



**UNIVERSIDAD INDOAMÉRICA**

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS POLITICAS**

**MAESTRÍA EN MEDIACIÓN, ARBITRAJE Y SOLUCION DE  
CONFLICTOS**

**TEMA:**

---

**EL PAPEL DE LAS EMOCIONES EN LA MEDIACIÓN: ANÁLISIS  
JURÍDICO Y NEUROCIENTÍFICO DE SU IMPACTO EN LA  
EFECTIVIDAD DEL PROCESO**

---

Trabajo de Titulación previo a la obtención del título de Magister en Mediación,  
Arbitraje y Solución de conflictos.

**Autor:**

Verónica Isabel Riofrio Carranza

**Tutor:**

Abg. William Enrique Redroban Barreto Mg.

AMBATO– ECUADOR

2026

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,  
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA  
DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, Verónica Isabel Riofrio Carranza, declaro ser autor del Trabajo Titulación con el nombre “EL PAPEL DE LAS EMOCIONES EN LA MEDIACIÓN: ANÁLISIS JURÍDICO Y NEUROCIENTÍFICO DE SU IMPACTO EN LA EFECTIVIDAD DEL PROCESO.”, como requisito para optar al grado de Maestría en Mediación, Arbitraje y Solución de Conflictos, autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Ambato, a los 02 días del mes de Febrero de 2026, firmo conforme:

Autor: Verónica Isabel Riofrio Carranza

Firma:  
Número de Cédula: 1803603206  
Dirección: Tungurahua, Ambato, Ficoa.  
Correo Electrónico: vrioefrio@indoamerica.edu.ec  
Teléfono: 0990610206

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutora del Trabajo de Titulación “**EL PAPEL DE LAS EMOCIONES EN LA MEDIACIÓN: ANÁLISIS JURÍDICO Y NEUROCIENTÍFICO DE SU IMPACTO EN LA EFECTIVIDAD DEL PROCESO**” presentado por Verónica Isabel Riofrio Carranza, para optar por el Título de Maestría en Mediación, Arbitraje y Solución de Conflictos.

## **CERTIFICO**

Que dicho Trabajo de Titulación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte los Examinador que se designe.

Ambato, 28 de Enero del 2026

Ab. Mg. REDROBAN BARRETO WILLAM ENRIQUE.  
**DIRECTOR**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente Trabajo de Titulación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Maestría en Mediación, Arbitraje y Solución de Conflictos, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor.

Ambato, 02 de Febrero de 2026

---

Verónica Isabel Riofrio Carranza  
C.C. 1803603206

**AUTOR**

## **APROBACIÓN DE LECTORES**

El Trabajo Titulación ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: **“EL PAPEL DE LAS EMOCIONES EN LA MEDIACIÓN: ANÁLISIS JURÍDICO Y NEUROCIENTÍFICO DE SU IMPACTO EN LA EFECTIVIDAD DEL PROCESO”**, previo a la obtención del Título de Magister en Mediación, Arbitraje y Solución de Conflictos, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del Trabajo Titulación.

Ambato, 02 de Febrero de 2026

---

Ab. Mg. ACOSTA GAVILANES VIVIANA JACKELINE  
**PRESIDENTE DE TRIBUNAL**

---

Ab. Mg. SALAZAR OROZCO RICARDO HERNAN  
**EXAMINADOR**

---

Ab. Mg. REDROBAN BARRETO WILLAM ENRIQUE  
**DIRECTOR**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por ser mi guía y fortaleza en cada paso, me lo dedico también a mí misma, por la constancia y el esfuerzo para alcanzar esta meta, a pesar de las dificultades del trabajo, familia y estudios, y a mi familia, por ser mi inspiración y el motivo de mi superación diaria.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por sus bendiciones a lo largo de este camino. A mi familia, por su apoyo y comprensión incondicional. A la Universidad Indoamerica por el apoyo y las oportunidades brindadas para mi desarrollo académico y profesional; y finalmente, agradezco a todas las personas que, de una u otra manera, contribuyeron a mi formación y me impulsaron a culminar esta meta.

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

## Contenido

PORTADA.....	i
AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN .....	1
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	2
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	3
APROBACIÓN DE LECTORES .....	4
DEDICATORIA .....	5
AGRADECIMIENTO .....	6
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	7
ÍNDICE DE TABLAS .....	8
RESUMEN EJECUTIVO.....	9
INTRODUCCIÓN.....	11
METODOLOGIA .....	12
DESARROLLO .....	12
1. La dimensión emocional en el marco jurídico ecuatoriano de la mediación: desafíos interdisciplinarios.....	12
2. Emociones y conflicto: aportes de la neurociencia para la construcción de una mediación empática .....	17
3. Hacia una justicia restaurativa emocionalmente informada: desafíos normativos y constitucionales de la mediación en Ecuador .....	19
DISCUSION: .....	21
CONCLUSIONES: .....	23
BIBLIOGRAFIA:.....	24

