

# INVESTIGACIÓN

## “SITUACIÓN DE LA MEDIACIÓN”

### EQUIPO DE INVESTIGACIÓN:

#### COORDINACIÓN:

DANIEL F. MARTÍNEZ ZAMPA. Mgtr. en Adm. Y Resolución de Conflictos.  
Mediador. Co- Nodo Chaco- Mediadores en Red.

Email: [dmartinezzampa@gmail.com](mailto:dmartinezzampa@gmail.com)

ELSA GRACIELA MONTIEL. Prof. y Licenciada en Ciencias de la Educación.  
Mediadora. Email: [graciela\\_montiel@hotmail.com](mailto:graciela_montiel@hotmail.com)

MARÍA KARINA MAIELLA: Magister en Resolución de Conflictos y Mediación. Co-  
Nodo Mediadores en Red Santa Fe. Mediadora, email: [mkmaiella@yahoo.com.ar](mailto:mkmaiella@yahoo.com.ar)

LILIAN E VARGAS: Master of Art in Conflict. Resolution. Nodo Chaco Mediadores  
en Red Chaco. Email. [lilianvargas@fimeint.org](mailto:lilianvargas@fimeint.org)

**INDICE**

**1.- Resumen** .....pág. 3

**2.-Introducción**.....pág. 4

**3.- Revisión de antecedentes**.....pág. 5

**4.- Marco teórico**.....pág. 6

**5.- Metodología**.....pág. 16

**6.- Análisis e Interpretación de los datos**.....pág. 20

6.1.- Ámbitos en que se desarrolla la Mediación.

6.2.- Carácter en que se desarrolla la Mediación.

6.3.- Fuentes de ingresos de los mediadores.

6.4.- Cumplimiento de las expectativas laborales en relación con la Mediación.

6.5.-Grado de satisfacción con el desarrollo de la Mediación.

6.6.- La formación inicial del mediador.

6.7.- La formación continua del mediador.

6.8.- Apoyo que la mediación recibe desde los ámbitos oficiales.

6.9.- Principales logros de la Mediación.

6.10.- Principales dificultades que enfrenta la Mediación.

6.11.- Tres principales desafíos de la mediación para los próximos diez años.

**7.- Conclusiones**.....pág. 64

**8.- Relato del proceso de investigación**.....pág. 67

**9.- Referencias bibliográficas**.....pág.- 68

## **1.- ABSTRACT**

El presente trabajo refleja los resultados de la Encuesta sobre la Situación de la Mediación realizada en el mes de octubre de 2019 a través de internet, con el apoyo de diversas instituciones nacionales e internacionales y de la cual han participado mediadores principalmente de Argentina y de países de América y España.

El objetivo del mismo, fue conocer el estado de la mediación a través de la voz de los mediadores, comparando la situación de Argentina con otros países y en diferentes contextos.

Para el análisis, se ha comparado Argentina, Chile, México y España por ser los países desde los cuales se ha registrado más participación en relación con otros de América

Una primera mirada a los resultados demuestra que existen elementos comunes y compartidos en la temática entre Argentina y los demás países.

## **2.- INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo refleja los primeros resultados de la Encuesta sobre la “Situación de la Mediación” que se realizó con el apoyo de Mediadores en Red y diferentes instituciones que han adherido a la misma: Fundación Instituto de Mediación, Portal TODO SOBRE MEDIACIÓN, Fundación Fraternitas, Mediando Formación en Mediación, Fundación Participando, Asociación Correntina de Mediación, Revista LA TRAMA, Asociación Misionera de Mediación, Fundación Acción Restaurativa Argentina, Mediante, Mediar, Mediación y Cultura de Paz, Asociación para la Resolución de Conflictos, Mediación en Argentina, IBRAMAC, Asociación Civil Diseño Comunitario, Unión de mediadores de San Isidro, Mediación Comunitaria Neuquén, Centro Internacional de Estudios sobre Democracia y Paz Social, RE.ME.CH, CARYC (Corporación de Alto Rendimiento y Capacitación), Instituto de Mediación de México, Encuentro de Mediadores, O.M.A (Organización Mundial de Abogados), Universidad del Norte Santo Tomás de Aquino, Asociación de Mediadores del Estado de México, Primera Escuela de Psicología Social. CEMID, Sociedad Poblana de Métodos Alternos de Solución de Controversias, Instituto Superior de Mediadores y Conciliadores, Ampliando Horizontes (Centro de Mediación), IMFE, Foro Internacional de Mediadores Profesionales, Redes Alternativas, CEPROPAZ, Mediadores de Cañada de Gómez, Libellus Mediación, Concierta Mediación, Unidem, Centro De Mediación SCHECRTU , Fundación Americana de Mediación, PROMEDIACIÓN, Centro Universitario de Mediación, Asociación de Mediadores de Mendoza, Dirección de Mediación del Poder Judicial del Paraguay, UNIDEM-Uruguay y Centro de Mediación Privado Laura Álvarez y muchos colegas que han colaborado compartiéndola en las redes. La finalidad de la encuesta fue ampliar el trabajo realizado durante el año 2018 y que fuera presentado en el XII Encuentro Nacional de Mediadores en Red en Vaquerías Córdoba en el mes de noviembre de ese año y publicado en la revista digital LA TRAMA<sup>1</sup> en el número 60 de febrero de 2019.

---

<sup>1</sup> Revista digital La Trama. Disponible en [www.revistalatrama.com.ar](http://www.revistalatrama.com.ar)

### **3.- REVISIÓN DE ANTECEDENTES**

Los antecedentes inmediatos de una investigación similar se encuentran en la encuesta “Estado actual de la situación de la mediación en Argentina”, realizada en el mes de octubre de 2018 y las conclusiones arribadas en el XII Encuentro Nacional de Mediadores en Red en Vaquerías en el mes de noviembre de ese año.

Asimismo, la Corte Suprema de Justicia de la Nación cuenta con un mapa de Acceso a Justicia que releva las diferentes formas R.A.D. existentes en cada provincia argentina, así como la referencia a países latinoamericanos.

Por su parte, la Dirección Nacional de Mediación y Métodos Participativos de Resolución de Conflictos del Ministerio de Justicia y DDHH de la Nación publica anualmente en la página digital los informes de gestión referentes al ámbito de su competencia y a programas específicos que lleva a cabo.

Es de destacar además, la investigación realizada por un equipo de expertos en la materia, cuya compilación estuvo a cargo de la Ps. Florencia Brandoni y que se plasmó en el libro “Hacia una Mediación de Calidad”. Las preguntas que inspiran la publicación y sus reflexiones pretenden construir indicadores de calidad respecto a la praxis del servicio de mediación y del rol del mediador.

A nivel Internacional, se puede citar como antecedente el relevamiento realizado por Melvina Méndez Verduzco, de CEMAJUR, (Comunidad de Especialistas en Métodos Alternos de Solución de Conflictos y Justicia Restaurativa), quien analizó en los 18 países que componen esa comunidad, acerca de la existencia de mediación pública y privada, gratuita, obligatoria, años de implementación, apoyo de los gobiernos y asociaciones existentes, tipo de sistema que consideran más apropiado (obligatorio, difusión, información previo al juicio) y obstáculos de la mediación entre otros.

#### **4. Marco teórico**

##### **4.1.- La Mediación en el concierto de los Procedimientos RAD.**

La mediación, es uno de los Métodos Alternativos o Adecuados de Resolución de Disputa, junto con la negociación, facilitación, conciliación, arbitraje y otras formas relacionadas.

Si bien se ha utilizado habitualmente la terminología “Alternativa”, entendemos más acertado hablar de “Adecuado”, teniendo en cuenta que para cada tipo de conflictos puede existir una estrategia de gestión que sea más conveniente. Además tal como lo sostiene Gustavo Fariña, el término “Alternativo” da la idea de un “método principal en términos absolutos”<sup>2</sup>, refiriéndonos al proceso judicial, mientras que para cada conflicto puede haber una estrategia más adecuada de gestión.

En algunos países como Perú o Colombia se utilizan los términos mediación y conciliación como sinónimos o sin plantear significativas diferencias. En Argentina las diferenciamos en tanto el conciliador está habilitado a realizar propuestas de acuerdo que queda en la partes aceptarlas o no y, en ocasiones se realiza ante una autoridad administrativa o judicial, por ej. Conciliador del Ministerio de Trabajo, Relaciones de Consumo, Juez.

Siguiendo a Fariña, la mediación es *“un procedimiento no adversarial, en el que un tercero neutral facilita la comunicación entre las partes, con el propósito de que estas negocien, asistiéndolas, con la finalidad de que encuentren el punto de armonía en su disputa. El mediador, como tercero neutral, actúa con iniciativa suficiente para instar y facilitar la discusión y consiguiente resolución de la disputa, pero sin indicar cuál debe ser el resultado”*<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> LA MEDIACIÓN EN EL PATROCINIO JURÍDICO DE LA UBA (compilación), pág. 28. Facultad de Derecho, Universidad de Buenos Aires, 2015, en <http://www.derecho.uba.ar/publicaciones/libros/pdf/la-mediacion-en-el-patrocinio-juridico-de-la-facultad-de-derecho-uba/mediacion-completo.pdf>

<sup>3</sup> LA MEDIACIÓN EN EL PATROCINIO JURÍDICO DE LA UBA (compilación), pág. 36. Facultad de Derecho, Universidad de Buenos Aires, 2015, en <http://www.derecho.uba.ar/publicaciones/libros/pdf/la-mediacion-en-el-patrocinio-juridico-de-la-facultad-de-derecho-uba/mediacion-completo.pdf>

Uno de las formas de “acceder a justicia”, es a través de un proceso de mediación, - entendiendo la misma como el derecho a una solución justa - , y diferenciándola del “acceso a la justicia” - como la posibilidad de acceso a los Tribunales.

#### **4.2.- Los ámbitos de la mediación.**

Si bien la mediación se puede utilizar en todos aquellos ámbitos en los que existe un conflicto, debemos considerar además otros aspectos para su aplicación (oportunidad, momento del conflicto, voluntariedad de las partes, aptitud de las partes para transitar el proceso, etc.).

Siguiendo la presentación de Juan Molina en “Coordinando esfuerzos, multiplicamos oportunidades” algunos de los ámbitos de aplicación de la Mediación son:

##### **◆ Mediación familiar**

El objeto de intervención es la familia, entendida desde todas las modalidades, estructuras y acepciones posibles. Esto implica la coexistencia, junto a las familias denominadas “clásicas”, de familias que se fundamentan en la convivencia de los progenitores sin contrato matrimonial previo, así como de parejas integradas por personas del mismo sexo (casadas o no) que, a su vez, pueden tener descendencia.

Y los escenarios de las situaciones de conflicto atendidos en mediación familiar pueden ser:

- ✓ Conflictos judicializados (mediación civil)
- ✓ Conflictos no judicializados

##### **◆ Mediación escolar/educacional/educativa**

La mediación escolar se inicia en los Estados Unidos de América en la década de los ´60 a raíz de los movimientos por la paz y los grupos religiosos, por un lado, y las corrientes de aprendizaje cooperativo provenientes de la psicología educativa, por el otro. El aumento de violencia en las aulas lleva a trabajar directamente con el alumnado en la prevención de conflictos.

Esta perspectiva se basa en la consideración del conflicto como un elemento positivo para el aprendizaje si se trabaja pedagógicamente, con efectos positivos tanto para la

convivencia como para los aprendizajes curriculares y personales, un aprendizaje que va más allá de los casos de terceros a los que se aplica.

Los programas sobre mediación educativa ponían el énfasis en la formación de los alumnos mediadores, aunque con el tiempo esto se fue ampliando a pensar en la necesidad de involucrar a toda la institución educativa. Siguiendo a Martínez Zampa, Daniel, *“La mediación entre alumnos debe ser sólo un medio y no un fin en sí misma... La implementación de un proyecto de mediación escolar implica mucho más que enseñar una técnica a los alumnos. Implica una nueva forma de ver al conflicto, creando espacios donde se revalorice la palabra y el protagonismo. Implica reconocer al otro y el lugar del otro. Implica reconocer la capacidad de todo sujeto para auto gestionar sus conflictos. Implica una apuesta a la autodeterminación y responsabilidad...Implica impactar sobre todo el sistema y sobre el clima institucional”*.

Consideramos la terminología “Educativa” como la más adecuada en tanto da la idea de todas sus implicancias más allá de la mediación.

#### ◆ **Mediación comunitaria**

En mediación comunitaria, la neutralidad que ejerce la persona mediadora –que no propone ni formula acuerdos– comporta una nueva dimensión ética. Esta dimensión, desarrollada desde el modelo transformativo (Bush y Folger, 1994; Lederach, 1997) de la mediación comunitaria, se manifiesta a partir de tres objetivos:

- ✓ Entender el conflicto como motor de cambio.
- ✓ Promover la autonomía de las personas a través del empoderamiento del individuo y/o grupo, el reconocimiento del otro.
- ✓ Favorecer la responsabilidad ciudadana y los vínculos sociales.

Desde un punto de vista conceptual, la mediación comunitaria puede dar respuesta a aquellos conflictos que afectan a los ciudadanos y sus comunidades.

Esta mediación, también es llamada “Mediación Social” según el Boletín Elkargunea Agerkaria.

#### ◆ **Mediación intercultural**



La mediación en el contexto intercultural se viene desarrollando en los últimos tiempos. Mediante ella, se pasa de la traducción e interpretación cultural a la inclusión social y la gestión del conflicto cultural.

La mediación intercultural surge de una necesidad fundamental: el mediador intercultural es un traductor o un intérprete formado técnicamente para facilitar y hacer posible la comunicación y las relaciones entre las personas de distintas culturas.

El mediador intercultural ayuda a compensar las posibles desigualdades del más débil dentro del marco social actual. Trabaja la revalorización y el reconocimiento (Bush y Folger, 1994), ayudando a mejorar aquellas relaciones interétnicas marcadas por el desconocimiento, el rechazo, la discriminación, los prejuicios, etc.

En estos casos consideramos que si bien se utiliza la terminología, no existe mediación propiamente dicha, sino la aplicación de algunas de sus herramientas.

#### ◆ **Mediación sanitaria**

El escenario de los conflictos originados en el ámbito de la salud descansa alrededor de diferentes actores:

- ✓ Por un lado, está la ciudadanía que hace uso de su derecho a la salud y que recibe asistencia en los centros sanitarios;
- ✓ Por otro, están los/las profesionales que prestan sus servicios en los mencionados centros, desarrollando sus funciones en equipos multidisciplinarios y,
- ✓ Por último, en la tercera parte que conforma este sistema están los/as políticos/as (y los/as gestores/as), que diseñan e implementan las políticas sanitarias.

La mediación en el ámbito de la salud se define como una metodología alternativa para resolver disputas en el ámbito sanitario, generalmente entre profesionales y personas usuarias, con la inclusión de una tercera parte neutral, que constituye la figura del mediador/a (Decastello, 2008).

#### ◆ **Mediación organizacional**

La mediación organizacional se refiere a la mediación utilizada como sistema de

resolución de conflictos relacionados con la forma de gestión, administración u organización surgidas en:

- ✓ las relaciones entre empresas o
- ✓ En el seno de las empresas, siempre que, en este último caso, no estén regulados por la legislación laboral, porque se trataría de mediación laboral.

#### ◆ **Mediación laboral**

La mediación laboral es un mecanismo de resolución de conflictos laborales, que tiene como función económico-social la acción de mediar para conseguir una aproximación entre los intereses y posiciones de dos partes en conflicto.

Son conflictos susceptibles de mediación laboral los conflictos laborales relacionados con:

- ✓ La negociación colectiva
- ✓ Convocatorias de huelgas
- ✓ Calendarios laborales
- ✓ Retribuciones
- ✓ expedientes de regulación de empleo
- ✓ La modificación de las condiciones de trabajo
- ✓ La conciliación de la vida laboral y familiar
- ✓ La jornada laboral
- ✓ La clasificación profesional

Según el Boletín Elkargunea Agerkaria esta mediación es llamada también “Mediación Empresarial”.

#### ◆ **Mediación penal**

Los primeros programas de mediación y reconciliación víctima/ofensor surgieron a principios de los ´60 en los sectores vinculados a la justicia de menores en los EEUU. Contaron con el apoyo de los defensores de los derechos de las víctimas, más sensibilizados con las ideas de restablecimiento de la paz y de desarrollo del ideal comunitario.

En la mediación penal, víctima e infractor, a través de un proceso de diálogo y comunicación confidencial, conducido y dirigido por un mediador imparcial, reconocen capacidad para participar en la resolución del conflicto derivado del delito.

Se posibilita la reparación del daño causado y la asunción de las consecuencias provocadas, propiciando en el imputado la responsabilidad personal y permitiendo a la víctima ser escuchada y resarcida.

La mediación penal es una respuesta responsabilizadora y con perspectiva constructiva (los mismos afectados valoran el conflicto y el daño que se ha producido y deciden la reparación más satisfactoria según sus necesidades y posibilidades), teniendo en cuenta el marco legal.

La mediación penal tiene, además, un efecto preventivo al poner el acento no sólo en el hecho delictivo pasado, sino también en el establecimiento de compromisos para el futuro y, por lo tanto, mayores posibilidades de mejorar la convivencia ciudadana.

#### ◆ **Mediación sobre problemas del medio ambiente**

Si bien ésta podría ser una variante de la mediación comunitaria, el interés en diferenciarla estriba en las especiales características que reúne este tipo de conflictos. Se trata de conflictos que afectan a la comunidad circundante, pero en los cuales se encuentran comprometidos intereses del Estado y de las empresas involucradas en la actividad o emprendimiento de que se trate y en los cuales generalmente es menester recurrir a la opinión de expertos neutrales que brinden una opinión científica o técnica sobre la viabilidad de las diversas soluciones propuestas.

La mediación sobre problemas del medio ambiente tiende a ayudar a los ciudadanos a lograr una mejor calidad de vida, pero al mismo tiempo, parte de una actitud solidaria con las generaciones futuras a fin de evitar la degradación del medio ambiente que les dejaremos como legado.

La Fundación Notarial para la Mediación y el Arbitraje Solutio Litis también nombra, a las siguientes modalidades:

#### ◆ **Mediación deportiva**

Se encarga de gestionar los conflictos en organizaciones deportivas, en las relaciones entre estas y los deportistas o en competiciones.

◆ **Mediación hipotecaria**

Es aquel proceso auto compositivo de resolución de controversias, en el que, con la intervención de un tercero, el deudor y el acreedor hipotecarios intentan alcanzar un acuerdo que permita al primero continuar haciendo frente al pago del préstamo o paliar el sobreendeudamiento e intentando preservar el uso por el deudor de la vivienda habitual. Entendemos que este tipo de mediación no es sino una forma de mediación en causas patrimoniales.

◆ **Mediación concursal**

La Ley 14/2013 (Valencia) de apoyo a los emprendedores y su internacionalización, ha introducido una nueva figura, la del denominado mediador concursal, que se inserta en dos coordenadas de referencia. En primer lugar es de obligada presencia ante la solicitud, por parte el interesado, deudor, de intentar un acuerdo extrajudicial pagos y, en segundo lugar, se configura a partir de una posible doble función, la del mediador especializado, dentro de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación y la del posible administrador concursal ante, en su caso, el nuevo instituto del concurso consecutivo del 242 de la Ley Concursal.

◆ **Mediación penitenciaria.**

Éste ámbito de la mediación, se refiere a aquella en la que se utiliza la mediación como resolución de conflictos entre presos o entre funcionarios y presos, o entre funcionarios, pudiéndose incluso a hacer extensiva entre presos y familiares.

En Argentina, la Dirección Nacional de Mediación del Ministerio de Justicia y DDHH cuenta con un equipo de mediadores que intervienen en el contexto de encierro. En México, se refieren algunas experiencias en este contexto con mediadores pares o equipos formados por mediadores pares (internos) y mediadores externos.

◆ **Mediación policial:**

En la que el personal policial es formado en herramientas de mediación para aplicarlas al trabajo cotidiano en ocasiones en procesos formales de mediación. Estas experiencias se

vienen realizando desde Vila Real España, la Policía Nacional de Colombia y a nivel Nacional desde Jujuy y más recientemente con la incorporación de la temática en la formación inicial de los técnicos en Seguridad Pública y Agentes de Policía. En la Provincia del Chaco. Argentina, desde el año 2015 se viene trabajando en la temática además para el personal policial en actividad y cursos de ascenso.

