

UCUENCA

Universidad de Cuenca

Facultad de Psicología

Maestría en Psicología mención Jurídica y Forense

**Percepción de las y los Mediadores Respecto al Uso de los Recursos
Psicológicos en la Mediación Intrajudicial y Extrajudicial en el Contexto Azuayo
en el año 2023**


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

Autora:

Margarita Alexandra Zeas Armijos

Directora:

Ana Lucia Iñiguez Ibarra

ORCID:  0000-0002-6117-7737

Cuenca, Ecuador

2023-07-31

Resumen

La mediación es un proceso de resolución de conflictos en el que las dos partes enfrentadas recurren voluntariamente a una tercera persona imparcial, el/la mediador/a, para llegar a un acuerdo satisfactorio. Es un proceso intrajudicial o extrajudicial diferente a los canales legales o convencionales de resolución de disputas; es creativo, porque mueve a la búsqueda de soluciones que satisfagan las necesidades de las partes, e implica no restringirse a lo que dice la ley, además del empleo de recursos psicológicos para garantizar una adecuada solución. La presente investigación tuvo como **objetivo** describir la percepción de las y los mediadores/as respecto al uso de los recursos psicológicos en la mediación intrajudicial y extrajudicial en el contexto azuayo en el año 2023. Se realizó una investigación con enfoque cualitativo, tipo de diseño fenomenológico y de alcance exploratorio. Se trabajó con siete mediadores/as de los centros de mediación de la provincia del Azuay, en Ecuador. Se aplicó la entrevista a profundidad para identificar las apreciaciones que tienen las y los mediadores respecto a las características y utilidad de los recursos psicológicos que se emplean en el proceso de mediación, además de los conocimientos que tienen al respecto. Los resultados obtenidos evidencian el limitado uso, conocimiento y la real utilidad de los recursos psicológicos en las mediaciones en el contexto azuayo en los distintos ámbitos, siendo esta una herramienta beneficiosa que dada su utilización traería consecuencias positivas y se aplicaría una cultura de paz en esta región.

Palabras clave: mediación, recursos psicológicos, intrajudicial, extrajudicial



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

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

Abstract

Mediation is a conflict resolution process in which the two opposing parties voluntarily resort to an impartial third person, the mediator, to reach a satisfactory agreement. It is an intrajudicial or extrajudicial process different from the legal or conventional dispute resolution channels; it is creative, because it leads to the search for solutions that satisfy the needs of the parties, and implies not being restricted to what the law says, in addition to the use of psychological resources to guarantee an adequate solution. The objective of this research was to describe the perception of the mediators regarding the use of psychological resources in intrajudicial and extrajudicial mediation in the Azuayan context in the year 2023. An investigation was carried out with a qualitative approach, type of phenomenological design. and exploratory in scope. We worked with seven mediators from mediation centers in the province of Azuay, in Ecuador. The in-depth interview was applied to identify the appreciations that the mediators have regarding the characteristics and usefulness of the psychological resources that are used in the mediation process, in addition to the knowledge they have in this regard. The results obtained show the limited use, knowledge and the real usefulness of psychological resources in mediations in the Azuayan context in different areas, this being a beneficial tool that given its use would bring positive consequences and a culture of peace would be applied in this region.

Keywords: mediation, psychological resources, intrajudicial, extrajudicial



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

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

Índice de contenido

Fundamentación teórica	9
Mediación: Conceptos, Principios, Partes y Espacios Donde se Ejerce	9
Para llevar a vías de hecho la mediación se deben tomar en cuenta los siguientes principios. Según Guamán (2011) existen varios principios que debe tener un mediador entre los cuales podemos mencionar:.....	10
La Mediación Como Recurso De Cultura De Paz	12
Recursos Psicológicos Más Comunes Utilizados Por En la Mediación.....	12
Antecedentes Internacionales, Nacionales y Locales respecto a la Mediación.....	15
Proceso metodológico	17
Enfoque, Alcance y Tipo de Diseño.....	17
Contextos y Participantes.....	17
Categorías de Investigación	17
Métodos de Recolección de Información.....	18
Consideraciones Éticas.....	18
Presentación y Análisis de Resultados	20
Conclusiones	28
Recomendaciones	29
Referencias citadas	30
Anexos	33
Anexo A. Guía de preguntas de la entrevista a profundidad	33

Índice de figuras

Figura 1. Conocimiento de los Recursos Psicológicos en la Mediación.....	21
Figura 2. Limitaciones en la Utilización de Recursos Psicológicos.....	22
Figura 3. Uso de los Recursos Psicológicos en la Mediación	24
Figura 4. Ámbitos de la Mediación.....	26
Figura 5. Necesidades en Cuanto a la Utilización de Recursos Psicológicos en la Mediación...27	

Índice de tablas

Tabla 1. Características Sociodemográficas..... 20

Dedicatoria

Con todo mi amor dedico este trabajo final de maestría al apoyo incondicional de mi familia y en especial de mi madre Carmen y mi hermana María José por ser el ejemplo y el pilar fundamental para lograr esta maestría.

A la familia Mejía Hurtado por considerarme como un miembro más de ellos, brindarme su apoyo y amor en esta trayectoria.

A Pablo por brindarme siempre su apoyo y amor.

A la Virgen del Cisne por sus bendiciones.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por permitirme cumplir todas mis metas y no permitir rendirme ante ninguna adversidad.

A mi familia por estar presentes siempre

A mi tutora Abogada Ana Lucia Iñiguez por su inmensa paciencia y por creer en los objetivos de este trabajo de titulación y a la Dra. Isis Pernas Álvarez por creer en nosotros y sacar esta maestría en alto.

A Camila, Gabriela y Vanessa, compañeras y amigas con las cuales este proceso ha sido ameno y divertido.

A Daniela Mejía por ser como una hermana y siempre apoyarme en mis sueños.

Fundamentación teórica

Mediación: Conceptos, Principios, Partes y Espacios donde se Ejerce

La historia de la mediación para resolver conflictos surge en los Estados Unidos y se refiere, más específicamente, a su uso en el movimiento obrero. Desde la Ley de Arbitraje de 1888, tanto obreros como jefes han recurrido de manera rutinaria a las terceras partes neutrales como método a través del cual pueden oírse y resolverse de forma razonable las quejas, tanto contractuales como disciplinarias (Orta, 2015).

En primera instancia se ofrecen diferentes definiciones de mediación que comprenden aspectos en común. La autora se apega al concepto ofrecido por Mansilla (2012), quien plantea que la mediación es un espacio de comunicación que ha sido definida como una zona intermedia que promueve nuevas relaciones que permite la regulación de tensiones y que puede resolver conflictos.

La mediación para Macas et al. (2017), sigue el concepto tradicional, como una aproximación a la resolución de conflictos en el cual un tercero neutral interviene en una disputa con el consentimiento de las partes para ayudarlos a alcanzar una satisfacción y mutua solución de los problemas en discusión.

Por mediación entendemos una "acción intencional que, usando los recursos pertinentes, produce los cambios necesarios para conseguir los fines que pretendemos cuando interaccionamos" (Fuentes, 1995, p. 327).

La mediación es un proceso intencionado por parte del mediador en la que el sujeto no solo desarrolla habilidades, sino también adquiere valores y la "estructura con la cual él puede percibir y hacerse una idea del mundo" (Feuerstein citado por Arancibia *et al.*, 1999, p. 130).

La Constitución de la República del Ecuador (2008, art 190), menciona: "Se reconocen el arbitraje, la mediación y demás procedimientos alternativos para la resolución de conflictos. Estos procedimientos deben aplicarse de conformidad con la ley a circunstancias que puedan ser inherentemente perjudiciales...".

De igual forma el Art. 97 de la Carta Magna señala: "Todas las organizaciones podrán desarrollar formas alternativas de mediación y solución de conflictos, en los casos que permita la ley" (Universidad Ecuatoriana Espíritu Santo, 2019).