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	16
--------------	----

## **UNIVERSIDAD A INDOAMÉRICA**

### **FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIA POLÍTICAS**

#### **MAESTRIA EN MEDIACION, ARBITRAJE Y SOLUCION DE CONFLICTOS**

**TEMA:** “EL PAPEL DE LAS EMOCIONES EN LA MEDIACIÓN: ANÁLISIS JURÍDICO Y NEUROCIENTÍFICO DE SU IMPACTO EN LA EFECTIVIDAD DEL PROCESO”

**AUTOR:** Psc. Cl. Verónica Isabel Riofrio Carranza

**TUTOR:** Abg. William Enrique Redroban Barreto

#### **RESUMEN EJECUTIVO**

Este artículo analiza la influencia de las emociones en el proceso de mediación desde una perspectiva interdisciplinaria que integra el derecho, la neurociencia y la psicología del conflicto. Se examina el marco normativo ecuatoriano, evidenciando vacíos legales sobre el manejo emocional en los mecanismos alternativos de solución de conflictos. Asimismo, se revisan aportes científicos sobre el papel de las emociones en la toma de decisiones, proponiendo lineamientos para una mediación emocionalmente competente. A través de un enfoque cualitativo y hermenéutico, se plantea la urgencia de reformas normativas y formativas que consoliden el perfil del mediador empático, capaz de gestionar afectos en contextos de alta complejidad. La propuesta se enmarca en una visión de justicia restaurativa emocionalmente informada, como vía para lograr acuerdos sostenibles y humanizados en el Ecuador.

**DESCRIPTORES:** Mediación, emociones, neurociencia, derecho, resolución de conflictos, neurojurídica.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

FACULTY OF JURISPRUDENCE AND POLITICAL SCIENCE

Master's Degree in Mediation, Arbitration and Conflict Resolution

**AUTHOR:** RIOFRIO CARRANZA VERONICA ISABEL

**TUTOR:** MG. REDROBAN BARRETO WILLAM ENRIQUE

**THEME**

THE ROLE OF EMOTIONS IN MEDIATION: A LEGAL AND NEUROSCIENTIFIC ANALYSIS  
OF THEIR IMPACT ON PROCESS EFFECTIVENESS

**ABSTRACT**

This article analyzes the influence of emotions on the mediation process from an interdisciplinary perspective that integrates law, neuroscience, and the psychology of conflict. It examines the Ecuadorian regulatory framework, highlighting legal gaps regarding emotional management in alternative dispute resolution mechanisms. Likewise, it reviews scientific contributions on the role of emotions in decision-making, proposing guidelines for emotionally competent mediation. Through a qualitative and hermeneutic approach, it underscores the urgency of normative and training reforms to consolidate the profile of the empathetic mediator, capable of managing affects in highly complex contexts. The proposal is framed within a vision of emotionally informed restorative justice, as a way to achieve sustainable and humanized agreements in Ecuador.

**KEYWORDS:** conflict resolution, emotions, law, mediation, neuroscience, neurolaw.



## INTRODUCCIÓN

Los mecanismos alternativos de solución de conflictos (MASC) han cobrado relevancia en los sistemas jurídicos contemporáneos. Sin embargo, existe una limitada integración del componente emocional en estos procesos, pues durante años las ciencias han procurado actuar por separado. En consecuencia, la realidad actual y los desafíos contemporáneos exigen interdisciplinariedad en la solución de las diversas situaciones problemáticas (Carranza & González, 2021). Investigaciones en neurociencia han evidenciado que las emociones influyen significativamente en la toma de decisiones, la percepción de justicia y la disposición al diálogo (Damasio, 2010), por lo que planteamientos como el que se desarrolla resultan relevantes en el mundo jurídico.

Dentro del marco normativo ecuatoriano se regula la mediación, pero esta falta de abordaje del componente emocional reduce la efectividad del proceso en la solución del conflicto, especialmente en casos con alta carga emocional; esta omisión puede generar desequilibrios, resistencia al acuerdo, percepciones de injusticia y, en el peor de los casos, derivar en problemáticas mucho mayores a como inició el proceso de mediación.

Incorporar un enfoque neurojurídico en la mediación permite comprender mejor las dinámicas afectivas en el conflicto, mejorar la práctica profesional y fortalecer los procesos de formación de mediadores. Asimismo, permite alinear el proceso de mediación con una justicia más empática y sostenible.

Por ende, esta investigación propone como objetivo analizar el papel de las emociones en el proceso de mediación desde una perspectiva jurídica y neurocientífica, con el fin de evaluar su impacto en la efectividad del proceso y proponer lineamientos que fortalezcan la práctica mediadora en Ecuador. Así también como objetivos específicos se plantea: 1) examinar el marco jurídico ecuatoriano aplicable a la mediación; 2) explorar los aportes de la neurociencia respecto al papel de las emociones y cómo influyen en la efectividad de los procesos de mediación; 3) identificar las competencias emocionales claves que debe desarrollar el mediador, con base en evidencia científica y buenas prácticas, guiados en la normativa y estándares nacionales e internacionales.