**En relación con el momento en que se realiza la mediación respecto del juicio podemos encontrar:**

- ◆ **Mediación privada:** Aquella que se realiza entre particulares con la intervención de mediadores en causas que en ocasiones no llegarán al sistema judicial.
- ◆ **Mediación prejudicial:** Aquella que se realiza como instancia previa (voluntaria u obligatoria) previa a iniciar una acción judicial
- ◆ **Mediación judicial** o en procesos en trámite: Aquella realizada por pedido de partes o derivación judicial luego de iniciado el proceso judicial.

#### **4.3.- Carácter en que se desarrolla la mediación: los sistemas utilizados.**

Si bien la mediación es un proceso voluntario, mucho se ha debatido sobre la obligatoriedad de la misma - como paso previo al inicio de una demanda judicial.

Esta disyuntiva mediación voluntaria - mediación obligatoria ha dado lugar a amplios debates, en tanto considera la obligatoriedad “incompatible” con la tan pregonada voluntariedad del proceso y con el espíritu de la Mediación, considerándola además como un trámite más para acceder a Justicia.

En Argentina, la obligatoriedad a nivel Nacional fue establecida como una forma de dar a conocer el Instituto de la Mediación, estableciéndose como tal la exigencia de asistir a la primera audiencia a fines de conocer los alcances y posibilidades.

Esta obligatoriedad se extiende a cuestiones civiles, comerciales, familiares según cada legislación.

La experiencia demuestra que con frecuencia las partes o los abogados refieren haber “hablado” o “negociado” previamente y luego encuentran en el procedimiento un espacio diferente para poder abordar otras cuestiones.

Como contrapartida se establecieron sistemas basados en la voluntariedad que, si bien podrían superar el argumento relacionado con el espíritu de la Mediación, generan algunas complicaciones en tanto un número importante de mediaciones no se concretan por ausencia de las partes. Esta falta de concurrencia a las audiencias en ocasiones se produce por desconocimiento del instituto o por la idea de haber intentado en forma privada esfuerzos por gestionar el conflicto que se consideran equivalentes a la Mediación.

En otros sistemas se establece como principio la voluntariedad aunque en ciertas cuestiones como las de familia o cuando el Juez o requirente lo solicita se vuelve obligatorio transitar por la instancia previo al inicio de un proceso judicial incluso llegando a sanciones pecuniarias para quienes se ausente sin justa causa.

#### **4.4.- La Formación en Mediación**

Tanto a nivel nacional en Argentina como en otras legislaciones, para actuar como mediador e inscribirse en un registro eventualmente, se requiere una Capacitación Básica o Inicial en Mediación. La misma tiene como objetivo el desarrollo de competencias y habilidades para el ejercicio de dicho rol.

Conforme la Resolución Nº 513/14 del Ministerio de Justicia y DDHH de la Nación, esta capacitación básica se compone de las siguientes etapas: Seminarios Introdutorios, Cursos de Entrenamiento en Mediación, Pasantías de Observación en Mediación Prejudicial y Residencia en Mediación.

En Argentina, hay provincias que cuentan con normativa propia al respecto, como ser la Provincia de Santa Fe, en la cual se exigen para inscribirse en el Registro de Mediadores y Co mediadores de la Provincia (Mediación Prejudicial Obligatoria) una capacitación de 150 hs. brindada por institución formadora habilitada por el Ministerio de Justicia y DDHH de la Provincia (Ley Nº 13.151 y Decreto Reglamentario Nº 1747/11 y Nº 184/19).

Las distintas legislaciones, en su mayoría, regulan los contenidos y componentes de los programas del Curso Básico en Mediación.

Luego de finalizada la Capacitación Básica en Mediación, y para mantenerse activo en los registros respectivos, se requiere acreditar Capacitación Continua en Mediación, cuya finalidad es crear espacios de reflexión, de práctica y de nuevos/diferentes saberes.

Las distintas legislaciones difieren en la periodicidad de la acreditación (anual/bianual/trianual) y en la cantidad de horas a acreditar.

La Resolución N° 517/2014 exige 30 horas anuales para mantenerse inscripto en el Registro Nacional de Mediación. La Provincia de Santa Fe, exige 60 horas trianuales (Decreto N° 184/19), de las cuales 30 horas deberán ser de familia si el mediador se encuentra habilitado en dicho fuero.

Asimismo, existen Curso de Especialización, a los fines de profundizar contenidos, herramientas y particularidades de los diferentes contextos de la mediación.

#### **4.5.- La retribución del mediador**

En tanto la retribución del mediador no puede separarse del contexto en el cual se presta el servicio (Mediación Prejudicial con Registro a cargo de Ministerios, Mediación Privada, Mediación Judicial, Mediación Comunitaria, etc.), encontramos diversos modelos, tanto en las legislaciones de Argentina como de otros países.

Asimismo, dentro de cada contexto existentes particularidades. Una de ellas, por ejemplo es la creación de fondos de financiamiento en ciertas provincias para hacer frente a las mediaciones en la cual se cuenta con el beneficio de litigar sin gastos o la carga que tienen los mediadores de hacer las mismas de manera gratuita y proporcional (con derecho al cobro de haber acuerdo o de judicializar el cobro en caso de no haber).

Así, el Decreto Reglamentario N° 1467/11 de la Ley N° 26589, establece en algunos casos honorarios mínimos que están en relación con el monto del acuerdo (si lo hubiere); el monto de la sentencia definitiva, el de la transacción, o el de la demanda (cuando se verifique otro modo anormal de terminación del proceso, en los casos en los que la mediación finalice sin acuerdo y se inicie el juicio); y el monto reclamado en el

procedimiento de mediación (en los casos en que la mediación hubiera finalizado sin acuerdo y no se inicie juicio, o que, iniciado el juicio, no se hubiera determinado en éste el monto.

En Provincia de Buenos Aires, según el Decreto N° 43/19 la retribución del mediador será conforme el monto del reclamo, acuerdo o sentencia, según corresponda, incluyendo capital e intereses. Los honorarios del mediador, en caso de haber actuado con beneficio de litigar sin gastos, son abonados con los recursos del Fondo de Financiamiento del Sistema de Mediación previsto por la Ley N° 13.951.

En la Provincia de Salta, conforme el Decreto 7324/04 los honorarios del mediador extrajudicial son acordados entre el mediador y las partes (el mediador al inscribirse en el Registro debe establecer el monto de los honorarios, conforme ciertos parámetros). A falta de acuerdo, se fijan según lo establecido para el mediador judicial. Los honorarios del mediador comunitario son asumidos por el Ministerio de Justicia.

Respecto al ámbito comunitario, hay servicios donde los honorarios del mediador son pagos por el propio Ministerio, municipio o comuna que los brinda, otros en los cuales existe el voluntariado (recibiendo el mediador capacitación como contraprestación y no generando vínculo laboral alguno entre mediador – centro) y otros prestados por organizaciones o fundaciones en las cuales los mediadores brindan su tiempo y servicio sin retribución (y considerando el rol social del mediador comunitario).

## **5.- METODOLOGÍA**

La encuesta se realizó a través de un formulario on line de google doc. del que podían participar mediadores de diferentes países. Para ello se concretó una difusión a través de las redes sociales y WhatsApp, invitando a participar.

El trabajo tuvo como objetivo escuchar la voz de los mediadores, sus miradas y perspectivas de la mediación, para conocer a través de ellas el estado de situación de la mediación en diferentes latitudes, espacios y contexto.

Para ello, se diseñó un formulario con las siguientes preguntas estructuradas:

- País de residencia (de ser Argentina, indicar la provincia)



- Ámbitos en el cual encuentra desarrollo en su país/provincia la mediación.
- Carácter en el que se desarrolla la mediación en su país/provincia.
- ¿Cómo calificaría el grado de cumplimiento de sus expectativas laborales en relación con la mediación?
- ¿Cuál es su grado de satisfacción en relación con el desarrollo de la mediación en su País/Provincia?
- ¿Cómo calificaría la formación inicial recibida como mediador en su País/Provincia?
- ¿Cómo calificaría la formación continua o posterior a la inicial en su país/provincia?
- ¿Cómo calificaría el apoyo que la mediación recibe desde los ámbitos oficiales en su País/Provincia?
- ¿Cuáles considera usted son los principales logros de la mediación en su País/Provincia? (con posibilidad de marcar más de una opción)
- ¿Cuáles considera usted son las principales dificultades que enfrenta la mediación en su País/Provincia? (con posibilidad de marcar más de una opción).
- ¿Cuáles considera usted son los tres principales desafíos de la mediación en los próximos diez años?

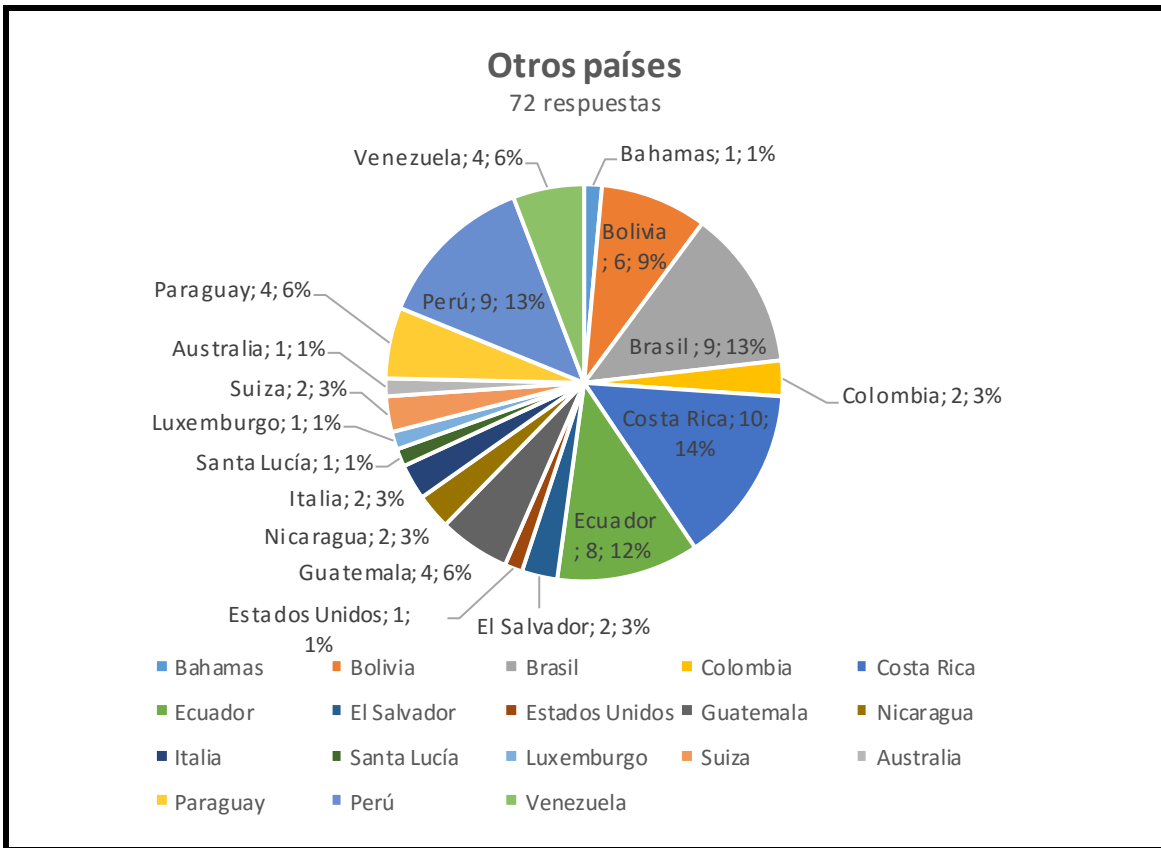
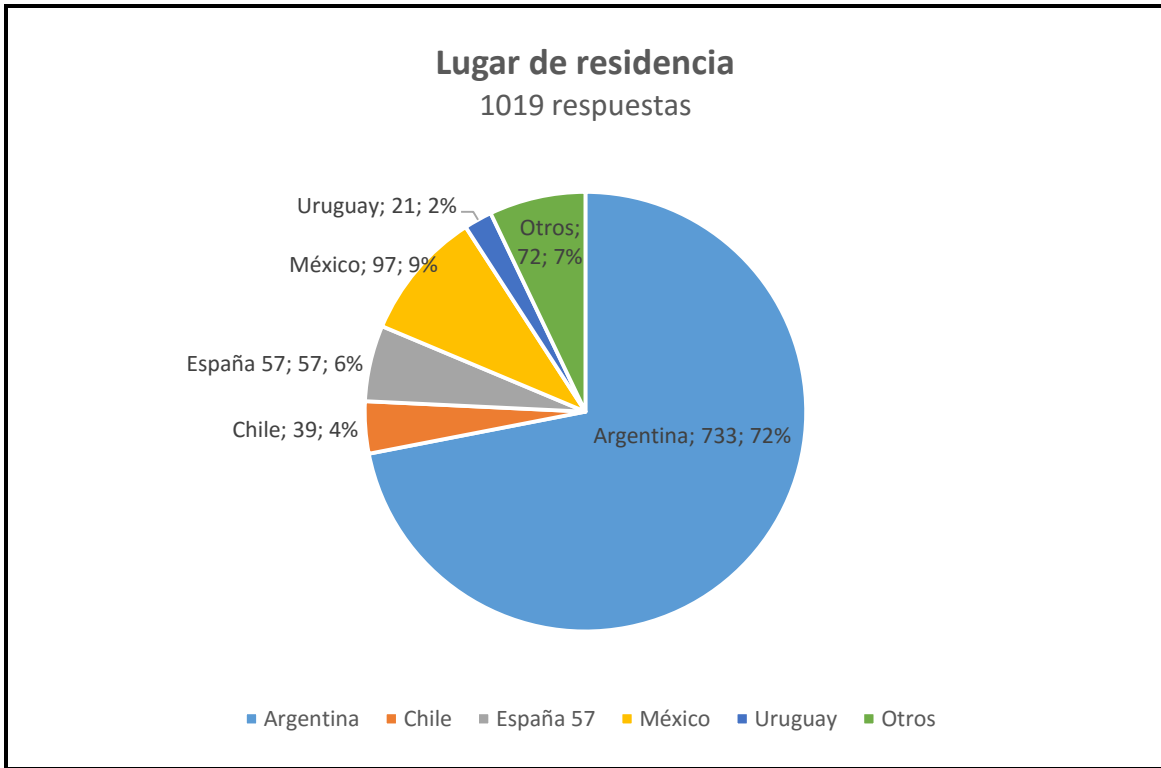
Se propició la participación de la mayor cantidad posible de mediadores, obteniéndose 1019 respuestas, de las cuales 716 son de Argentina y 303 de otros países, destacándose los países con mayor participación de América Chile y México y de Europa, España.

A los fines del análisis e interpretación de los datos seguiremos el orden de las preguntas en las encuestas.

Para su análisis se trabajaron las respuestas en forma global y luego se tomaron cuatro países: Argentina, Chile, México y España – estos tres últimos por ser los de mayor índice de respuestas -.

Los datos que se presentan reflejan lo informado por los participantes de la encuesta, por ello pueden existir situaciones no contempladas en las mismas.

La cantidad de respuestas obtenidas, por lugar de residencia, se grafican a continuación:



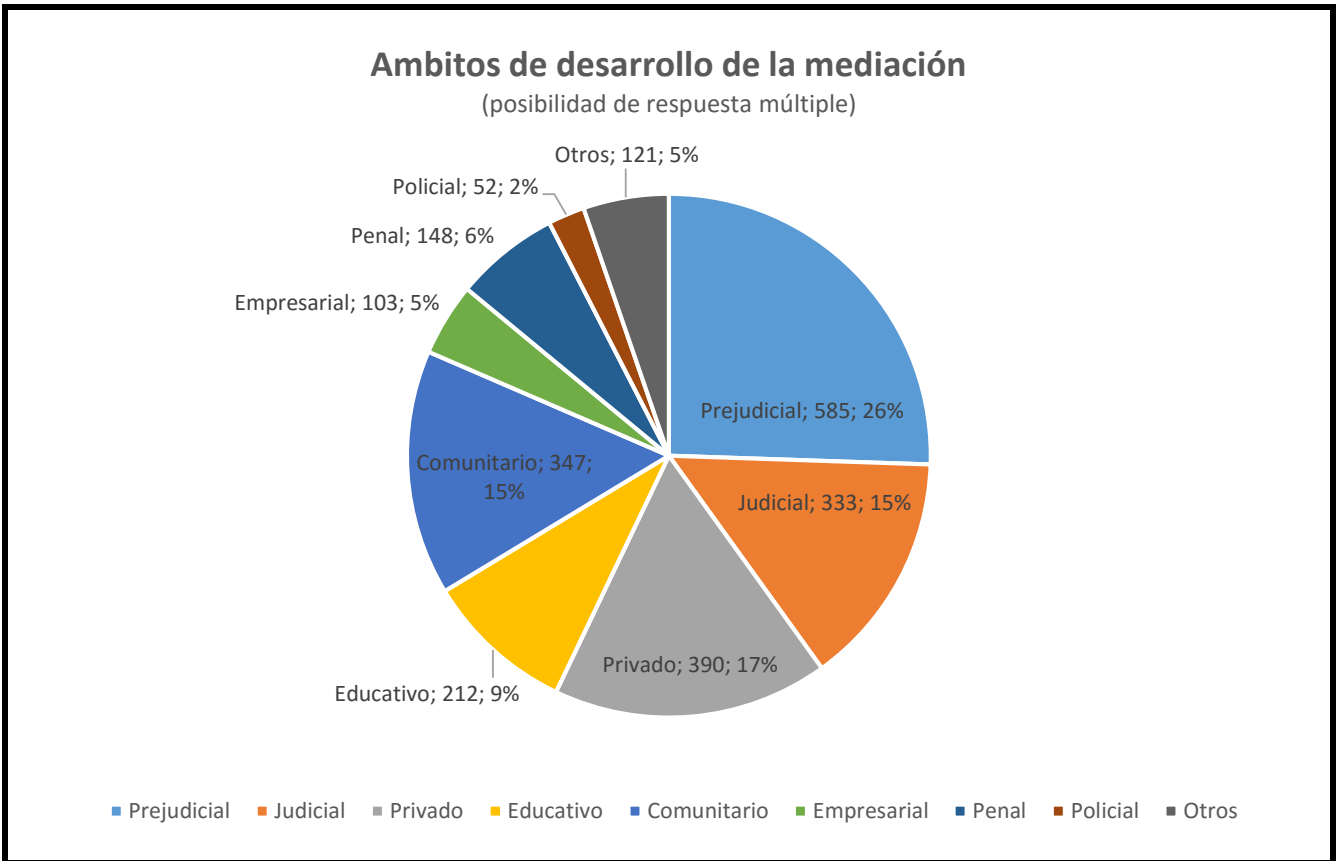


Los datos que se analizan responden a las respuestas dadas por los mediadores, diferenciando Argentina con otros países y comparando con aquellos que tuvieron mayor índice de respuestas: España, México y Chile.

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS.**

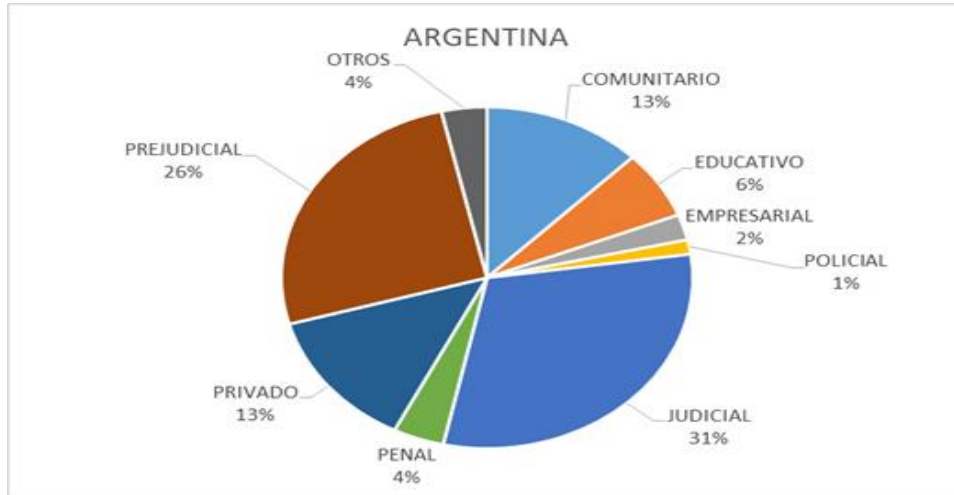
**6.1.- ÁMBITOS EN QUE SE DESARROLLA LA MEDIACIÓN**

**6.1.1.- Según total de informantes**



En la variable “Otros” se encuentran los Centros de Acceso a Justicia, conciliación/mediación laboral, mediación familiar (incluido en el prejudicial y judicial) y negociaciones internacionales.

