos casos en que el acuerdo verse sobre obligaciones cuantificables en materias sujetas a pago, se deberá cumplir con las tasas o aranceles establecidos por el Centro de Mediación correspondiente, conforme a su normativa interna.

7.- Se entregará a las partes un ejemplar del Acta de Mediación, instrumento que tiene fuerza ejecución y produce efectos de cosa juzgada, conforme a la normativa vigente, sin perjuicio de los mecanismos legales aplicables en caso de incumplimiento.

8.- El Acta de Mediación será incorporada y custodiada en el archivo del Centro de Mediación respectivo, de acuerdo con sus procedimientos administrativos.

En el caso de que una de las partes no comparezca a la audiencia de mediación, se podrá señalar una nueva fecha para una segunda convocatoria, conforme a las disposiciones del Centro. De persistir la inasistencia, el mediador dejará constancia de la imposibilidad de mediación mediante el acta correspondiente.

1.2.3.2. Los principios de la mediación

Ahora bien, en este contexto, una vez analizados los elementos conceptuales, finalidades, sujetos intervinientes y el desarrollo procedimental de la mediación, resulta

necesario profundizar en los principios que la rigen, en tanto constituyen el fundamento jurídico y operativo que legitima su aplicación dentro del sistema de resolución de conflictos. Tales principios son: voluntariedad, confidencialidad, equidad y mínima intervención.

a. El Principio de Voluntariedad en la mediación

El principio de voluntariedad adquiere una importancia central dentro del procedimiento de mediación, puesto que tanto la participación en el mismo como la adopción de acuerdos responden a decisiones adoptadas libremente por las partes. Este postulado de libertad volitiva encuentra su antecedente en la Declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano de 26 de agosto de 1789, considerada como el primer instrumento que proclamó la universalidad de las libertades y la igualdad humana, sin circunscribirse a una ciudad, república, monarquía o Estado específico. En consecuencia, la libertad y la autonomía de la voluntad, como pilares esenciales de la mediación, se fundamentan en dicha declaración, en la cual se reconoce a los individuos como libres e iguales, estableciéndose además que “la libertad consiste en poder hacer todo aquello que no perjudique a otro (Cornelio, 2017).

El Principio de Voluntariedad es uno de los más reconocidos e importantes dentro de los métodos alternativos de solución de conflictos, ya que el cumplimiento del mismo es esencial para el inicio del proceso, este se define como: el principio de voluntariedad es una característica esencial en los medios alternativos a la solución de conflictos, en el que, las partes resuelven sus controversias en materia transigible, asistidos por un tercero neutral llamado Mediador/a, el mismo que, guía, y conduce a las partes a resolver de manera eficaz, eficiente, rápida, y legal los conflictos (Piedra Sarmiento & Polo Pazmiño, 2022).

Las partes deben contar con autonomía de la voluntad la cual se ve expresada a través de la aplicación uno de los principios rectores en la mediación, es decir el de voluntariedad, para que estas puedan decidir y llegar a acuerdos libremente, expresando sus intereses y necesidades, para la toma de decisiones sobre el objeto materia de litigio dentro del proceso.

La voluntariedad se presenta en dos ambientes, el primero en la libertad para asistir; y, el siguiente, en la autodeterminación de mantenerse o separarse en cualquier comento, teniendo en cuenta que, son las partes quienes tienen la

conducción total de las diferentes etapas de este procedimiento (Piedra Sarmiento & Polo Pazmiño, 2022)

El objetivo principal de este principio rector es otorgarles a las partes la libertad de poder transmitir su discordia, sus problemas, de manera voluntaria, para así someterse a un proceso de mediación y poder llegar a un acuerdo, satisfaciendo mutuos intereses y necesidades.

b. Principio de confidencialidad

Por su parte, el principio de confidencialidad constituye un elemento esencial dentro del procedimiento de mediación. Este implica la existencia de un compromiso que debe ser asumido tanto por las partes como por el mediador, ya sea en calidad de profesional o facilitador, orientado a garantizar la no divulgación de la información que se genere durante el desarrollo del proceso de mediación (Cornelio, 2017).

La normativa ecuatoriana en el artículo 50 de la LAM determina que la mediación se desarrolla bajo un principio de confidencialidad. Quienes intervienen en este procedimiento están obligados a guardar estricta reserva sobre lo tratado. Las propuestas o alternativas de solución que se planteen durante su desarrollo no producirán efectos ni influirán en un eventual proceso arbitral o judicial posterior, en caso de suscitarse. No obstante, las partes, de manera consensuada, podrán dejar sin efecto dicha confidencialidad (LAM, 2009).

c. Principio de equidad o imparcialidad.

El principio de equidad se orienta principalmente a la conducta del mediador, facilitador o profesional. La equidad supone que el mediador debe velar, a lo largo de todo el procedimiento, por la proporcionalidad entre las partes, evitando que los acuerdos resulten desventajosos para alguna de ellas o que se produzca un aprovechamiento indebido de la posición en que se encuentre cualquiera de los intervinientes. Para preservar este principio, el mediador debe actuar con destreza, comprendiendo y atendiendo la dinámica de las partes, procurando siempre un equilibrio en las relaciones de poder. Su intervención debe caracterizarse por la precisión y prudencia, como si manipulara un instrumento delicado, evitando en todo momento evidenciar inclinaciones de parcialidad (Cornelio Zamudio & Flores Osorio, 2021).

d. El principio de mínima intervención

El principio de mínima intervención debe ser observado con especial rigurosidad por quien ejerce la función de mediador. Es fundamental tener presente que el proceso pertenece a las partes involucradas, quienes son titulares del conflicto o controversia. En tal sentido, corresponde a los mediados aportar la información que estimen pertinente y proponer las alternativas de solución a sus diferencias. En consecuencia, al mediador, en su calidad de profesional o facilitador, le compete conducir el procedimiento, pero absteniéndose de asumir roles protagónicos dentro del mismo (Cornelio Zamudio & Flores Osorio, 2021).

1.2.4. La naturaleza jurídica de la mediación

Mejía (2019) sostienen con claridad que la naturaleza jurídica de la mediación se configura como un mecanismo alternativo de solución de conflictos de carácter autocompositivo, en la medida en que exige que los sujetos que intervienen sean quienes asuman la colaboración y el protagonismo dentro del sistema de mediación, quedando el mediador o tercero imparcial en un plano secundario frente al diálogo y la negociación desarrollada por las partes en conflicto (Mejía, 2019).

Para Belloso (2009), los mecanismos de solución de controversias de tipo autocompositivo son aquellos en los que la cooperación de los sujetos enfrentados resulta esencial para alcanzar un acuerdo eficaz, motivo por el cual las partes asumen un papel central dentro del proceso de mediación, con el propósito de lograr un convenio que permita solucionar de manera efectiva la controversia generada (Belloso, 2009).

De igual manera, la mediación presenta como rasgo distintivo su carácter colaborativo, el cual constituye un elemento imprescindible para su desarrollo y estructuración, puesto que únicamente mediante una adecuada autocomposición entre las partes será posible arribar a una respuesta que satisfaga los intereses de todos los involucrados en el conflicto.

A su vez, Belloso (2009) señala que la voluntad de las partes sustenta también la concepción de la mediación como un sistema autocompositivo, ya que solo cuando los intervinientes, desde su esfera interna, deciden de manera libre someterse a un proceso de mediación, este puede desarrollarse conforme a las reglas jurídicas establecidas,

evidenciándose nuevamente el rol central de quienes se encuentran en conflicto dentro de este mecanismo de solución de controversias (Belloso, 2009).

Por consiguiente, la mediación se enmarca dentro de los denominados métodos autocompositivos de resolución de conflictos, caracterizados porque son las propias partes quienes procuran poner fin a la controversia que las enfrenta (Marín Gámez, 2002). En tal sentido, la mediación no puede ser considerada de naturaleza jurídica heterocompositiva, dado que en estos casos la solución del conflicto depende de la decisión de un órgano jurisdiccional, tribunal o árbitro imparcial y competente, encargado de dirimir la controversia. Así, puede sostenerse que la Función Judicial y el arbitraje constituyen mecanismos heterocompositivos, mientras que la mediación, por sus características, responde a una naturaleza jurídica autocompositiva.

1.2.5. Regulación jurídica de la mediación en el Ecuador

El artículo 190 de la CRE (2008) dispone y reconoce a la mediación como un mecanismo alternativo para la solución de conflictos, aplicable en todas aquellas materias susceptibles de transacción, en conformidad con la normativa vigente (CRE, 2008). En virtud de que la Constitución constituye la norma suprema del Estado, resultaba indispensable que sus principios cuenten con un desarrollo jurídico adecuado que permita materializar sus postulados y delimitar su campo de aplicación.

En este contexto, se expidió la LAM, cuyo propósito es regular de manera adecuada los mecanismos alternativos de resolución de conflictos, estableciendo las directrices que deben observarse en los procedimientos de mediación y arbitraje desarrollados dentro del territorio ecuatoriano. El artículo 43 de dicha normativa señala que la mediación es un procedimiento de solución de controversias mediante el cual las partes, con la asistencia de un tercero imparcial denominado mediador, buscan alcanzar un acuerdo voluntario, respecto de materias transigibles, de naturaleza extrajudicial y con carácter definitivo, que permita dar por terminado el conflicto (LAM, 2009).

La LAM reconoce además la mediación comunitaria y dispone que el acta de acuerdo suscrita por las partes al concluir el proceso posee la misma fuerza que una sentencia ejecutoriada, como si hubiese sido dictada por la propia Función Judicial. El artículo 47 de la LAM, determina los siguientes efectos jurídicos:

El procedimiento de mediación concluye con la firma de un acta en la que conste el acuerdo total o parcial, o en su defecto, la imposibilidad de lograrlo. En caso de lograrse el acuerdo, el acta respectiva contendrá por lo menos una relación de los hechos que originaron el conflicto, una descripción clara de las obligaciones a cargo de cada una de las partes y contendrán las firmas o huellas digitales de las partes y la firma del mediador. Por la sola firma del mediador se presume que el documento y las firmas contenidas en éste son auténticas. El acta de mediación en que conste el acuerdo tiene efecto de sentencia ejecutoriada y cosa juzgada y se ejecutará del mismo modo que las sentencias de última instancia siguiendo la vía de apremio, sin que el juez de la ejecución acepte excepción alguna, salvo las que se originen con posterioridad a la suscripción del acta de mediación. Si el acuerdo fuere parcial, las partes podrán discutir en juicio únicamente las diferencias que no han sido parte del acuerdo. En el caso de que no se llegare a ningún acuerdo, el acta de imposibilidad firmada por las partes que hayan concurrido a la audiencia y el mediador podrá ser presentada por la parte interesada dentro de un proceso arbitral o judicial, y esta suplirá la audiencia o junta de mediación o conciliación prevista en estos procesos. No obstante, se mantendrá cualquier otra diligencia que deba realizarse dentro de esta etapa en los procesos judiciales, como la contestación a la demanda en el juicio verbal sumario. En los asuntos de menores y alimentos, el acuerdo a que se llegue mediante un procedimiento de mediación, será susceptible de revisión por las partes, conforme con los principios generales contenidos en las normas del Código de la Niñez y Adolescencia y otras leyes relativas a los fallos en estas materias (LAM, 2009).

1.2.6. El Arbitraje consideraciones generales

El autor Giuseppe Vera Cacho, manifiesta que: El arbitraje es una institución que forma parte de los medios alternativos de resolución de conflictos y, como tal, una opción frente a la justicia estatal o jurisdicción impartida por el Poder Judicial (Vera Cacho, 2013) p.50. Según lo mencionado por el autor se entiende que el arbitraje es un mecanismo alternativo de solución de conflictos, que surge como vía eficaz frente al uso intensivo y la consecuente saturación de la Función Judicial. Históricamente el arbitraje nace no solamente desde la época romana, se origina a través del sedentarismo de los seres humanos, la toma de conciencia de organizar sus relaciones con el grupo y la necesidad de confiar en un tercer para solución de sus conflictos (Vera Cacho, 2013).

El jefe del grupo familiar era el encargado de conciliar a las partes dentro de su mismo entorno, el mismo que se podría considerar como el “árbitro” de esa época, ya que, para este caso, si, el tercero interviniente, es denominado así. Este fue un medio de solución alternativa anterior a la autoridad estatal o poder judicial, entonces, sabemos que el arbitraje nació desde épocas antiguas, ya estaba presente desde ese momento, pero en Ecuador, ¿Cómo surgió el Arbitraje?, si bien el arbitraje existió desde hace mucho tiempo, en Ecuador también es el caso, ya que en el 1963 fue la publicación de la Ley de Arbitraje Comercial, la cual tenía como objetivo solucionar las disputas entre los comerciantes. Las Cámaras de comercio prestaban servicios de manera privada, pero por el desconocimiento y falta de difusión e información, no tuvo mayor éxito, sin embargo, a través de la ya mencionada Ley de Arbitraje y Mediación, toma cada vez más, fuerza social y ser así legalmente aún más reconocida (Galindo Cardona, 2001).