## METODOLOGIA

La presente investigación adopta un **enfoque cualitativo de tipo exploratorio y analítico interdisciplinario**, dado que busca comprender en profundidad el fenómeno de las emociones dentro del proceso de mediación, integrando saberes jurídicos y neurocientíficos. Se emplea el método **hermenéutico-jurídico** para el análisis normativo y doctrinario del marco legal que regula la mediación, y el método **interpretativo** para el estudio del componente emocional desde la perspectiva neurocientífica. Este enfoque permite identificar relaciones entre elementos legales, psicológicos que inciden en la efectividad de los acuerdos.

En cuanto a las técnicas de recolección de información, se utilizó la **revisión documental y bibliográfica sistematizada**, abarcando literatura especializada en mediación, derecho, neurociencia, psicología del conflicto, y neurojurídica. Las fuentes incluyeron artículos científicos indexados en bases como Scopus, Web of Science y Scielo, así como textos doctrinarios, legislación comparada y estándares internacionales sobre mediación.

Finalmente, la información recopilada fue analizada a través de una **triangulación teórica**, que permitió contrastar los hallazgos desde distintas disciplinas para construir un marco integrador. La interpretación de la información se realizó mediante un análisis que identificó patrones clave: tipos de emociones predominantes, momentos críticos del proceso de mediación, estrategias de gestión emocional y su vinculación con la sostenibilidad de los acuerdos. Esta metodología favorece una comprensión profunda y fundamentada del fenómeno, apta para generar propuestas aplicables a la práctica profesional y al desarrollo de políticas públicas más humanizadas en el ámbito de la resolución de conflictos.

## DESAROLLO

### **1. La dimensión emocional en el marco jurídico ecuatoriano de la mediación: desafíos interdisciplinarios**

La mediación es uno de los mecanismos alternativos de solución de conflictos (MASC) que promueve la resolución pacífica de controversias a través del diálogo asistido por un tercero imparcial: el mediador. Este facilita la comunicación entre las partes, ayudándolas a alcanzar un acuerdo voluntario, mutuamente beneficioso y con efectos jurídicos. La

mediación no impone decisiones, sino que potencia la autonomía de las partes, en un entorno de respeto, confidencialidad y cooperación.

Desde el plano jurídico, la mediación resulta un proceso axiomatizado, es decir guiado por normas que aterrizan a un plano de lo deseable que guían a un método racional y pacífico en la solución del conflicto, dicho de otra manera, la mediación no es adversarial como un juicio donde existen dos partes con verdades procesales distintas donde la más fuerte gana (Vargas, 2017). Pese a lo dicho, centramos la idea en los principios fundamentales de la mediación que orientan su aplicación; entre estos destacan:

Voluntariedad: ninguna de las partes está obligada a iniciar, continuar o concluir el proceso.

Confidencialidad: lo expresado durante la mediación no puede ser divulgado ni utilizado posteriormente en juicio.

Imparcialidad y neutralidad: el mediador no toma partido por ninguna de las partes ni influye en las decisiones.

Equidad: se busca que las condiciones del proceso y el acuerdo final respeten los derechos e intereses de ambas partes.

Flexibilidad: el procedimiento se adapta a las necesidades del caso, sin rigideces procesales. (Zambrano & Silva, 2019)

Estos principios están positivizados en la Ley de Arbitraje y Mediación del Ecuador (2006), específicamente a partir del artículo 43, donde se define la mediación como: “el procedimiento voluntario mediante el cual dos o más personas gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un mediador calificado”. Esta ley establece los requisitos del proceso, las características del acta de mediación (que tiene valor de sentencia ejecutoriada), y las obligaciones éticas del mediador. No obstante, aunque la norma regula aspectos procedimentales y estructurales, no contempla disposiciones específicas sobre el manejo emocional del conflicto ni exige formación emocional especializada para los mediadores.

En cuanto a su aplicabilidad, la mediación se ha consolidado como una herramienta eficaz para una gran variedad de conflictos, pero es importante definir al conflicto, siendo este “una situación en la que dos o más partes perciben intereses incompatibles y expresan

oposición abierta o latente, afectando su interacción” (Deutsch & Coleman, 2000). Entre las tipologías más comunes se encuentran:

Conflictos familiares: disputas por tenencia, régimen de visitas, alimentos, cuidado personal de menores o adultos mayores, herencias, entre otros.

Conflictos laborales: desacuerdos por despidos, acoso laboral, remuneraciones, horarios, cumplimiento de obligaciones o relaciones sindicales.

Conflictos civiles: controversias sobre arrendamientos, contratos, deudas, daños y perjuicios, propiedad horizontal, entre otros.