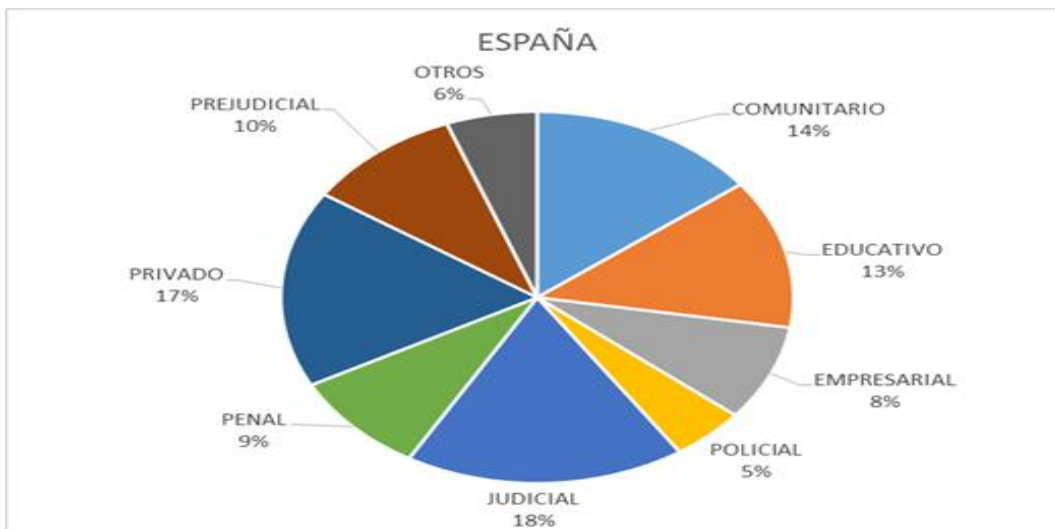
**6.1.2.-Argentina**



Según los resultados, las mediaciones se desarrollan principalmente en el ámbito judicial (31 %) y prejudicial (26 %), seguido del contexto comunitario y privado (ambos con el 13 %).

Los demás ámbitos (penal, empresarial, educativo, empresarial y otros) tienen índices bajos de desarrollo.

**6.1.3.- España**



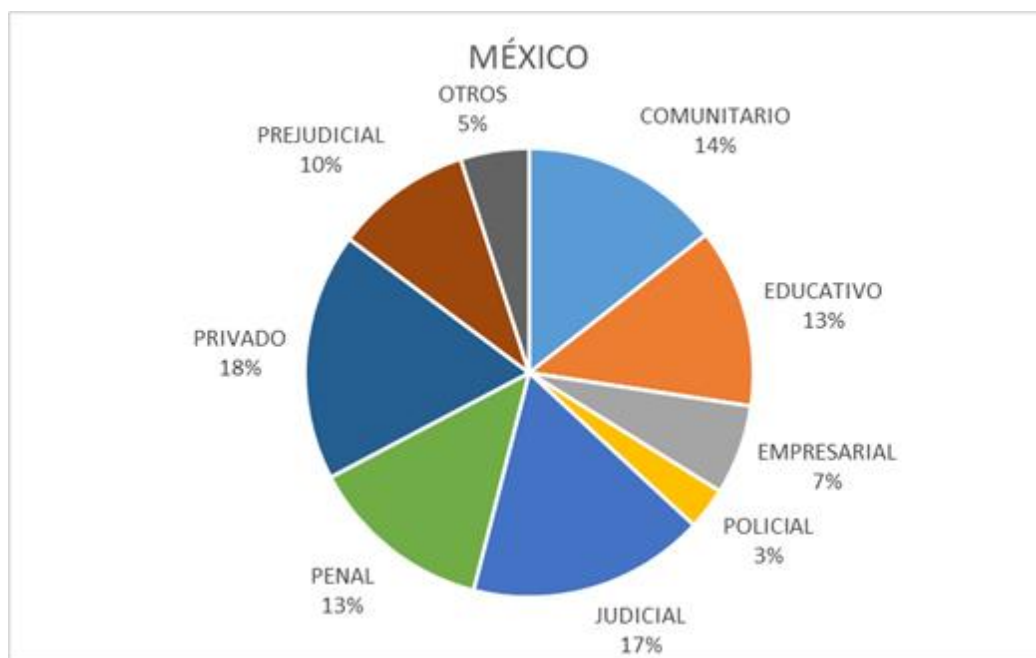
Según los encuestados, hay un mayor desarrollo del ámbito judicial (18%) y privado (17%) por sobre el comunitario (14%), educativo (13%) y prejudicial (10%). Entre ellos, la mayor diferencia es del 8 % (entre el ámbito judicial y el prejudicial).

Comparado con Argentina, el índice de mediación en el contexto judicial en España es inferior en un 13 %.

En el ámbito educativo en España hay un desarrollo superior del 7 % respecto a Argentina, en tanto que en el ámbito comunitario los valores no revisten mayor diferencia (13% Argentina, 14% en España).

Las mediaciones desarrolladas en los ámbitos penal, empresarial, policial y otros tienen un desarrollo escaso, aunque con un índice superior al 5 % en el contexto penal y empresarial comparado con Argentina.

#### 6.1.4.- México.



En México hay un desarrollo similar entre el ámbito privado (18%) y el judicial (17%).

La mediación comunitaria tiene un desarrollo, según las respuestas brindadas, de un 14%, en tanto que en el ámbito educativo y penal el índice de desarrollo es del 13%.

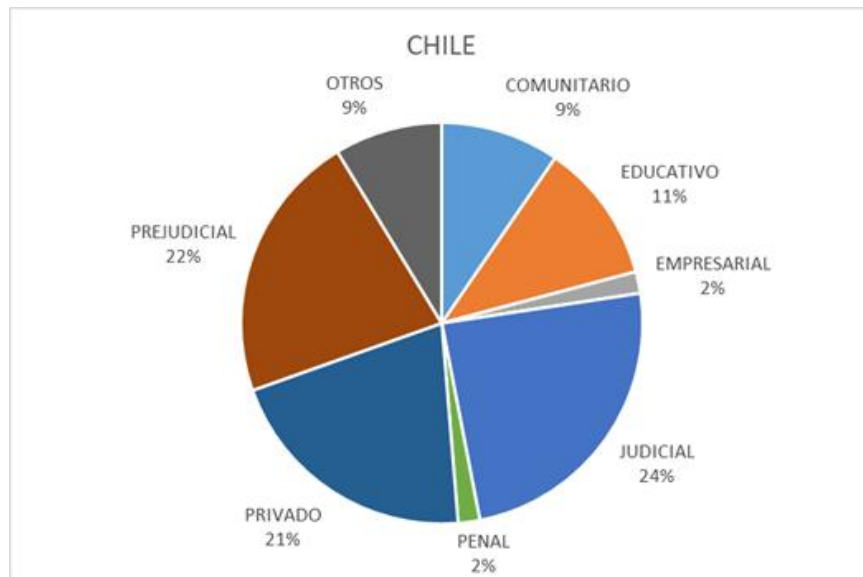
La mediación prejudicial tiene un desarrollo del 10%.

La mediación en el ámbito empresarial y policial, tienen un índice del 7% y 3% respectivamente.

México tiene un desarrollo superior del 9 % en el contexto penal, respecto a Argentina.

Los índices en el contexto judicial, privado, comunitario y educativo son similares a los que presenta España.

### 6.1.5.- Chile



El mayor desarrollo se observa en el ámbito judicial (24%), seguido del ámbito prejudicial (22%) y privado (21%). La mediación educativa y comunitaria tienen un índice de desarrollo menor (11% y 9 % respectivamente).

Los índices de desarrollo de la mediación en el contexto penal y empresarial son considerablemente bajos (2%).

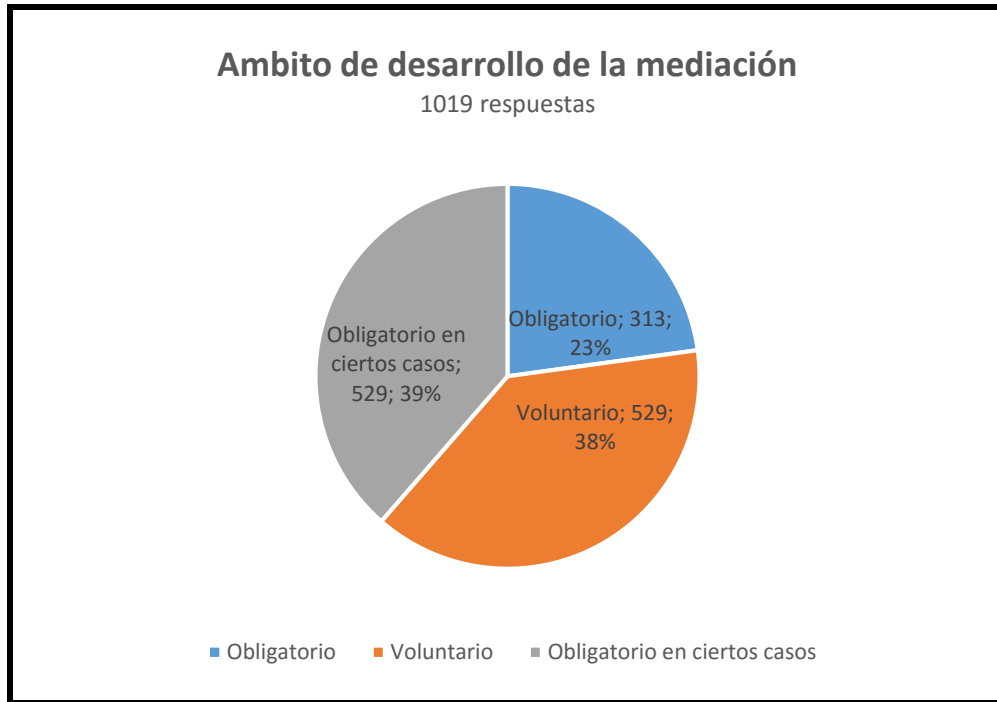
De los países analizados, Chile es el que demuestra una mayor paridad de desarrollo entre el contexto judicial, prejudicial y privado, más también es el que posee la mayor brecha de desarrollo entre éstos contextos y el penal, empresarial y otros.

Asimismo, es el único país de la muestra en el cual el desarrollo de la mediación educativa supera a la comunitaria.

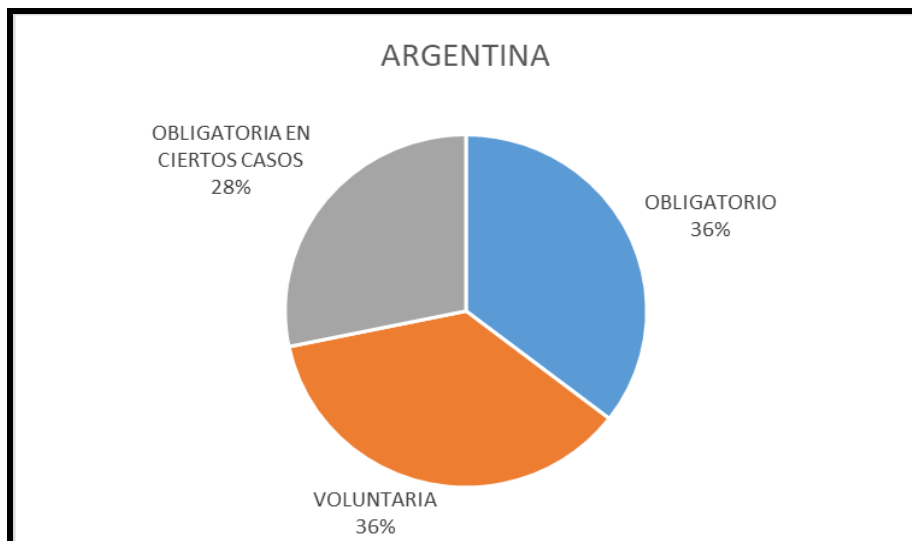
En el contexto empresarial, tanto Chile como Argentina manifiestan un índice de desarrollo del 2%,

## 6.2.- CARÁCTER EN QUE SE DESARROLLA LA MEDIACIÓN. LOS SISTEMAS UTILIZADOS.

### 6.2.1.- Según total de informantes



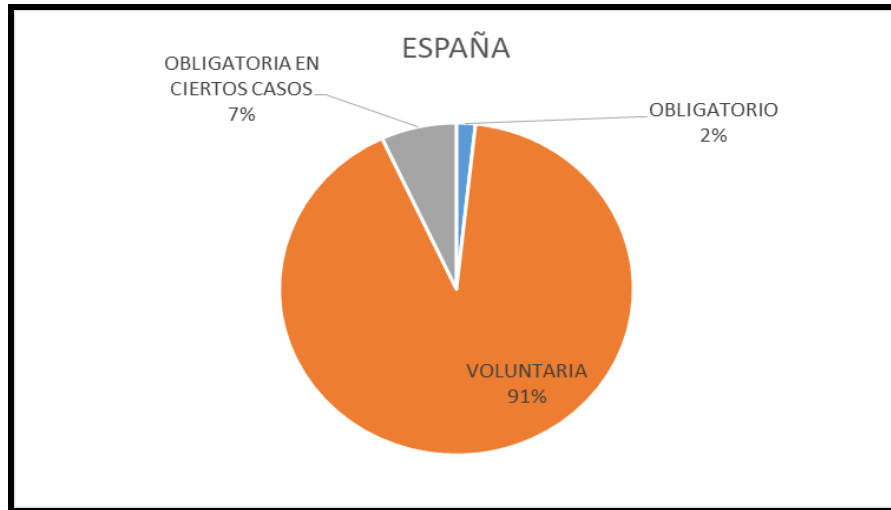
### 6.2.2.- Argentina





Entre quienes han respondido las encuestas de Argentina los sistemas obligatorios (36%) y voluntarios (36%) son los que predominan, seguidos por la obligatoriedad en ciertos casos (28%).

### 6.2.3.- España.



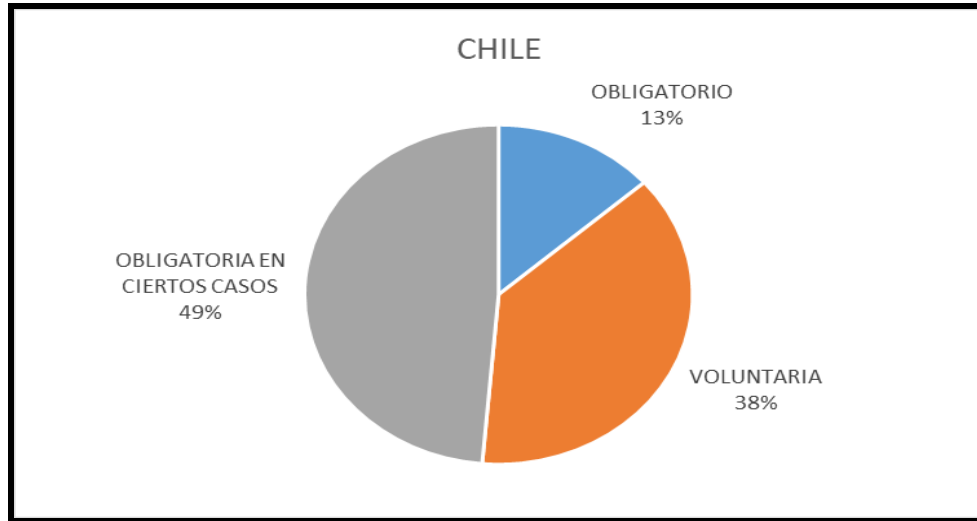
Según los datos obtenidos de las 48 respuestas de España, existe un fuerte predominio de la mediación voluntaria (91 %), seguida de la mediación obligatoria en ciertos casos 7% y en un menor número sistemas obligatorios (2 %).

### 6.2.4.-México.



De las 96 respuestas obtenidas de México, existe un fuerte predominio de la mediación voluntaria 89 % seguida de la mediación obligatoria en ciertos casos 8% y en un menor número sistemas obligatorios (3 %).

### 6.2.5.- Chile



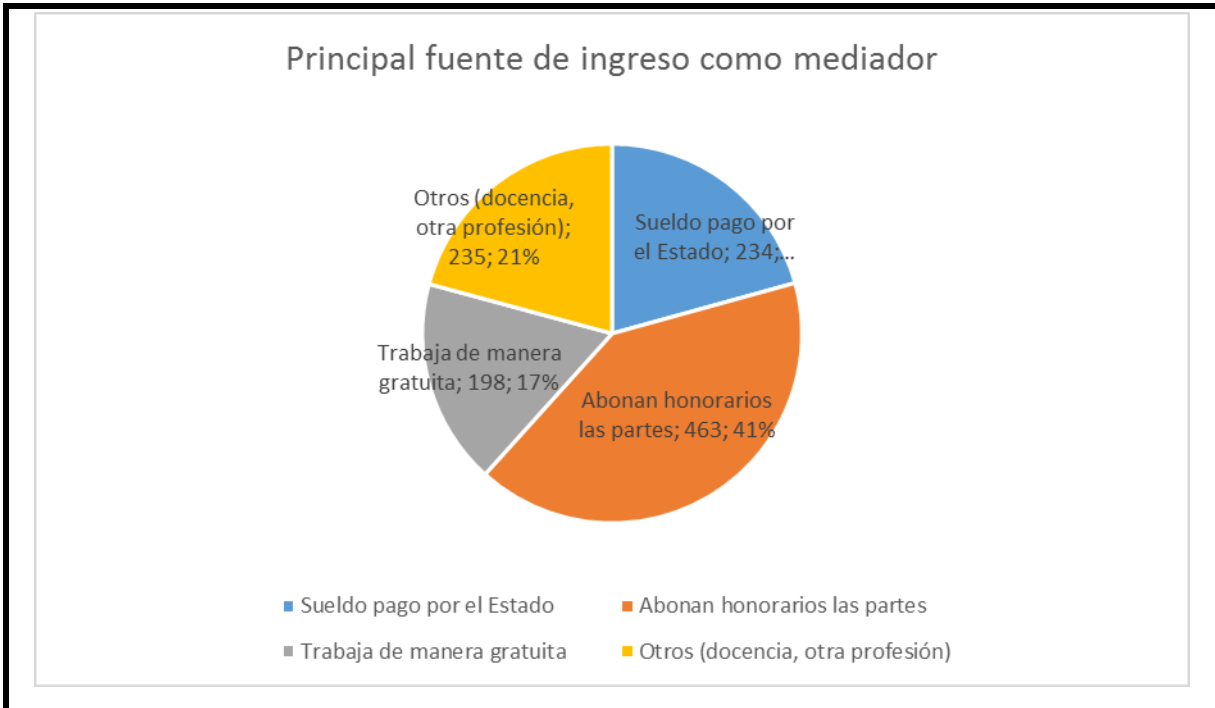
De las 38 respuestas obtenidas de Chile, un predominio del sistema obligatorio en ciertos casos 49%, seguido por sistema voluntario 38% y sistema obligatorio 13 %.

De los datos obtenidos, en términos porcentuales y haciendo la salvedad del tamaño de la muestra en Argentina en comparación con las de México, España y Chile, se advierte como dato significativo un índice por demás de elevado del sistema voluntario en México y España (89% y 91% respectivamente), comparado con el de Argentina (36%) y Chile (38%). El país con una mayor obligatoriedad de los analizados, es Argentina con un 36 %. Chile posee una incidencia del 49% en el sistema obligatorio en ciertos casos.

Argentina posee el mismo índice en el desarrollo del sistema obligatorio y voluntario (36%).