Ahora, el Tribunal Arbitral se conforma principalmente con tres árbitros y un suplente, el cual va a formar parte en el caso de que el árbitro principal este ausente (LAM, 2009) Art. 17. Los árbitros tienen potestad de dictar medidas cautelares con sujeción al COGEP ecuatoriano (LAM, 2009) Art. 9.

1.2.6.1. Clases de arbitraje

Existen diferentes tipos de arbitraje, los cuales son:

Arbitraje Ad-Hoc o Independiente: Este se analiza individualmente, caso por caso, las partes constituyen el tribunal ya que no existe de por medio una institución o centro que administre el proceso, las partes son las que se ponen de acuerdo en todo momento (De León, y otros, 2024).

Arbitraje Administrado o Institucional: Entre las partes y los árbitros existe un intermediario, el cuál es el centro, siguiendo las reglas del mismo y de la LAM (Álvarez Palacios & Castro Hidalgo, 2025).

Arbitraje en Equidad: Los árbitros son más amigables, se resuelve la controversia de manera más ágil y flexible (Castellanos Howell, 2023).

Arbitraje en Derecho: Los árbitros se encuentran en sujeción a la Ley y Principios Universales del Derecho, Jurisprudencia y Doctrina (De Trazegnies Granda, 1996).

Arbitraje Internacional: Este tipo de arbitraje es especial, ya que se debe cumplir con requisitos para su formal aplicación, principalmente el objeto de la controversia debe

ser susceptible de transacción, no debe lesionar o perjudicar intereses nacionales o colectivos, además que las partes deben tener su domicilio en estados diferentes al momento de la celebración del convenio arbitral y finalmente el lugar de cumplimiento de la parte fundamental de la obligación o el lugar en el cual el objeto de controversia tenga relación más cercana o esté situado fuera del estado, en el que una de las partes tenga su domicilio (Judkiewicz Garvan, 2024).

Arbitraje Virtual: Se utiliza las TIC'S, tecnologías de la información como herramientas para llevar a cabo el arbitraje, ya que la distancia en la que se encuentren las partes se verá totalmente superada, perfeccionándose siempre con el consentimiento de las partes para llevar a cabo el procedimiento (Toraya Vargas, 2022).

1.3. Problemática de los MASC y desconfianza social, aspectos generales

A pesar de la regulación existente en cuanto al reconocimiento tanto del arbitraje como la mediación en el ordenamiento jurídico ecuatoriano, generalmente, los miembros de la sociedad no hacen uso del mismo del modo en que deberían. Para comprender esta problemática, se enuncia que el acceso a la justicia constituye un derecho fundamental, el cual no se limita únicamente al acceso a los órganos jurisdiccionales, sino que comprende también la posibilidad de resolver los conflictos mediante mecanismos alternativos que promuevan soluciones pacíficas, eficientes y participativas.

En base al artículo 190 de la CRE, la justicia alternativa, a través de mecanismos como la mediación y el arbitraje, se presenta como una herramienta esencial para garantizar una tutela efectiva de derechos y fomentar una Cultura de Paz en la sociedad ecuatoriana. La norma constitucional reconoce expresamente a los mecanismos alternativos de solución de conflictos, estableciendo que estos podrán aplicarse en las materias permitidas por la ley, bajo principios como la voluntariedad, confidencialidad y autonomía de la voluntad (CRE, 2008).

Asimismo, la LAM regula el funcionamiento de estos mecanismos, otorgándoles validez jurídica y eficacia vinculante, lo que evidencia el respaldo normativo del Estado para su aplicación dentro del sistema de justicia. No obstante, a pesar del reconocimiento constitucional y legal de la justicia alternativa, en la práctica se evidencia una limitada utilización de estos mecanismos por parte de la ciudadanía.

Uno de los factores que incide de manera significativa en esta problemática es el desconocimiento ciudadano respecto a la existencia, funcionamiento, alcances y beneficios de la justicia alternativa, lo que genera una preferencia por la vía judicial tradicional, caracterizada por procesos largos y costosos (Bermeo Guambaña, 2023). El desconocimiento ciudadano no solo afecta la elección del mecanismo de resolución de conflictos, sino que también debilita la consolidación de una cultura de diálogo y cooperación, elementos esenciales para una sociedad democrática y pacífica.

Diversos estudios sostienen que la falta de educación jurídica y de difusión institucional limita la efectividad de los mecanismos alternativos y reduce su impacto social. En el ámbito social, esta situación se agrava por la escasa incorporación de programas de formación ciudadana orientados a la resolución pacífica de conflictos y por la percepción errónea de que la justicia solo puede ser impartida por jueces y tribunales. Como consecuencia, la justicia alternativa continúa siendo sub utilizada, pese a sus ventajas en términos de celeridad, economía procesal y fortalecimiento de las relaciones sociales (García López, 2021).

Por lo tanto, en el contexto ecuatoriano y particularmente en la población cuencana, se evidencia una contradicción entre el marco normativo que respalda la justicia alternativa y la realidad social marcada por el desconocimiento ciudadano. Esta situación constituye un obstáculo para su aplicación efectiva y justifica la necesidad de analizar cómo dicho desconocimiento incide en su implementación, a fin de fortalecer el acceso a la justicia y promover una cultura de paz.

Capítulo II.

Los principales factores sociales y culturales que influyen en el desconocimiento ciudadano respecto a la utilización de la justicia alternativa

Se determinan los principales factores sociales y culturales que inciden en el desconocimiento ciudadano respecto a la utilización de los mecanismos alternativos de solución de conflictos, partiendo de una comprensión integral de las condiciones estructurales que determinan la forma en que la sociedad se aproxima al sistema de justicia. En este sentido, no se limita a identificar la ausencia de información como causa del problema, sino que propone analizar un conjunto de variables interrelacionadas que influyen tanto en la percepción como en la disposición efectiva de los individuos para recurrir a estas vías.

En este marco, el capítulo se orienta a desarrollar, en primer lugar, el papel de la confianza social e institucional como elemento estructural que influye en la legitimidad percibida de los MASC. Posteriormente, se aborda la justicia procedimental como un componente clave en la configuración de dicha confianza, en tanto las características del procedimiento inciden directamente en la percepción de equidad y trato justo. Asimismo, se incorpora un análisis del contexto ecuatoriano, considerando las particularidades derivadas del pluralismo jurídico y de las condiciones institucionales propias del país.

Finalmente, se examina la evidencia empírica internacional y nacional reciente, con el propósito de identificar patrones comunes y particularidades contextuales que permitan comprender las razones por las cuales, a pesar de la existencia de estos mecanismos, una parte significativa de la ciudadanía permanece al margen de su utilización, evidenciando la necesidad de abordar el problema desde una perspectiva que trascienda lo meramente normativo.

2.1. Confianza de la sociedad e importancia en la resolución de disputas

La confianza de la sociedad se establece como una característica fijada en bases colectivas, cuya importancia afecta a lo económico y se acerca a ámbitos como el funcionamiento institucional, los procesos de educación y prácticas de cooperación entre ciudadanos (Peiró Palomino, Gianmoena, & Picazo Tadeo, 2024). Su ausencia o presencia no se limita a una directriz individual, sino más bien, que da respuesta a

dinámicas compartidas que condicionan la forma en que se aprecian las reglas e interacción con otros.

Esta estructura adquiere relevancia en el terreno de los MASC en tanto estos procedimientos descansan en la oportunidad de conversar, dialogar y entenderse entre las partes, bajo parámetros que se estiman legítimos. La mediación y la conciliación necesitan, en estricto sentido, una base mínima de credibilidad de uno en el otro y en el método que lo lleva a cabo. Cuando esta base es afectada, surge la percepción de peligro frente a comportamientos oportunistas, lo que dirige a privilegiar decisiones impuestas por alguna autoridad, como una resolución judicial o sentencia, limitando así el declive social hacia el uso de mecanismos autocompositivos (Peiró Palomino, Gianmoena, & Picazo Tadeo, 2024).

La opinión de la academia reciente advierte que las nociones de confianza, desconfianza y credibilidad no se superponen absolutamente, ni se refieren a un concepto uniforme ni a detalles estables de medición. La falta de un criterio compartido se mezcla con contextos definidos por la exclusión y la marginalidad, en los cuales en que la desconfianza no se muestra como una anomalía, sino como una respuesta lógica frente a peligros provenientes de las propias instituciones (Richmond, Anderson, Cunningham Erves, Ozawa, & Wilkins, 2024).

En el campo de la justicia y de los procedimientos alternativos de solución de conflictos, la confianza institucional se fundamenta como una especie de expectativa guiada hacia la integridad, conocimiento técnico, neutral y previsible de las entidades e instituciones que controlan o supervisan estos espacios, como sucede con los centros de mediación, o los marcos de regulación que los mantienen. La creación de dicha confianza inflige directamente en la percepción de la sociedad del mecanismo, que deja de ser observado como una vía diferente y termina a ser entendido como un alargamiento del mismo entramado institucional cuestionado, lo que crea repercusiones en su aceptación y legitimidad (Richmond, Anderson, Cunningham Erves, Ozawa, & Wilkins, 2024).

Este desplazamiento en la percepción no resulta aislado, sino que se inserta en una dinámica más amplia en la que la relación entre ciudadanía e institucionalidad se encuentra tensionada por experiencias previas de ineficacia, desigualdad o trato inequitativo, elementos que, en lugar de corregirse mediante la implementación de mecanismos alternativos, tienden a reproducirse simbólicamente en ellos.

La conciencia jurídica alude a la forma en que las personas viven, comprenden y dotan de sentido al derecho en su experiencia cotidiana, así como a la manera en que se sitúan frente a él al acatarlo, eludirlo o confrontarlo, en un marco donde las relaciones sociales y las asimetrías de poder inciden directamente en dichas prácticas (Young & Billings, 2020).

En el plano empírico, el capital cultural se vincula con una mayor capacidad de actuación frente a las autoridades y con la percepción de tener un derecho legítimo a ser escuchado, mientras que su ausencia limita la posibilidad de convertir el conocimiento abstracto de derechos o mecanismos en una práctica efectiva orientada a su ejercicio (Young & Billings, 2020).

En el ámbito de los MASC, la literatura permite advertir una diferenciación en dos planos de conocimiento. El primero, de carácter declarativo, vinculado a la mera referencia o reconocimiento superficial de la mediación. El segundo, de naturaleza operativa, relacionado con la comprensión de su utilidad práctica, las circunstancias de aplicación, los espacios institucionales a los que se puede acudir, las garantías que ofrece, los costos implicados y los efectos jurídicos derivados de los acuerdos alcanzados. Este último se encuentra condicionado por factores como el capital cultural, la intervención de profesionales y la experiencia previa con las instituciones (Young & Billings, 2020).

2.2. Justicia procedimental y resolución de conflictos

La justicia procedimental se presenta como un elemento articulador entre la confianza y la utilización de los mecanismos, en tanto no resulta suficiente la sola existencia de una vía alternativa, sino que adquieren relevancia las características propias del desarrollo del procedimiento que inciden en la percepción de un trato equitativo. Un estudio de carácter cuantitativo realizado en el ámbito de los procedimientos administrativos en Países Bajos, basado en experiencias concretas de 194 representantes legales frente a 81 autoridades, evidencia que aquellos procedimientos que son percibidos como orientados a la conciliación de intereses reciben valoraciones más favorables en términos de justicia, mientras que la intervención de un tercero independiente, por sí sola, no genera necesariamente una mayor percepción de justicia procedimental (Wever & Ybema, 2024).

Este resultado permite advertir que la confianza no se configura a partir de la simple denominación del mecanismo como neutral, sino que depende de la forma en que

se estructura la interacción, del espacio efectivo otorgado a la participación de las partes, del trato recibido, de los niveles de transparencia y del enfoque material en la solución del conflicto, elementos que, en conjunto, determinan la legitimidad percibida del procedimiento.

El derecho de acceso a la justicia no se limita en la previsión de la normativa de mecanismos concretos, sino más bien, que demanda la existencia de circunstancias materiales que avalen su comprensión y ejercicio seguro por parte de la sociedad. Los estudios recientes que examinan los procedimientos en línea introducen de manera expresa requisitos vinculados con la legitimidad, la justicia de carácter procedimental y el acceso, uniendo en este análisis el golpe de la desigualdad económica (Mentovich, Prescott, & Rabinovich Einy, 2023). En el campo de los MASC, esta verdad se muestra en la presencia de barreras sólidas que infringen directamente en su uso, como el costo relativo de los mecanismos disponibles, su distribución en el territorio, los límites en el acceso a páginas digitales cuando se trata acerca de mediación online, también como las asimetrías de información que atacan con mayor intensidad a los sectores de la sociedad que cuentan con menores recursos.

2.3. Circunstancias generales dentro del caso ecuatoriano

En el ámbito del Ecuador, la armonía que existe entre la justicia indígena y la justicia de carácter ordinario, se configura una fachada de pluralismo jurídico que no se muestra exento de choques en su operatividad. Un estudio realizado recientemente examina la conexión entre las dos formas de justicia, se evidencia dificultades en la coordinación institucional, en la fijación de lo que debe se debe saber cómo problema comunitario y en la precisión práctica del principio de igualdad jurisdiccional (Triviño Rodríguez & Barragán Pacheco, 2025).