Conflictos comunitarios: problemas vecinales, escolares, interculturales, ambientales o territoriales que afectan la convivencia colectiva.

Conflicto penal: en casos puntuales, como aquellos en los que no se transgrede como por ejemplo la vida y la libertad sexual. (Ramírez & Palacios, 2021)

En estas áreas, la mediación no solo permite resolver disputas de forma más rápida y económica que el proceso judicial, sino que también ofrece un espacio emocionalmente seguro donde las partes pueden expresar sus necesidades, restaurar relaciones y evitar la escalada del conflicto.

Pese a su utilidad, el marco normativo ecuatoriano aún adolece de vacíos importantes en relación con la dimensión emocional; la ley de mediación y arbitraje no reconoce expresamente el rol de las emociones ni proporciona herramientas para su abordaje; en consecuencia, se vuelve urgente una actualización normativa que incorpore criterios interdisciplinarios, especialmente desde la neurociencia y la psicología, para fortalecer la capacidad del mediador en gestionar conflictos con alta carga afectiva.

El proceso de mediación según la Ley de Arbitraje y Mediación en Ecuador, establece una estructura formal: inicia con la solicitud de mediación, continúa con la aceptación de las partes, se convoca a audiencia conciliatoria, se desarrolla el diálogo facilitado por el mediador y, en caso de acuerdo, se firma un acta con fuerza de sentencia ejecutoriada (art. 47).

A esto se suma que la mediación resulta particularmente eficaz en conflictos con vínculos prolongados, donde las partes deben mantener relaciones futuras. Según Carranza & González (2021), las principales tipologías de conflictos susceptibles de mediación incluyen los conflictos en materia de familia, civil, económica y excepcionalmente en materia penal. En todos estos contextos, las emociones están presentes de manera intensa, y, por lo tanto, el manejo emocional resulta fundamental para el éxito del proceso.

Diversos estudios en psicología y neurociencia han demostrado que las emociones no son meros acompañamientos subjetivos, sino elementos determinantes en la toma de decisiones, en la percepción del otro y en la disposición al acuerdo (Damasio, 2010; Goleman, 2013). Emociones como la ira, la tristeza o el miedo, si no son gestionadas adecuadamente, pueden distorsionar la comunicación, aumentar la hostilidad o producir bloqueos que impidan el avance del proceso. A pesar de estas evidencias, la Ley ecuatoriana de Arbitraje y Mediación adopta un enfoque predominantemente racionalista y procedimental, dejando fuera del marco normativo la dimensión emocional del conflicto.

Este vacío legal resulta preocupante, ya que desconoce una realidad ampliamente constatada por la práctica mediadora: que las emociones juegan un papel central en la dinámica del conflicto. Martínez (2019), argumenta que esta omisión normativa deja a los mediadores sin herramientas legales claras para abordar emociones intensas, limitando su capacidad de intervenir de forma eficaz, especialmente en contextos de alta carga afectiva como los conflictos familiares o laborales. Además, no existe en la normativa un perfil emocional del mediador, ni se establece como requisito la formación en inteligencia emocional o en técnicas de regulación afectiva.

Como plantea Montero (2020), una mediación que no reconoce el peso de las emociones corre el riesgo de convertirse en una simple formalidad, sin capacidad de transformación real. A nivel internacional, legislaciones comparadas han avanzado en este sentido; en España, por ejemplo, se han integrado contenidos de comunicación emocional y neurociencia en la formación oficial de mediadores; en Argentina y Canadá, los manuales de buenas prácticas recomiendan estrategias como la validación emocional, el manejo del silencio y la reformulación afectiva como técnicas esenciales en la labor mediadora (Carranza & González, 2021). En contraste, Ecuador permanece en una etapa inicial donde el desarrollo normativo aún no recoge estos avances.

Por tanto, el desafío para el sistema jurídico ecuatoriano es doble: por un lado, actualizar su legislación para incluir directrices específicas sobre la gestión emocional en la mediación; y por otro, incorporar en la formación de mediadores contenidos interdisciplinarios que combinen derecho, psicología y neurociencia. Una mediación emocionalmente inteligente no solo favorecería la sostenibilidad de los acuerdos, sino que también promovería una justicia más humana, centrada en la comprensión integral del conflicto.

Por ende, la mediación en Ecuador, aunque jurídicamente consolidada, requiere avanzar hacia una nueva etapa en la que la dimensión emocional sea reconocida para ser entendida. No se trata únicamente de mejorar el procedimiento, sino de garantizar que este refleje la complejidad humana de quienes participan en él. Solo así será posible consolidar una justicia restaurativa eficaz, empática y alineada con la evidencia científica disponible.