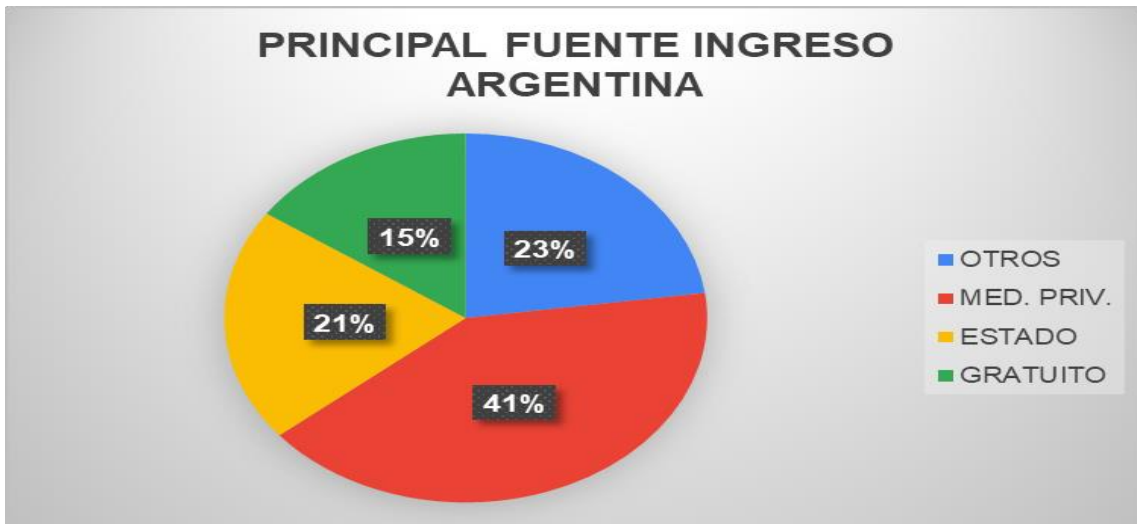
**6.3.- PRINCIPAL FUENTE DE INGRESO DE LOS MEDIADORES**

**6.3.1.- Datos globales**



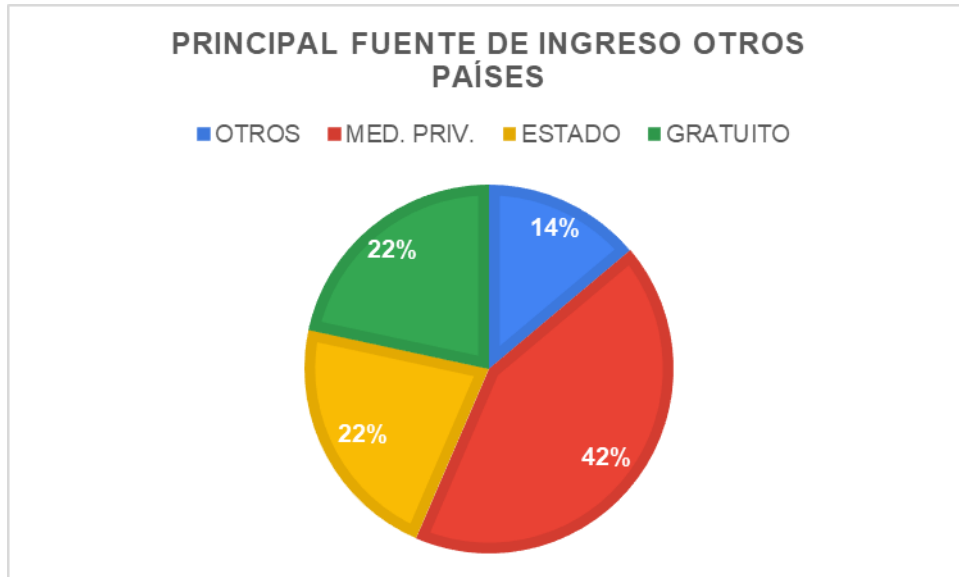
En el ítem “otros” se incluyen ingresos por otra profesión, docencia.

**6.3.2.- Argentina**



En **Argentina**, el 41% de los encuestados respondió que su principal fuente de ingreso proviene de la mediación privada, disminuyendo al 21% en los casos de ingresos pagos por el Estado. El 23% respondió que sus ingresos provienen de otras fuentes y el 15% desarrollan su labor de manera gratuita.

### 6.2.3.- Otros países



En **otros países**, la fuente principal de ingreso es la mediación privada (42%), en tanto que el 22% deviene de ingresos pagos por el Estado. El 22% manifiesta trabajar de manera gratuita y el 14% percibe ingreso de otras fuentes.

Del total de la muestra obtenida, tanto en Argentina como en otros países, la mediación privada es la principal fuente de ingreso (41% y 42% respectivamente), en tanto que los ingresos provenientes de fuente estatal disminuyen considerablemente (21% y 22%).

En Argentina, los mediadores manifiestan tener otras fuentes de ingresos en un 22%, en tanto que en otros países el índice disminuye al 14%.

Respecto al trabajo no rentado, en Argentina manifiesta el 15% de los encuestados en ese sentido y en otros países el 22%.

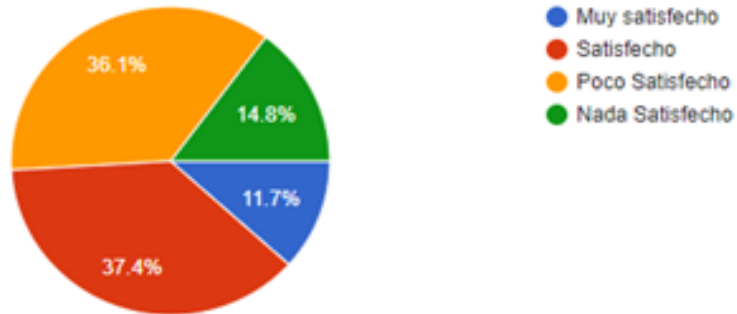
#### 6.4.- CUMPLIMIENTO DE LAS EXPECTATIVAS LABORALES EN RELACIÓN CON LA MEDIACIÓN

Los inicios de la mediación prometían una nueva forma de desarrollo laboral, de allí surge este interrogante sobre el cumplimiento de las expectativas laborales en relación con la mediación.

##### 6.4.1.- Datos globales

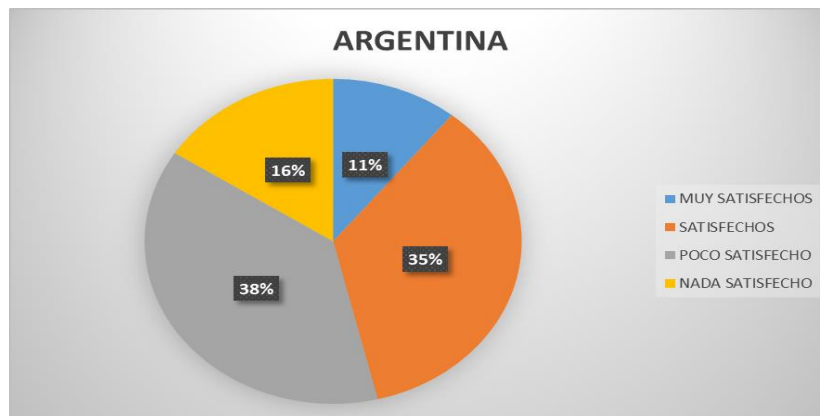
¿Cómo calificaría el grado de cumplimiento de sus expectativas laborales en relación con la mediación?

1,019 respuestas



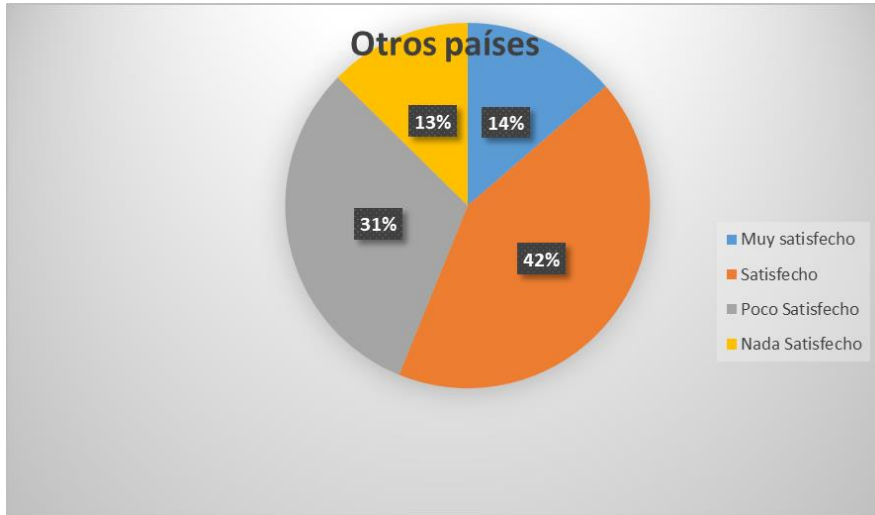
A nivel global de la encuesta se encuentran Muy Satisfechos y Satisfechos (49.1%) y quienes han respondido que se encuentran Poco y nada satisfechos (50.9%).

##### 6.4.2.- Argentina



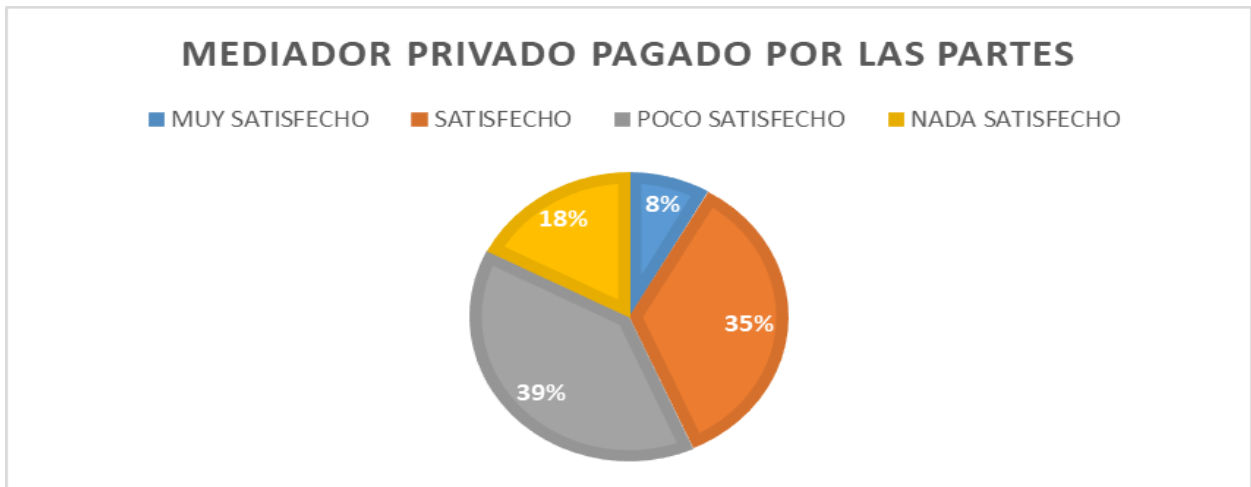
A nivel Argentina existe un 54 % que ha respondido Poco o Nada Satisfecho y un 46 % satisfechos o muy satisfechos.

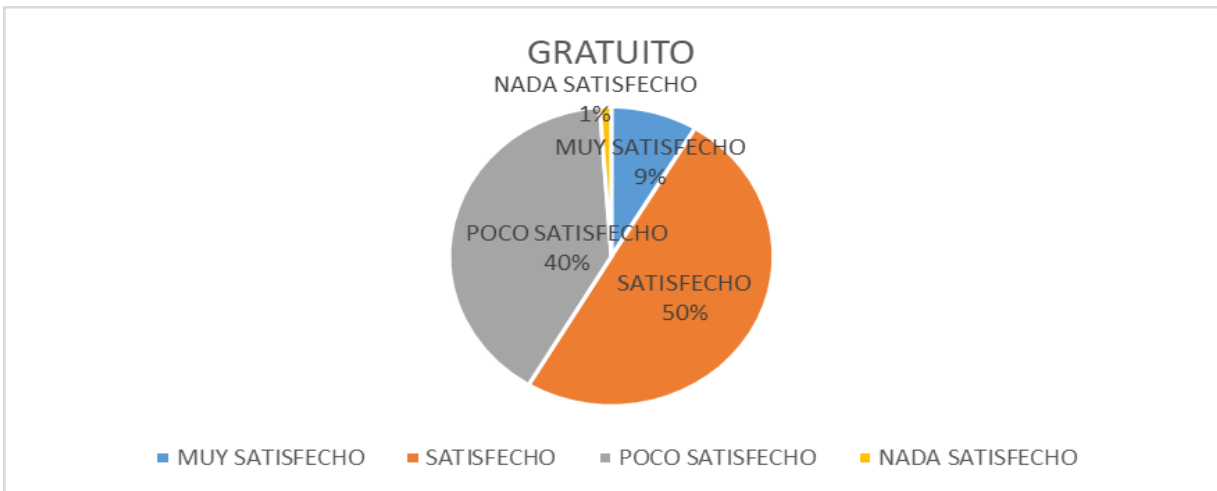
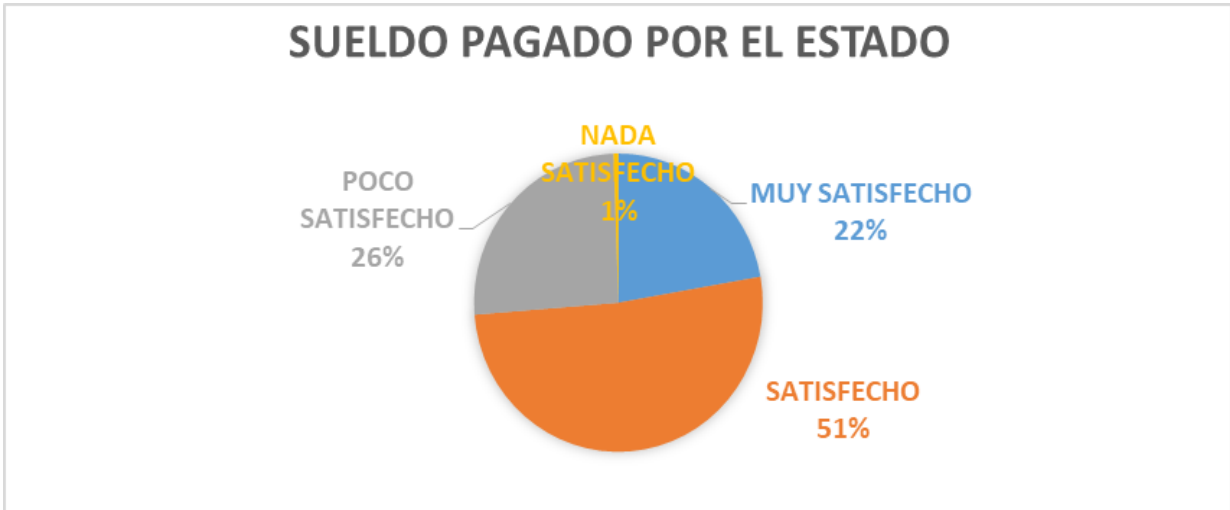
**6.4.3.- Otros Países.**



Quienes han respondido de otros países un 56 % considera satisfecho o muy satisfecho y un 44 % poco o nada Satisfecho.

**6.4.4.- Relación cumplimiento expectativas laborales en relación con la fuente de ingresos.**





Se advierte, por parte de quienes han respondido las encuestas, una relación entre la fuente de ingresos y el grado de satisfacción con las expectativas laborales. Quienes poseen ingresos que provienen de sueldos pagados por el estado, manifiestan un 73% de cumplimiento de las mismas (entre Muy satisfechos y Satisfechos). Esos porcentajes se bajan abruptamente entre quienes perciben la remuneración desde las partes a sólo el 26%.

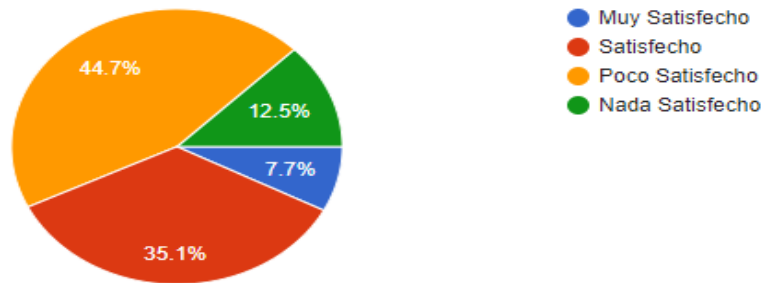
Entre quienes realizan la tarea en forma gratuita el cumplimiento de las expectativas es del 59%.

## 6.5.- GRADO DE SATISFACCIÓN EN RELACIÓN CON EL DESARROLLO DE LA MEDIACIÓN

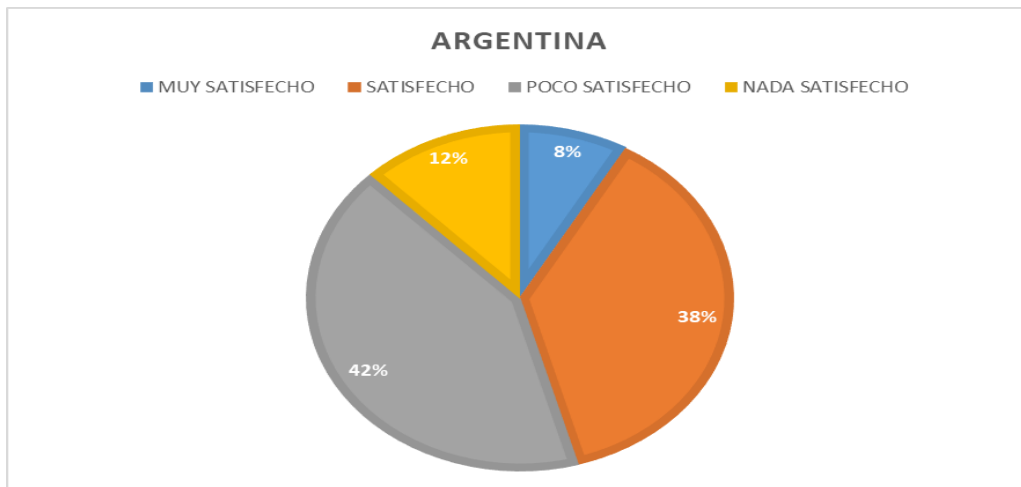
### 6.5.1.- Datos globales

¿Cuál es su grado de satisfacción en relación con el desarrollo de la mediación en su País/Provincia?

1,019 respuestas



### 6.5.2.- Argentina.



Para este primer análisis generalizado hemos tomado como muestra a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA), Buenos Aires y Santa Fe, en tanto ser las de mayor cantidad de respuesta a la encuesta.

De las respuestas proporcionadas por los informantes, un 42% responde estar “**Poco satisfecho**” respecto del desarrollo de la mediación, ello se debe a las siguientes razones:



- **Escasa valoración al Mediador como profesional, tanto en el ámbito judicial como en el ámbito colegiado.** A continuación, algunas de sus expresiones: *“Actualmente hay un desconocimiento y rechazo de la actividad del mediador tanto del poder judicial como de algunos colegios departamentales”, “Los mediadores no contamos con apoyo ni por parte de los justiciables ni tampoco de algunos funcionarios judiciales. Algunos nos dicen abiertamente que la mediación no sirve”.*
- **Falta de apoyo del estado.** Algunos de sus dichos: *“Carencia de estudio de parte del Estado de las materias mediables que hacen que haya poco mercado de mediación”, “No hay política pública ni colegial para apoyar la mediación”, “No hay voluntad política de valorar lo que se hace, no hay proyectos, falta política pública. Todo lo que uno hace es por propio convencimiento y autogestión”, “Muy pocos centros de mediación estatales y privados”, “Hay mucha reticencia en el poder judicial”, “Falta de respuesta del Gobierno en la actualización de honorarios y ampliación de materias mediables”, “No se difunde la mediación como resolución de conflicto para que la sociedad la internalice entonces las mediaciones se realizan como mero trámite prejudicial”.*
- **Por la forma de administrarse e implementarse la mediación.** Expresado de la siguiente manera: *“Faltan reglas de juego claras, considero necesario la creación del colegio de mediadores para que sea una profesión autónoma real”, “Debe reverse la mecánica de la mediación prejudicial. Tiene muchas falencias”, “Falta más impulso a nivel educativo y mejor diseño a nivel judicial. No hay mediación privada.”, “La ley necesita reformas importantes”, “...los jueces no exigen su cumplimiento y no está implementada en todos los fueros”, “El ministerio de justicia y los tribunales no están conectados”, “Las entidades que realizan los procesos gratuitos o de bajo costo en gastos, están circunscriptas a entidades oficiales con un escaso grupo de mediadores solventados por el estado”.*
- **Escaso conocimiento/difusión de los MARC.** En cuanto a: *“Falta en la comunidad, y en los abogados, conciencia de los beneficios de la mediación”, “Se utiliza solo como un trámite obligatorio”, “Falta de legitimación del proceso. Alta litigiosidad de los letrados”, “Falta más publicidad de mediación privada... escolar,... mediación penal de menores”.*

- **Por la formación de los mediadores.** Expresan por ejemplo *“Considero que formación de los mediadores es deficitaria”, “Una formación más profunda y profesionalizada (carrera de grado) de los mediadores”*.
- **Por los honorarios.** Respecto a lo siguiente: *“Generalmente se especula con el pago a sentencia o con negociar los honorarios por debajo de la ley”, “Costosa y no guarda relación con los honorarios”, “Denigración de nuestros honorarios por parte de los jueces. Falta de defensa, apoyo y representación respecto a estos temas”*.