Desde esta perspectiva, las implicaciones para los mecanismos alternativos de solución de conflictos adquieren una doble dimensión. De una parte, se advierte que los sujetos pueden reconocer la existencia de diversas autoridades normativas que coexisten en un mismo espacio social. De otra, se observa que los niveles de confianza y el grado de conocimiento sobre las vías de resolución de controversias se encuentran condicionados por factores como la pertenencia colectiva, la memoria institucional y las experiencias interculturales que atraviesan a los individuos (Triviño Rodríguez & Barragán Pacheco, 2025).

La pertenencia colectiva según el autor Green se define como la existencia de tensiones de intereses anteriores a los procesos colaborativos que exigen ser abordadas y armonizadas, puesto que, aunque la interacción y el vínculo contribuyen indudablemente a potenciar los resultados, la construcción de identidad y el sentido de pertenencia colectiva no se desvinculan de los intereses particulares de los grupos de afiliación, ya sea que esta se configure de manera voluntaria y consolidada o, por el contrario, de forma impuesta y superficial (simulada y utilitaria) para responder a requerimientos coyunturales (Green, 2013).

Por lo tanto, en base al concepto citado se infiere que la pertenencia colectiva tiende a fortalecer la confianza en los MASC cuando armoniza cada uno de los intereses previos de las personas, a fin de evitar imposiciones superficiales y promoviendo identidad compartida, lo que legitima el proceso y mejora la disposición de las partes a utilizarlos.

Por su parte, la memoria institucional (también denominada memoria organizacional) pone de relieve tanto los elementos favorables como los desfavorables, lo cual posibilita reconocer qué ha resultado efectivo y qué no en la consecución de metas en etapas anteriores, garantizando de este modo que los aprendizajes adquiridos se conserven y se transfieran a las generaciones futuras. Dichos aprendizajes pueden abarcar diversas estrategias y se sustentan en gran medida en aquello que las personas evocan y en los acontecimientos que permanecen profundamente interiorizados. Los elementos constitutivos de la memoria, las nociones, las vivencias y el saber práctico que se preserva en el interior de una organización integran la base estructural de las instituciones (Bhugra & Ventriglio, 2023).

De tal manera que son experiencias, prácticas y conocimientos de una institución que se van acumulando con el tiempo. Permite de tal forma identificar que ha funcionado y qué no, evitando repetir errores. Por ende, se debe ejecutar buenas prácticas en cuanto a las estrategias de mediación, conciliación o negociación que permita solucionar conflictos de manera objetiva aumentando la probabilidad de éxito y solución del conflicto.

A su vez, la experiencia intercultural se define como un proceso con tintes de interculturalidad, cuando es comprendido como: “aprender a aprender”, implica la apropiación de saberes sobre el entorno que nos circunda; como “aprender a hacer”,

supone la formación de habilidades derivadas de lo asimilado; como “aprender a convivir”, conlleva la valoración de la diversidad mediante el respeto mutuo, en condiciones de equidad de oportunidades, promoviendo tanto la cultura propia como la ajena; y como “aprender a ser”, refiere al desarrollo de una conciencia reflexiva sustentada en el respeto a la diversidad y en la capacidad creativa (Ávila Portuondo, 2022).

De lo mencionado, la experiencia intercultural se vincula con los MASC ya que está fundamentada en el reconocimiento del diálogo, el “aprender a aprender” permite comprender diferencias culturales que originan conflictos. el “aprender a hacer” desarrolla habilidades como la comunicación y la negociación y “aprender a convivir” promueve respeto entre las partes lo que permite resolver conflictos y encontrar soluciones pacíficas.

2.4. Evidencia empírica internacional sobre determinantes del desconocimiento y la desconfianza hacia MASC

De los estudios recopilados dentro del presente subtema, que datan de entre los años 2019-2026, y los cuales serán expuestos a continuación, se puede observar que el escaso conocimiento de los MASC no se configura como un fenómeno estrictamente informativo. Su presencia se vincula con condiciones estructurales que atraviesan a los individuos, tales como el nivel educativo alcanzado y el capital cultural disponible, así como con las percepciones que se construyen en torno a la justicia procedimental. En ese mismo marco, la confianza institucional adquiere una función relevante, en la medida en que incide como un elemento que articula la relación entre el conocimiento existente y la decisión efectiva de recurrir a estos mecanismos. Por lo tanto, a continuación, se expone cada uno de los estudios recopilados:

Según Lin y Liu, en el contexto de los servicios financieros digitales, su estudio aplicado a 1.620 usuarios analiza cómo se relacionan varios factores: el conocimiento de los mecanismos ADR (Alternative Dispute Resolution), conocidos en español como MASC (Métodos Alternativos de Solución de Conflictos), la confianza en las instituciones, la percepción de equidad, los niveles de satisfacción de los usuarios y los costos asociados al uso de estos mecanismos. Los resultados permiten advertir que la confianza institucional actúa como un elemento que interviene entre el conocimiento del

mecanismo y la decisión de emplearlo, mientras que la comprensión jurídica refuerza la relación existente entre dicha confianza y la intención de uso (Lin & Liu, 2025).

Ahora bien, vale la pena referir que la información disponible en el estudio descrito en el párrafo anterior, no precisa el contexto territorial del examen efectuado. Aun así, el esquema analítico evidencia una regularidad que resulta significativa: el conocimiento, por sí solo, no alcanza a incidir de manera efectiva si no se acompaña de una confianza real en las estructuras que administran o garantizan el funcionamiento del mecanismo.

En el ámbito de la mediación civil y mercantil en Europa, un estudio empírico construido desde la visión de los prestadores del servicio permite advertir la persistencia de obstáculos en su implementación, evidenciando que la sola existencia de instrumentos normativos no resulta suficiente para transformar prácticas arraigadas ni dinámicas propias del mercado; a ello se suma el reconocimiento expreso de limitaciones metodológicas asociadas a un tamaño muestral reducido, circunstancia que impone cautela al momento de extender los resultados obtenidos (Giacalone & Salehi, 2022).

La lectura que se desprende de este aporte permite ubicar a la denominada cultura de mediación en un plano distinto al de las reformas legales inmediatas, en tanto su consolidación se vincula con procesos sociales más amplios, en los que la confianza tanto en las instituciones como en los mecanismos alternativos adquiere un carácter progresivo, sujeto a condiciones estructurales que no se modifican de manera automática a partir de cambios normativos.

Desde el enfoque de la disposición hacia el uso de la mediación, un estudio desarrollado en Polonia examina las percepciones de jueces y empresarios a partir de la aplicación de cuestionarios en línea dirigidos a 150 jueces y 178 empresarios. Los resultados evidencian la existencia de relaciones entre determinadas variables sociodemográficas y la inclinación a remitir o emplear mecanismos de mediación. En el caso de los jueces, dicha disposición guarda relación con el género y con el tamaño del lugar de residencia, mientras que en el ámbito empresarial se vincula con el nivel educativo alcanzado y la experiencia laboral acumulada (Broński, Dąbrowski, Sławicki, & Wiechetek, 2024).

Este hallazgo adquiere especial relevancia al momento de comprender el componente socio cultural del desconocimiento, en tanto la educación no se limita a

ampliar el nivel de información disponible, sino que incide en la apertura hacia mecanismos de carácter cooperativo y en la decisión de destinar recursos a procesos no contenciosos. A la par, el contexto territorial, expresado en las diferencias entre espacios rurales y urbanos, condiciona el grado de exposición institucional y la disponibilidad efectiva de servicios vinculados a la justicia alternativa.

En el ámbito sanitario, la evidencia empírica proveniente de un estudio de corte transversal sobre el conocimiento y la viabilidad de la mediación en conflictos entre profesionales de la salud y pacientes pone de manifiesto una presencia prácticamente inexistente de experiencias previas con este mecanismo, situada en un 2,5 por ciento, junto con percepciones marcadamente reducidas respecto de la efectividad del sistema judicial, que apenas alcanzan el 5 por ciento. De manera paralela, un 80 por ciento de los participantes reconoce la necesidad de impulsar acciones orientadas a fortalecer la conciencia pública en torno a la mediación (Dimitrov & Miteva Katrandzhieva, 2025). Este escenario revela que el desconocimiento no se presenta de forma aislada, sino que se encuentra estrechamente vinculado a niveles de desconfianza institucional, en un campo caracterizado por notorias asimetrías de información.

Los estudios revisados permiten advertir la concurrencia de elementos sociales y culturales que inciden en la limitada comprensión o en la falta de credibilidad respecto de los MASC. La educación y el capital cultural operan como condiciones que posibilitan la transformación de la información en una capacidad real de utilización, en la medida en que no basta con la existencia de mecanismos disponibles si estos no son comprendidos ni apropiados por los sujetos (Young & Billings, 2020) (Broński, Dąbrowski, Sławicki, & Wiechetek, 2024). A su vez, la confianza institucional se configura como un elemento que interviene entre el conocimiento y la disposición efectiva de recurrir a estos mecanismos, de tal forma que su debilitamiento incide directamente en la decisión de uso (Lin y Liu, 2025). En esta misma línea, el diseño procedimental y la percepción de justicia procesal ordinaria adquieren relevancia al constituirse en factores que pueden consolidar o erosionar dicha confianza, dependiendo de la forma en que se estructuren y apliquen los procesos (Wever y Ybema, 2024).

La naturaleza del conflicto también introduce variaciones significativas, en tanto los distintos sectores en los que se presentan las controversias, como el financiero, el sanitario o el civil y mercantil, influyen en la percepción de riesgos, en la magnitud de las asimetrías y en la exigencia de garantías por parte de los usuarios (Dimitrov & Miteva

Katrandzhieva, 2025) (Lin & Liu, 2025). A ello se suma la incidencia de la cultura jurídica y de las trayectorias institucionales, que evidencian cómo las reformas normativas, por sí solas, resultan insuficientes si no se acompañan de transformaciones culturales sostenidas y de estructuras que faciliten la intermediación y el acceso efectivo a estos mecanismos (Giacalone & Salehi, 2022) (Wever & Ybema, 2024). Finalmente, la desigualdad económica se manifiesta como una dimensión relevante en términos de acceso y legitimidad, especialmente en contextos digitales, donde el funcionamiento de los MASC depende, en muchos casos, de plataformas tecnológicas o de modalidades de comparecencia en línea (Mentovich, Prescott, & Rabinovich Einy, 2023).

2.5. Ecuador, desconfianza en MASC

El Consejo de la Judicatura concibe la mediación como un proceso que puede desarrollarse en una o varias sesiones, en el que interviene un tercero imparcial encargado de propiciar el diálogo entre las partes con el propósito de que estas construyan acuerdos de manera voluntaria (CJ, Centro Nacional de Mediación: Definición institucional de mediación.). La formulación institucional delimita elementos esenciales del mecanismo, en particular la neutralidad del facilitador y la voluntariedad de quienes participan. Sin embargo, su aceptación no se agota en esa definición, sino que se vincula con la percepción social respecto de su funcionamiento, en especial en lo relativo a la efectividad de los resultados, la imparcialidad en la conducción del proceso y las condiciones reales de acceso al servicio.

Los datos institucionales permiten aproximarse al funcionamiento del sistema desde una perspectiva cuantitativa. En la rendición de cuentas del Consejo de la Judicatura se señala que durante el año 2022 se instalaron 46.931 audiencias de mediación o conciliación, de las cuales se alcanzaron 27.828 acuerdos, lo que representa un 59,3%. Para el año 2023 se registran 54.242 audiencias con 33.087 acuerdos, equivalentes al 61%. En el año 2024 se reportan 54.445 audiencias instaladas y 39.325 acuerdos logrados, alcanzando un 72,24%. Estas cifras evidencian la capacidad del sistema para producir acuerdos en aquellos casos que efectivamente ingresan al servicio (CJ, Rendición de cuentas 2023 (incluye resultados 2022–2023 de mediación/conciliación)., 2023).

No obstante, tales indicadores no permiten determinar el nivel de conocimiento previo de la población, la confianza subjetiva en el mecanismo ni las condiciones de

acceso diferenciadas entre grupos sociales, es decir, no explican quiénes utilizan el servicio ni quiénes permanecen al margen.

En el análisis de la confianza en la justicia ecuatoriana, a partir de datos de opinión pública comprendidos entre los años 2004 y 2019, se sostiene que los niveles de confianza pueden incrementarse incluso en contextos de menor independencia judicial, influenciados por factores como las señales políticas o la aprobación del poder ejecutivo. Se advierte, además, que las personas que han tenido contacto directo con los tribunales reportan menores niveles de confianza en comparación con quienes no han experimentado dicha interacción (Armendáriz, 2020). Esta constatación introduce una dimensión estructural en la comprensión del problema, en la medida en que la confianza no responde únicamente a evaluaciones técnicas del funcionamiento institucional, sino a experiencias diferenciadas y a condicionamientos externos. Según esta lógica, los procedimientos alternativos de solución de conflictos, cuando se encuentran adheridos al aparato judicial, pueden generar esa variabilidad en la confianza, manifestándose como espacios cuya legitimidad en la sociedad depende de condiciones que excedan su diseño en lo normativo (Armendáriz, 2020).