Para llevar a vías de hecho la mediación se deben tomar en cuenta los siguientes principios. Según Guamán (2011) existen varios principios que debe tener un mediador entre los cuales podemos mencionar:

- **Voluntariedad.** Desde este principio del proceso se entiende que la mediación es un método autocompositivo, es decir, responde a la determinación de las partes para acudir, permanecer o retirarse del proceso de la mediación, sin presiones, libremente, decidir sobre la información que revelan; así como resolver llegar o no a un acuerdo. Las/os mediadores/as tendrán siempre la libertad de seguir participando en la mediación, incluso en el contexto de programas obligatorios. Esto implica que el mediador debe reconocer que son las partes quienes tienen la potestad de tomar decisiones en la mediación en los casos que permite la ley.

- **Confidencialidad.** Lo tratado en mediación no podrá ser divulgado por el mediador, a excepción de los casos en los que la información se refiera a un ilícito penal perseguible de oficio. Las actuaciones que se practiquen en este procedimiento, incluyendo los testimonios o confesiones expresadas por las partes, los apuntes de los/as mediadores/as que suelen ser destruidos a la conclusión del proceso no tendrán valor probatorio, ni incidirán en los juicios que se sigan en los tribunales.

- **Flexibilidad.** En el procedimiento de mediación se prescindirá de toda forma estricta, para poder responder a las necesidades de las partes. Desde este principio, el procedimiento evitará sujetarse al cumplimiento de formas y solemnidades rígidas. Aunque la mediación posee una estructura a la que se le atribuyen distintas etapas y reglas mínimas, esto no debe interpretarse como un procedimiento rígido sino flexible; toda vez que, durante el procedimiento, el mediador y las partes pueden obviar pasos y convertir la forma en que se desarrollará más efectiva y eficazmente la comunicación entre las partes. Debe existir amplia libertad para aplicar el procedimiento, a efecto de alcanzar acuerdos eficientes y satisfactorios.

- **Neutralidad.** El mediador debe mantener una postura y mentalidad equilibrada para no ceder a sus inclinaciones o preferencias. Desde este principio, el mediador sustrae sus puntos de vista relacionados con el conflicto, a fin de evitar inducir las conclusiones a que deban llegar partes. Así ayuda a las partes a arribar a sus propios acuerdos, absteniéndose de emitir juicios, opiniones o soluciones sobre los asuntos tratados y respetando las decisiones que adopten las partes. El/la mediador/a evita dar asistencia técnica, como procedimientos terapéuticos, de representación y asesoría o emitir juicios de formación profesional o personal.

- **Imparcialidad.** El mediador deberá actuar libre de favoritismos, inclinaciones, prejuicios o rituales, tratando a las partes con absoluta objetividad, sin hacer diferencia alguna. Las partes

reciben el mismo trato y pueden percibir que el mediador es una persona libre de favoritismos de palabra o acción, que ha asumido el compromiso de ayudarlos por igual, sin propiciar ventajas para uno u otro.

- **Equidad.** En este caso el mediador debe procurar que el acuerdo al que lleguen las partes, satisfaga sus intereses de manera justa.

- **Legalidad.** Son materias de este procedimiento, los conflictos derivados de los derechos que pueden ser objeto de convenio. Cuando el mediador dude sobre la legalidad o viabilidad de un acuerdo, o razonablemente sospeche, que éste está basado en información falsa o de mala fe, deberá recomendar a las partes que consigan consejos de otros, preferiblemente expertos en el campo relacionado con el contenido del acuerdo, antes de finalizarlo, teniendo cuidado de no perjudicar el procedimiento de mediación y a alguno de las partes por esta intervención.

- **Honestidad.** El mediador no intervendrá o dará por fracasada la mediación, cuando por su naturaleza o la conducta de los interesados, el asunto no sea mediable. El mediador debe reconocer sus capacidades, limitaciones e intereses individuales, así como institucionales.

Debido a que la mediación es autocompositiva, las partes son las protagonistas del proceso; el rol del mediador, por lo general, se limita a facilitar el diálogo, es decir, en la mediación, las partes buscan alcanzar un acuerdo satisfactorio para ambas, sin sobreponer sus intereses por encima de los de su contraparte; de esta manera, buscan mantener una buena relación entre ellas para el futuro (Cooley, 2015).

Para poder definir con mayor eficacia los campos de aplicación de la mediación cabe mencionarlo de manera intrajudicial, este tipo de mediación consiste en un sistema “informal, participativo, fácilmente accesible y rápido”, que concede y garantiza el derecho, de toda la población a acceder a la justicia. Siguiendo este procedimiento, las partes adquieren un carácter principal en el conflicto, siendo ellas mismas los artífices de un acuerdo que resulte, en la medida de lo posible, mutuamente beneficioso y respete sus pretensiones (Suárez, 2019).

Ahora bien mencionamos a la mediación extrajudicial como un método no judicial en el que ambas partes participan de manera voluntaria y confidencial. Este procedimiento facilita la comunicación entre los involucrados para que puedan llegar a un acuerdo, con el objetivo de encontrar la mejor solución. También posee su propio reglamento y está regulado por la ley. Para poder llevar a cabo esta mediación, las partes involucradas deben contar respectivamente sus versiones y debe existir la presencia de un mediador. Este procedimiento puede aplicarse a casi cualquier sector,

exceptuando la violencia de género, es decir, tanto en el sector laboral, educativo, civil o mercantil puede realizarse un procedimiento de Mediación Extrajudicial (de Vargas, 2018).

La Mediación Como Recurso De Cultura De Paz

No solo la cultura de paz o la adecuada convivencia o vivir en paz, requieren de los/las mediadores/as o de los seres humanos del proceso de mediación ejercido por profesionales competentes, sino que se requiere que se superen constantemente haciendo uso de los recursos que permitan sensibilizar, persuadir y sugestionar a las partes para que se llegue a un acuerdo donde no haya perjudicados en las relaciones interpersonales.

Según la Declaración y Programa de Acción sobre una Cultura de Paz de la Organización de las Naciones Unidas, el arreglo pacífico de los conflictos y el desarrollo de aptitudes de Negociación, diálogo y formación de consensos son compromisos, valores y estilos de vida necesarios para poder generar una paz positiva (Pérez, 2015).

Recursos Psicológicos Más Comunes Utilizados en la Mediación

El conocimiento del proceso como recurso y las técnicas como elementos que facilitan que el proceso avance, forman parte de la identidad del mediador como tal y le confieren poder ante las partes en la medida en que se trata de instrumentos que ellos aparentemente no poseen. Consciente de esta situación, el mediador debe reformular su actuación en términos de ayuda para que ellos ejerzan su poder, colocándose deliberadamente en una posición inferior a las partes y su propio bagaje podrían situarle (Guamán, 2015).

Los conflictos de intereses diferentes, ya sean deseos individuales, grupales, psicológicos, sociales o materiales, dos o más personas que desean los mismos objetivos, pero mantienen posiciones opuestas entre sí, por lo que se debe buscar una solución. Estrategias para encontrar soluciones a la paz o el bienestar que resulten en una salud mental humana óptima. Entonces se puede entender que la mediación es una herramienta pacífica de resolver conflictos donde el protagonismo lo tienen las personas involucradas, cambiando el rol de los actores intervinientes en la situación conflictiva, responsabilizándose de sus decisiones y abriendo la puerta para que pueda existir armonía en el futuro (Morocho, 2017).

Introduciéndonos en los recursos psicológicos utilizadas en mediación podemos iniciar por mencionar a los psicólogos clínicos dedicados a esta área, para (Morocho, 2017) la mediación psicológica consiste en la intervención profesional de un psicólogo clínico, en un conflicto que está ocasionando desajustes emocionales poniendo en desequilibrio la salud mental, afectando la esfera social, personal y laboral de los implicados, por lo que es necesario que un competente

e imparcial mediador que sea aceptado por las partes y que carezca de poder de decisión, ayude a orientar a restablecer y mejorar el equilibrio psíquico de los participantes, ayudando de esta manera a la convivencia social armónica.