En segundo lugar se ubican quienes expresan sentirse **“Satisfechos”** respecto del desarrollo de la Mediación. Tal satisfacción responde a los siguientes motivos:

- **Por el reconocimiento adquirido como MARC.** A continuación sus expresiones: *“Por ser una herramienta eficaz para disminuir la litigiosidad”, “A nivel País creo que hay más satisfacción por el permanente esfuerzo que se realiza en pos de la mediación y demás medios no confrontativos de resolución de conflictos”, “Tiene buena aceptación y hay mucha gente que se forma”, “La cantidad de casos y la complejidad de los mismos son suficientes”, “Por el potencial humano encontrado”*.
- **Su expansión/difusión en la región y en el mundo.** En cuanto a *“El desarrollo de la Mediación ha posibilitado aportes teórico prácticos con repercusión mundial”, “Porque ha habido gran difusión de la mediación y la población elige este método a la hora de resolver sus conflictos”, “La mediación avanzó en todos los ámbitos con buenos resultados”*.

En tercer lugar se ubican quienes expresan sentirse **“Nada Satisfechos”**. Los motivos se relacionan con:

- **Desvalorización desde el estado/ Falta de apoyo del estado.** Ello se evidencia en las siguientes percepciones: *“Ausencia de políticas públicas”, “Los abogados y el propio estado que la puso como prejudicial obligatoria la boicotean”, “No hay conciencia de los beneficios de la mediación, son los mismos abogados que concurren que ponen trabas, no*

*les gusta e interfieren con el cliente”, “No tiene el apoyo de las autoridades colegiadas, ni políticas, mucho menos el poder judicial que boicotea la actividad permanentemente”.*

- **Escasa valoración al Mediador como profesional.** En cuanto a: *“Muy poca legitimación de los mediadores y mucho “ninguneo” por parte de colegas y jueces”, “No he cobrado siquiera el 20% de las mediaciones realizadas y a valores irrisorios”, “No tenemos representación ni la debida atención acorde a la importancia del rol que desempeñamos en la justicia del país”, “La dificultad de mediar en un medio donde los colegas abogados les molesta tener que asistir a la mediación. La descalificación permanente”.*

- **Escasa valoración de la Mediación como método alternativo de resolución de conflicto.** Se percibe: *“Mucha resistencia a utilizar la mediación como herramienta para solucionar conflictos”, “Falta de predisposición...desconocimiento”, “Los Abogados y el Poder Judicial consideran la mediación como un estorbo previo al juicio”.*

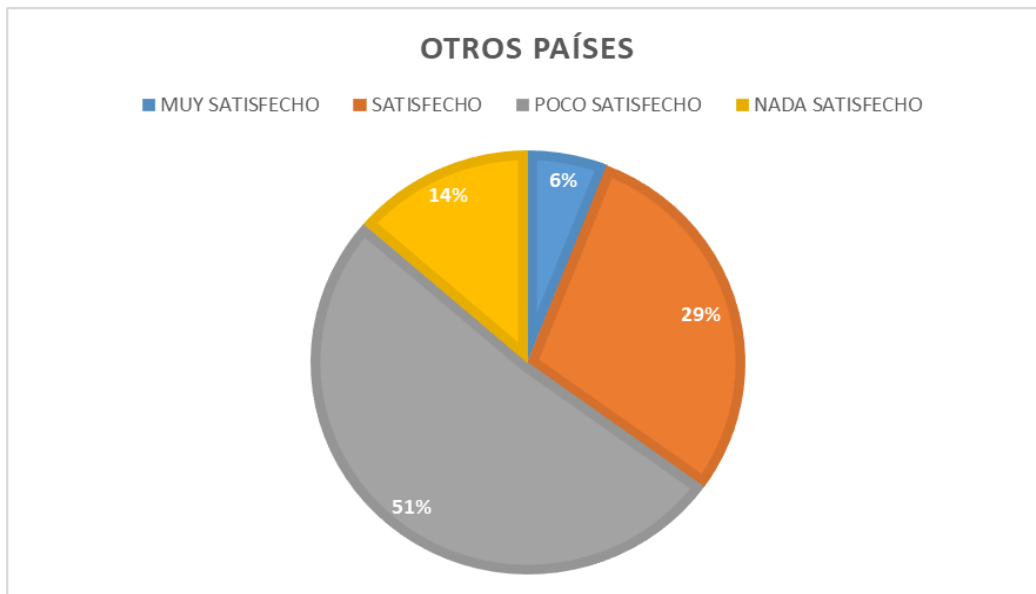
- **Por su implementación.** Respecto de: *“Si bien mejoró en estos años de implementación, sigue dependiendo en forma exclusiva del mediador y no se procura su integración a la Justicia”, “Hicieron que las mediaciones gratuitas sean las principales y no las excepciones”, “No hay conciencia de los beneficios de la mediación, son los mismos abogados que concurren que ponen trabas, no les gusta e interfieren con el cliente”, “Está estancada en la mediación perjudicial. No se avanza en la mediación on line”, “Las mediaciones obligatorias pre judiciales están arbitradas por abogados que en su mayoría prescinden del co-mediador y realizan esta mediación como un trámite más.”*

Escasas respuestas se refieren a un estado **“Muy satisfecho”**. Se refieren al:

- **Reconocimiento de la Mediación como MARC:** *“Cada vez son más las personas que acuden a los procesos de mediación para resolver sus conflictos. Los beneficios son notables se imparte verdadera justicia tanto en su aspecto técnico como axiológico o de valor inherente al SER humano”, “Solución rápida del conflicto”, “Buena calidad de respuesta”.*

- **Por su expansión en la región:** *“por el conocimiento de la mediación en la Región, estimo que mi país Argentina, es pionero en la temática, toda vez, que en la década del 90 se introducía la misma aquí, siguiendo el modelo de Harvard.- a cargo de la Dra. Gladys Álvarez y Helena Highton, quienes con la Fundación Libra y el Ministerio de Justicia de la Nación. Lograron imponerla en nuestro país”.*

### 6.5.3.- Otros países



#### España:

Según lo expresado por los informantes de España, predomina el estado “Poco Satisfecho” respecto al desarrollo de la Mediación en ese país. Los motivos expresados son los siguientes:

- **Falta remuneración:** *“Seguimos con proyectos pilotos en los que no se nos paga”.*
- **Escaso reconocimiento como MARC:** *“Hay poco porcentaje de conflictos en los que se acude a Mediación”, “la mediación educativa se encuentra en decadencia (Andalucía)”, “25 años y no se ha avanzado mucho, seguimos esperando que las Instituciones envíen mediaciones, mediaciones que la gente de la calle reclama y necesita. No se mueve rápida la burocracia”, “Mucha competencia y poco conocimiento de la mediación entre la ciudadanía”.*

- **Falta integración al proceso judicial** No está completamente integrada en el proceso judicial
- **Falta difusión y unión de los mediadores:** *“Falta difusión, apoyo institucional y unión de todos los mediadores”, “Te ponen obstáculos por todos lados. Los que más, los que ven peligrar su cuota de mercado”, “Hay mucho por hacer y la mayoría de los esfuerzos están sostenidos por los profesionales”.*
- **Falta interés en la política pública:** *“Creo que desde la administración deberían hacerse más. Estamos más preocupados por nuestro ámbito (abogacía, comunitaria, educativa, etc.) que por hacer llegar el diálogo y la mediación a la gente”, “Una política pública activa, contundente y sostenida en el tiempo”, “No hay apoyo político e institucional”, “Hay poco compromiso político”.*

En segundo lugar, expresan su estado **“Nada Satisfecho”**, debido a:

- **Desconocimiento de las MARC:** *“No hay cultura de mediación, se denuncia directamente”, “Los conflictos se resuelven en su gran mayoría vía judicial”, “Poca/nula implantación”, “Aún hay muchas reticencias”.*
- **Falta de oportunidad laboral para los mediadores.**
- **Falta de legislación:** *“A día de hoy queda por legislar la mediación penal y el resto de mediaciones está todavía por regular con prácticamente ningún apoyo instrumental desde las administraciones públicas”.*
- **Falta de interés del estado:** *“Falta de interés en dar a conocer la mediación por los poderes públicos”, “Vamos a paso tortuga en un mundo cada vez más globalizado”, “No interesa realmente a la Administración ni a jueces....que funcione la mediación”.*

En último lugar, un escaso número se ha manifestado **“Satisfecho”** debido a:

- **Se ha impulsado pero aún falta.** *“No es una metodología generalizada, debemos seguir convenciendo de su utilidad”, “Debería haber mayor fomento de la profesión y*

*mayor dignificación social”, “En España aún no hay mucha mentalidad mediadora”, “Está ya introducida como alternativa. Incluso en el colegio de abogados”*

**México:**

Los informantes procedentes de México se han expresado **“Poco Satisfechos”** en primer lugar. Ello responde a los siguientes motivos:

- **Falta Financiamiento:** *“Hacen falta fondos destinados para hacer instalaciones adecuadas para las oficinas de Mediación”, “la carga es totalmente para el mediador privado sin respaldo”.*
- **Falta capacitación:** *“La falta de capacitación a Jueces en el tema es por ello que se oponen y prefieren lo adversarial”, “falta de capacitación constante hacia los que realizamos esta actividad”, “Deberían tener parámetros distintos de medición y entender que no estamos para despresurizar el sistema judicial”, “Los que la realizan, no lo hacen de la manera correcta”*
- **Falta difusión:** *“Creo que el estado debería dar más oportunidad a iniciativas que no son del estado”, “Aún no se puede como mediador privado, participar en la mediación penal”, “No se le da la difusión adecuada”, “Falta una propaganda masiva sobre los beneficios del procedimiento de mediación”, “En el sistema educativo hay pocos programas”, “Aún existe mucho desconocimiento de las personas y mucha resistencia por parte de algunas autoridades”, “No siempre están informados de manera adecuada alguna de las partes. Aun en día, los abogados litigantes y operadores del sistema restan importancia a los MARC”.*
- **Desconocimiento como MARC:** *“Se comienza a ver como negocio”, “Porque hace falta mayor credibilidad en la mediación, “Existe reticencia por parte de las autoridades y de la sociedad para aceptarla promoverla y desarrollarla”, “No ha penetrado en el ánimo de las personas ser protagonistas de sus soluciones”, “primero se recurre a otras instancias y por último a la mediación”, “Cómo es voluntario en muchas ocasiones no van a la cita”, “Porque la mayor parte del tiempo se avocan al acuerdo y no a los intereses y necesidades de las personas”.*

- **Aspectos pendientes en su implementación:** *“Se requiere del requisito de procedibilidad para que al hacerlo obligatorio exista más oportunidades para los privados”, “Se ha implementado la mediación sólo por parte del Estado y éste no prioriza su práctica”, “Faltan incentivos de todo tipo y mayor difusión”, “En México se está dando mucho auge a la mediación en todos los ámbitos. Diferencia en cada estado de la República pero se están trabajando mucho en ello, aunque aún falta mucho para que el público conozca y reconozca a la mediación”, “Bien públicamente aunque con mejoras, pero el estado aún no reconoce esta figura como parte importante en construir el tejido social-escolar-comunitario-empresas, etc.”, “El poder judicial no da el impulso que se requiere y la realidad socio económica en el país no abonan al cumplimiento de los acuerdos”.*

En segundo lugar, se ubican las respuestas que responden a un estado **“Satisfecho”**, ello responde a los siguientes motivos:

- **Por los resultados:** *“Ha estado funcionando y dando buenos resultados, sin embargo hace falta mucha promoción de la misma”, “El 90% de los casos que llegan, terminan con un acuerdo”, “Las instituciones están abiertas a los medios alternos”.*
- **Por su difusión (aunque falta mucho por hacer):** *“Me siento satisfecha porque estoy en la cuna de la mediación en México, el espacio donde se han generado grandes eventos, ideas y programas que han trascendido leyes, instituciones y fronteras. Pero creo que al propio país y a mi provincia le falta tomar la mediación con mucha mayor seriedad”, “Actualmente hay cobertura en todos los estados/provincias del país, lo cual es muy bueno, sin embargo nos falta trabajar más hacia la difusión social de la mediación”, “Implementación de la Mediación casi en todos los ámbitos”, “Hay algunas dependencias autónomas que sí han apoyado el tema de mediación - conciliación de manera adecuado y en otras áreas o dependencias no se brinda el Interés que verdaderamente necesita”, “Porque en todos los estados de mi país ya hay centros de mediación en sede judicial y sede fiscalía. Solamente falta fortalecer la mediación privada”, “Pero hace falta concienciar a la comunidad e instituciones sobre los enormes beneficios que tiene la mediación”, “Si bien hay mucho empuje en la mediación, se enfoca en la mediación bajo el*

*ambiente legal. Mi intención es manejarla como intervención hacia la resolución de conflictos familiares sin llegar a instancias jurídicas”, “Está creciendo como un medio alternativo para solucionar conflictos”.*

En tercer lugar, un escaso número se identifica “**Muy Satisfecho**”, cuyos motivos son:

- **Por su expansión:** *“Va en incremento”, “Porque en todas las instancias existen mecanismos alternos de solución de conflictos”.*
- **Por los resultados,** *“lograr conciliarlos y que se vayan satisfechas ambas partes”.*

Unos pocos expresan sentirse “**Nada Satisfechos**”. Ello se debe a:

- **Falta de Políticas Públicas** sobre mediación: *“Hay competencia, debemos hacer estadística como centro privado como si fuéramos servidores públicos”, “los atienden aunque puedan pagar. Deslealtad total”.*

## Chile

Según la información proporcionada, la gran mayoría, se expresa “**Poco Satisfecho**”. Los motivos tienen relación con los siguientes aspectos:

- **Aspecto económico:** *“Podríamos recibir capacitación del estado, pero debemos financiarla en un 100% en forma privada”, “Mala remuneración”.*
- **Aspecto Administrativo:** *“Pienso que puede aprovecharse más la mediación para ayudar a las partes. Además que los problemas administrativos y técnicos de quienes administran gubernamentalmente la mediación la hacen poco soportable para nosotros los mediadores”.*
- **Implementación:** *“Aún falta desarrollar más otros tipos de mediación, como la comunitaria y la educativa”, “Creo que falta desarrollar aún más las redes y conexiones entre los distintos actores de la mediación”, “Pocas posibilidades de trabajar y de emprender”, “Es muy limitada”, “Las mediaciones estatales, gratuitas, ni son mediaciones, en realidad. Son más bien conciliaciones, donde la figura de los mediadores es mucho más*



*activa y donde no siempre está en foco el interés esencial de las partes, sino lograr un acuerdo que sirva al sistema como dato estadístico. Los niveles de cumplimiento, por lo mismo tampoco son los mejores, porque muchas veces la gente siente, al salir, que firmó algo que no las representa realmente. Conciliar, es un mecanismo alternativo, muy eficaz, pero NO es mediación”, “Lo más desarrollado en el país es la mediación familiar y dentro de eso la mediación licitada (pública) abarca el 90%. Por ende el campo para desarrollarse es escaso. La forma de hacerlo es a través de talleres o charlas que se pueden ofrecer” “Muy pocos casos”, “Falta mayor institucionalidad a la mediación como alternativa para la resolución de conflictos”, “Hay muchas falencias en el sistema de la mediación en general”.*

- **Difusión:** *“Existe poca difusión respecto a la mediación y falta se implemente en más áreas por ejemplo penitenciaria”, “Falta que nos hagamos más visibles para ser considerados como agentes que pueden contribuir en la gestión de conflictos” “Falta promoverla. Aún mediación no es conocida. Solo para lo judicial”, “Falta difusión , conocimiento e información”*

En segundo lugar, en bastante menor número, se ubican quienes se manifiestan **“Nada Satisfechos”**. Sus motivos son los siguientes:

- **Falta de políticas públicas que favorezcan la mediación.** *“No existe una ley de Mediación, la que haría justicia si existiese a la gran labor que se hace en Chile. No existen políticas públicas que prestigian ni divulguen la Mediación en todas sus áreas. La mayoría de la Población Chilena solo algo sabe de Mediación Familiar. “La ley entrega todo a mediación pública. “Está todo manejado por unos pocos, con centros de mediaciones de políticos que tienen muchas ventajas, es casi imposible competir con esos inversionistas”, “Resistencia a incorporar la mediación a más materias y proyectos de ley donde se establece la mediación pública de mala calidad”.*

- **Desconocimiento de los MARC:** *“Muy bajo conocimiento de la mediación en la población”.*

- **Desvalorización de la Mediación:** *“La mediación no es respetada. No existe cultura de la colaboración. Sí cultura de judicializar todo”, “Sin espacios para mediación privada”.*

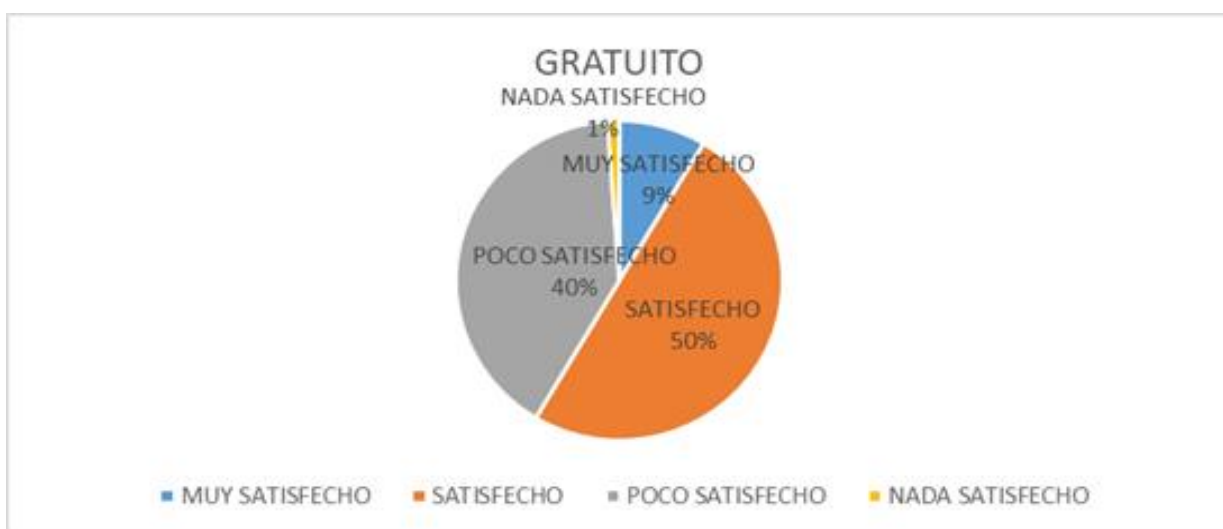
- **Implementación:** *“No estoy dispuesta a trabajar por cantidad en lugar de calidad”, “No es posible financiar una oficina para estos efectos”, “La Mediación Privada requiere muchos contactos”.*

Quienes escasamente se manifiestan **“Satisfechos”**, explican que ello se debe a que *“La población objetivo está cubierta, aunque existe una confusión de concepto en la ley en relación a la gratuidad, el monto per cápita deja a todos dentro de lo gratuito pagado por el estado”.*

Quien se expresa **“Muy Satisfecho”**: *“Tengo una alta tasa de mediaciones con acuerdo, a nivel nacional”*

**6.5.4.- Relación fuente de ingreso, grado de satisfacción con el desarrollo de la mediación. Relación grado de satisfacción desarrollo de la mediación – Fuente de ingreso.**





En el grado de satisfacción en relación con el desarrollo de la mediación se advierte la relación entre fuentes de ingreso (particular- Estado).