En el ámbito micro territorial, una investigación desarrollada en Babahoyo, provincia de Los Ríos, fundamentada en encuestas y entrevistas realizadas a 150 participantes, identifican una percepción delimitada de inoperancia del sistema judicial, atribuida a niveles de desconfianza y a una sensación continua de inseguridad, estableciendo como respuesta la urgencia de introducir cambios orientados a la transparencia y eficiencia a nivel institucional (Avendaño Mora, Núñez Moran, Cantos Castro, & Correa Solis, 2025). Este acercamiento, aunque no conlleva de manera directa los mecanismos alternativos de solución de conflictos, brinda un insumo importante para entender el entorno general de la confianza en la administración de justicia, condición que incide en la manera en que la ciudadanía entiende y avala estos mecanismos cuando los relaciona con el propio sistema judicial (Avendaño Mora, Núñez Moran, Cantos Castro, & Correa Solis, 2025).

Una investigación de carácter reciente publicada en una revista jurídica del Ecuador analiza el progreso jurisprudencial en cuanto a la justicia indígena, resaltando las tensiones originadas de la coordinación entre justicia indígena y ordinaria, así como las limitaciones impuestas por determinadas decisiones del órgano judicial, dejando en evidencia la necesidad de incorporar un entendimiento intercultural que prevenga y evite

la subordinación material de la justicia indígena (Triviño Rodríguez & Barragán Pacheco, 2025). Este enfoque resulta relevante para el análisis teórico, en tanto el pluralismo jurídico condiciona el conocimiento y uso de las distintas vías de resolución de conflictos, el cual no se presenta como neutro, sino que se encuentra determinado por factores como la pertenencia comunitaria, las legitimidades locales y la capacidad del Estado para comunicar y aplicar reglas claras respecto de competencias, derivaciones y reconocimiento de decisiones.

A su vez, en el contexto ecuatoriano se identifican investigaciones sometidas a revisión por pares que centran su atención en la eficacia y el diseño institucional de la mediación en ámbitos específicos. Un ejemplo de ello es el estudio sobre mediación laboral en la provincia del Guayas durante el periodo 2020–2022, que, a partir del análisis estadístico de solicitudes y acuerdos, propone una evaluación cuantitativa de su efectividad y de su relación con los procesos judiciales, sugiriendo estrategias como la implementación de la tele mediación y el fortalecimiento de una cultura mediadora (Cedeño Espinoza & Pérez Barrios, 2023). Este tipo de evidencia, sin embargo, no permite sustituir la ausencia de estudios de alcance nacional sobre el nivel de conocimiento ciudadano respecto de los mecanismos alternativos, por lo que sus resultados deben entenderse como indicadores del desempeño institucional y de su potencial, mas no como una medición directa de la confianza social en estos mecanismos, en concordancia con la lógica analítica que se desprende del estudio de referencia

Por tales motivos, en el siguiente capítulo se procederá a exponer encuestas efectuadas en el cantón Cuenca, con el fin de generar una medición directa de la confianza social de los MASC dentro del territorio mencionado, con lo cual se establecerá cuáles son los factores específicos que determinan la desconfianza ciudadana frente a estos métodos de resolución de disputas en el ámbito cantonal.

Capítulo III.

Las consecuencias y el impacto de esta problemática en la aplicación práctica de los mecanismos alternativos de solución de conflictos y en el sistema judicial.

3.1. Delimitación del problema

Generalmente en el Ecuador, el acceso a la justicia constituye un derecho fundamental, el cual no se limita únicamente al acceso a los órganos jurisdiccionales, sino que comprende también la posibilidad de resolver los conflictos mediante mecanismos alternativos que promuevan soluciones pacíficas, eficientes y participativas, en base al Artículo 190 del mismo cuerpo normativo.

En este contexto, la justicia alternativa, a través de mecanismos como la mediación y el arbitraje, se presenta como una herramienta esencial para garantizar una tutela efectiva de derechos y fomentar una Cultura de Paz en la sociedad ecuatoriana. La CRE reconoce expresamente a los mecanismos alternativos de solución de conflictos, estableciendo que estos podrán aplicarse en las materias permitidas por la ley, bajo principios como la voluntariedad, confidencialidad y autonomía de la voluntad (CRE, 2008). Asimismo, la LAM regula el funcionamiento de estos mecanismos, otorgándoles validez jurídica y eficacia vinculante, lo que evidencia el respaldo normativo del Estado para su aplicación dentro del sistema de justicia. No obstante, a pesar del reconocimiento constitucional y legal de la justicia alternativa, en la práctica se evidencia una limitada utilización de estos mecanismos por parte de la ciudadanía (LAM, 2009).

Uno de los factores que incide de manera significativa en esta problemática es el desconocimiento ciudadano respecto a la existencia, funcionamiento, alcances y beneficios de la justicia alternativa, lo que genera una preferencia por la vía judicial tradicional, caracterizada por procesos largos y costosos. El desconocimiento ciudadano no solo afecta la elección del mecanismo de resolución de conflictos, sino que también debilita la consolidación de una cultura de diálogo y cooperación, elementos esenciales para una sociedad democrática y pacífica.

Diversos estudios sostienen que la falta de educación jurídica y de difusión institucional limita la efectividad de los mecanismos alternativos y reduce su impacto

social (García, 2019). En el ámbito social, esta situación se agrava por la escasa incorporación de programas de formación ciudadana orientados a la resolución pacífica de conflictos y por la percepción errónea de que la justicia solo puede ser impartida por jueces y tribunales. Como consecuencia, la justicia alternativa continúa siendo subutilizada, pese a sus ventajas en términos de celeridad, economía procesal y fortalecimiento de las relaciones sociales (García, 2019).

Por tanto, en el contexto ecuatoriano y particularmente en la población cuencana, se evidencia una contradicción entre el marco normativo que respalda la justicia alternativa y la realidad social marcada por el desconocimiento ciudadano. Esta situación constituye un obstáculo para su aplicación efectiva y justifica la necesidad de analizar cómo dicho desconocimiento incide en su implementación, a fin de fortalecer el acceso a la justicia y promover una cultura de paz.

3.2. Análisis doctrinal incidencia de los MASC en el sistema judicial

En lo que respecta a los MASC, constituyen mecanismos que han sido incorporados y regulados por el ordenamiento jurídico en la mayoría de los Estados, concebidos como vías o procesos que se desarrollan al margen de los órganos jurisdiccionales, según corresponda en cada caso; dentro de estos mecanismos se incluyen la conciliación, la mediación y el arbitraje, los cuales se ubican tanto en las modalidades autocompositivas como heterocompositivas, distinguiéndose por ser herramientas cuyo funcionamiento depende en gran medida de la voluntad de las partes involucradas, ya sea para su inicio, desarrollo e incluso su finalización (Amaya López & Juanes Giraud, 2020).

La expansión contemporánea de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos encuentra su fundamento, por una parte, en la insuficiencia de los órganos jurisdiccionales para sustanciar las causas puestas en su conocimiento dentro de plazos razonables, esto es, observando los principios de celeridad y economía procesal; y, por otra, en la necesidad de propiciar vías de solución sustentadas en el acuerdo voluntario de las partes, en contraposición a esquemas de carácter confrontativo (Amaya López & Juanes Giraud, 2020).

Se expone una problemática del sistema judicial ya que se evidencian limitaciones en la eficiencia por parte de la demanda procesal. de tal manera que los MASC llegan a ser una opción complementaria y una respuesta seria ante la congestión judicial, también

fortalecen el consenso entre partes, basadas en la autonomía de la voluntad y cultura de diálogo. se termina creando un enfoque más ágil y funcional de la administración de justicia.

Las herramientas que facilitan un acceso efectivo a la justicia se identifican con medios, procedimientos o MASC. En términos generales, estos se sustentan en dos fundamentos esenciales:

a. la imperiosa necesidad de aliviar la carga del sistema judicial ordinario respecto de conflictos catalogados como de menor entidad; y,

b. la incorporación de espacios no estatales que resultan más idóneos para la atención de ciertos tipos de conflictos (Vayas Castro, Jordán Buenaño, Vayas Castro , & Tamayo Vásquez, 2022).

De igual manera, dentro de estas estrategias se enfatiza la eliminación de obstáculos que dificulten el acceso a la justicia, el impulso de mecanismos alternativos de resolución de conflictos, la promoción de una cultura orientada a la paz, la implementación de centros de mediación y juzgados de paz a escala nacional, el establecimiento de sistemas de derivación desde los juzgados hacia instancias alternativas y el fortalecimiento del empleo de la conciliación en sede judicial.

En el ámbito global se ha evidenciado una transformación orientada a brindar a los ciudadanos los distintos MASC. Esta perspectiva renovada plantea un Estado enfocado no únicamente en tutelar derechos mediante la función jurisdiccional, sino también en garantizar su resguardo a través de la utilización del mecanismo más idóneo según cada controversia, como consecuencia de las dinámicas y complejidades propias de las sociedades contemporáneas (Sánchez Cruz, 2024).

Asimismo, resulta pertinente tener en cuenta que la solución de una controversia o disputa entre dos sujetos a través del empleo de mecanismos coercitivos puede generar que, con posterioridad, emerjan nuevas tensiones de carácter conflictivo, en la medida en que el abordaje por la vía judicial tradicional implica necesariamente la configuración de una lógica de vencedor y vencido, lo cual conlleva, de forma inevitable, que una de las partes experimente inconformidad frente a la decisión adoptada (De Navarro & García

Leal, 2007). siendo los MASC un mecanismo efectivo para poder limitar esta figura de vencedor y vencido, permitiendo así generar soluciones para ambas partes.

Los MASC permiten la posibilidad de determinar que la Mediación constituye una de las alternativas más adecuadas, tal como lo sostienen diversos autores, para afrontar los conflictos que surgen dentro de la colectividad; sin embargo, resulta imprescindible precisar que no todas las controversias pueden ser resueltas mediante este mecanismo, puesto que existen situaciones que requieren, de manera inevitable, su tramitación en la vía judicial.

Es menester mencionar que la mediación constituye, en esencia, un proceso de negociación en el que interviene un tercero con dominio de técnicas efectivas de diálogo, capaz de asistir a las partes en disputa para organizar sus acciones y alcanzar mayor eficiencia en su confrontación (Amaya López & Juanes Giraud, 2020).

La mediación ofrece diversas bondades, posee un carácter adaptable, pudiendo llevarse a cabo con mayor o menor nivel de formalismo según las particularidades del conflicto planteado, es voluntaria, en tanto las partes acceden a ella por decisión propia y formulan alternativas parciales o integrales orientadas a alcanzar un acuerdo. Es ágil, ya que puede solucionarse en pocas horas, facilita la construcción de soluciones innovadoras para resolver la controversia, se desarrolla mediante un lenguaje sencillo y comprensible y las respuestas se ajustan a criterios de lógica común (Dueñas Zambrano & Freire Gaibor).

La mediación constituye un mecanismo alternativo para la resolución de controversias, y el carácter de alternativo no implica que opere fuera del ordenamiento jurídico, sino que goza de total validez en el Ecuador, contando incluso con reconocimiento a nivel constitucional; se denomina alternativa debido a que brinda a las partes la posibilidad de prescindir de la intervención de la autoridad judicial en un conflicto que puede ser solucionado directamente por ellas, o bien, cuando ya existe una causa en conocimiento de un juez, optar por apartarse de esa vía o ser remitidas de oficio con el propósito de alcanzar un acuerdo de carácter amigable (Amaya López & Juanes Giraud, 2020).

Lo que se manifiesta por parte de los autores destaca que la mediación es instrumento eficaz dentro del sistema jurídico ecuatoriano, permite dar soluciones sin

necesidad de usar la vía judicial, además, posee reconocimiento constitucional refuerza su legitimidad y promueve su aplicación y contribuye a la descongestión de los tribunales, optimizando la administración de justicia. Este mecanismo fomenta el diálogo y la autonomía de las partes en la resolución de sus conflictos.

Conforme sostiene Trujillo, la mediación en el ámbito laboral se concibe como una manifestación de justicia de paz, mediante la cual el Estado brinda, a través de este mecanismo alternativo de resolución de conflictos, una vía de acceso gratuito a la justicia en sede extrajudicial; no obstante, a partir de lo señalado, resulta pertinente advertir la escasa cooperación y la débil cultura existente entre los sujetos involucrados, particularmente en el contexto del trabajo, quienes no asumen como opción inicial el acudir a instancias de justicia de paz (centros de mediación), y en ciertos casos incumplen los acuerdos suscritos, lo que genera desconfianza respecto de estos mecanismos de solución (Trujillo, 2008).

Los MASC en el ámbito laboral determinan que la utilización de la mediación en la solución de controversias laborales representa un instrumento de gran relevancia, resultando indispensable su aplicación en el derecho laboral, con la finalidad de que los sujetos inmersos en la disputa atenúen sus discrepancias contractuales y procuren alcanzar una salida a sus desacuerdos sin necesidad de acudir al procedimiento judicial en materia laboral. (Amaya López & Juanes Giraud, 2020).