Kozulin (2018), menciona a los recursos psicológicos como aquellos dispositivos que facilitan la relación de la persona con el mundo. El concepto procede de la psicología de Vygotsky (1994), que a su vez lo toma de la filosofía de Hegel y de Marx. Vygotsky afirma que los seres humanos han usado a lo largo de la historia herramientas para controlar el mundo según sus necesidades y objetivos, instrumentos que se han convertido en mediadores entre la mente y el objeto. Las herramientas son de tres tipos: 1) hay herramientas materiales (desde un mazo hasta un ordenador); con su invención se ha transformado el pensamiento del ser humano: el dinero, al mediar en las transacciones de bienes entre personas, ha configurado el pensamiento de las sociedades modernas; 2) hay herramientas psicológicas, que median entre la mente y el mundo abstracto (por ejemplo, las cuerdas de nudos que usaban los incas para contar); al perfeccionarse, devienen “herramientas simbólicas”: el sistema de numeración, la música, el arte; entre todas ellas sobresale el lenguaje; 3) y también otras personas, finalmente, pueden ejercer la mediación. Las herramientas de mediación presuponen su uso colectivo, una comunicación interpersonal y una representación simbólica.

Peñañiel (2021) describe los siguientes recursos psicológicos como los principales empleados en la psicología y que a su vez sirven para ejercer la mediación.

- Observación. La psicología nace como una ciencia de observación. Desde el primer laboratorio de reflexología de Wilhelm Wundt, todo se trató acerca de la observación del ser humano ante una serie de condiciones determinadas. Psicólogos sociales observarán una comunidad. Psicólogos industriales, el ambiente laboral. Un psicoanalista observará a su paciente en función de su marco teórico. Por lo cual la psicología sin observación sería simplemente inexistente.

- Entrevista. El psicólogo no podrá deslindarse de la entrevista. Salvo en casos puntuales de psicología experimental, se estará en constante retroalimentación con el sujeto de estudio o paciente, recopilando tanta información como sea posible. Ya sea para delimitar la población de un estudio o bien para realizar psicoterapia, el psicólogo tiene que ser un entrevistador experto. Ahí, la escucha activa y la habilidad de realizar preguntas abiertas serán su mejor aliado.

- Registro. En este mismo sentido, queda en evidencia que una observación sin registro es fútil. El psicólogo, fuera cual fuere su orientación o propósito, deberá llevar un registro

meticuloso de sus observaciones. El registro servirá para establecer líneas de base, plantear hipótesis, revisar la evolución de una comunidad, constructo, paciente o grupo de estudio; y abrirá puertas a investigaciones en el futuro.

- Investigación. En consonancia con el último punto, la investigación es, quizás, el pilar fundamental de la psicología. Desde la observación hacia la formulación de hipótesis hasta su comprobación empírica, la investigación permite el nacimiento de nuevas vertientes de la psicología. Asimismo, la investigación constante permite el desarrollo de técnicas para el potenciamiento del desarrollo y desenvolvimiento humano, así como la comprobación de la efectividad de las herramientas terapéuticas.

- Diagnóstico. Si bien no todas las corrientes de la psicología no creen en el diagnóstico tradicional como tal, en su gran mayoría la psicología se vale de esta herramienta para determinar su curso de acción. Un diagnóstico acertado y efectivo servirá para atender las necesidades de la comunidad, público objetivo, paciente o cliente en cuestión. Para esto, la observación sistemática y meticulosa será clave.

- Psicoterapia. Nuevamente es fundamental hacer la distinción entre psicólogo y psicoterapeuta. Todos los psicoterapeutas deben ser psicólogos originalmente, pero no al revés. Esto se debe a que se trata de una formación adicional que implica mayor tiempo de estudio y sobre todo horas de experiencia de psicoterapia. El psicoterapeuta se posicionará desde la vertiente de la psicología de su preferencia, entendiendo un objeto de estudio, motivo de consulta, o paciente desde la misma. Existen diversas ramas de psicoterapia, siendo las más comunes el psicoanálisis, el enfoque cognitivo-conductual, conductismo, psicoterapia Gestalt, psicodrama y psicología humanista.

Como se evidencia en el párrafo anterior, no solo en Psicología se emplean los recursos técnicos, sino también en Psicoterapia. Según Clavijo (2011), son “aquellas maniobras psicológicas concretas capaces de producir impacto en la psiquis del paciente, en aras de facilitar la obtención de un determinado objetivo terapéutico. Hay recursos predominantemente cognitivos, emocionales o conductuales;” (p. 151). Este autor describe en su libro *Crisis, Familia y Psicoterapia*, más de 100 recursos técnicos útiles para la salud mental y también se pueden tomar algunos para el proceso de mediación.

Principalmente los usos de estos recursos psicológicos en la mediación son eficaces como menciona Santos (2017) estos tienen como función principal manejar las emociones que se producen cuando las personas que están en dificultades tienen que llegar a acuerdos, a través de este proceso que tiene como fin cambiar una situación, haciendo que las partes se centren en

el presente y en lo posible mediante la disminución de la intensidad emocional y con el predominio de la razón y la inteligencia, sin embargo, a raíz de esta investigación no todos los/as mediadores/as que ejercen tales funciones en el contexto Azuayo son conscientes o los ponen en práctica en su labor, de ahí la importancia de esta investigación donde se abordará la percepción frente a la utilización de dichos recursos.

Cabe mencionar que no se ha realizado un estudio previo a la elaboración de esta investigación frente a la utilización de recursos psicológicos en la mediación en el contexto azuayo.

Al ser la mediación un proceso que implican a varios profesionales se brindará una mayor importancia al rol de los procesos psicológicos utilizados en la mediación y su importancia en la misma, ya que si las emociones de las personas que están en conflicto les hacen centrarse en el pasado, en lo negativo y en lo imposible, con el proceso mediador tratamos de cambiar esta situación, haciendo que las partes se centren en el presente, en lo positivo y en lo posible mediante la disminución de la intensidad emocional, mejora en la comunicación y cambios en la manera de comprender el punto de vista del otro (Bernal, 2022).

Como ya se mencionó con anterioridad varios profesionales pueden ejercer de mediadores/as sabiendo que se suele confundir a la mediación con la negociación que es propia de los Abogados, y con la conciliación y el arbitraje practicado por estos (Bernal, 2022).

Antecedentes Internacionales, Nacionales y Locales respecto a la Mediación

Los mecanismos alternativos de resolución de conflictos entre ellos la mediación han sido conocidos hace varios años, Ontiveros (2018) menciona a la Conferencia de la Paz de la Haya dada en el año de 1899, siendo esta convocada por Zar Nicolás II de Rusia cuyo objetivo era entablar estrategias o recursos para el mantenimiento de la paz mundial y proponer soluciones pacíficas a los conflictos que enfrentaba los países.

El conductismo es el antecedente inmediato de la mediación, y el concepto de mediación tiene su origen en el pensamiento conductista de la psicología, de ahí que el objetivo de la mediación con la utilización de recursos psicológicos estriba en conocer, o identificar, las variables dependientes e independientes, la manera y términos de cómo éstas inciden en la forma de ser del individuo, a fin de predecir, cambiar o modificar su conducta (Gándara, 2017).

Como otro antecedente internacional referente a la mediación podemos mencionar a la *Tercera Conferencia Judicial sobre Cuestiones Transfronterizas del Derecho de Familia* realizada en Malta en el año 2009 donde fue puesta a conocimiento de sus asistentes una guía enfocada en las buenas prácticas sobre los aspectos civiles de la sustracción internacional de menores donde

se menciona en uno de sus apartados por primera vez a la mediación como un recurso de resolución de conflictos los cuales velan por la integridad del menor (Ontiveros,2018).

Ahora bien si nos referimos a la mediación dentro de nuestro país esta es considerada dentro de la Constitución del Ecuador por primera vez en el año 2008, donde menciona reconocer a la mediación como uno de los recursos alternativos para la solución de conflictos, este recurso está sujeto bajo la ley de Arbitraje y Mediación. Con lo dicho, podemos afirmar que, en Ecuador, la mediación no es simplemente un mecanismo de tipo jurídico, sino también de tipo constitucional (Villanueva, 2018).