**Tabla 1**

*Las emociones en el proceso de mediación:*

<b>Etapa del proceso de mediación</b>	<b>Emoción frecuente</b>	<b>Posible consecuencia si no se gestiona</b>
Invitación a participar en la mediación	Desconfianza o resistencia	Rechazo al proceso, percepción de parcialidad o temor a ser presionado; rechazo de la invitación.
Aceptación e inicio del proceso	Ansiedad o incertidumbre	Inseguridad frente al procedimiento, dudas sobre la imparcialidad del mediador o el resultado.
Presentación de posiciones	Ira o frustración	Escalada del conflicto, interrupciones, negación a escuchar a la otra parte; cierre prematuro del diálogo.
Exploración de intereses y emociones	Vulnerabilidad o tristeza	Retraimiento, bloqueo emocional, dificultad para expresar necesidades reales o resignación al proceso.

Generación de opciones	Esperanza o cautela	Si no se sostiene adecuadamente, puede derivar en frustración; si se acompaña bien, fortalece el diálogo.
Negociación del acuerdo	Miedo a ceder demasiado	Resistencia a proponer concesiones; percepción de injusticia o presión; riesgo de ruptura del proceso.
Firma del acuerdo y cierre	Alivio o ambivalencia	Si hay dudas o emociones no resueltas, el acuerdo puede ser frágil y difícil de cumplir en el tiempo.

**Nota.** Elaboración propia.

## **2. Emociones y conflicto: aportes de la neurociencia para la construcción de una mediación empática**

El conflicto es una experiencia inevitable en las relaciones humanas; sin embargo, más allá de su contenido legal o material, el conflicto está profundamente influido por las emociones de las partes involucradas. La ira, el miedo, la frustración o la tristeza son elementos recurrentes en los procesos de confrontación, y su adecuada o inadecuada gestión puede determinar el éxito o el fracaso de cualquier intento de resolución. En este marco, la neurociencia ha aportado evidencia valiosa para comprender el funcionamiento emocional en contextos de conflicto, lo cual resulta esencial para el desarrollo de una mediación empática y transformadora (LeDoux, 1996), especialmente en países como Ecuador, donde la legislación aún no ha incorporado plenamente estos enfoques.

Las emociones, desde la perspectiva neurocientífica, no son simples respuestas subjetivas, sino procesos complejos que involucran áreas específicas del cerebro, como la amígdala, el hipotálamo y la corteza prefrontal. Estas estructuras no solo regulan las reacciones fisiológicas y afectivas, sino que también intervienen en la memoria, la atención y la toma de decisiones (LeDoux, 2000; Damasio, 2010). En situaciones de conflicto, estas áreas se activan intensamente, especialmente cuando el individuo percibe amenaza, injusticia o pérdida de control. Esta activación puede generar conductas

defensivas, reactivas o evitativas, que dificultan la comunicación y obstaculizan la posibilidad de llegar a acuerdos.

Desde esta perspectiva, el papel del mediador trasciende la neutralidad formal. Un mediador empático, con formación en inteligencia emocional y comprensión neurobiológica del conflicto, puede identificar los estados emocionales de las partes, validar sus experiencias y facilitar un entorno seguro para el diálogo. Técnicas como la escucha activa, el parafraseo emocional y el manejo consciente del silencio han demostrado ser eficaces para regular la carga emocional del proceso y permitir que emerjan soluciones más sostenibles (Goleman, 2013; Carranza & González, 2021).

La neurociencia propone, entonces, una nueva mirada para abordar estos desafíos, comprendiendo que la reacción emocional es inevitable, conduciendo en ocasiones al mediador actuar con juicios de valor; esto debilita la confianza y la voluntariedad de las partes para resolver el problema, impidiendo que se rompan ciclos de hostilidad y fomentar una comunicación más constructiva. Como señala Montero (2020), una mediación empática, basada en conocimientos neurocientíficos mejora los resultados del proceso.

Las estrategias del mediador para gestionar emociones en cada etapa del proceso de mediación, que inicia con: 1) la invitación, la cual debe validar el derecho a aceptar o rechazar el proceso, usar lenguaje claro, transparente y no técnico, mostrando neutralidad desde el primer contacto. Con la aceptación de la invitación, 2) inicia el proceso, donde se debe explicar detalladamente sus fases y garantías, reforzando que el control del resultado lo tienen las partes, promoviendo un clima de seguridad desde la acogida inicial.

A posteriori, 3) en la presentación de posiciones, el escuchar sin interrumpir y validar la emoción se torna trascendental, donde frases como: “Entiendo que esto ha sido muy difícil para usted”, marcan totalmente la diferencia; sobre todo cuando se emplea un tono neutro y empático. 4) La exploración de intereses y emociones, en esta etapa el saber hacer las preguntas canaliza el problema, como, por ejemplo: “¿Qué le gustaría que la otra parte comprendiera de su situación?”