Dentro del contexto ecuatoriano se puede evidenciar la ausencia de autonomía de la Función Judicial, cuyos miembros han sido designados, de manera histórica, bajo repartos de carácter político, lo que ha permitido una efectiva injerencia y control indebido, la insuficiente preparación y la prácticamente inexistente consolidación de una carrera judicial en quienes integran los órganos jurisdiccionales en sus distintos niveles, la corrupción evidente y generalizada; la pérdida de credibilidad de la población en los operadores de justicia, la limitada asignación de recursos, la precariedad en infraestructura y la preocupante falta de judicaturas especializadas, donde los procesos se acumulan, se desordenan y se dilata su tramitación, afectando directamente a los usuarios, entre otros aspectos (Vayas Castro, Jordán Buenaño, Vayas Castro , & Tamayo Vásquez, 2022).

Estas circunstancias generaron la congestión del aparato judicial, impidiendo una adecuada descongestión de la administración de justicia de manera eficaz. Frente a esta crisis, se fortalecieron los planteamientos orientados a perfeccionar la administración de justicia mediante mecanismos alternativos que contribuyan a mejorar el funcionamiento del sistema judicial; estos hechos impulsaron a las autoridades competentes a adoptar diversas acciones para optimizar dicho sistema, entre ellas reactivar los MASC como un soporte complementario, considerando que siempre han estado contemplados en nuestra normativa, pero que, debido a una arraigada cultura litigiosa, fueron relegados dentro del esquema de administración de justicia (Vayas Castro, Jordán Buenaño, Vayas Castro, & Tamayo Vásquez, 2022).

Por todo lo manifestado, existe una crisis estructural donde la acumulación de causas afecta a la administración de justicia no solo se trata de una falla en lo operativo sino de crear una cultura jurídica en la que se optimice la solución de controversias. Además, en este sentido los MASC surgen como una respuesta necesaria, sin embargo, su escaso uso no obedece a vacíos normativos, sino a su escasa aplicación en la práctica.

En estricto sentido el objetivo primordial de los MASC es que de esta forma, dentro de la lógica propia del procedimiento de mediación, la finalidad esencial radica en potenciar al máximo la posibilidad de solucionar la controversia de manera consensuada a través de un entendimiento entre los intervinientes. En este escenario, cabe sostener que el mecanismo conciliador en el ámbito de la mediación evidencia que ningún proceso judicial brinda una respuesta tan expedita como la que se alcanza mediante una negociación guiada. En síntesis, se puede señalar que la esencia jurídica de la mediación consiste en propiciar que quienes intervienen en un conflicto alcancen un acuerdo satisfactorio, el cual se formalice en un acta final susceptible de ejecución, lo que permite concluir que la mediación carece de carácter jurisdiccional, constituyéndose más bien en un MASC (Sánchez Cruz, 2024).

Es menester que de esta manera, dentro del desarrollo propio del procedimiento de mediación, la finalidad esencial consiste en potenciar al máximo la posibilidad de solucionar la controversia de forma pacífica a través de un acuerdo entre los intervinientes. En este escenario, resulta posible sostener que el mecanismo conciliador propio de la mediación evidencia que ningún proceso judicial brinda una respuesta tan

expedita como aquella que se obtiene mediante una negociación guiada (Sánchez Cruz, 2024).

En síntesis, cabe señalar que la esencia jurídica de la mediación radica en propiciar que quienes participan en una disputa alcancen un acuerdo satisfactorio, que se materialice en un acta final susceptible de ejecución, lo cual conduce a concluir que la mediación carece de carácter jurisdiccional, constituyéndose más bien como un MASC.

Se ha sostenido que, desde una perspectiva teórica, la mediación constituye un mecanismo jurídico eficaz, en tanto persigue la materialización de una de las finalidades del Derecho, esto es, la solución de controversias y de intereses dentro de la colectividad ecuatoriana; adicionalmente, procura alcanzar eficiencia, al establecer como uno de sus principios que los costos derivados de un proceso judicial no superen los beneficios potencialmente obtenibles (Sánchez Cruz, 2024).

Por otro lado, se realiza un análisis en materia de familia, con respecto a los MASC y se dispone la suspensión de la audiencia con la finalidad de iniciar el procedimiento de mediación. Ahora bien, en caso de que el acuerdo de mediación no sea cumplido, las partes deberán acudir ante la autoridad judicial competente en materia de familia para solicitar su ejecución. Por el contrario, si no se logra concretar un acuerdo mediado, corresponderá pedir la reanudación del proceso, gestionando el señalamiento de una nueva fecha para la audiencia preliminar y así continuar con la tramitación del juicio (Gorjón Gómez & Sandoval Salazar, 2017).

Si las partes aceptan la propuesta de acudir a mecanismos alternativos, deberán comunicarlo al juzgado a fin de que se disponga la suspensión del trámite; si posteriormente alcanzan un acuerdo de mediación, también deberán informar a la autoridad judicial. Sin embargo, en caso de incumplimiento del acuerdo de mediación, corresponderá a las partes promover su ejecución ante el órgano jurisdiccional competente (Arboleda, Garcés, Murillo, & Pineda, 2017)

Del párrafo precedente se evidencia una complementariedad entre jurisdicción ordinaria y mediación, en la medida que suspende el proceso judicial para favorecer una solución de carácter autocompositiva, atendiendo a principios de celeridad y economía procesal. Se debe informar siempre al juzgado el proceso de mediación que se realizará y el acuerdo al que se llegará. Además, de existir un incumplimiento, dicho acuerdo pueda

ejecutarse judicialmente, demostrando que la mediación tiene carácter coercitivo y que se representa como un mecanismo legítimo y funcional dentro del Estado Constitucional de Derechos y Justicia.

Desde el enfoque de (Jequier-Lehuedé, 2016), la mediación previa es concebida como un mecanismo que permite reducir los gastos propios de un proceso judicial ordinario, lo cual coincide con (Aguirrezabal Grünstein, 2013), quien la identifica como una vía alternativa, flexible en sus formas, a través de la cual es posible alcanzar acuerdos en un entorno de diálogo que evite la judicialización del conflicto, lo que aporta a filtrar aquellos asuntos que pueden resolverse mediante consenso entre las partes, favoreciendo así la disminución de la carga procesal en los tribunales respecto de controversias que no requerían intervención jurisdiccional por su menor complejidad.

La mediación también se aplica en conflictos de naturaleza civil y se constituye un mecanismo alternativo de resolución de conflictos reconocido en nuestra Constitución, el cual encuentra su fundamento y relevancia en diversas finalidades, entre ellas evitar la utilización del aparato judicial y permitir una tramitación más ágil de las controversias. Numerosos conflictos de carácter civil pueden resolverse sin recurrir a un proceso jurisdiccional propiamente dicho, siendo esta vía la opción más adecuada y racional. Las ventajas de este mecanismo resultan evidentes, destacándose especialmente la posibilidad de que las partes se manifiesten con libertad, sin las exigencias formales propias de un procedimiento judicial (Ruiz-Salgado, Hernández-Gaibor, & Saigua-Parra, 2020).

Lo mencionado en el párrafo precedente permite determinar, la importancia de la mediación en el derecho civil, además, goza de reconocimiento constitucional y es funcional para solucionar un conflicto como vía alternativa del proceso judicial. Posee beneficios en cuanto otorga celeridad y disminución de la carga procesal en los juzgados.

Asimismo, la mediación brinda mayor apertura, se lo debe tomar con toda la seriedad del caso, sin omitir el respeto y compostura que se debe guardar al momento del conversatorio existente durante la mediación. Es importante destacar que aquella resolución que se tome en la mediación, cumple la misma función que es sentencia ejecutoriada y cosa juzgada. Es así que vela por el cumplimiento de los acuerdos establecidos en el nombrado método alternativo de solución de conflictos (Ruiz-Salgado, Hernández-Gaibor, & Saigua-Parra, 2020).

Por otro lado, tenemos a “el arbitraje” como MASC, a través del cual las partes deciden someter sus conflictos a la decisión de uno o más terceros imparciales (árbitros), quienes dictan una resolución obligatoria denominada laudo arbitral, con efectos equiparables a los de una sentencia judicial. En este sentido, la LAM del Ecuador, en su artículo 1, dispone lo siguiente: “Se entiende por arbitraje el procedimiento mediante el cual las partes deciden voluntariamente someter las controversias surgidas o que puedan surgir a la decisión de árbitros, con sujeción a lo dispuesto en la presente Ley” (LAM, 2009).

En el Ecuador, los mecanismos alternativos para la resolución de conflictos aparecen en septiembre de 1997 con la expedición de la LAM, concebidos como una respuesta frente a las falencias del sistema de administración de justicia; hasta la actualidad, dicha problemática persiste, aunque bajo nuevas manifestaciones; en tal contexto, resulta necesario destacar que el acceso a la justicia constituye un elemento esencial del Estado de derecho y un derecho humano reconocido en diversos instrumentos internacionales.

El arbitraje se configura como un mecanismo distinto al trámite jurisdiccional, en tal sentido que una opción excluye a la otra, al extremo de que procede alegar la excepción de declinatoria de jurisdicción cuando las partes han decidido someterse al arbitraje mediante un convenio arbitral previo para resolver sus controversias (Vélez Toro, 2022).

Es decir, nos encontramos frente a un mecanismo diferente a la vía jurisdiccional, de tal forma que una opción excluye a la otra, por lo tanto, procede alegar la excepción negando la jurisdicción ya que las partes se han sometido a resolver la controversia a través de un convenio arbitral.

En el caso colombiano la modalidad de arbitraje autónomo alude a la facultad de las partes de designar de manera directa a los integrantes del tribunal arbitral, constituyendo así un órgano conforme a su elección, lo cual resulta novedoso cuando se trata de mecanismos sin costo; sin embargo, al no ser este el caso, se configura una salvedad. En este sentido, el arbitraje en Colombia se desarrolló como un instrumento orientado a dirimir controversias derivadas de la ejecución de un contrato, evidenciándose con mayor frecuencia en disputas entre comerciantes, empresarios u otros sujetos, ya sean personas naturales o jurídicas, quienes precisan la actuación de un árbitro; no obstante,

resulta indispensable que el contrato celebrado entre las partes contenga una cláusula compromisoria que permita resolver los conflictos mediante arbitraje, o en su defecto, que tal voluntad se exprese por escrito (Cifuentes, 2018).

Es indispensable la concurrencia de un acuerdo arbitral, mediante el cual se establece que los contratos suscritos entre las partes quedarán sometidos a las llamadas cláusulas compromisorias y al compromiso, lo que implica que cualquier controversia que surja entre ellas será conocida por un Tribunal de Arbitramento. En tanto, la cláusula compromisoria supone la obligación de dirimir el conflicto ante un Tribunal de Arbitramento, incorporada en un documento distinto al contrato principal y de manera simultánea, mientras que el compromiso requiere que el conflicto ya exista para configurarse, previo consenso de las partes respecto de la adopción de este mecanismo de solución (Narváz & Castila, 2022).

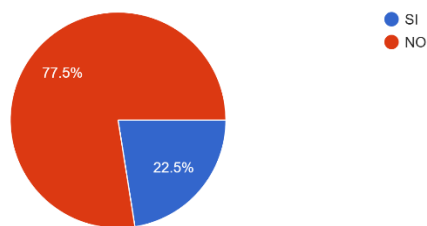
En esa línea, cuando las partes optan por el arbitraje, el conflicto se resuelve íntegramente dentro de este medio alternativo, sustituyendo la actuación de la jurisdicción ordinaria y evitando la sustanciación de un proceso judicial convencional. De este modo, la controversia es dirimida a través de un procedimiento especializado, organizado conforme a la autonomía de las partes y regido por normas más flexibles, lo cual repercute de manera directa en la disminución de los tiempos procesales. En consecuencia, a diferencia del proceso judicial, que se distingue por fases formales más prolongadas y, en ciertos casos, por dilaciones propias del sistema, el arbitraje posibilita obtener una decisión en un lapso significativamente menor, asegurando una respuesta oportuna y efectiva frente al conflicto suscitado.

3.3. Entrevistas

La presente encuesta se desarrolló en el cantón Cuenca, dentro del campo de acción del acceso a la justicia y la resolución alternativa de conflictos, con el propósito de analizar el nivel de conocimiento ciudadano respecto de los MASC, particularmente la mediación y el arbitraje. El instrumento aplicado consistió en un cuestionario estructurado de preguntas cerradas, orientado a identificar el grado de conocimiento, uso, percepción y disposición de los encuestados frente a los MASC, así como las principales limitaciones asociadas a su escasa difusión en el contexto local.

Pregunta 1: Ha escuchado usted sobre los mecanismos alternativos de solución de conflictos (mediación o arbitraje)?

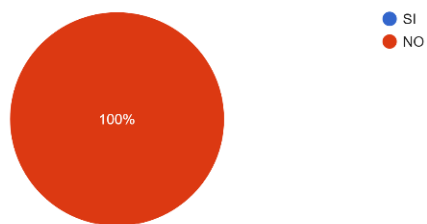
Figura 1



Los resultados evidencian un conocimiento limitado sobre los mecanismos alternativos de solución de conflictos, lo que demuestra que la mayoría de ciudadanos en Cuenca no identifica claramente estas herramientas jurídicas disponibles.