Finalmente en lo que conlleva la aplicación a nivel local de la mediación, esta se da a par de la aceptación por la constitución del Ecuador, sin embargo, no existen aún estudios enfocados a describir el inicio de la mediación en el Azuay y de igual manera la utilización de recursos psicológicos.

La principal motivación en la elaboración de esta investigación fue indagar la importancia del uso de los distintos recursos en la mediación, ya que se pueden identificar que estas son de gran importancia a la hora de llegar a un acuerdo entre las partes y definiéndose como aquellos aspectos más sencillos para explicar el comportamiento, tomando en cuenta que no principalmente la mediación es una rama a la que se dedican los/as profesionales de la salud mental, sino, varios profesionales entre ellos abogados, trabajadores sociales, entre otros (Díaz et al., 2014).

Por lo tanto, se plantea la siguiente **pregunta de investigación** ¿Cuál es la perspectiva de los y las mediadores/as respecto al uso de recursos psicológicos en la mediación intrajudicial y extrajudicial en el contexto azuayo, en el año 2023?

El **objetivo** general de esta investigación se basa en describir la percepción de los y las mediadores/as respecto al uso de los recursos psicológicos en la mediación intrajudicial y extrajudicial en el contexto azuayo en el periodo 2023 y como objetivos específicos identificar las apreciaciones que tienen los y las mediadores/as respecto al conocimiento, las características y la utilidad de los recursos psicológicos que se utilizan en el proceso de mediación en el contexto azuayo, además de explicar su uso o no, los conocimientos y la utilidad de los recursos psicológicos en el proceso de mediación.

Proceso metodológico

Enfoque, Alcance y Tipo de Diseño

El presente estudio se elaboró bajo un enfoque de investigación *cualitativo*, ya que pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos (Hernández et al., 2014). En este estudio se empleó la técnica de entrevista con las/los mediadores/as para describir la percepción de ellos respecto al uso y conocimientos de los recursos psicológicos, además, se obtuvo las limitaciones y necesidades que se presentan frente a la utilización de estos. El estudio tuvo un alcance exploratorio debido a que es un tema escasamente estudiado, novedoso, donde se pudo investigar en las diferentes bases de datos profesionales que no existen investigaciones previas similares en este contexto.

El tipo de diseño fue *fenomenológico*, ya que se ve la esencia de las experiencias: lo que varias personas experimentan en común respecto a un fenómeno o proceso, en este caso la utilización de herramientas psicológicas en la mediación (Hernández et al., 2014).

Contextos y Participantes

El estudio se desarrolló en la provincia del Azuay, Ecuador, con siete mediadores/as de tres centros de mediación de las Universidades de Cuenca, de la Universidad de Azuay y de la Universidad Católica de Cuenca, respectivamente.

Se basó en los siguientes *criterios de inclusión*: profesionales dedicados a la mediación que mínimo lleven un año ejerciendo esta función y, sin distinción de sexo; como *criterios de exclusión* aquellos profesionales que estén en sustitución temporal de otros pero que no tengan formación en estas funciones.

Categorías de Investigación

Mediación: que según Mansilla (2012), plantea que es un espacio de comunicación que ha sido definida como una zona intermedia que promueve nuevas relaciones que permite la regulación de tensiones y que puede resolver de conflictos.

Recursos psicológicos: los recursos psicológicos son elementos que dan poder a la persona para hacer frente a las situaciones que vive, por lo que pueden variar, intercambiarse, darse o recibirse, según sea el contexto social y las circunstancias en las que se utilizan, siendo empleados especialmente ante situaciones percibidas como amenazadoras o estresantes (Pérez-Padilla y Rivera-Heredia, 2012).

Mediación intrajudicial: en el ámbito del Derecho Civil es un método auxiliar y complementario a la Administración de Justicia especialmente útil en aquellos conflictos en los que los que la

autoridad judicial aprecie que es conveniente y posible facilitar una solución de consenso (González et al., 2012).

Mediación Extrajudicial: es un procedimiento no judicial, voluntario y confidencial dirigido a facilitar la comunicación entre las partes para que ellas mismas alcancen una solución a su problema, con la asistencia de un profesional imparcial y neutral llamado Mediador (Camino, 2014).

Métodos de Recolección de Información

Entrevista a profundidad: es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar información con los/as mediadores/as respecto al uso, utilidad y conocimientos de los recursos psicológicos en el proceso de mediación. Se empleó una guía de preguntas (Anexo 1). Es un instrumento técnico que adopta la forma de un diálogo coloquial. Se la define también como la comunicación interpersonal establecida entre un investigador y un sujeto de estudio, a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto (Díaz et al., 2013).

Plan de Tabulación y Análisis

Los datos obtenidos de esta investigación fueron analizados mediante el uso del programa Atlas.Ti, diseñado para encontrar y resaltar segmentos de interés dentro de los datos, marcarlos con códigos y correr análisis descriptivos e interpretativos.

Consideraciones Éticas

En función de garantizar los derechos de los participantes, el presente estudio cumplirá con los principios Éticos establecidos por de la American Psychological Association (APA, 2020), de tal manera que los investigadores asumen la responsabilidad de garantizar el riesgo mínimo y el derecho a la privacidad, confidencialidad y a la autodeterminación. Para cumplir dichos derechos la información recolectada solo será publicada con fines académicos en los que se compartirán los resultados generales obtenidos sin la utilización de datos personales. De igual forma, se codificará a los partícipes con un código específico sin hacer uso de sus datos personales, además, los datos serán guardados en una carpeta digital a la cual tendrán acceso únicamente los investigadores. Se respetará la autonomía de los participantes al momento de aceptar ser parte de la investigación, razón por la cual no se coaccionará a que los mismos respondan a los instrumentos.

Para la participación voluntaria de los participantes se les hizo conocer la información referente a la investigación mediante un consentimiento informado el cual contaron los objetivos de dicha investigación y toda la información referente al estudio.

Durante la aplicación de la entrevista estructurada, el principal riesgo identificado fue que los participantes presenten malestar en su participación por lo cual se brindara atención psicológica en caso de presentar dificultades o que deserte durante la entrevista. Existen beneficios que podrían otorgarse tanto a los participantes directos de la investigación como al centro al que pertenecen, puesto que, a partir de los resultados obtenidos se podrían llevar a cabo investigaciones posteriores o programas orientados a mejorar la calidad de mediación en el contexto azuayo. La autora de la presente investigación, declara que no hay conflictos de interés con respecto al Consejo de la Judicatura del Azuay. Asimismo, no hay conflicto de interés con la directora de la investigación y se lo declarará como segunda autora.

Por otro lado una vez concluido el estudio, se mostrarán los resultados siempre y cuando sean utilizados en investigaciones y se mantenga la confidencialidad.