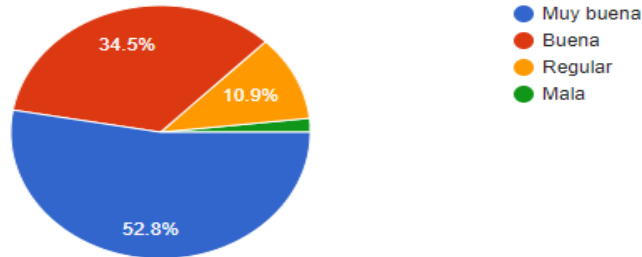
Quienes manifiestan percibir ingresos desde el Estado tienen poseen un grado de satisfacción mayor en cuanto al desarrollo de la mediación.

## 6.6.- LA FORMACIÓN INICIAL DEL MEDIADOR

### 6.6.1.- Datos globales

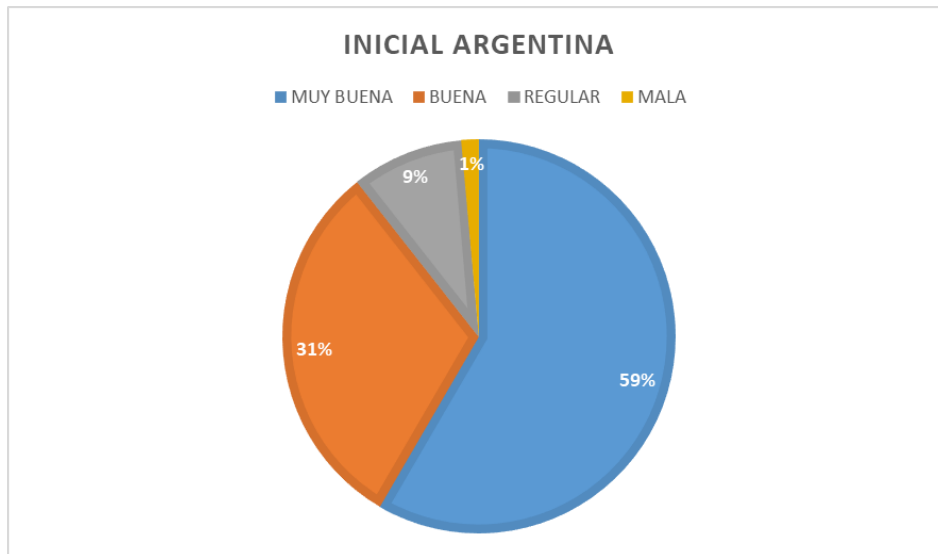
¿Cómo calificaría la formación inicial recibida como mediador en su País/Provincia?

1,019 respuestas



Un 52, 8 % del total de encuestados manifiestan que han recibido una “Muy buena” capacitación inicial en mediación y un 34,5% la consideró “Buena”. Estos valores demuestran un índice de satisfacción elevado respecto a la formación continua.

**6.6.2.- Argentina**



Los porcentajes de satisfacción en cuanto a formación inicial/básica no revisten mayor diferencia entre Argentina y los demás países, como se verá a continuación.

En Argentina el 59% de los encuestados manifiesta que la formación inicial es Muy Buena, en tanto que el 31 % la considera Buena.

Sumados ambos índices demostrarían una valoración Muy Buena – Buena del 90%.

Respecto de los **motivos** que justifican las respuestas sobre la Formación inicial recibida como mediador en ARGENTINA, se presentan las siguientes expresiones:

**“Muy buena”**

- **Por la calidad de la capacitación:** *“La capacitación fue muy práctica, con posibilidad de participar de mediaciones en un centro de mediación”, “Lograron que el pensamiento de abogado ceda al de mediador, con muchas herramientas para ello”, “Hay gran oferta académica, muchas de muy alto nivel”, “Con mirada sistémica e interdisciplinaria de la formación y práctica de la mediación”, “Excelente nivel. Completa, integral y multidisciplinaria”, “Existen Instituciones formadoras avaladas por el Ministerio de Justicia y DDHH de la Nación con excelente nivel de docentes”.*
- **Por la formación de los docentes capacitadores:** *“La formación es universitaria y con docentes de renombre y experiencias a nivel nacional e internacional”, “Los docentes fueron muy solventes en cuanto a conocimiento y formación en la capacitación inicial (2004)”, “La formación ha sido dictada por muy buenos docentes, y los contenidos me parecieron de alta calidad”.*

**“Buena”, debido a:**

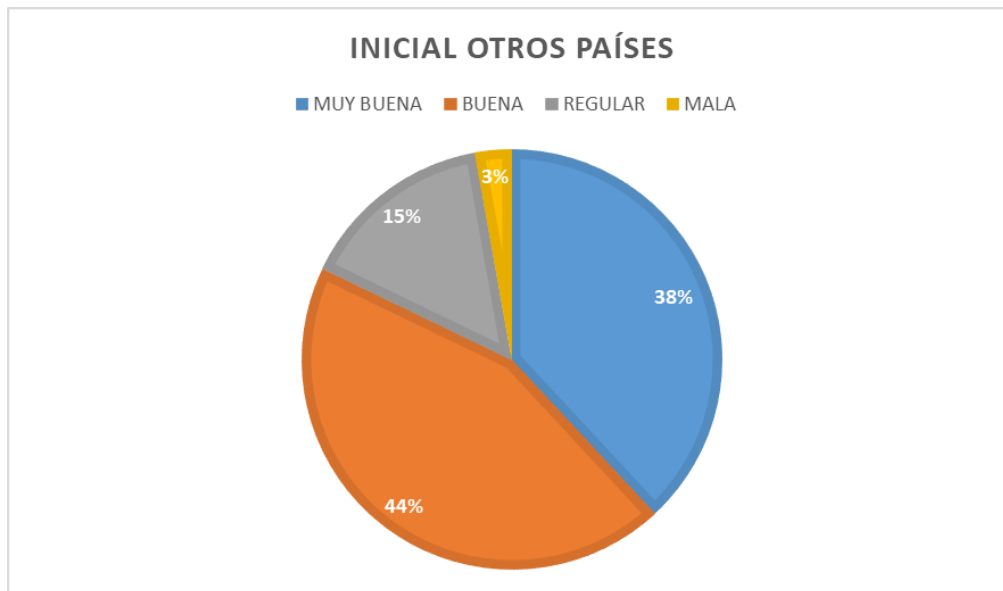
- **La Formación de los docentes:** *“Hay un grupo excelente de docentes pero otros con poca experiencia en terreno y falta de capacitación”, “La formación debería modificarse. Otros profesionales que no sean los únicos y mismos que hace años las dictan”, “Nos enseñaron bien y con compromiso”.*
- **Deficiencias en la oferta formativa:** *“La Teoría es buena pero falta práctica en la formación”, “Creo que faltan algunas materias más blandas que estimulen lo actitudinal del mediador e incorporaría exámenes y supervisiones para habilitar a los mediadores”, “Hay demasiadas instituciones en las que muchos no están eficientemente preparados para formar mediadores”, “Creo que como formación de base fue amplia y suficiente para comenzar o acompañar los primeros pasos como mediador”.*

**“Regular”, por deficiencias en la oferta formativa**

- **En el aspecto académico:** *“Falta más y mejor capacitación”, “Siempre son los mismos los capacitadores”, “Es demasiado básica, son pocas horas, el nivel no es adecuado, deberíamos realizar más horas tanto en la teoría como en la parte práctica”, “Escasa formación de los docentes”, “Mucha repetición de libro, los que brindan la formación en mediación no tienen experiencia como mediadores y/o no tienen formación docente”, “Es principalmente teórica...falta el complemento de las prácticas”.*
- **En el aspecto curricular:** *“Se tomaron esquemas teóricos, con un tinte ciertamente enciclopédico, con absoluto desprecio por la parte teórica; no se realizaron pasantías”, “No hay evaluaciones significativas en los cursos. Los programas son muy viejos”, “Mucho relleno en los cursos en vez de tener más práctica”, “Los cursos, son siempre más de lo mismos, y los congresos mítines políticos”.*

**“Mala”, por lo siguiente:** *“No la tuve. No hay formación por parte del Estado”.*

**6.6.2.- Otros países.**



En otros países, el 44 % de los encuestados manifestó tener una formación inicial Buena y el 38 % la consideró Muy Buena. Ambos índices suman una satisfacción del Muy Buena – Buena del 82 % (8 % menos que en Argentina para el mismo rango de valoración).

Respecto a la valoración "Muy buena" la diferencia es considerable entre Argentina y los demás países. En Argentina el 59% responde en ese sentido y en los demás países el 38%.

Respecto de la **Formación inicial** recibida como mediador en **México**, prácticamente coinciden en números quienes consideran que su formación inicial ha sido “muy buena” y “buena”. Los motivos de sus respuestas fueron los siguientes:

- **“Muy buena”:** *“Tenemos capacitación por profesionales en sus áreas”, “Tuvimos muy buenos maestros y también, formamos grupos para apoyarnos, por ejemplo en grupos de reflexión, seminarios, intercambio de materiales, congresos...”, “se han preocupado y ocupado en brindar capacitación de calidad”, “Es una formación de calidad. Impartida por capacitadores muy profesionales”, “El Poder Judicial del Estado donde radico proporciona la capacitación”, “Hemos recibido cursos de capacitadores/as nacionales e internacionales con un alto nivel académico y experiencia práctica”.*

- **“Buena”:** *“a 25 años de distancia vemos que ha crecido y la calidad con ello”, “Faltó abundar en algunos temas ya que fueron vistos de forma muy superficial”, “Es por parte del Poder Judicial, sin embargo pocas personas pueden acceder a la capacitación”, “Fue excelente capacitación pero muy corta”, “Fue suficiente, sin embargo, se requiere continuar preparándose”, “Hace falta la formación a través de clínicas sobre esta materia”.*

- **“Regular”:** *“Porque no se adentra a cuestiones prácticas”, “Se ha procurado capacitar a los próximos mediadores pero faltan más recursos económicos y humanos para llevarlo a cabo”, “No hay muchos mediadores orientados a capacitar a otros mediadores”, “Inconexa y falta de contenido”, “existen todavía grupos queriendo manejar la mediación con sus allegados y no para la sociedad (no existe congruencia)”, “Es muy repetitiva las capacitaciones, sin avances prácticos”, “Muy teórica”.*

En **Chile**, predominan quienes califican “**Buena**” la formación inicial y en segundo lugar “**Muy buena**”. Los motivos son los siguientes:

- “**Buena**”: *“Es buena en general, pero el sistema no permite realizar mediaciones de calidad”, “Hay oferta variada y buenos profesores”, “Falta más especialización”, “Hubo ciertos aspectos más de gestión que no fueron incluidos en los cursos realizados, por ejemplo el uso de la plataforma”.*

- “**Muy buena**”: *“Tuve una formación de magister en mediación de alta calidad y luego realicé un diplomado del mismo nivel solo que abarcando más áreas”, “Magister de 2 años de duración, muchas horas de práctica, buen nivel del profesorado y de los compañeros”, “Hay buenos programas de estudio y buenas oportunidades de formación continua para perfeccionarse”, “buenas y oportunas herramientas las cuales perfeccione constantemente después con cursos y seminarios”, “Falta investigación”, “Muy buena universidad muy buenos profesores y programas”.*

- Quienes expresaron una formación inicial “**Regular**”: *“mucha teoría poca praxis real”, “Siento que la mediación es mucho más amplia que familia y aquí es lo que más enseñan”.*

- Finalmente quienes la consideran “**Mala**” se refieren a *“Poco contenido teórico / práctico”.*

Respecto de la **Formación inicial** recibida como mediador en **ESPAÑA** predomina la expresión “Buena” y en segundo lugar es “Muy buen”. Los motivos de sus respuestas son:

- “**Buena**”: *“Me pareció adecuada aunque carente de prácticas reales.”, “la formación si la pagas es buena”, “La inicial, cubre los mínimos exigidos, luego hice la especialización”, “Mi formación ha sido mediante máster Universitario incluyendo prácticas”, “Con el ejercicio de la misma me he dado cuenta de la importancia de ampliar conocimientos de otras disciplinas que no son las de mi formación de origen”, “es susceptible de mejora en cuanto a la formación práctica”.*

“**Muy buena**”: *“He tenido profesores estupendos y prácticas”, “Bien planificada, proporcional entre teoría y práctica, entrenamiento progresivo”, fue cualificada y tuve*



*prácticas muy instructivas”, “Tengo varias especializaciones que me capacitan para realizar mi labor”*

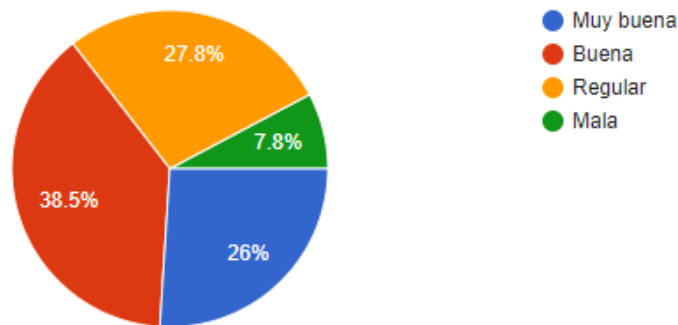
**“Regular”:** *“Mi formación inicial contó con muy pocos mediadores y fue demasiado académica”, “Hay buenos formadores, pero muchos mediocres”, “Se preocupan más de los aspectos jurídicos que los psicológicos”, “Poco contenido práctico”.*

## 6.7.- LA FORMACIÓN CONTINUA DEL MEDIADOR

### 6.7.1.- Datos globales

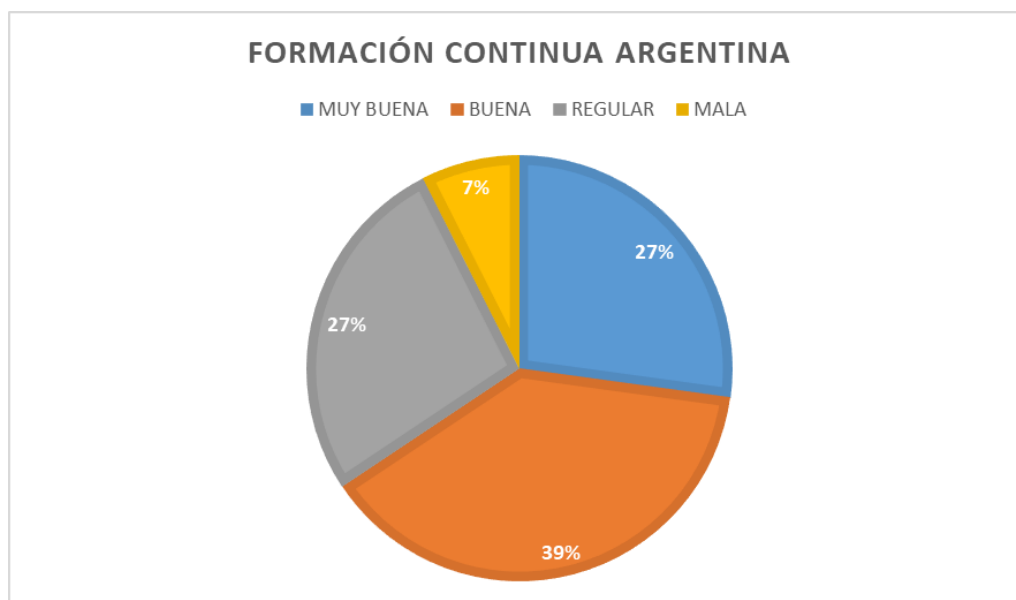
¿Cómo calificaría la formación continua o posterior a la inicial en su país/provincia?

1,019 respuestas



El total de encuestados indica que la capacitación continua es Buena en un 38,5 % y Muy Buena en un 26 %. Sumados ambos índices la satisfacción Muy Buena - Buena es del 64,50 % (un 25 % menos de satisfacción que respecto a la capacitación inicial).

### 6.7.2.- Argentina.



En Argentina, un 27 % manifiesta que la capacitación continua es Muy Buena, en tanto que para la capacitación básica esta calificación es del 58% (32 % superior).

Refieren que la capacitación continua es Buena, el 39 % de los encuestados.

El índice de satisfacción en capacitación continua Muy Buena – Buena es del 66 %, descendiendo en un 24 % comparado con la capacitación básica/inicial.

Califican como "Mala" a la capacitación continua otorgada/ofrecida en Argentina un 7 % y como "Regular" un 27 % en Argentina.

Respecto de los **motivos** de tales valoraciones:

- **“Muy Buena”** se refieren a: *“Las capacitaciones siempre refuerzan los conocimientos y ayuda para la práctica diaria.”, “Siento que llegan, tanto a mi provincia como a mi país, múltiples oportunidades para profundizar la formación inicial; incluso desde campos disciplinares ajenos a la mediación”, “Hoy la información está en el campo, disponible, y los mediadores no tenemos excusa para no seguir ampliando nuestra formación de base”, “Disponemos de varias instituciones formadoras, todas de muy buen nivel académico”, “Siempre se tratan temas no sólo de interés, sino de problemáticas con las que nos encontramos en las mediaciones”, “En el Ministerio tenemos encuentros*

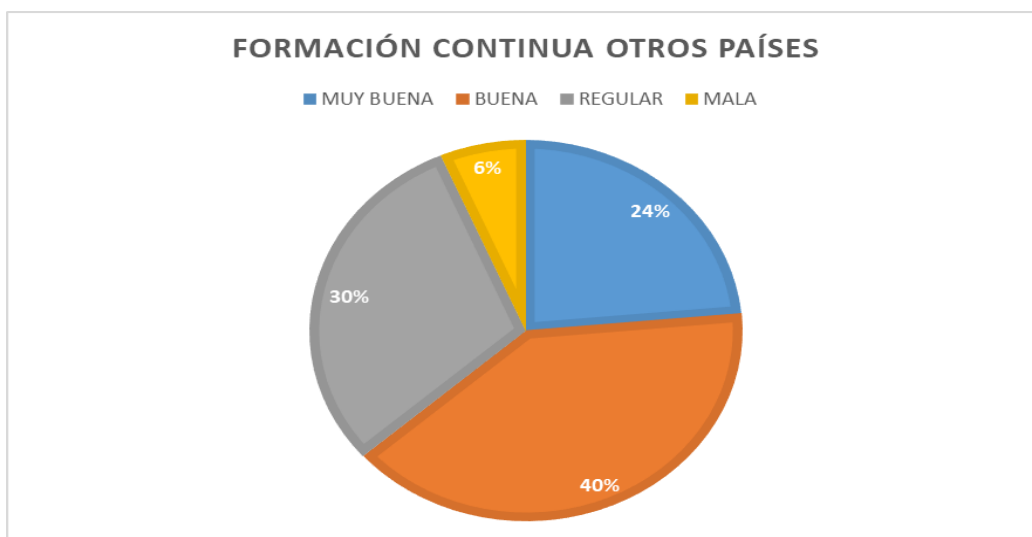
*mensuales que nos permiten ampliar la formación que recibimos en el curso”, “Los docentes de las formaciones continuas suelen ser muy calificados y compensan bastante las deficiencias de las formaciones básica”, “Siempre hay ofertas de cursos de capacitación o talleres de casos”, “La misma práctica nos lleva a estar en continua formación. Además la necesidad que conlleva a socializar las experiencias con otros colegas”, “Tenemos cursos y encuentros de capacitación”, “Docentes capacitadores de alto prestigio que traen cursos innovadores y útiles”.*