Pregunta 2: ¿Conoce usted que, en el Ecuador existen centros de mediación autorizados para resolver conflictos sin acudir a un proceso judicial?

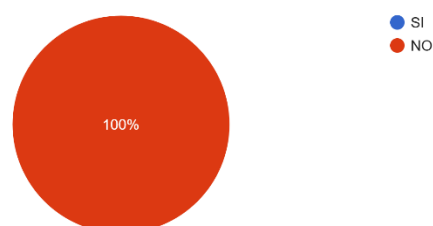
Figura 2



El desconocimiento absoluto sobre la existencia de centros de mediación autorizados refleja una grave falencia institucional en difusión, evidenciando que la ciudadanía de Cuenca carece de información básica sobre estos mecanismos.

Pregunta 3: ¿Sabe usted que los acuerdos alcanzados mediante mediación tienen validez legal equivalente a una sentencia judicial?

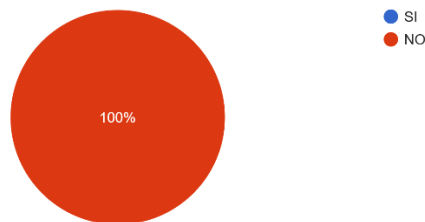
Figura 3



La falta total de conocimiento sobre la validez jurídica de los acuerdos de mediación confirma que los ciudadanos desconocen su eficacia legal, debilitando la confianza en estos mecanismos alternativos en Cuenca.

Pregunta 4: ¿Ha acudido usted, como ciudadano, a un centro de mediación para resolver algún conflicto?

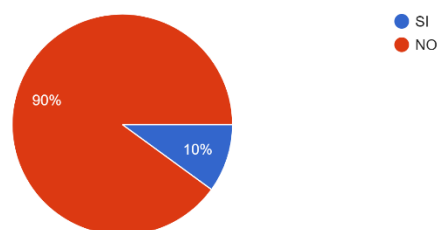
Figura 4



El hecho de que ningún encuestado haya acudido a mediación evidencia no solo desuso, sino desconocimiento estructural, lo que demuestra que estos mecanismos no forman parte de la cultura jurídica ciudadana en Cuenca.

Pregunta 5: ¿Considera usted que, los conflictos entre personas pueden resolverse mediante mecanismos alternativos, sin necesidad de iniciar un juicio?

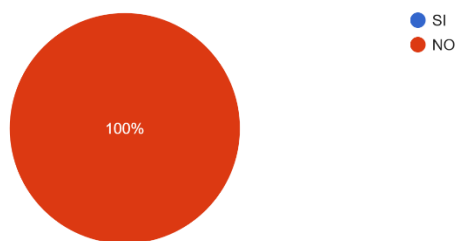
Figura 5



Aunque existe cierta percepción positiva, la mayoría desconoce que los conflictos pueden resolverse mediante mecanismos alternativos, lo que evidencia una limitada comprensión sobre su aplicabilidad real en la sociedad cuencana.

Pregunta 6: ¿Conoce usted que la mediación puede aplicarse en conflictos familiares, vecinales, civiles, de tránsito, laborales, de inquilinato y mercantiles?

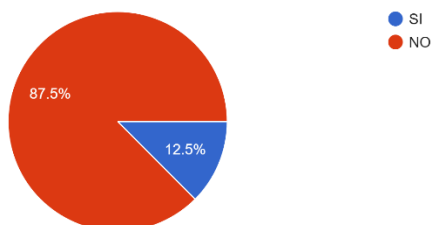
Figura 6



El desconocimiento total sobre los ámbitos de aplicación de la mediación demuestra una carencia informativa profunda, impidiendo que la ciudadanía identifique estos mecanismos como opciones viables para resolver conflictos cotidianos.

Pregunta 7: ¿Considera usted que los mecanismos alternativos de solución de conflictos (mediación o arbitraje) son más rápidos que los procesos judiciales?

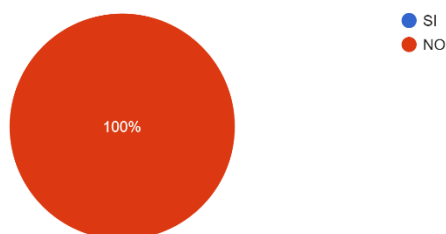
Figura 7



La percepción negativa sobre la rapidez de los mecanismos alternativos refleja desconocimiento de sus ventajas, evidenciando que la ciudadanía de Cuenca no cuenta con información suficiente sobre su eficiencia procesal.

Pregunta 8: ¿Considera usted que existe suficiente información o difusión sobre los mecanismos alternativos de solución de conflictos?

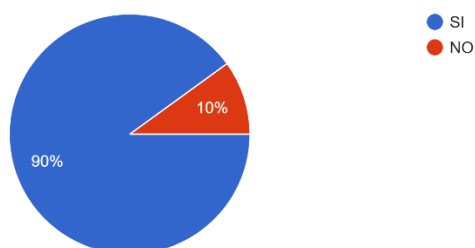
Figura 8



La ausencia total de información percibida sobre los mecanismos alternativos confirma una deficiente difusión institucional, consolidando el desconocimiento generalizado de estos instrumentos en la población de Cuenca.

Pregunta 9: ¿Estaría usted dispuesto, como ciudadano a utilizar la mediación o el arbitraje antes de iniciar un proceso judicial?

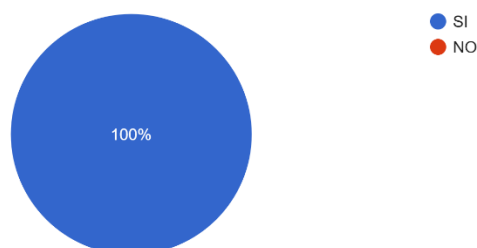
Figura 9



La alta disposición a utilizarlos contrasta con el desconocimiento existente, evidenciando que, aunque hay apertura ciudadana, la falta de información limita el uso efectivo de los mecanismos alternativos en Cuenca.

Pregunta 10: ¿Considera usted que el desconocimiento de los mecanismos alternativos de solución de conflictos impide su utilización por parte de los ciudadanos?

Figura 10



El reconocimiento unánime de que el desconocimiento impide su uso confirma que la principal barrera es informativa, evidenciando que en Cuenca los mecanismos alternativos no se utilizan por falta de conocimiento ciudadano.

3.3.1. Análisis cualitativo de las entrevistas

El análisis de los resultados obtenidos en las encuestas realizadas en el cantón Cuenca permite evidenciar, de manera clara y sistemática, la existencia de un profundo desconocimiento ciudadano respecto de los MASC, lo cual incide directamente en su escasa utilización práctica y, en consecuencia, en la persistencia de una cultura jurídica orientada predominantemente hacia la judicialización de los conflictos.

En primer lugar, resulta particularmente revelador que, frente a la pregunta sobre si los conflictos pueden resolverse mediante MASC sin necesidad de iniciar un juicio, el 90% de los encuestados haya respondido negativamente. Este dato constituye un indicio contundente de que la mayoría de la población no reconoce siquiera la posibilidad jurídica de resolver controversias fuera del sistema judicial, lo que refleja una concepción tradicional del derecho como un sistema exclusivamente litigioso, en el cual el juez aparece como la única autoridad legitimada para dirimir conflictos. Esta percepción limita de forma estructural el acceso efectivo a la justicia en su dimensión más amplia, pues excluye opciones más ágiles, económicas y participativas como la mediación o el arbitraje.

En esta misma línea, los resultados relacionados con el conocimiento específico sobre la mediación profundizan la problemática. El hecho de que el 100% de los encuestados desconozca que la mediación puede aplicarse en ámbitos como conflictos familiares, vecinales, civiles, laborales o incluso de tránsito, evidencia una ausencia total

de información sobre el alcance material de estos mecanismos. Este desconocimiento no solo es teórico, sino que tiene implicaciones prácticas relevantes, ya que impide que los ciudadanos identifiquen la mediación como una herramienta viable para resolver sus conflictos cotidianos. Como resultado, se refuerza la hipótesis de que la población opta por acudir al sistema judicial no necesariamente por preferencia racional, sino por falta de alternativas conocidas.

Asimismo, cuando se analiza la percepción sobre la rapidez de los MASC frente a los procesos judiciales, se observa que el 87,5% de los encuestados considera que no son más rápidos. Este resultado resulta especialmente significativo, puesto que contradice uno de los principales atributos reconocidos doctrinal y normativamente a estos mecanismos: su celeridad. La percepción errónea sobre la duración de los MASC revela no solo desconocimiento, sino también la existencia de prejuicios o desinformación que afectan su legitimidad social.

En este contexto, la falta de difusión institucional emerge como un factor determinante, lo cual se confirma con el dato de que el 100% de los encuestados considera que no existe suficiente información o difusión sobre estos mecanismos. Este resultado permite inferir que el problema no radica únicamente en la falta de interés ciudadano, sino en una deficiencia estructural en las políticas públicas de promoción y educación jurídica.

Por otra parte, los datos relativos al conocimiento concreto de los MASC refuerzan esta conclusión. El 77,5% de los encuestados manifiesta no haber escuchado sobre la mediación o el arbitraje, lo que evidencia que estos mecanismos no forman parte del imaginario jurídico común de la población. Aún más preocupante resulta el hecho de que el 100% desconozca la existencia de centros de mediación autorizados en el Ecuador, lo cual implica una desconexión total entre la infraestructura institucional existente y el conocimiento ciudadano. Esta situación genera una barrera de acceso material, ya que, aunque los servicios estén disponibles, no pueden ser utilizados si la población ignora su existencia.

De igual manera, el desconocimiento sobre la validez jurídica de los acuerdos de mediación constituye un elemento crítico. El 100% de los encuestados desconoce que dichos acuerdos tienen fuerza legal equivalente a una sentencia judicial, lo que afecta directamente la percepción de seguridad jurídica. Si los ciudadanos no confían en la

eficacia vinculante de los resultados de la mediación, es comprensible que prefieran acudir a un proceso judicial, aun cuando este sea más lento y costoso. Este hallazgo resulta central para la hipótesis del estudio, ya que demuestra que la baja utilización de los MASC no responde a una evaluación comparativa de ventajas y desventajas, sino a una falta de conocimiento sobre sus efectos jurídicos.

En cuanto a la experiencia práctica, el hecho de que el 100% de los encuestados no haya acudido a un centro de mediación confirma que el desconocimiento se traduce en una nula utilización. Sin embargo, existe un elemento que introduce una dimensión interesante al análisis: el 90% de los encuestados manifiesta estar dispuesto a utilizar la mediación o el arbitraje antes de iniciar un proceso judicial.

Este dato permite identificar una apertura potencial por parte de la ciudadanía, lo que sugiere que, de existir una adecuada difusión e información, los MASC podrían tener una mayor aceptación y uso. No obstante, esta disposición se encuentra actualmente bloqueada por la falta de conocimiento, lo que evidencia una brecha entre la actitud favorable y la conducta efectiva.

Finalmente, el hecho de que el 100% de los encuestados considere que el desconocimiento de los MASC impide su utilización confirma de manera directa la hipótesis planteada en la investigación. Los datos analizados permiten concluir que en el cantón Cuenca existe un desconocimiento generalizado sobre los mecanismos alternativos de solución de conflictos, lo cual constituye el principal obstáculo para su implementación efectiva. Como resultado, la preferencia por acudir a la vía judicial no responde necesariamente a una elección informada, sino a la ausencia de conocimiento sobre otras alternativas. Este escenario evidencia la necesidad urgente de fortalecer las políticas de difusión, educación jurídica y promoción institucional de los MASC, con el fin de transformar la cultura jurídica local y fomentar un acceso a la justicia más eficiente, participativo y acorde con los principios constitucionales.

3.4. Herramientas para fortalecer la mediación

Resulta vital motivar no únicamente a las recientes camadas de expertos en leyes, sino a las previas, a las que poseen tradición de pleito, a otorgar sus labores promoviendo este camino distinto de resolución de querellas, puesto que las virtudes del trámite

facilitan un manejo con logros que complazcan a quienes recurren a estos por la guarda de sus beneficios. Por esto es urgente la labor que desempeñan las entidades de formación avanzada, al instante de integrar en sus diseños de aula, insumos de enseñanza y redes curriculares a los MASC.

Asimismo, aquellos que poseen la obligación de instar a las piezas a alcanzar un convenio deben laborar siempre en su calidad al servicio de la población, instruyéndose habitualmente y optimizando sus métodos y utensilios en todo ciclo. Por consiguiente, quienes desean acceder a este plano armónico de la conciliación cursando el Taller de Instrucción de Conciliadores deben captar que, desde un inicio, es una tarea que brinda una gran cantidad de utilidades frente a un problema. Y tales talleres deben ser más y mejor controlados por parte del ente directivo.