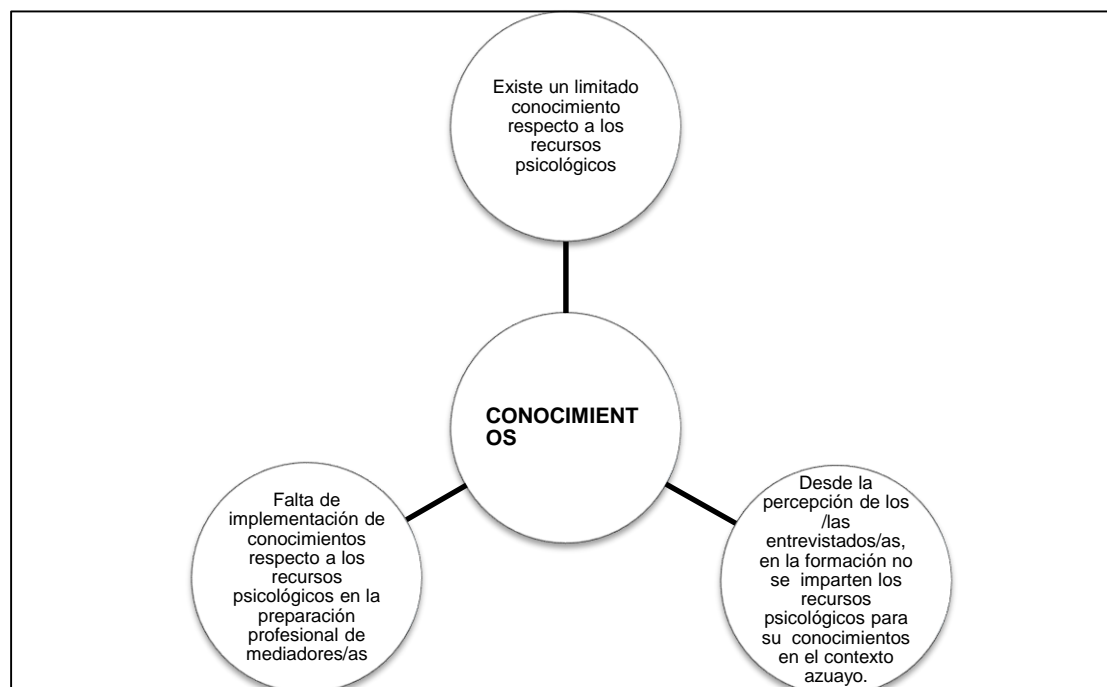
Presentación de Resultados

A continuación, se presentan los principales resultados de la investigación lo que permitió describir la percepción de las y los mediadoras/es respecto al uso y conocimientos de los recursos psicológicos en la mediación intrajudicial y extrajudicial en el contexto Azuayo en el periodo 2023. En la **Tabla 1** se evidencian las edades mínimas y máximas de los/as mediadores/as, lo cual arroja que tienen una edad promedio de 37 años, la muestra en su mayoría fue conformada por mujeres y la profesión principal es de abogado/a. En el contexto azuayo principalmente no existe una edad de iniciación o finalización para poder ejercer como mediador/a, el principal requisito es poseer un certificado donde indique su preparación y capacitación en el ámbito de la mediación, Lozano y Vives (2011) mencionan en su trabajo de titulación que la formación de los mediadores es un punto clave para el correcto desarrollo de un programa de mediación, donde se requiere trabajar en aspectos como la comprensión de los conflictos, los tipos y causas, así como en los procesos de resolución de conflictos, técnicas de comunicación y manejo de emociones, es decir, para poder ejercer en la mediación se necesita una capacitación adicional a la profesión la cual no necesariamente tendría que estar incluida en las profesiones jurídicas y otras.

Tabla 1

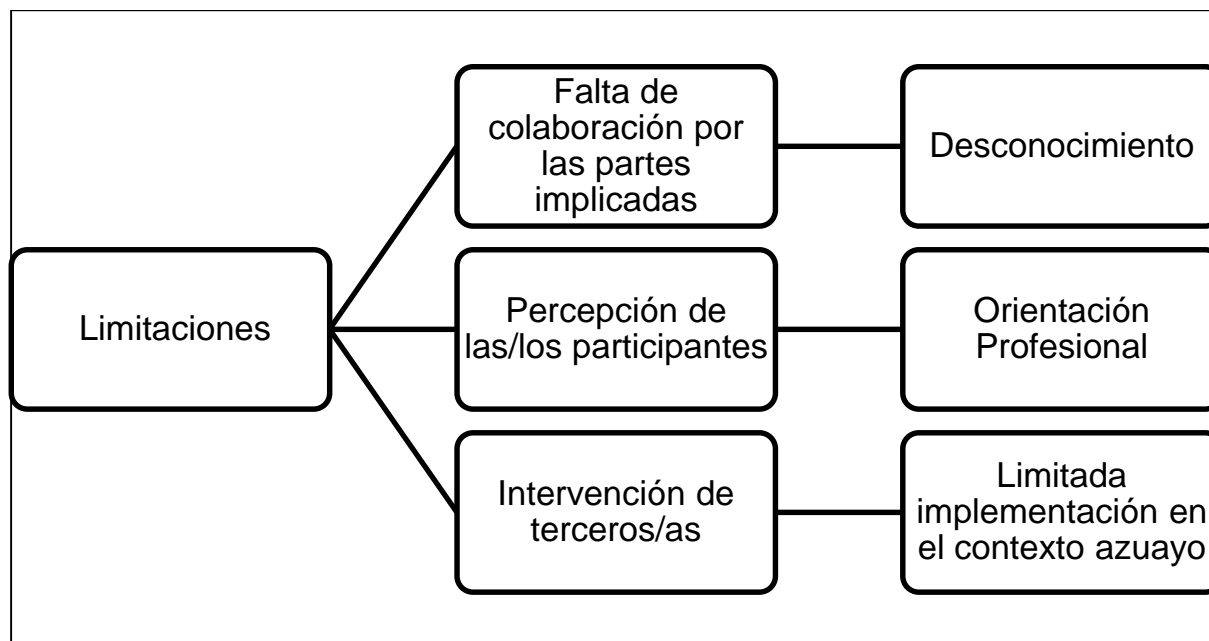
Características Sociodemográficas

	Descripción	n	%
EDAD	Mínimo 31	7	
	Máximo 60		
GÉNERO	Femenino	4	57.15
	Masculino	3	42.85
PROFESIÓN	Abogado/a	6	85.71
	Orientadora		
	Familiar	1	14.29

Figura 1*Conocimientos de los Recursos Psicológicos en la Mediación*

En la **figura 1** se pudo apreciar la primera categoría de investigación respecto a los conocimientos sobre los recursos psicológicos y su utilidad en la mediación intrajudicial y extrajudicial en el contexto azuayo en el año 2023, donde se percibe la existencia de un limitado conocimiento por parte de los/as mediadores/as entrevistados/as respecto a los recursos psicológicos y su aplicación en la mediación, esto desde la perspectiva de las/los entrevistados, se presenta a raíz de la limitada importancia hacia los recursos psicológicos durante la preparación profesional de los/las mediadores/as.

De las entrevistas se pudo denotar a manera superficial un conocimiento empírico del uso de estos recursos, debemos recordar que la mediación es una profesión en sí misma, lo que implica que el/la profesional tiene que pensar como mediador/a, utilizando obligatoriamente una lógica de análisis y no actuar acorde a su profesión de base, es decir, un psicólogo no puede dar terapia durante una mediación, sin embargo, en un conflicto entre dos o más personas se encuentran involucrados numerosos componentes de carácter psicológico referentes a las personas implicadas, al proceso y al conflicto en sí mismo. Por consiguiente resulta factible la implementación del uso de estos recursos en cualquier ámbito de mediación considerando así el bienestar psicológico de las personas implicadas.

Figura 2*Limitaciones en la Utilización de Recursos Psicológicos*

Ahora bien en la **figura 2** se mostró una escasa utilidad de dichos recursos psicológicos respecto a las limitaciones que se pueden presentar para su implementación en la mediación entre ellos están la falta de colaboración por las partes, es decir, cuando una de ellas no muestra una apertura colaborativa en el proceso. Como resultado de la entrevista se pudo obtener en su gran mayoría una similitud en las opiniones frente a la intervención de terceras personas entre ellos familia, abogados de las partes cuyo objetivo es el bienestar unilateral de las partes.

Como otra limitación se pudo definir desde la percepción de las personas entrevistadas que existe una actitud negativa de las partes ante un proceso de mediación siendo estas sugestionadas por comentarios de la sociedad o por información errada frente a los procesos de mediación, además de la falta de seguimiento de las normas y reglas impuestas por el/la mediador/a lo que desencadena conflictos durante la mediación, conjuntamente, el desconocimiento de dichos recursos, la falta de implementación desde la perspectiva de las/los entrevistados de los recursos psicológicos en la preparación profesional de mediadores/as en la provincia del Azuay son factores que limitan la utilización de los recursos psicológicos.