- **“Buena”:** *“Faltan más cursos que integren otros saberes a la práctica de la mediación”, “Hay distintas maneras de capacitarse. Y desde hace unos años el ministerio de justicia que es el órgano de contralor da capacitación continua de calidad”, “actualizaciones en forma permanente que nos llevan a estar actualizados de nuevas técnicas”, “La interacción profesional en las capacitaciones continuas o posterior a la inicial la hacemos entre todos, cada experiencia personal suma a la del otro que juntos formamos un nosotros”, “Depende la oferta. Alguna es buena otra realmente mala”, “En promedio los cursos de las entidades formadoras contaron con profesionales y temáticas de calidad”, “Hay muchas posibilidades”, “Hay muy buenos cursos de capacitación pagos. No es buena la formación gratuita”, “Tiene monopolizada la capacitación una Fundación..., tardan muchísimo en ofrecerlas cómo ofertas de capacitación aunque haga meses que el Ministerio las haya aprobado. Siempre repiten no innovan”, “Dependiendo de los cursos que se elijan. Los impartidos por el ministerio en forma gratuitos, malos”, “Faltan ofertas de mi interés”, “Creo que cada tanto debería haber nuevos temas para profundizar más esta ayuda que ofrecemos al ciudadano”, “En gran parte ha sido arancelada brindada por organismos que lucran con ese cometido”, “Me gustaría que se abordaran otras materias y otras formas de mediación. Siempre los contenidos están basados en la misma corriente”, “En general buena pero no siempre los formadores están a la altura de las necesidades. Los hay excelentes y otros para el olvido”, “Los cursos son un negocio”, “Generalmente las jornadas provinciales contienen muchas cuestiones políticas o de gestión que no hacen a la supervisión de la práctica del mediador”, “Faltan más cursos gratuitos y pagos que estén homologados por el Ministerio”, “Son interesantes y útiles*

*pero costosos”, “La formación continua termina siendo una trampa para los mediadores que solo pueden hacer cursos homologados por el ministerio para ciertas entidades formadoras. Eso hace que sean pocos las entidades que reciben rédito y la oferta de cursos es repetida”, “Los centros de formación deberían incorporar temas necesarios y de actualidad”.*

- **“Regular”:** *“Hay pocos cursos gratuitos de buen nivel otorgados por el Ministerio”, “Hay cursos brindados por algunas instituciones que son muy buenos pero costosos en relación los ingresos que genera la mediación y a escasez económica a nivel país”, “Las capacitaciones que ofrecen los institutos formadores habilitados son poco novedosas, siempre se ofrece más de lo mismo”, “Las propuestas más innovadoras o sustanciosas generalmente no resultan aprobadas por la agencia de gestión de mediación, amparándose en una estrechez interpretativa”, “Debería haber formación continua gratuita y los temas que sean más actuales”, “Siempre son los mismos temas. Nos imponen demasiadas horas. Los precios son casi un robo al que nos tenemos que someter obligatoriamente”, “Muchas veces los temas son ridículos y otras tantas los disertantes y la organización solo tiene un fin recaudatorio y para cumplir formalmente un requisito de ley que los capacitadores tienen que dar”, “La formación está circunscripta a un grupo reducido de instituciones y formadores y considero que debería ampliarse, permitiendo que docentes de gran capacidad y trayectoria puedan dictar los cursos”, “Necesitaríamos más herramientas de negociación y psicológicas”, “Tal vez más prácticas y menos teóricas”.*

- **“Mala”:** *“Una capacitación alejada de la práctica, cursos o temáticas que se repiten año tras año que no sirven para la práctica diaria”, “Jornadas provinciales efectuadas por la autoridad de aplicación, que tiene más un tinte político, que de capacitación”, “Una lástima que no homologuen horas de capacitación de instituciones de mediación, que tienen cursos, talleres y capacitaciones muy buenas, que vienen desarrollando hace años”, “Muy mala no nos enseñan nada además cuando uno va obligado va de mala gana”, “Solo fines recaudatorios”, “Muy poca oferta, caros y con un nivel académico malísimo”.*



En otros países, un 24 % manifiesta que la capacitación continua es Muy Buena, siendo que para la capacitación básica esta valoración es del 38% (14% superior).

En este punto, si bien no hay grandes diferencias en la valoración Muy Buena – Buena, entre Argentina (66%) y otros países (64%), el índice de satisfacción desciende en un 18 % en otros países comparado con la capacitación básica/inicial.

Consideran “Regular” a la capacitación continua otorgada un 30 % de los encuestados (a diferencia de la capacitación básica en donde el 15 % de las respuestas le otorgan esa valoración).

Califican como "Mala" a la capacitación continua otorgada/ofrecida en otros países un 6 %.

### España

En este país, según los informantes, predomina la calificación “Buena” y a continuación “Muy Buena”, los motivos son los siguientes:

- **“Buena”:** *“Mi colegio profesional nos apoya en la organización de cursos”, “Existen muchas posibilidades de seguir formándote”, “Hemos corregido errores de la formación del pasado y cada vez es más práctica y aplicada a ámbitos distintos”, “Si buscas, encuentras. Buenos profesionales y buenos formadores”, “Cuando algunos mediadores*

*terminan sus estudios y ven que no hay trabajo, se lanzan al mundo de la enseñanza, y esto perjudica a la calidad. A veces es difícil distinguir unos cursos de otros. También la legislación estatal rebajó los requisitos de estudios y la integración a un registro nacional de mediadores, que ha rebajado considerablemente el nivel. Ahora estamos todos mezclados. No comprendo cómo los mediadores de prestigio se prestaron a ello, únicamente por motivos económicos”, “Hay muchos cursos específicos y Masters, se organizan eventos”, “Al ser fuera de la universidad es mucho más práctica y menos “académica”.*

- **“Muy buena”:** *“me he formado y asistido a jornadas de calidad excepcional”, “Reuniones periódicas para actualización y puesta al día, intercambio de experiencias”, “Es extensa y con gran calidad en los aspectos que abarca la mediación”, “Existen muchas actividades formativas de calidad”, “Buenos profesores de excelencia”, “Existen bastantes cursos, congresos y conferencias para poder seguir formándose”, “Hay mucha oferta”.*
- **“Regular”:** *“Muy burocratizada en los sectores universitarios. Una formación de una mediación como instrumento “tecnológico””, “Depende de la oferta que suele ser muy repetitiva”, “La formación permanente es más de lo mismo, falta innovación”, “Las provincias carecen de formación de calidad”, “Suelen ser poco innovadores, repetitivos y caros”.*

## **Chile**

En este país aparece en primer lugar la valoración **“Regular”** y a continuación **“Buena”**, **“Muy Buena”** y **“Mala”**. A continuación se detallan los motivos:

- **“Regular”:** *“muchas teorías despegadas de la realidad. Profesores generalmente son abogados, y muchos, nunca han mediado”, “La formación adicional es muy cara”, “estudios superficiales y práctica profesional escasa”, “Poca oferta en regiones, todo en Santiago”, “No siempre hay cursos o talleres en relación a otro tipo de mediación y hay que pensar también en los costos de uno capacitarse”, “Falta mayor oferta de calidad y actualizada”.*

- **“Buena”:** *“No ha apuntado suficientemente a las necesidades de los mediadores”, “No tenemos por ley formación continua. Son cursos o seminarios con asistencia voluntaria”, “Faltan más cursos”, “Creo que falta aún más promoción y difusión de las diversas alternativas de formación continua. Aún es muy segregada”.*
- **“Muy Buena”:** *“Siempre existe la posibilidad de tomar cursos, el único limitando es el costo. Pero la posibilidad y la oferta es muy variada por las diferentes universidades del país”, “constantes posibilidades de actualización y perfeccionamiento de buena calidad”, “Hay oferta variada y redes de mediadores que entregan formación continua a sus miembros”, “Hay muchas opciones de estudios posteriores”, “La Unidad de Mediación del Ministerio de Justicia se preocupó de fortalecer nuestros conocimientos con talleres, mínimo una vez al año”.*
- **“Mala”:** *“No hay capacitación continua”, “no hay investigación”, “Universidad muy comercial”, “Accedemos a ella cuando alguna entidad trae o implementa un curso o seminario, los que son muy escasos”, “hay que salir al extranjero para acceder a educación continua. La formación a la que he accedido en estas condiciones ha sido buena y otras muy buenas”.*

## México

Según los informantes la Formación continua en México es preferentemente **“Buena”** y **“Regular”**. Luego hay quienes la consideran **“Muy Buena”** y unos pocos **“Mala”**. A continuación los motivos:

- **“Buena”:** *“Aún falta complementar en temas psicológicos, intervención en crisis, manejo de las emociones entre otros”; “Dicha formación implica gastar recursos económicos personales para poder actualizarte en materia de mediación”, “Hay poca oferta”, “Hay buenos diplomados, cursos”, “He tenido que acudir al extranjero para estudiar sobre la mediación”, “Buena, pero siento que nos hemos quedado con la teoría básica y requerimos actualizarla para tomar en cuenta nuevas estrategias y nuevos modelos”, “los cursos de actualización son costosos”, “Los colegios y asociaciones ofrecen cursos constantemente”, “Buena porque falta más capacitación sobre mediación escolar,*

comunitaria, etc.”, “Porque en sede judicial capacitan frecuentemente a mediadores y mediadoras; sin embargo, en ocasiones para el sector privado resulta costoso capacitarse”, “Se cuenta con programas y profesionales en la materia”.

- **“Regular”:** “En algunas partes no piden educación continua en otras si pero con poca claridad sobre los criterios de qué debe ser considerado dentro de la formación continua para que sea válida”, “Los cursos son en línea y no muy buenos ya que los ponentes que los imparten no son mediadores o únicamente conocen la teoría”, “No es fácil acceder a la formación continua en el estado donde vivo”, “No es constante la capacitación por falta de recursos humanos y financieros”, “No he tenido muchas oportunidades y tiempo para continuar la formación”, “Solo es para unos cuantos, generalmente para los allegados a esos grupos que quieren tener la mediación bajo control”, “en muchas ocasiones es muy costoso el prepararse para ser mediador, por lo tanto no existen tantas posibilidades de acceder a ello”, “ En los cursos mezclaron iniciados con expertos”, “Hace falta más actualización”, “hace falta más profesionalización”, “Nos brindan cursos de diversos temas que consideran complementarios para darnos herramientas extras para nuestra labor, sin embargo dichos cursos son definidos por los directivos que no realizan mediación y por lo tanto están lejos de las necesidades reales que tenemos de capacitación”, “No hay suficientes programas”, “Por la falta de capacitación especializada y sin avances”, “Cursos con malos expositores”, “necesitamos más cursos y más congresos en nuestro país”, “No hay muchos talleres y cursos nuevos sobre temas de mediación”, “La mediación comunitaria en mi estado no es bien vista nadie quiere apoyarnos”, “No existe una gran variedad”.

- **“Muy Buena”:** “Se está fomentando la cultura de la paz”, “Hay muchos cursos y diplomados”, “Actualmente la oferta es variada y frecuente”, “15 años de capacitación continua por parte del estado”, “Estamos en constante capacitación”, “Es una retroalimentación de excelente calidad”, “Certificación cada 3 meses”, “Nos mandan a capacitar cubriendo los gastos”, “He tomado cursos con gente preparada sobre el tema. Es de primer nivel y existen muchas opciones”, “Hay congresos a nivel nacional donde comparten sus experiencias”.



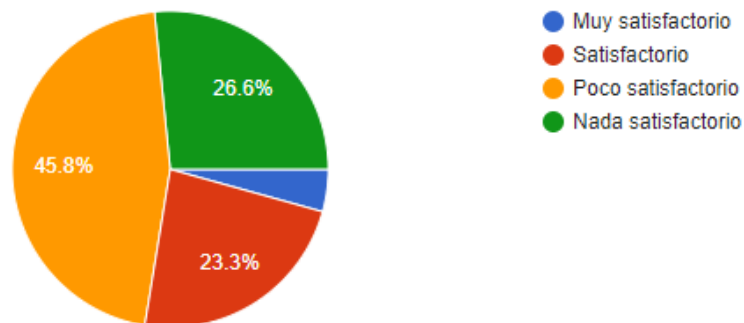
- **“Mala”:** *“No se da seguimiento, ni apoyo por el tribunal de justicia que nos certifica y vigila” “Solo mediante cursos, diplomados y talleres de alto costo, lo que incide a que muchos mediadores ya no se actualicen”, “Personas que distan del concepto de mediación”, “No hay muchos organismos que hagan programas con validez”.*

## 6.8.- APOYO DE LA MEDIACIÓN DESDE LOS ÁMBITOS OFICIALES

### 6.6.1.- Datos globales

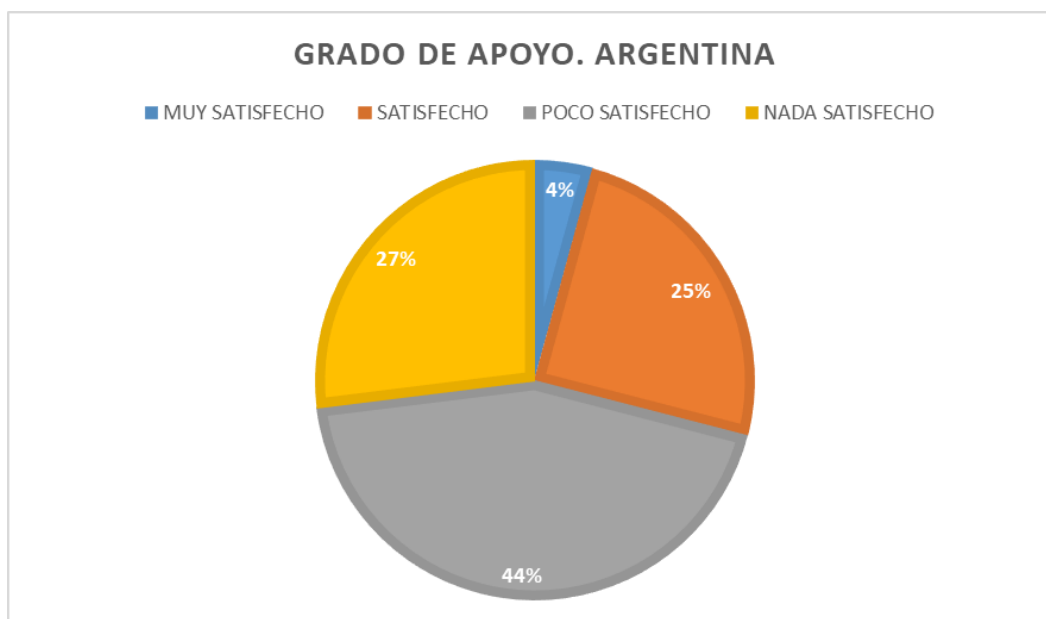
¿Cómo calificaría el apoyo que la mediación recibe desde los ámbitos oficiales en su País/Provincia?

1,019 respuestas



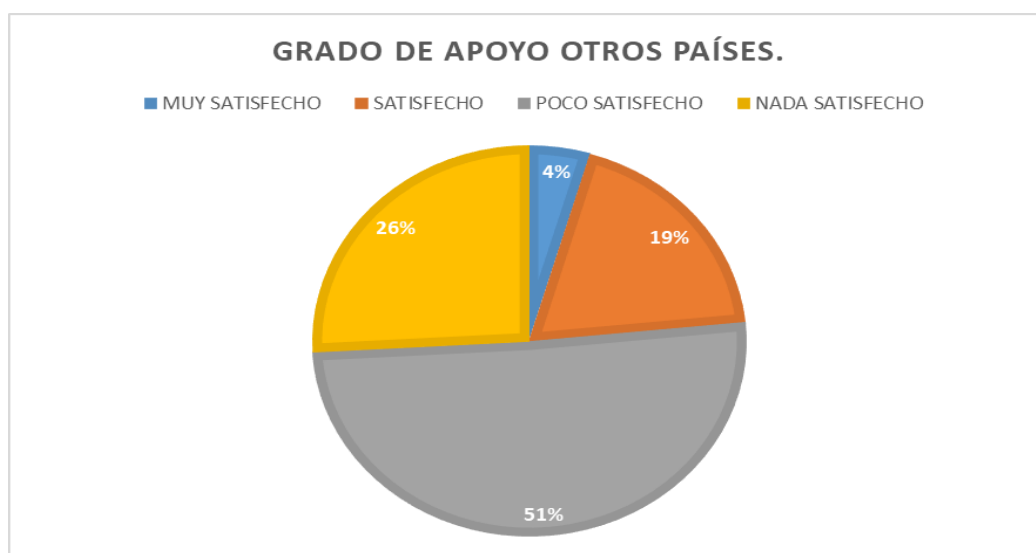
Del total de la muestra, un 45,8% manifestó estar “Poco satisfecho” con el apoyo oficial recibido, y el 26.9% “Nada satisfecho”.

### 6.8.2.- Argentina.



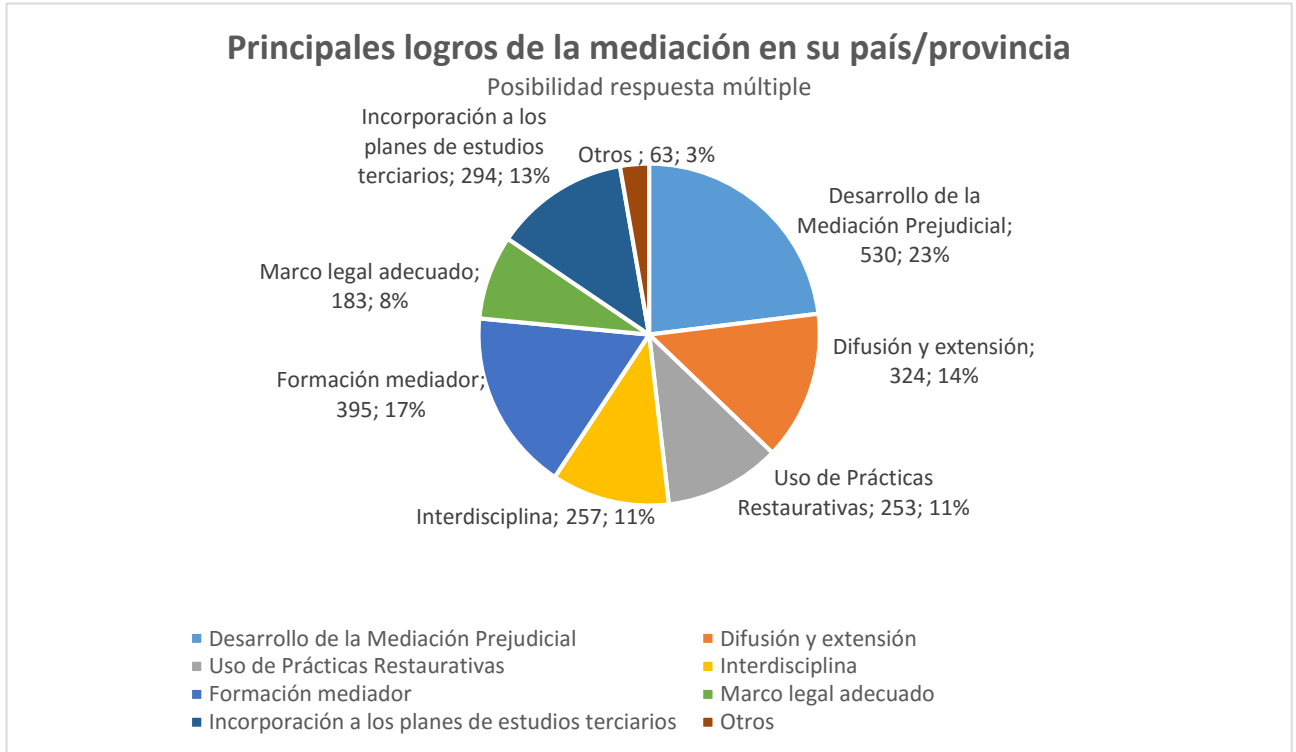
En Argentina, el 44 % de los encuestados refieren estar “Poco satisfechos” con el apoyo estatal recibido, en tanto que el 27% manifiesta estar “Nada satisfecho”. Solo el 4% respondió estar “Muy satisfecho”, al igual que en otros países.

### 6.8.3.- Otros Países.



El 51% de encuestados refiere estar “Poco satisfecho” con el apoyo estatal recibido, en tanto que el 26 % se encuentra “Nada satisfecho”.