Solo de esta forma se vuelve propicia la siguiente etapa, 5) generación de opciones, ideal para fomentar pequeñas ideas de solución, reconocer los avances logrados, evitar presiones en el acuerdo; 6) negociación del acuerdo, reforzar la noción de reciprocidad,

es decir, que ambas partes reconozcan que ceden para lograr solucionar el problema, donde usar técnicas de visualización del impacto futuro del acuerdo ayuda a alcanzar el objetivo, y finalmente, 7) la firma del acuerdo y cierre, donde asegurar que todas las dudas hayan sido resueltas, reconociendo el esfuerzo emocional realizado.

En este sentido, si bien los aportes de la neurociencia permiten comprender el conflicto desde una nueva perspectiva, su aplicación efectiva dentro del proceso de mediación requiere un actor clave: el mediador con dominio en inteligencia emocional. En definitiva, es necesario contar con profesionales que estén preparados técnica y emocionalmente para gestionar dicha influencia de forma empática, ética y eficiente; surgiendo la necesidad de formar y consolidar un perfil de mediador emocionalmente competente, capaz de integrar conocimientos jurídicos, psicológicos y neurocientíficos en su praxis cotidiana.

### **3. Hacia una justicia restaurativa emocionalmente informada: desafíos normativos y constitucionales de la mediación en Ecuador**

Desde un enfoque constitucional, el artículo 75 establece que “toda persona tiene derecho al acceso gratuito a la justicia y a la tutela efectiva, imparcial y expedita de sus derechos e intereses, con sujeción a los principios de inmediación, contradicción, celeridad y gratuidad”. Esta disposición debe entenderse en conexión con el artículo 66, numeral 3, que garantiza “el derecho a una vida digna, que asegure la integridad física, psíquica, moral y emocional”. Bajo esta lógica, el sistema de justicia no puede limitarse a ofrecer respuestas legales técnicamente correctas; debe asegurar también la protección de las dimensiones subjetivas del conflicto, incluyendo sus componentes emocionales. Ignorar las emociones en un proceso de mediación no solo reduce su efectividad, sino que podría implicar una forma de revictimización simbólica, al invalidar el impacto afectivo del conflicto sobre las partes.

La mediación, en tanto forma de justicia restaurativa, se basa en principios como la reparación del daño, la participación activa, el reconocimiento del otro y la transformación relacional. Sin embargo, para que estas dimensiones se materialicen, es imprescindible reconocer que las emociones como el dolor, el resentimiento, la culpa o el miedo son elementos estructurales del conflicto. Como señala Montero (2020), la justicia restaurativa no puede ser emocionalmente neutra; debe ser emocionalmente

informada. Esto implica que las instituciones, los operadores de justicia y los mediadores reconozcan y gestionen las emociones de manera consciente, ética y técnica.

En el contexto ecuatoriano, la Ley de Arbitraje y Mediación no contempla requisitos de formación emocional para el mediador ni protocolos para el abordaje afectivo del conflicto. Esto limita su capacidad restaurativa, especialmente en casos de alta carga emocional como los conflictos familiares, escolares, interculturales o comunitarios. La ausencia de este componente emocional en la normativa representa un obstáculo para la plena realización del derecho al acceso a la justicia, ya que condiciona la posibilidad de alcanzar acuerdos auténticos, sostenibles y emocionalmente reparadores.

Desde una perspectiva jurídica, la Constitución del Ecuador (2008) promueve una justicia restaurativa (Art. 190), pero no establece directrices claras sobre cómo incorporar el componente emocional en la mediación. Esto genera una brecha en la teoría y la práctica, dejando a los mediadores sin herramientas suficientes para abordar conflictos de alta carga afectiva.

- La justicia restaurativa en Ecuador: un marco incompleto sin dimensión emocional

El modelo ecuatoriano de mediación, regulado por la Ley de Arbitraje y Mediación y el Código Orgánico Integral Penal (COIP), se centra en acuerdos formales, pero ignora el sustrato emocional del conflicto; esto, contradice principios constitucionales como el "Buen Vivir" (Sumak Kawsay, Art. 275) y la protección integral de víctimas (Art. 11.9), que exigen abordar el trauma psicosocial; por lo que surge la necesidad en identificar los siguientes problemas identificados:

- a) Formación insuficiente: Los mediadores certificados por el Consejo de la Judicatura no reciben capacitación en neurociencia afectiva o técnicas de regulación emocional (Cabanillas, 2019).
- b) Protocolos rígidos: La Resolución 098-2016 del Consejo de la Judicatura regula la mediación penal, pero no diferencia casos según carga emocional (ej.: violencia de género vs. disputas mercantiles).
- c) Ausencia de interdisciplinariedad: A diferencia de países como Colombia o España, Ecuador no integra psicólogos en equipos de mediación estatal.

La mediación en Ecuador requiere un giro paradigmático: pasar de un modelo formalista a uno emocionalmente informado, alineado con la neurociencia y los derechos humanos. Las reformas propuestas desde cambios constitucionales hasta protocolos basados en evidencia permitirían cumplir con el espíritu restaurativo de la Constitución. Urge que el Estado reconozca que, sin abordar las emociones, la mediación será una herramienta incompleta e incluso injusta.