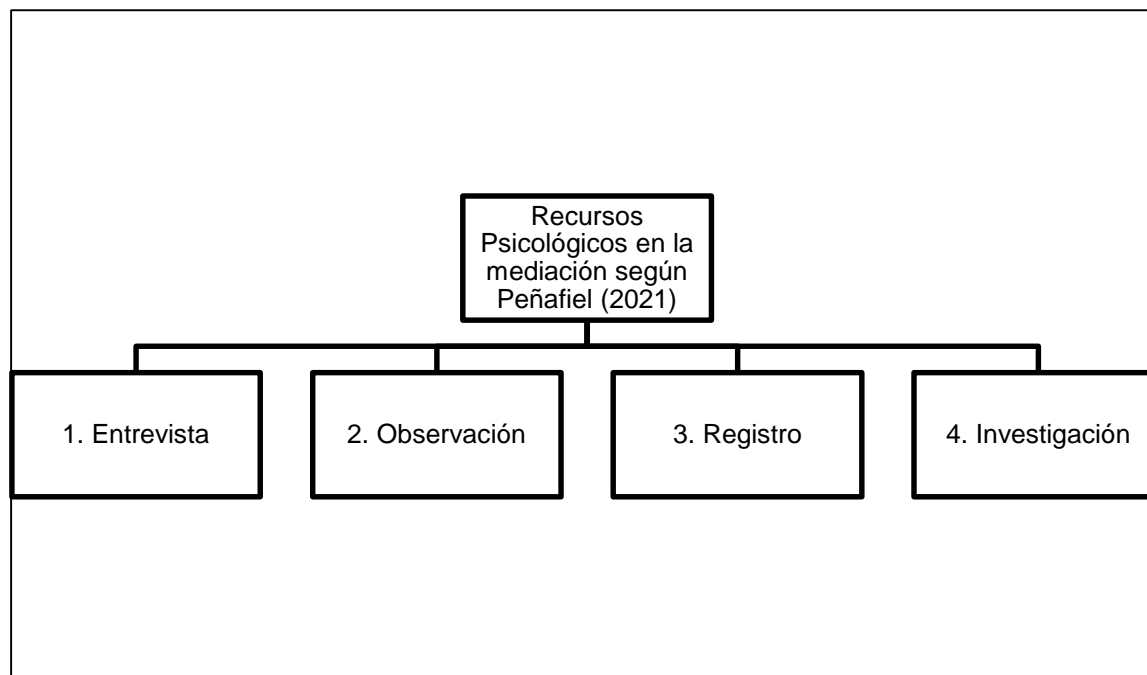
En la entrevista una de las participantes mencionó de manera textual “Solo los psicólogos que ejercen como mediadores son los que usan estos recursos en su mediación”, lo que da a entender la existencia de barreras referentes a la orientación profesional de cada mediador/a para la

implementación y utilización de estos recursos en la mediación intrajudicial y extrajudicial en el contexto azuayo en lo que data el año 2023.

Siendo así la importancia de la implementación de los mismos, como menciona Morocho (2017). Que en un conflicto que está ocasionando desajustes emocionales poniendo en desequilibrio la salud mental, afectando la esfera social, personal y laboral de los implicados, es necesario que un/a mediador/a mediante la utilización de recursos psicológicos ayude a restablecer el orden y así ayudar a la convivencia social armónica, es decir, tener conocimiento de cómo afrontar estas situaciones mediante la utilización de dichos recursos, sin embargo, lo que se pudo percibir durante las entrevistas es que en caso de presentarse una alteración a nivel psicológico tienden a derivar la atención a un psicólogo posterior a la mediación.

Figura 3

Uso de los Recursos Psicológicos en la Mediación

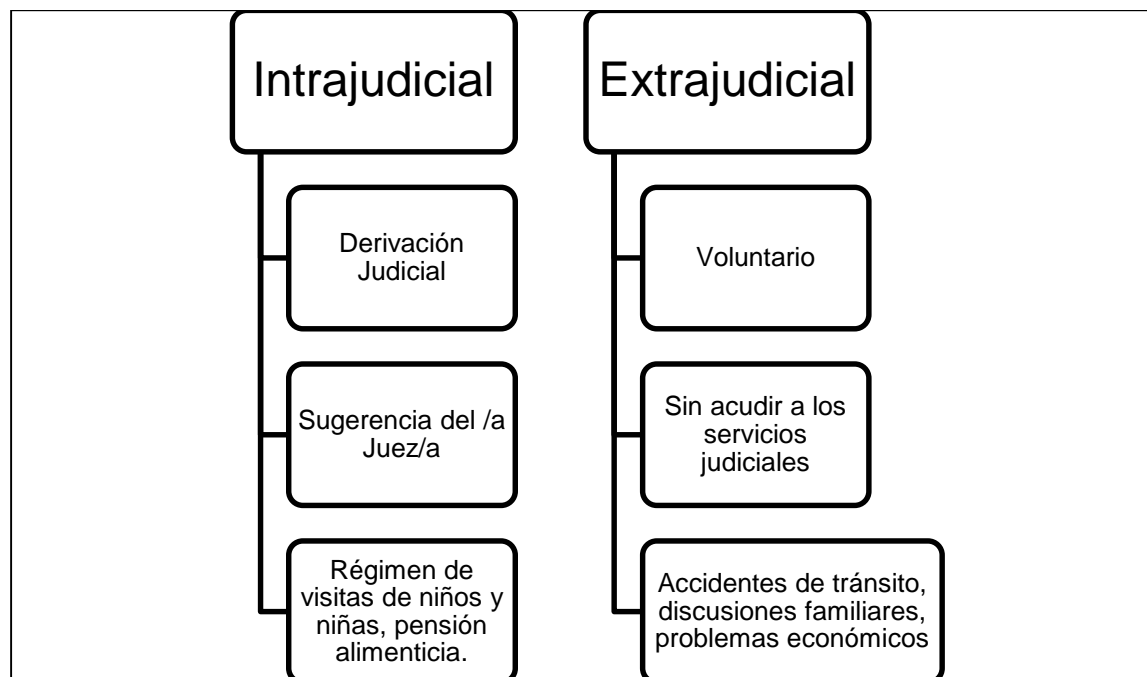


En la **Figura 3** se pudo denotar el uso de los recursos psicológicos en la mediación, como se mencionó anteriormente el limitado conocimiento respecto a estos recursos han imposibilitado su utilización, sin embargo, durante la entrevista y la retroalimentación que se brindó a la misma los/las mediadores/as llegaron a reconocer su importancia, respecto a la **1. Entrevista** se menciona como el recurso encargado de la recolección de la información lo que en la mediación es vital para conocer cuál es la causa por la que buscaron este medio alternativo de resolución de conflictos, con la utilización de este el/la mediador/a conocerá más detalladamente los intereses de las partes.

2. La observación en el ámbito de la mediación permite reconocer los medios de notificación empleados, el espacio físico donde se desarrolla la mediación y el estado en el que se encuentran las partes; **3. El registro** es considerado como el recurso para la recolección, en esta fase el/la mediador/a recaba la visión sobre el problema de cada una de las partes. Además de asegurarse de si hay alguien más afectado o implicado en este problema. Se identificarán y anotarán por escrito los temas centrales fijándose en especial en los puntos de encuentro o aspectos positivos y se resumirá el punto de vista de las partes.

Finalmente **4. La investigación**, para el/la mediador/a ser un investigador es de vital importancia, ya que permite abrir las posibilidades de enriquecer y encontrar con mayor precisión una solución

cuyo único fin es el bienestar de las partes. En la entrevista se pudo recabar información donde se muestra la limitada utilización por las circunstancias mencionadas anteriormente, sin embargo, se pudo demostrar a los/las participantes la importancia de la utilización de las mismas para su implementación en la actualidad y dentro del contexto azuayo en el año 2023.