Por ello, se requiere que, mediante el Pleno del Organismo Judicial y sus unidades de gestión correspondientes, se implementen planes de formación y normas que faciliten su robustecimiento en todo el país. Igualmente resulta precisa una elección de directivos idóneos, instruidos y expertos en los MARCS, puesto que su experiencia y ética será vital para brindar seguimiento y vigencia a las resoluciones vinculadas al esquema, las cuales surtirán impacto en ámbitos regionales y estatales, en cumplimiento de nuestro marco jurídico. De igual modo, atañe a la entidad encargada difundir este hábito armonioso ante los magistrados, a fin de que validen y ejecuten los convenios suscritos en las variadas sedes de arbitraje en el territorio.

Como resultado, el modelo de juzgamiento común debe ofrecer opciones a los sujetos procesales, facultándoles a emplear métodos no impositivos y finiquitar la disputa de forma diligente. O sea, que se estudie la viabilidad de solventar la diferencia a través de esta vía opcional, previo a que el avance de la causa legal concluya, con el objeto de brindar certezas a los ciudadanos implicados y alcanzar un derecho ágil, útil y gratificante para ellos.

Por otra parte, no puede generar desinterés la normativa y supervisión de los gobernantes escogidos por sufragio directo, puesto que, bajo su encargo, es preciso plantear y debatir normas en pro de los MASC, del mismo modo resulta vital que se evalúen cambios a la Ley de Arbitraje y Mediación (2006) y relacionadas, buscando una consolidación de dicho esquema. Asimismo, se afirma de forma global que la gestión y

solución de problemas solo logran ser atendidos por ruta jurídica, instaurando un juicio formal, aunque la verdad sea distinta. Tales logran resolverse empleando las variadas facultades que poseemos como personas físicas, al instante de ubicarnos ante un escenario de pugna, siendo hábiles para terminarlos mediante la palabra y la estima.

Eso es totalmente ejecutable en toda esfera, bien sea civil, pariente, formativa, gremial, etc., debido a que somos aptos como sujetos para solventar las disputas de forma sosegada y cordial iniciando dicho mecanismo. Aquellas son un par de gestiones en pro del arbitraje, sin quitar relevancia a los programas de formación orientados a la población en conjunto, ejecutados por los distintos sectores, estatales y sociales, para calar en la ciudadanía con nociones de unión, basados en el aprecio absoluto al ente biológico, buscando siempre una evolución máxima de una vivencia de paz (Piedra Sarmiento, 2025).

CONCLUSIONES

En función del análisis integral desarrollado a lo largo de la presente investigación, se concluye que el desconocimiento ciudadano se configura como el principal obstáculo para la aplicación efectiva de los mecanismos alternativos de solución de conflictos en el cantón Cuenca, en tanto limita no solo su utilización práctica, sino también la comprensión de su verdadera naturaleza jurídica, alcances y beneficios dentro del sistema de justicia ecuatoriano. En este sentido, los resultados del trabajo arrojan un desconocimiento sobre los MASC dentro del cantón.

En este contexto, se determina que la incidencia del desconocimiento no se restringe únicamente al plano informativo, sino que repercute directamente en el acceso a la justicia, al consolidar una preferencia estructural por la justicia ordinaria, pese a sus limitaciones en términos de celeridad, costos y congestión procesal. Esta situación genera una contradicción evidente entre el amplio reconocimiento constitucional y legal de los MASC y su escasa aplicación en la realidad social, lo que evidencia que la problemática no radica en la inexistencia de un marco normativo adecuado, sino en la falta de difusión, educación jurídica y apropiación social de estos mecanismos

Asimismo, los resultados permiten establecer que el desconocimiento ciudadano incide de manera directa en la percepción de seguridad jurídica, en tanto un número considerable de personas desconoce la validez y fuerza vinculante de los acuerdos alcanzados mediante mediación, lo cual debilita la confianza en estos mecanismos y reduce su utilización. De igual manera, la limitada información sobre la existencia de centros de mediación acreditados y sobre los ámbitos de aplicación de estos mecanismos refuerza la idea de que el problema responde a una deficiente estrategia institucional de difusión y capacitación, lo que mantiene una brecha significativa entre el potencial de los MASC y su uso efectivo.

Por otra parte, se evidencia que, a pesar del desconocimiento existente, la ciudadanía presenta una disposición favorable hacia la utilización de estos mecanismos, lo que permite inferir que no existe una resistencia estructural frente a la justicia alternativa, sino más bien una carencia de conocimiento operativo que impide su materialización en la práctica. Como resultado el problema no se encuentra en la

aceptación social de los MASC, sino en la ausencia de herramientas que permitan a los ciudadanos comprender su funcionamiento y acceder a ellos de manera informada.

Finalmente, se concluye que el desconocimiento ciudadano constituye una barrera determinante que afecta tanto la efectividad de la justicia alternativa como el acceso integral a la justicia, en tanto restringe la posibilidad de optar por mecanismos más ágiles, participativos y eficientes. Por lo tanto, resulta indispensable fortalecer políticas públicas orientadas a la educación jurídica, difusión institucional y promoción activa de los MASC, a fin de consolidar una cultura de paz, optimizar el sistema judicial y garantizar un acceso a la justicia verdaderamente inclusivo y efectivo.

Referencias bibliográficas

- Aguirrezabal-Grünstein, M. (2013). Mediación previa obligatoria y acceso a la justicia en el proceso de familia. <https://doi.org/10.4067/S0718-80722013000100017>
- Aldaz Martínez, Y. K. (2018). Necesidad de delimitar la competencia de la materia penal de la justicia ordinaria frente a la justicia indígena [Trabajo de titulación, Universidad de las Américas]. <https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/10383/1/UDLA-EC-TAB-2018-42.pdf>
- Álvarez Palacios, C., & Castro Hidalgo, N. (2025). El arbitraje de emergencia: Una aproximación teórica y práctica en el arbitraje administrado. *Revista Ecuatoriana de Arbitraje*, (15), 321–347. <https://doi.org/10.18272/rea.i15.3840>
- Amaya López, C., & Juanes Giraud, B. Y. (2020). Descongestión del sistema judicial en Ecuador: Método alternativo de solución de conflictos en la mediación en primera instancia en materia laboral. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(5), 518–524. <https://doi.org/10.62452/zdcx3950>
- Arboleda, A. P., Garcés, L. F., Murillo, J. E., & Pineda, M. (2017). Principios, habilidades y virtudes para el conciliador en derecho. *Pensamiento Americano*, 10(18), 190–198. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8713788.pdf>
- Armendáriz, P. (2020). Confianza en la justicia: Evidencia desde Ecuador [Trusting the dependent judiciary: Evidence from Ecuador]. *Revista de Ciencia Política (Santiago)*, 40(3). <https://doi.org/10.4067/S0718-090X2020005000120>
- Asamblea Constituyente. (25 de enero de 2021). Constitución de la República del Ecuador. Registro Oficial 449.
- Asamblea Nacional. (14 de mayo de 2021). Código Orgánico General de Procesos. Registro Oficial 506.
- Asamblea Nacional. (21 de Agosto de 2018). Ley de Arbitraje y Mediación. Registro Oficial 417.
- Aquilla Cuesta, J. S. (2011). El debido proceso en la Constitución del 2008 [Trabajo de titulación, Universidad del Azuay]. <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/5515/1/08525.pdf>
- Avendaño-Mora, W. N., Núñez-Moran, D. K., Cantos-Castro, F. S., & Correa-Solis, S. D. (2025). Percepción de seguridad y eficacia judicial entre los ciudadanos en la ciudad de Babahoyo. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 8(3). <https://doi.org/10.62452/dd7aar93>
- Ávila Portuondo, A. M. (2022). Convivencia intercultural: reflexión de un concepto. *Revista Conrado*, 18(87), 166–171. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v18n87/1990-8644-rc-18-87-166.pdf>

- Barrazueta Álvarez, G., & Rodríguez Salcedo, E. del R. (2023). Principio de economía procesal: Pensión alimenticia y régimen de visitas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(6), 1952. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i6.8825
- Baumann, J. (2023). Derecho procesal penal: Conceptos fundamentales y principios procesales. Ediciones Olejnik. https://www.academia.edu/download/56221756/DERECHO_PROCESAL_PENAL_-_BAUMANN.pdf
- Belloso, N. (2009). Un paso más hacia la desjudicialización: La Directiva europea 2008/52/CE sobre mediación en asuntos civiles y mercantiles. *Revista Electrónica de Derecho Procesal*, 257–291. <https://www.e-publicacoes.uerj.br/redp/article/download/23739/16761>
- Bermeo Guambaña, M. V. (2023). La mediación prejudicial en el derecho de familia ecuatoriano a la luz del principio de interés superior del niño (Master's thesis, Universidad del Azuay). <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/13183/1/18709.pdf>
- Bhugra, D., & Ventriglio, A. (2023). Instituciones, memoria institucional, atención sanitaria e investigación. *Revista Internacional de Psiquiatría Social*, 69(8), 1843–1844. <https://doi.org/10.1177/00207640231213905>
- Broński, W., Dąbrowski, M., Sławicki, P., & Wiechetek, M. (2024). Readiness to use mediation: Judges' and entrepreneurs' perspective. *Utrecht Law Review*, 20(4), 20–33. <https://doi.org/10.36633/ulr.1020>
- Cardona, Á. G. (2001). Origen y desarrollo de la solución alternativa de conflictos en Ecuador. *Iuris Dictio*, 2(4). <https://revistas.usfq.edu.ec/index.php/iurisdictio/article/download/561/632>
- Castellanos Howell, Á. (2023). Ex aequo et bono: Los arbitrajes de equidad, ¿el árbitro cuasi-legislador? *Revista Auctoritas Prudentium*, (28). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8877794>
- Cedeño Espinoza, A. M., & Pérez Barrios, E. E. (2023). Eficacia de la mediación laboral realizada en el Centro de Mediación Laboral del Ministerio del Guayas. *MLS Law and International Politics*, 2(2). <https://doi.org/10.58747/mlslip.v2i2.2266>
- Chambers Chiriboga, E. P., Portilla Estrada, A. M., & Freire Gaibor, E. F. (2025). La aplicación de los principios procesales en la tramitación de la tercera coadyuvante. *Revista Lex*, 8(30), 1234–1247. <https://doi.org/10.33996/revistalex.v9i30.344>
- Cifuentes, F. S. (2018). El arbitraje jurídico en Colombia. https://www.acj.org.co/images/descargas/trabajos_academicos/El-Arbitraje-Juridico-en-Colombia.pdf
- Consejo de la Judicatura. (2023). Rendición de cuentas 2023 (incluye resultados 2022–2023 de mediación/conciliación). <https://www.funcionjudicial.gob.ec/resources/pdf/PLANTA%20CENTRAL%20>

[V%20FINAL%20Informe%20Rendicio%CC%81n%20Cuentas%20CJ%202023.pdf](#)

- Consejo de la Judicatura. (2024). Informe de rendición de cuentas 2024 (resultados de mediación/conciliación 2024). <https://www.funcionjudicial.gob.ec/resources/pdf/provincias/InformeRC2024-Nacional.pdf>
- Consejo de la Judicatura. (s. f.). Centro Nacional de Mediación: Definición institucional de mediación. <https://www.funcionjudicial.gob.ec/mediacion/>
- Cornelio Zamudio, L. del R., & Flores Osorio, I. C. (2021). Los principios de la mediación y conciliación en Antigua y Barbuda: Análisis comparado a partir de la Ley Modelo de la CNUDMI sobre mediación comercial internacional y acuerdos de transacción internacionales resultantes de la mediación [Trabajo académico]. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. <https://bonga.unisimon.edu.co/bitstreams/d98742e6-9f85-4cd3-a3e9-fe95dc778cab/download>
- Cornelio, E. (2017). Mediación: Mecanismo para la solución de conflictos laborales en México. Horizontalidad de la justicia. Porrúa.
- Corte Constitucional del Ecuador. (2019). Sentencia No. 323-13-EP/19 (Caso No. 323-13-EP, 19 de noviembre de 2019). <https://international.vlex.com/vid/ecuador-corte-constitucional-sentencia-874424397>
- Corte Constitucional del Ecuador. (2020). Sentencia No. 177-15-EP/20 (Caso No. 177-15-EP). https://esacc.corteconstitucional.gob.ec/storage/api/v1/10_DWL_FL/e2NhcNBldGE6J3RyYW1pdGUnLCBldWlkOidiN2MzMDImMS04MWNILTQzM2ItODE4MC01M2Q1ZWl4YTk0OWUucGRmJ30=
- Corte Constitucional del Ecuador. (2021). Sentencia No. 2573-17-EP/21 (Caso No. 2573-17-EP, 25 de agosto de 2021). <https://www.corteconstitucional.gob.ec/sentencia-2573-17-ep-21/>
- Cremades, B. (2011). Consolidación de la autonomía de la voluntad en España: El convenio arbitral. En Tratado de Derecho Arbitral (p. 665). Instituto Peruano de Arbitraje. <https://www.cremades.com/consolidacion-de-la-autonomia-de-la-voluntad-en-espana-el-convenio-arbitral/>
- De Armas Hernández, M. (2003). La mediación en la resolución de conflictos. *Educación*, (32), 125–136. <https://doi.org/10.5565/rev/educar.294>
- De León, F., Castillo, A., Martínez, E., Paz, M., Cedeño, E., Ranger, Y., Jamerson, E., & Archbold, A. (2024). Jurisdicción vs arbitraje. *Revista Semilla Científica*, 1(6), 791–809. <https://doi.org/10.37594/sc.v1i6.1585>
- De Navarro, M. C., & García Leal, L. (2007). La mediación: Modelo bioético-hermenéutico para la resolución de los conflictos en las organizaciones humanas. *Frónesis*, 158–194.