### **DISCUSION:**

La propuesta de integrar una mediación emocionalmente competente en Ecuador, sustentada en aportes de la neurociencia y la psicología, representa un avance significativo en la búsqueda de una justicia más humana, restaurativa y eficaz. No obstante, su implementación en el contexto ecuatoriano enfrenta tanto aspectos favorables como desafíos estructurales y culturales que deben ser analizados críticamente.

Entre los principales aspectos positivos, destaca el respaldo constitucional a la integridad emocional y la dignidad humana. La Constitución del Ecuador (2008) reconoce en su artículo 66 el derecho a una vida digna que incluya el bienestar psíquico y emocional. Este fundamento otorga legitimidad jurídica a la propuesta de incorporar el manejo emocional en los procesos de mediación, permitiendo su vinculación con el derecho al acceso efectivo a la justicia (art. 75). A nivel legal, si bien la Ley de Arbitraje y Mediación no contempla de manera explícita esta dimensión, su estructura flexible permite introducir reformas sin necesidad de transformar completamente el sistema existente.

Otro punto a favor es la creciente formación profesional en mediación en Ecuador, impulsada por programas de posgrado y capacitaciones que abren el espacio para incluir contenidos sobre inteligencia emocional y psicología del conflicto. Como señalan Goleman (2013) y Damasio (2010), la comprensión de los procesos emocionales en el cerebro permite desarrollar mejores herramientas para la regulación afectiva, lo cual es fundamental para que el mediador actúe con mayor sensibilidad, contención y eficacia.

Así mismo, experiencias comparadas en países como España, Argentina y Canadá muestran que integrar la validación emocional, la escucha activa y la reformulación afectiva no solo mejora la sostenibilidad de los acuerdos, sino que también incrementa la percepción de justicia por parte de los mediados (Carranza & González, 2021). Estas

prácticas pueden ser adaptadas a la realidad ecuatoriana, generando un impacto positivo en conflictos de alta carga emocional como los familiares, comunitarios o laborales.

Sin embargo, la propuesta también enfrenta dificultades considerables. Una de las más relevantes es la escasa conciencia institucional y social sobre la importancia de la gestión emocional en los procesos jurídicos. El sistema legal ecuatoriano ha sido tradicionalmente racionalista y procedimentalista, lo cual ha generado resistencia a enfoques más humanos o interdisciplinarios (Martínez, 2019). Esta cultura jurídica limita el reconocimiento de las emociones como parte legítima del conflicto y puede generar escepticismo hacia la formación emocional de los mediadores.

Otro obstáculo es de carácter estructural: la falta de recursos estatales para garantizar una formación continua y especializada de mediadores a nivel nacional. Aunque existen centros de mediación acreditados, muchos operan con presupuestos limitados, lo que dificulta implementar programas integrales que incluyan neurociencia, psicología y comunicación empática. Además, no existen lineamientos técnicos oficiales que guíen el desarrollo de competencias emocionales, lo cual impide establecer estándares mínimos de calidad.

Adaptar estas propuestas a contextos rurales o interculturales, donde las formas de expresión emocional y las dinámicas de conflicto responden a cosmovisiones distintas. En estos casos, la mediación empática debe incorporar un enfoque intercultural que permita leer las emociones dentro de los marcos culturales propios de cada comunidad (Cumbre Judicial Iberoamericana, 2008).

Finalmente, la implementación efectiva de una mediación emocionalmente inteligente requiere voluntad política. Reformar la normativa, rediseñar los programas de formación y crear guías nacionales de buenas prácticas implica coordinación entre el poder judicial, el legislativo, las universidades y las organizaciones sociales. Sin este compromiso interinstitucional, la propuesta corre el riesgo de quedar como una recomendación académica sin aplicación real.

En síntesis, los beneficios de aplicar una mediación emocionalmente competente en Ecuador son múltiples y están respaldados por evidencia científica, jurídica y comparada. Su implementación requiere superar barreras normativas, culturales, institucionales y

presupuestarias. La clave está en construir una estrategia gradual, con base en el marco constitucional y la experiencia acumulada, que permita al país transitar de una mediación meramente procedimental a una mediación empática, restaurativa y emocionalmente informada.

### **CONCLUSIONES:**

La mediación, entendida como un espacio de diálogo colaborativo y restaurativo, no puede desarrollarse plenamente si se ignora la dimensión emocional del conflicto. La evidencia neurocientífica demuestra que las emociones son componentes esenciales de toda experiencia humana conflictiva y que su influencia en la percepción, la conducta y la toma de decisiones es determinante. Sin embargo, el marco jurídico ecuatoriano, particularmente la Ley de Arbitraje y Mediación, presenta vacíos normativos que invisibilizan esta dimensión y limitan la efectividad de los procesos de mediación, especialmente en contextos de alta carga afectiva.