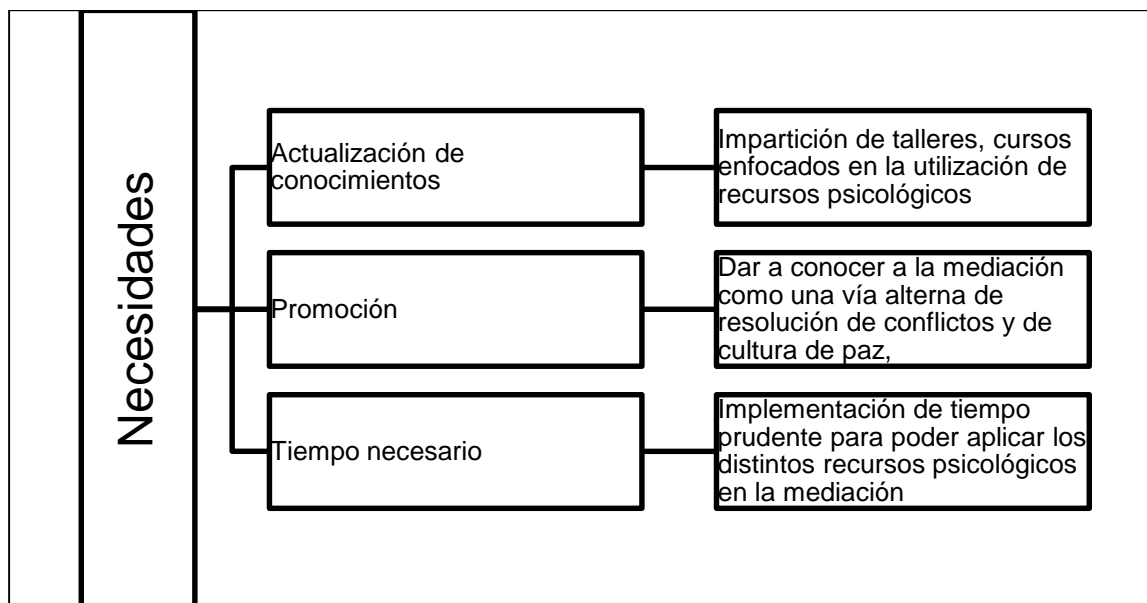
Figura 4*Ámbitos de la Mediación*

En la **figura 4** se pudo observar la aplicación de la mediación en el campo intrajudicial y extrajudicial, se menciona a lo que respecta la mediación intrajudicial como una alternativa que presenta el juez para la resolución de conflictos sin la necesidad de continuar con un juicio, en las entrevistas se pudo evidenciar que en este caso las partes implicadas por el desconocimiento de este nuevo método para resolución de conflictos se niega a utilizarlo y se procede en su gran mayoría a continuar con un juicio, se denotó mayor concurrencia a una mediación intrajudicial en temas de pensiones alimenticias, régimen de visita a niños y niñas.

Finalmente en el caso de mediación extrajudicial se mencionó la voluntariedad de la misma, es decir, las partes acuden como una medida de simplificación para la resolución de sus conflictos y así evitar la necesidad de ir a un juicio, se pudo obtener de la investigación los accidentes de tránsito, discusiones familiares por obtención de un bien común y problemas económicos como las principales razones para acudir a una mediación extrajudicial, lo que nos permite evidenciar la utilización de estas dos ramas dentro del contexto azuayo en el año 2023.

Figura 5

Necesidades en Cuanto a la Utilización de Recursos Psicológicos en la Mediación



Finalmente en la **figura 5** se pudo denotar las distintas necesidades que se mantiene en los procesos de mediación en la actualidad entre ellos el desconocimiento de los procesos psicológicos como una herramienta beneficiosa en el proceso, respondiendo a uno de los objetivos específicos se pudo notar la gran utilidad de dichos recursos en la mediación coincidiendo así con (Mazo, 2013).

La valoración por parte de los/las mediadores/as respecto a la implementación de dichos recursos ha aumentado al conocer la importancia y utilidad de la implementación de los mismos a los distintos procesos de mediación, finalmente se concluyó que de proceder a utilizar dichos recursos se debería considerar un tiempo prudente con el objetivo de lograr obtener el beneficio para las partes involucradas en la mediación y así dar a conocer a la población de la provincia del Azuay la utilidad de recurrir a un proceso de mediación como medida de resolución de conflictos.

Cabe recalcar que las necesidades vendrían a ser personales, ya que cada mediador/a esta en capacidad de reconocer cuáles son sus posibilidades y vendría enlazado con su necesidad de implementación y actualización de conocimientos por lo que el de deseo de superación sería individual.

Conclusiones

Para la elaboración de esta investigación se contó con la participación de mediadores/as de las distintas universidades del Azuay y fue necesario basarnos en varios conceptos para poder lograr darle un enfoque apropiado a la elaboración de esta investigación. En este sentido es factible mencionar nuevamente a Mansilla (2012), quien nos plantea a la mediación como un espacio de comunicación que ha sido definida como una zona intermedia que promueve nuevas relaciones que permite la regulación de tensiones y que puede resolver conflictos. Esto permitió desarrollar la investigación enfocándonos en las necesidades de utilización e implementación de recursos psicológicos en los procesos de mediación.

En conclusión respecto a la aplicación de la ficha sociodemográfica podemos denotar que la mayoría de profesionales encargados de las mediaciones son abogados/as con una edad promedio de 37 años, quienes se dedican a distintos campos de mediación dentro del contexto azuayo, entre ellos el ámbito familiar, tránsito, entre otros.

Respondiendo al objetivo específico 1 durante la aplicación de la entrevista semiestructurada se pudo obtener la limitada apreciación de los recursos psicológicos por parte de los/las mediadores/as en el contexto azuayo debido a la falta de información y actualización de conocimientos respecto al tema, además de su limitado uso en los distintos ámbitos donde la mediación es considerada, sin embargo, la apreciación por parte de los mismos al finalizar la entrevista ha sido positiva llegando a reflexionar sobre su vital importancia tanto para los implicados en la mediación y a los mismos como mediadores/as.

Además respondiendo al objetivo específico dos respecto a los/as mediadores/as entrevistados se pudo definir el limitado uso de los distintos recursos psicológicos en las mediaciones en el contexto azuayo en el año 2023, siendo esta una herramienta beneficiosa que dada su utilización traería consecuencias positivas y se aplicaría una cultura de paz en el contexto azuayo.

Finalmente, respondiendo al objetivo general de describir la percepción de los y las mediadores/as respecto al uso de los recursos psicológicos en la mediación intrajudicial y extrajudicial en el contexto azuayo en el año 2023, se ha llegado a la conclusión basándose en las perspectivas de los/las entrevistados/as a la limitada percepción que mantienen, ya que tienden a ignorar la importancia de la utilización de dichos recursos en los Centros de Mediación donde laboran, sin embargo, se ha abierto la posibilidad de su implementación a raíz de esta investigación.

Recomendaciones

Esta investigación ha abierto un sin número de interrogantes respecto a la utilización de la mediación como un recurso innovador para la solución de conflictos, además de la necesidad de implementar recursos psicológicos con la finalidad de cuidar y salvaguardar la salud mental de las personas que acuden a la mediación y así poder obtener resultados favorables para el cumplimiento de los acuerdos de las partes involucradas.

Además se sugiere dar importancia a la implementación de estos recursos en la preparación profesional de las y los mediadores mediante cursos, talleres y charlas frente a la limitada perspectiva que tienen los/las entrevistados/as de las mismas y con la finalidad que los/as profesionales tengan conocimiento sin importar su preparación profesional.

De acuerdo a las necesidades presentadas en la entrevistas se puede habilitar tiempos prudentes para la intervención y utilización de dichos recursos en los ámbitos de mediación necesarios.

Finalmente impulsar una cultura de paz en el contexto Azuayo como beneficio para la sociedad y con la misma evitar los conflictos y favoreciendo las relaciones empáticas entre las personas.