### 6.9. – PRINCIPALES LOGROS DE LA MEDIACIÓN

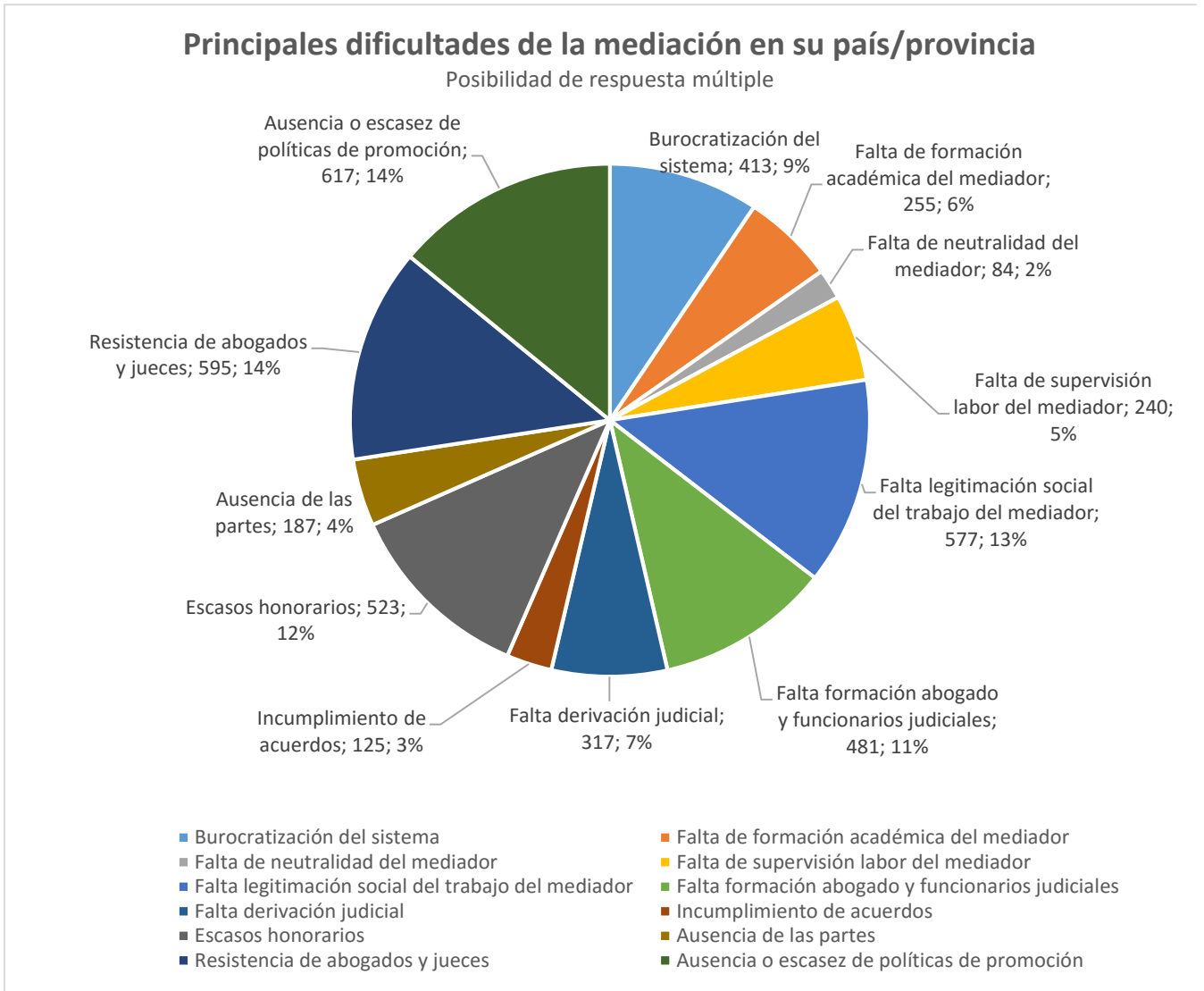


En Argentina, como principales logros de la Mediación se plantean el desarrollo de la mediación prejudicial obligatoria, la formación de mediadores, el avance y difusión a otros ámbitos, el uso de prácticas restaurativas y la interdisciplina.

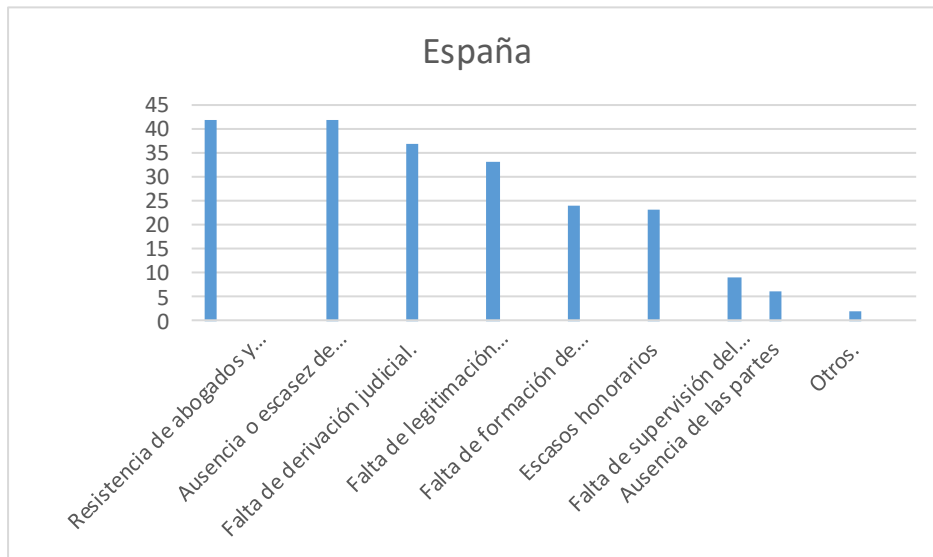
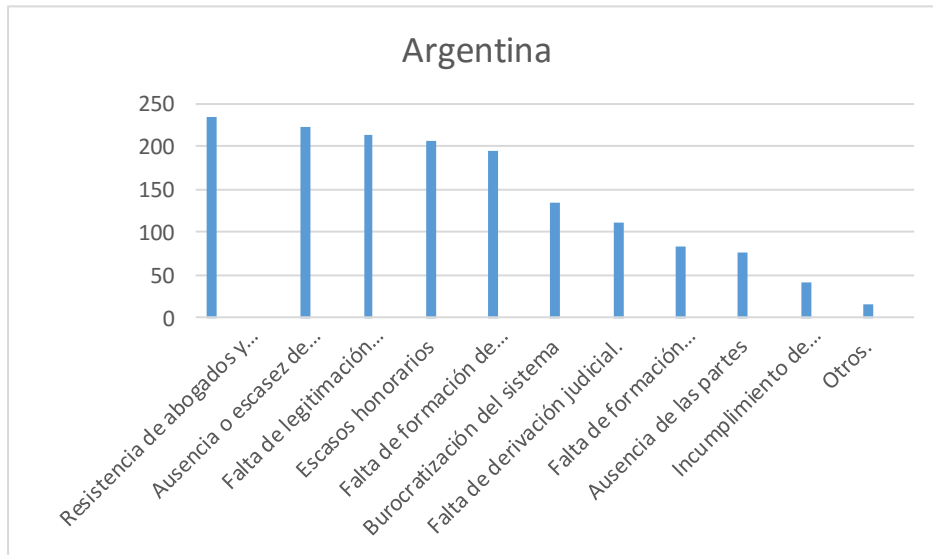
En Chile el desarrollo de la mediación prejudicial obligatoria, la formación de mediadores, la inclusión en los planes de estudios terciarios/universitarios y el marco legal adecuado, Por su parte, en México el avance de la difusión, la formación de mediadores, el uso de prácticas restaurativas el desarrollo de la mediación prejudicial obligatoria.

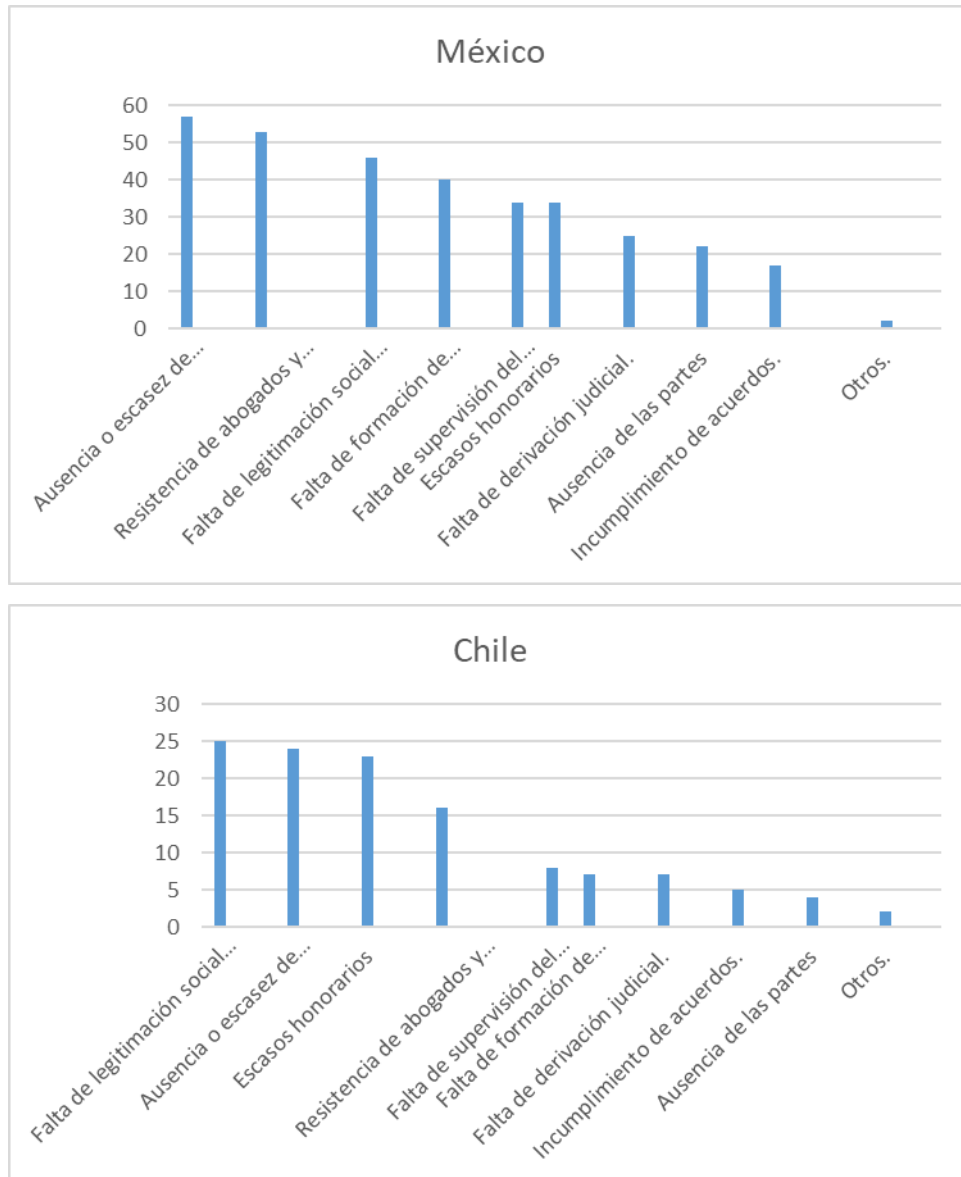
En España como avances más importantes se mencionan la formación de medidores, la difusión a otros ámbitos, la inclusión en los planes de los profesorados, el marco legal y las prácticas restaurativas.

**6.10.- PRINCIPALES DIFICULTADES QUE ENFRENTA LA MEDIACIÓN**



**Las principales dificultades según los países tomados como muestra:**





Dentro de las principales dificultades señaladas por quienes han respondido las encuestas se destacan en los primeros lugares: la resistencia de abogados y jueces la ausencia o escasez de políticas de promoción la falta de legitimación social de los mediadores.

Otras problemáticas son los escasos honorarios, la falta de formación de abogados y funcionarios, la falta de derivación judicial, la formación de los mediadores y la falta de supervisión.

### **6.11.- TRES PRINCIPALES DESAFÍOS DE LA MEDIACIÓN PARA LOS PRÓXIMOS DIEZ AÑOS**

Los tres principales desafíos de la Mediación, para los próximos diez años, que comparten los países analizados, se refieren a:

#### **1) Fortalecer la legitimación social de la mediación a fin de consagrarse como herramienta de pacificación y abordaje constructivo de conflictos.**

- Lograr hacer una cultura de la mediación para mejor aprovechamiento de la sociedad. Instalarse como método de resolución de conflictos.
- Legitimar el rol del mediador frente a la sociedad, hacer conocer las bondades del sistema, ampliar el campo de acción.
- Establecerse como una alternativa válida y reconocida ante el litigio, realizar una formación de agentes del sistema responsables, promocionar y divulgar las bondades del procedimiento facilitando el acceso a la justicia a todos.

#### **2) Jerarquización del rol del mediador en todos los ámbitos.**

- Mayor promoción y concientización de los profesionales del derecho.
- Mayor profesionalización de los Mediadores.
- Acceso y aumento de Honorarios.

#### **3) Implementación de políticas de estado para difusión de la mediación.**

- Que se instaure como verdadera política pública necesaria para la pacificación social.
- Formación en mediación en todos los niveles educativos.
- Inclusión en planes de estudios de distintas carreras universitarias y terciarios y en la currícula de la formación de la policía y fuerzas de seguridad.

## **7.- CONCLUSIONES**

A partir de la perspectiva de quienes han participado de la encuesta, y conforme las preguntas formuladas, podemos arribar a las siguientes conclusiones:

- De las respuestas obtenidas, se observa que tanto la mediación como los demás Métodos Adecuados de Resolución de Conflictos tienen desarrollo en la mayoría de los países.
- En Argentina hay un mayor desarrollo de la mediación dentro del ámbito prejudicial, privado y judicial. En otros países, si bien puede haber un predominio del contexto judicial y privado, se advierte un mayor equilibrio entre los diferentes espacios.
- La mediación comunitaria es el ámbito que mayor desarrollo tiene luego del prejudicial, judicial y privado, seguido del educativo y penal. Existen además otros ámbitos como el laboral, sanitario, empresarial, medio ambiente, penitenciario y policial, entre otros.
- En Argentina y Chile según los encuestados coexisten en similar proporción los sistemas obligatorios y voluntarios, mientras que en México y España existe un marcado predominio de la mediación voluntaria.
- A nivel global, respecto al índice de satisfacción, predominan quienes se encuentran “Poco” y “Nada satisfechos” (50.9%) con el cumplimiento de sus expectativas laborales.
- Existe una relación entre fuentes de ingreso y grado de satisfacción con el cumplimiento de las expectativas laborales y el desarrollo de la mediación. Entre quienes tienen ingresos provenientes del estado estos aspectos se valoran en mayor medida como Muy Satisfechos y Satisfechos, invirtiéndose tales percepciones entre quienes reciben su remuneración de las partes o de otras fuentes.
- En Argentina el 54 % valora en sentido negativo el cumplimiento de las expectativas laborales, en tanto que en otros países esta proporción es del 44% de



los encuestados. Es decir, que en otros países los mediadores consideran que sus expectativas laborales se han cumplido en una mayor proporción (10 % más) en relación con los mediadores de Argentina.

- Tanto a nivel global, como desagregados por países el índice es similar entre quienes se encuentran “Muy Satisfechos” o “Satisfechos” y “Poco” o “Nada Satisfechos” en relación con el desarrollo de la mediación.
- Las insatisfacciones están relacionadas con la escasa valoración del rol del mediador, la falta de apoyo del Estado, las modalidades de implementación, la escasa difusión, los honorarios del mediador, faltas de oportunidades laborales, formación, capacitación.
- Las más escasas referencias a “Muy Satisfecho”, se refieren a la expansión de la mediación en la Región y los resultados que se obtienen.
- En relación con la Formación/Capacitación inicial existe una percepción que la misma es “Muy Buena” o “Buena” en porcentaje superior al 50%, tanto en Argentina como en los otros países.
- Sin embargo, la valoración que se hace respecto a la Formación Continua desciende sobremanera tanto en Argentina como en los otros países.
- En cuanto al grado de apoyo de la mediación desde ámbitos oficiales resulta llamativa la percepción negativa “Nada” o “Poco Satisfecho” en Argentina, llegando al 71 % y en el resto de los países 77%.
- **Respecto del Grado de satisfacción en relación con el desarrollo de la mediación**, en Argentina, España, México y Chile, predomina un estado “Poco satisfecho” y “Nada satisfecho. Dentro de los motivos se encuentran la falta de interés en la política pública, aspectos económicos, escasa difusión y la falta de adecuada capacitación.
  - **Falta interés en la política pública:** Falta de apoyo, desvalorización al Mediador como profesional.

- **Aspectos económicos:** Falta financiamiento, existen dificultades para percibir remuneración y para fijar los honorarios. Falta de oportunidad laboral para los mediadores.
- **Aspectos relacionados con la implementación:** Falta integración al proceso judicial. Por la forma de administrarse e implementarse la mediación. Escasa valoración al Mediador como profesional, tanto en el ámbito judicial como en el ámbito colegiado.
- **Escaso conocimiento/difusión de los MARC:** · Falta difusión y unión de los mediadores. Desconocimiento de los MARC. Escasa valoración de la Mediación como MARC.
- Quienes expresaron sentirse “Satisfechos” y “Muy Satisfechos”, se refirieron a motivos que se relacionan con:
  - Por su expansión/difusión en la región y en el mundo.
  - Por los resultados obtenidos, en cuanto a los acuerdos alcanzados y las virtudes de la Mediación.
  - Por el reconocimiento adquirido como MARC.
  - Respecto de los logros, dificultades y desafíos, en general se comparte la misma realidad entre Argentina, Chile, México y España.
- **Respecto de los desafíos que se plantean en la mediación en los próximos años se mencionan:**
  - Jerarquizar y fortalecer el rol del mediador.
  - Políticas públicas en la difusión de la mediación.
  - Extensión a los diferentes ámbitos como el educativo, inclusión en la currícula de las diferentes profesiones y el ámbito policial.

## **8.- RELATO DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN**

El trabajo de recolección de datos se efectuó durante los meses de septiembre/octubre de 2019, mediante la confección de un formulario google doc. .

Se difundió por las redes la encuesta y se compartió en numerosos grupos de mediadores. En este proceso se obtuvo el apoyo de diferentes instituciones y páginas webs y de Facebook quienes han colaborado en la difusión.

Luego de la recolección de datos, se generó un archivo de EXEL que permitió ordenar los mismos separándolos por países, y en Argentina, por provincia.

De allí se obtuvo que el País desde el cual se obtuvo mayor participación fue Argentina, estimamos, por haber sido el origen de la convocatoria. Entre los países de América los de mayor respuesta han sido México y Chile, mientras que de Europa, la mayor cantidad de participación fue de España.

De allí que, para el análisis se ha trabajado con estos países.

Consideramos que la muestra nos da una posibilidad de mirada cualitativa a la situación de la mediación.

Los datos recogidos permiten además otras lecturas en las que se avanzará en el futuro.

Agradecemos a los colegas que han participado, quienes la han revisado y nos han hecho sugerencias, en especial a la Lic. Florencia Brandoni.

## 9.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Brandoni Florencia (compiladora), “Hacia una mediación de calidad”; Ed. Paidós, Buenos Aires, 2011.

Boletín Elkargunea Agerkaria. Disponible en: <https://bitartoki.wordpress.com/tipos-de-mediacion/> Consultado 28/10/19.

Decretos Reglamentarios Nº 1747/11 y 184/19 de la Ley Nº 13.151. Provincia de Santa Fe  
Decreto Nº 43/19 Provincia de Buenos Aires

Equipo IMCA (2017). Disponible en: <http://equipo-imca.com.ar/metodos/mediacion/> Consultado 28/10/19.

Fundación Notarial para la Mediación y el Arbitraje Solutio Litis. Disponible en: <http://www.fundacionsolutiolitis.org/ambitos-de-la-mediacion/> Consultado 28/10/19.

Fariña, Gustavo “*La mediación en el Patrocinio Jurídico de la Facultad de Derecho UBA*”. En conmemoración de los 20 años de implementación de la mediación en la Argentina, Centro de Mediación del Departamento de Práctica Profesional, Facultad de Derecho, Universidad de Buenos Aires, 2015.

Ley Nº 13.151 (Ley de Mediación Prejudicial Obligatoria). Provincia de Santa Fe.

Martínez Zampa, Daniel Fernando. “*Mediación Educativa y Resolución de Conflictos*”. Ed. Novedades Educativas. 1era. reimpresión julio 2008. Bs. As. Pág.107/108.

Molina, Juan. Coordinando esfuerzos, multiplicamos oportunidades. Cataluña. Disponible en:

<https://medicablogs.diariomedico.com/httpoctubloges/ambitos-de-la-mediacion/>.

Consultado 28/10/19.

Resolución Nº 513/14 de la Dirección Nacional de Mediación. Ministerio de Justicia y DDHH de la Nación.