http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S131562682007000100007&lng=es&tlng=es

- De Trazegnies Granda, F. (1996). Arbitraje de derecho y arbitraje de conciencia. *Ius et Veritas*, (12), 115–124. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/download/15541/15991>
- Dimitrov, K. Y., & Miteva-Katrandzhieva, T. (2025). Exploring patient awareness and the feasibility of implementing mediation in healthcare: A cross-sectional study. *Healthcare*, 13(6), 629. <https://doi.org/10.3390/healthcare13060629>
- Dueñas Zambrano, L. F., & Freire Gaibor, E. F. (2025). Eficacia de los mecanismos de mediación y arbitraje según el Código General de Procesos. Investigador Independiente; Universidad Bolivariana del Ecuador. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/10343840.pdf>
- Galindo, A., & García, H. (2014). Relación entre el Código Orgánico General de Procesos y el procedimiento arbitral. *Revista Ecuatoriana de Arbitraje*, (6), 56. <https://doi.org/10.18272/rea.i6.3545>
- García-López, M. A. (2021). Tópicos de la justicia alternativa y cultura de paz. *Revista de Investigaciones Universidad del Quindío*, 33(S2), 6–11. <https://doi.org/10.33975/riuj.vol33nS2.604>
- Giacalone, M., & Salehi, S. S. (2022). An empirical study on mediation in civil and commercial disputes in Europe: The mediation service providers perspective. *Revista Ítalo-Española de Derecho Procesal*, 11–54. <https://doi.org/10.37417/rivitsproc/802>
- Gorjón Gómez, F. J., & Sandoval Salazar, R. T. (2017). La mediación intrajudicial familiar como un método para promover la paz judicial. *Pensamiento Americano*, 10(19). <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8713788.pdf>
- Green, J. (2013). *Moral Tribes. Emotion, reason and the gap between us and them.* [Tribus Morales. Emoción, razón y la brecha entre nosotros y ellos]. Atlantic Books. <https://www.amazon.com/-/es/Joshua-Greene-ebook/dp/B00C5R7GRQ>
- Guzmán Samaniego, N. W., Gonzabay Flores, J. L., & Freire Gaibor, E. F. (2024). Análisis comparativo entre la justicia ordinaria y la constitucional respecto a la tutela judicial efectiva en los derechos sindicales. *Revista Lex*, 7(26), 1208–1219. <https://doi.org/10.33996/revistalex.v7i26.240>
- Highton, E. I. (2013). Mediación para resolver conflictos. AdHoc. https://www.academia.edu/11210109/Mediacion_Para_Resolver_Conflictos_Highton_y_Alvarez
- Holaday, L. (2002). Stage development theory: A natural framework for understanding the mediation process. *Negotiation Journal*, 18(3), 191–210. https://www.researchgate.net/publication/227937493_Stage_Development_Theory_A_Natural_Framework_for_Understanding_the_Mediation_Process

- Jequier-Lehuedé, E. (2016). La mediación como alternativa de solución de los conflictos empresariales en Chile: Razones y mecanismos para su regulación. *Revista de Derecho* (Valdivia), 29(1), 91–118. <https://doi.org/10.4067/S0718-09502016000100005>
- Judkiewicz-Garvan, M. (2024). La recusación de los árbitros en la práctica de las principales instituciones del arbitraje internacional. *Forseti. Revista de Derecho*, 13(19), 109–135. <https://doi.org/10.21678/forseti.v13i19.2266>
- Lin, Y.-C., & Liu, Y. (2025). Beyond the courtroom: Exploring consumers' trust and usage of ADR in financial dispute resolution. *Finance Research Letters*, 85(Part A), 107872. <https://doi.org/10.1016/j.frl.2025.107872>
- Marín Gámez, J. A. (2002). Aproximación a la problemática jurídico-constitucional del arbitraje. *Derecho Privado y Constitución*, (16), 223–258. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=294624>
- Márquez Algara, M. G., & De Villa Cortés, J. C. (2013). La evolución de la mediación en sede judicial hacia otras sedes como alternativa para la resolución de conflictos en Aguascalientes. *Investigación y Ciencia*, 47–54. <https://www.redalyc.org/pdf/674/67428815006.pdf>
- Mejía, M. D. (2019). La ejecución de actas de mediación dentro del COGEP [Trabajo de titulación, Universidad Central del Ecuador]. <https://www.dspace.uce.edu.ec/entities/publication/8072dea2-da90-48a0-86b4-48cd131cdda9>
- Mentovich, A., Prescott, J. J., & Rabinovich-Einy, O. (2023). Legitimacy and online proceedings: Procedural justice, access to justice, and the role of income. *Law & Society Review*, 57(2), 189–213. <https://doi.org/10.1111/lasr.12653>
- Narváez, B., & Castilla, F. (2022). El arbitramento como herramienta eficaz para la solución de conflictos en Colombia. *Jurídicas CUC*, 18(1), 9–34. <https://doi.org/10.17981/juridcuc.18.1.2022.01>
- Paredes Poveda, A. A. (2012). Los métodos alternativos de solución de conflictos inciden en la administración de justicia por la vía de jurisdicción ordinaria, en la parroquia La Merced del cantón Ambato en el segundo semestre del año 2011 [Trabajo de graduación, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/b7de12f1-1009-4583-a533-6e68008a7ad0/content>
- Parraguez, L. (2021). Régimen jurídico del contrato. Editorial Jurídica Cevallos. https://books.google.com/books/about/R%C3%A9gimen_jur%C3%ADdico_del_contrato.html?id=9X7HzgEACAAJ
- Peiró-Palomino, J., Gianmoena, L., Picazo-Tadeo, A. J., & Rios, V. (2024). Social trust and the advanced aspects of social progress: Evidence for the European regions. *European Journal of Political Economy*, 83, 102547. <https://doi.org/10.1016/j.ejpoleco.2024.102547>
- Piedra Iglesias. (2022). Derecho procesal civil I. Universidad del Azuay.

- Piedra Sarmiento, M. (2025). Diálogo en lugar de litigio: cómo la mediación fomenta la comunicación y el entendimiento entre las partes para construir soluciones conjuntas. En E. Cabrera Pozo (Ed.), *Estudios de mediación, conflictos y paz: historia y presente en un mundo convulso* (pp. 344-359). Universidad Católica de Cuenca.
- Piedra Sarmiento, M., & Polo Pazmiño, E. (2022). El principio de voluntariedad y la tenencia en mediación. *Polo del Conocimiento*, 7(9), 770–793. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i9.4602>
- Richmond, J., Anderson, A., Cunningham-Erves, J., Ozawa, S., & Wilkins, C. H. (2024). Conceptualizing and measuring trust, mistrust, and distrust: Implications for health equity and building trustworthiness. *Annual Review of Public Health*, 45(1), 465–484. <https://doi.org/10.1146/annurev-publhealth-061022-044737>
- Ripol-Millet, A., & Rubiol, G. (1990). El acogimiento familiar. Ministerio de Asuntos Sociales. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=162562>
- Rozenblum, S. (1998). Mediación en la escuela. Aique.
- Ruiz-Salgado, M. V., Hernández-Gaibor, E. M., & Saigua-Parra, E. F. (2020). Mediación prejudicial obligatoria en el ámbito civil. *Iustitia Socialis*, 5(3), 356–371. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8965215.pdf>
- Sánchez Cruz, G. P., & Ramírez López, G. M. (2024). Efectividad de la mediación en la resolución de conflictos en el ámbito del derecho civil. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(6). <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/15578/22200/>
- Shapiro, D. (2002). Negotiating emotions. *Conflict Resolution Quarterly*, 20(1), 67–82. https://www.researchgate.net/publication/229530919_Negotiating_Emotions
- Suares, M. (1996). Mediación: Conducción de disputas, comunicación y técnicas. Paidós. <https://es.scribd.com/document/642686207/Libro-Mediacion-y-Conduccion-de-Disputas-Comunicacion-y-Tecnicas-Ma-Ines-Suarez-pdf>
- Toraya Vargas, J. (2022). Implementación del arbitraje virtual en México para la resolución de conflictos surgidos en el comercio electrónico. *Revista de Investigación Académica Sin Frontera*, (37), 20. <https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi37.431>
- Triviño Rodríguez, K. G., & Barragán Pacheco, J. I. (2025). Las justicias indígenas en Ecuador: Avances y desafíos en la jurisprudencia de la Corte Constitucional. *Iuris Dictio*, 36. <https://doi.org/10.18272/iu.i36.3722>
- Trujillo, J. C. (2008). Derecho del trabajo. Editorial Jurídica del Ecuador.
- Vayas Castro, G. S., Jordán Buenaño, J. E., Vayas Castro, S. C., & Tamayo Vásquez, F. M. (2022). La eficacia de la mediación pública en el Ecuador, de la normativa a la realidad ecuatoriana. *Polo del Conocimiento*, 7(12), 941–963. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9227608.pdf>

- Vélez Toro, A. J. (2022). Sistemas de solución de conflictos y arbitraje. *Revista de Cultura de Paz*, 6, 238–255. <https://doi.org/10.58508/cultpaz.v6.149>
- Vera-Cacho, G. (2013). Consideraciones generales acerca del arbitraje. *Ius et Praxis*, 44(044), 15–38. <https://doi.org/10.26439/iusetpraxis2013.n044.73>
- Wever, M., & Ybema, J. F. (2024). Procedural justice and the design of administrative dispute resolution procedures. *Social Justice Research*, 37, 76–99. <https://doi.org/10.1007/s11211-023-00428-4>
- Young, K. M., & Billings, K. R. (2020). Legal consciousness and cultural capital. *Law & Society Review*, 54(1), 33–65. https://www.kathrynemyoung.com/uploads/2/4/8/6/2486969/young_and_billings_2020.p
- Trujillo, J. C. (2008). *Derecho del trabajo*. Editorial Jurídica del Ecuador.

Anexos



Universidad
Católica
de Cuenca

**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN EL
REPOSITORIO INSTITUCIONAL**

Angie Patricia Ramírez Galarza portador(a) de la cédula de ciudadanía N.º **0705244424**. En calidad de autor/a y titular de los derechos patrimoniales del trabajo de titulación **“El desconocimiento ciudadano como obstáculo para la aplicación efectiva de la justicia alternativa en Cuenca.”** de conformidad a lo establecido en el artículo 114 Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, reconozco a favor de la Universidad Católica de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos y no comerciales. Autorizo además a la Universidad Católica de Cuenca, para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Institucional de conformidad a lo dispuesto en el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 12 de mayo de 2026

F: 

Angie Patricia Ramírez Galarza

C.I. **0705244424**

Encuesta: Nivel de conocimiento ciudadano sobre mecanismos alternativos de solución de conflictos

Datos generales del encuestado:

Nombre: _____

Número de cédula: _____

Dirigida a: ciudadanos residentes en el cantón Cuenca

1. ¿Ha escuchado usted sobre los mecanismos alternativos de solución de conflictos (mediación o arbitraje) ?
 Sí
 No
2. ¿Conoce usted que, en el Ecuador existen centros de mediación autorizados para resolver conflictos sin acudir a un proceso judicial?
 Sí
 No
3. ¿Sabe usted que los acuerdos alcanzados mediante mediación tienen validez legal equivalente a una sentencia judicial?
 Sí
 No
4. ¿Ha acudido usted, como ciudadano, a un centro de mediación para resolver algún conflicto?
 Sí
 No
5. ¿Considera usted que, los conflictos entre personas pueden resolverse mediante mecanismos alternativos, sin necesidad de iniciar un juicio?
 Sí
 No
6. ¿Conoce usted que la mediación puede aplicarse en conflictos familiares, vecinales, civiles, de tránsito, laborales, de inquilinato y mercantiles?

- Sí
- No
7. ¿Considera usted que los mecanismos alternativos de solución de conflictos (mediación o arbitraje) son más rápidos que los procesos judiciales?
- Sí
- No
8. ¿Considera usted que existe suficiente información o difusión sobre los mecanismos alternativos de solución de conflictos?
- Sí
- No
9. ¿Estaría usted dispuesto, como ciudadano a utilizar la mediación o el arbitraje antes de iniciar un proceso judicial?
- Sí
- No
10. ¿Considera usted que el desconocimiento de los mecanismos alternativos de solución de conflictos impide su utilización por parte de los ciudadanos?
- Sí
- No

Firma del Encuestado

CI.

A continuación se adjunta link de drive con acceso directo a las entrevistas efectuadas escaneadas y también fotografías:

https://drive.google.com/file/d/1DpFPQY5gY7nWLuE6Kt9KEVRUMUxBjYqa/view?usp=drive_link