Referencias

- American Psychiatric Association [APA] (2010). *Principios éticos de los psicólogos y código de conducta*.
http://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/comite_etica/Codigo_APA.pdf
- Arancibia, V. (1999). *Psicología de la educación*. Alfaomega, Ediciones Universidad Católica de Chile.
- Bernal, T. (2022). *Psicólogo y mediación*.
https://www.infocop.es/view_article.asp?id=545
- Camino, R. (2014). *La Mediación Extrajudicial: La solución a un conflicto*.
<https://consultingintegral.es/la-mediacion-extrajudicial/>
- Clavijo, A. (2011). *Crisis, Familia y Psicoterapia*. 2da. ed. Ciencias Médicas.
- de Navarro, M. C., y García, L. (2007). La mediación: Modelo bioético-hermenéutico para la resolución de los conflictos en las organizaciones humanas. *Frónesis*, 14(1), 158-184.
- de Vargas, E. (2018). Resuelve problemas a través de la mediación extrajudicial. *Abogados para tus Deudas*. <https://abogadosparatusdeudas.es/noticias/mediacion-extrajudicial-que-es/#:~:text=La%20Mediaci%C3%B3n%20Extrajudicial%20es%20un,de%20encontrar%20la%20mejor%20soluci%C3%B3n.>
- Díaz, M. del P., Giraldo H, J. J., y Forero C, M. A. (2014). Procesos psicológicos básicos incluidos en publicaciones científicas sobre comportamiento alimentario en niños: Revisión sistemática. *Revista chilena de nutrición*, 41(3), 272-279.
<https://doi.org/10.4067/S0717-75182014000300007>
- Díaz, V. (2018). *La psicología en mediación de conflictos penales*.
<https://psicologiajuridica.org/archives/6562>
- Díaz-Bravo, L., Torruco-García, U., Martínez-Hernández, M., & Varela-Ruiz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en educación médica*, 2(7), 162-167.
- Gándara, R. (2017). Antecedentes conceptuales de la mediación. *Revistas Jurídicas UNAM*.
<https://revistas.juridicas.unam.mx/index.php/hechos-y-derechos/article/view/11702/13537>
- García-López. (2011). Mediación: Perspectivas desde la Psicología Jurídica. En *Mediación: Perspectivas desde la Psicología Jurídica* (p. 278).
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-05342013000100013
- Gonzales, C., Cava, B., y Alonso, M. (2012). *Una experiencia en mediación civil intrajudicial*.

- Guamán, J. (2011). *La mediación como requisito previo para descongestionar a la justicia ordinaria en cuestiones de interés público*. [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar sede Ecuador]. Repositorio institucional de la Universidad Andina Simón Bolívar sede Ecuador <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/2875/1/T1026-MDE-Guaman-La%20mediacion.pdf>
- Hernández, R., Fernández y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª Ed.). McGraw Hill Education.
- Kozulin, A (2018). Mediación e Internalización. En Lantolf, J.; Poehner, M. E. and Swain, M. (Eds.), *El manual de Routledge sobre el desarrollo sociocultural de un segundo idioma*. Nueva York: Routledge, 487-504.
- Lozano, J; Vives, T. (2012). Diez puntos básicos de un mediador en el manejo de conflictos. *Investigación en educación médica*, (1)1.
- Macas, K. G., Martí, G. N., Romero, Y. R., y Hernández, N. B. (2017). Mediación y cultura de paz en Ecuador. *Magazine de las Ciencias: Revista de Investigación e Innovación*, 2(3), 01-18.
- Mansilla, F. (2012). La mediación estratégica en los conflictos psicosociales en el trabajo. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 58(228), 179-185. <https://doi.org/10.4321/S0465-546X2012000300002>
- Mazo, H. (2013). La mediación como herramienta de la justicia restaurativa. *Opinión Jurídica*, 12, 16.
- Morocho, J. S. (2017). La Mediación Psicológica Perspectiva desde La Psicología Clínica. *Revista de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad de Cuenca*, 35(1), Art. 1.
- Ontiveros, P. (2018). Mediación en el Contexto Internacional y su Impacto en México. *Revista Jurídica Primera Instancia*, 6(11), 48-71.
- Orta, M. I. V. (2015). *La Mediación, orígenes, ámbitos de aplicación y concepto*. 26.
- Peñafiel, C. (Julio 31, 2021) Herramientas de la Psicología. *Agendapro*. <https://blog.agendapro.com/centros-de-salud/herramientas-de-la-psicologia>
- Pérez, J. B. (2015). Cultura de Paz y Resolución de Conflictos: La importancia de la Mediación en la construcción de un Estado de Paz. *Ra Ximhai*, 109-134. <https://doi.org/10.35197/rx.11.01.2015.06.jp>
- Santos, J. (2017). La Mediación Psicológica Perspectiva desde la Psicología Clínica. *Revista de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad de Cuenca*, 35(1).
-

Suárez, A. (2019). *La mediación intrajudicial en los ámbitos civil y penal*. [Tesis de grado].

Universidad Pontificia Comillas

Guamán, José. (2011). *La mediación como requisito previo para descongestionar a la justicia ordinaria en cuestiones de interés público*. (Tesis de maestría) Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador, Quito.

Universidad Ecuatoriana Espiritu Santo (2019). La mediación y su eficacia en la solución de conflictos. UEES - Universidad Ecuatoriana Espiritu Santo. <https://uees.edu.ec/la-mediacion-y-su-eficacia-en-la-solucion-de-conflictos-2/>

Villanueva, A. (2018) La constitucionalización de la mediación. El caso de Ecuador. *Derecho y Ciencias Sociales*, 20, 88-97

Anexo

Anexo A. Guía de preguntas de la entrevista a profundidad

Consigna. Soy estudiante de la maestría en Psicología mención Jurídica y Forense de la Facultad de Psicología de la Universidad de Cuenca, estoy realizando mi trabajo final de maestría, titulado **Percepción de las y los mediadores respecto al uso de los recursos psicológicos en la mediación intrajudicial y extrajudicial en el contexto azuayo en el año 2023** y le agradezco sobremanera su colaboración en la participación en esta técnica para identificar las percepciones de mediadores ante el uso de recurso psicológicos en los distintos campos de medicación.. La presente entrevista tendrá una duración de aproximadamente 45 minutos y será grabada para poder transcribir todas sus experiencias, previo a la firma del consentimiento informado.

Categorías y subcategorías	Preguntas
Conocimientos respecto a los recursos psicológicos	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Usted ha escuchado respecto a los Recursos Psicológicos para ser usados en los procesos de Mediación? 2. En caso de que sí haya escuchado sobre el uso de recursos psicológicos para ser usados en los procesos de Mediación, usted: ¿En qué campos de la mediación, ha sabido que se aplican alguno de estos recursos? 3. ¿Conoce si algún otro/a mediador/a utiliza estos recursos? 4. Usted, ¿Qué recursos psicológicos aplica durante una mediación, para qué los utiliza? 5. ¿Con qué frecuencia utiliza estos recursos?
Posibilidades en cuanto a la utilización de recursos psicológicos en la mediación	<ol style="list-style-type: none"> 6. ¿Es fácil o difícil la utilización de recursos psicológicos durante la mediación?
Limitaciones en cuanto a la utilización de recursos psicológicos en la mediación	<ol style="list-style-type: none"> 7. ¿Cuáles son las dificultades más frecuentes que se le presentan al momento de utilizar recursos psicológicos en mediación?

	<p>8. ¿Cuánto tiempo demora normalmente un proceso de mediación, en lo que usted trabaja?</p> <p>9. ¿Cuenta con el tiempo necesario para la utilización de recursos psicológicos?</p>
<p>Necesidades en cuanto a la utilización de recursos psicológicos en la mediación.</p>	<p>10. ¿Qué considera que sería necesario modificar en los procesos de mediación?</p> <p>11. ¿Qué recomendaciones haría para la utilización beneficiosa de los diferentes recursos psicológicos en la mediación?</p> <p>12. ¿Qué problemas relacionados con los procedimientos de mediación, estima usted, que enfrenta como mediador/a en la actualidad?</p>
<p>Cierre</p>	<p>13. ¿Desea añadir algo más?</p>