Incorporar una perspectiva emocionalmente competente en la mediación requiere reformar tanto la normativa vigente como los programas de formación de mediadores, adoptando un enfoque interdisciplinario que combine el derecho, la psicología del conflicto y la neurociencia. El mediador debe adquirir habilidades específicas como la empatía, la autorregulación emocional, la validación afectiva y la comunicación no violenta, a fin de generar espacios seguros, éticos y humanizados. Estas competencias fortalecen la confianza de las partes, favorecen acuerdos sostenibles y dignifican la experiencia emocional del proceso.

A pesar de los beneficios evidentes, la aplicación de esta propuesta en Ecuador enfrenta desafíos significativos, como la resistencia institucional, la limitada formación técnica en habilidades emocionales, y las restricciones presupuestarias. El respaldo constitucional a la dignidad y la integridad emocional de las personas, así como los estándares internacionales de justicia accesible y restaurativa, brindan un marco sólido para avanzar en esta transformación, hacia una justicia verdaderamente humana, la mediación empática no es solo una innovación: es una necesidad.

La justicia del siglo XXI no puede ser ajena a la subjetividad de las personas ni a los avances científicos sobre la mente humana. Solo una mediación empática y

emocionalmente informada podrá responder adecuadamente a los desafíos del conflicto en contextos diversos y complejos.

El fortalecimiento de la mediación en Ecuador requiere no solo reformas legales o programas de formación técnica, sino un cambio profundo en la manera en que entendemos el conflicto humano. Incorporar la dimensión emocional no es un lujo académico, sino una necesidad ética y constitucional para garantizar procesos más justos, restaurativos y sostenibles. Una mediación verdaderamente eficaz no puede reducirse a una técnica procedimental, sino que debe convertirse en un espacio de reconocimiento, contención y transformación. En ese camino, el rol del mediador como facilitador emocional y agente de paz adquiere un valor estratégico, capaz de impactar positivamente en el tejido social y en la calidad democrática del país.

#### **BIBLIOGRAFIA:**

1. Bush, R. A. B., & Folger, J. P. (2005). *The promise of mediation: The transformative approach to conflict*. Jossey-Bass.
2. Cabanillas, J. (2019). *Mediación y violencia de género: límites y oportunidades*. Editorial Jurídica.
3. Carbonell, J. (2020). *Teoría general del conflicto y métodos alternos de solución*. Editorial Jurídica Continental.
4. Carranza, L., & González, P. (2021). La mediación emocionalmente inteligente: una mirada desde la práctica comparada. *Revista de Derecho y Resolución de Conflictos*, 14(2), 45–68.
5. Comisión Interamericana de Derechos Humanos. (2020). *Principios sobre mediación y derechos humanos*. Organización de Estados Americanos (OEA).
6. Corte Constitucional del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador* (Supl. Reg. Of. 449).
7. Cumbre Judicial Iberoamericana. (2008). *100 Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad*. <https://www.cumbrejiberoamericana.org>
8. Damasio, A. (2010). *El error de Descartes: La emoción, la razón y el cerebro humano*. Editorial Debate.

9. Deutsch, M., & Coleman, P. T. (2000). *The handbook of conflict resolution: Theory and practice*. Jossey-Bass.
10. Fisher, R., & Shapiro, D. (2005). *Beyond reason: Using emotions as you negotiate*. Viking.
11. Goleman, D. (2013). *Inteligencia emocional* (7ª ed.). Kairós.
12. LeDoux, J. (2000). La amígdala y las emociones. *Journal of Neuroscience*, 20(11), 1–10.
13. Ley de Arbitraje y Mediación. (2006). Registro Oficial Suplemento 145, 4 de septiembre de 2006. Quito, Ecuador.
14. Martínez, V. (2019). *Psicología del conflicto y prácticas de mediación en América Latina*. Fondo Editorial Jurídico.
15. Montero, A. (2020). *Neurojurídica y justicia emocional: desafíos para el derecho contemporáneo*. Editorial Universidad Nacional.
16. Organización de Estados Americanos (OEA). (2019). *Manual de estándares y buenas prácticas en mediación*. Departamento de Seguridad Pública, OEA.
17. Ramírez, S., & Palacios, V. (2021). *La mediación penal en el Ecuador: oportunidades y límites jurídicos*. *Revista Latinoamericana de Resolución de Conflictos*, 9(2), 88–103.
18. República del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Registro Oficial.
19. Vargas, M. (2017). *La mediación como método alternativo de solución de conflictos: marco conceptual y principios jurídicos*. *Revista de Derecho y Ciencias Sociales*, 12(2), 55–72.
20. Zambrano, L., & Silva, P. (2019). *Principios rectores de la mediación en el contexto jurídico ecuatoriano*. *Revista Ecuatoriana de Resolución de Conflictos*, 5(1), 33–49.