

APRECIACIONES SOBRE LA MEDIACIÓN EXPECTATIVAS Y REALIDAD HOY

Alicia Josefina Ramírez de Castillo
Doctora en Ciencias Jurídicas.

aliciadecastillo@hotmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-3283-1330>

Fecha de aceptación: julio 2025 Fecha de publicación: diciembre, 2025

Resumen

El artículo aborda la mediación como método alternativo de resolución de conflictos, analizando sus fundamentos teóricos, su evolución en Latinoamérica y su situación particular en Venezuela. El objetivo es examinar las expectativas y realidades de este mecanismo en el contexto regional y nacional, destacando su importancia para descongestionar el sistema judicial y fomentar una cultura de paz. La metodología empleada es de tipo documental y revisión normativa, analizando leyes, doctrina y experiencias prácticas en diversos países. Los resultados muestran que, si bien en países como Argentina, Colombia y México la mediación ha avanzado significativamente con marcos legales consolidados y uso de tecnologías, en Venezuela carece de una ley orgánica que la regule de manera integral, pese a estar contemplada en múltiples leyes sectoriales y en la Constitución. Las conclusiones enfatizan la necesidad urgente de promulgar una ley orgánica de mediación y conciliación que establezca requisitos claros para los mediadores, garantice la confidencialidad y neutralidad, y otorgue al acta de mediación el carácter de sentencia ejecutoriada para asegurar su cumplimiento, fortaleciendo así el estado de derecho y la convivencia ciudadana.

127

Palabras clave: conflicto, cultura de paz, Latinoamérica, mediación, Venezuela.

OBSERVATIONS ON MEDIATION: EXPECTATIONS AND CURRENT REALITY

Abstract

This article addresses mediation as an alternative dispute resolution method, analyzing its theoretical foundations, its evolution in Latin America, and its specific situation in Venezuela. The objective is to examine the expectations and realities of this mechanism in the regional and national context, highlighting its importance in decongesting the judicial system and fostering a culture of peace. The methodology employed is documentary and normative review, analyzing laws, doctrine, and practical experiences in various countries. The results show that, while mediation has advanced significantly in countries like Argentina, Colombia, and Mexico with consolidated legal frameworks and the use of technology, Venezuela lacks an organic law that comprehensively regulates it, despite being addressed in multiple sectoral laws and the Constitution. The findings emphasize the urgent need to enact an organic law on mediation and conciliation that establishes clear requirements for mediators, guarantees confidentiality and neutrality, and grants the mediation agreement the status of a final judgment to ensure its enforcement, thereby strengthening the rule of law and civic coexistence.

Keywords: conflict, culture of peace, Latin America, mediation, Venezuela.

OBSERVATIONS SUR LA MÉDIATION : ATTENTES ET RÉALITÉ ACTUELLE

Résumé

Cet article aborde la médiation en tant que mode alternatif de règlement des différends, en analysant ses fondements théoriques, son évolution en Amérique latine et sa situation spécifique au Venezuela. L'objectif est d'examiner les attentes et les réalités de ce mécanisme dans le contexte régional et national, en soulignant son importance pour désengorger le système judiciaire et promouvoir une culture de la paix. La méthodologie employée est une analyse documentaire et réglementaire, portant sur les lois, la doctrine et les expériences pratiques de différents pays. Les résultats montrent que, tandis que dans des pays comme l'Argentine, la Colombie et le Mexique, la médiation a considérablement progressé grâce à des cadres juridiques consolidés et à l'utilisation des technologies, au Venezuela, elle ne dispose pas d'une loi organique la réglementant de manière exhaustive, bien qu'elle soit envisagée dans de nombreuses lois sectorielles et dans la Constitution. Les conclusions soulignent l'urgence d'adopter une loi organique sur la médiation et la conciliation qui établisse des exigences claires pour les médiateurs, garantisse la confidentialité et la neutralité, et confère à l'accord de médiation la force d'un jugement définitif afin d'en assurer l'exécution, renforçant ainsi l'État de droit et la coexistence civique.

Mots-clés: conflit, culture de la paix, Amérique latine, médiation, Venezuela.

128

Introducción

La mediación constituye, hoy en día, una necesidad y una realidad simultánea en todas las sociedades del siglo XXI. Como método de resolución de conflictos, se define como un proceso estructurado que se desarrolla por fases y que resulta moldeable según las técnicas que se aplican a lo largo del procedimiento. De acuerdo con Rojas y Aguilar (2020), esta práctica registra la orientación de las conductas y los cambios que se pretenden introducir en las mismas con el fin de alcanzar acuerdos sostenibles. Asimismo, permite explicar dichas conductas y transformaciones a partir de las teorías que el mediador asuma durante la intervención.

Para abordar este tema de manera integral, es preciso considerar que la mediación tiene como precedente necesario el conflicto. Bajo la premisa de que el conflicto es una parte natural e inevitable de la vida humana, presente en relaciones de amistad, familiares o laborales, la mediación surge como la vía idónea para buscar soluciones que eviten la instancia judicial. Según Alfonzo (2021) el conflicto debe entenderse como una relación entre partes donde

ambas procuran objetivos que son, o parecen ser, incompatibles; sin embargo, lejos de ser un evento puramente negativo, representa una oportunidad de crecimiento para los involucrados.

Ahorrar tiempo y costos económicos es solo el beneficio superficial; el trasfondo real de la mediación es su capacidad para gestionar un hecho social y una construcción humana que ha acompañado a la humanidad desde la era prehistórica hasta la actualidad, tanto en el sector público como en el privado de Latinoamérica y el resto del mundo.

El conflicto como necesidad. Una realidad humana.

Para el desarrollo de este apartado se hace necesario considerar que la mediación tiene como precedente inmediato al conflicto. El conflicto se presenta como una premisa fundamental que en busca de una solución requiere el uso de métodos alternativos para evitar la vía judicial y el rigor de un juicio, lo cual permite a las partes involucradas un ahorro significativo en términos de tiempo y costos económicos. Es una parte natural e inevitable de la vida humana que surge en cualquier tipo de relación, ya sea con amigos, familiares o compañeros de trabajo. Aunque su experimentación no suele ser agradable, es importante recordar que el conflicto también constituye una oportunidad para el crecimiento personal y social.

129

Según Alfonso (2021) el conflicto se define como una relación entre partes en la que ambas procuran la obtención de objetivos que son, pueden ser o parecen ser incompatibles para alguna de ellas. A lo largo del desarrollo de la humanidad siempre ha existido este fenómeno, pues desde la era prehistórica hasta nuestros días el conflicto ha sido propio de la vida en sociedad. Esta realidad se manifiesta en todos los niveles y sectores, tanto en el ámbito público como en el privado, abarcando a Latinoamérica y el resto del mundo como un hecho social y una construcción colectiva.

Cuando el nivel de intensidad de un problema escala de manera significativa, este se transforma en un conflicto caracterizado por una alta carga emotiva que deriva en choques, confrontaciones y combates entre los involucrados. En este escenario intervienen diversos elementos fundamentales como las posiciones, que representan la expresión física y aparente del disgusto de cada individuo, y los intereses, que definen aquello que los actores realmente desean alcanzar. Por debajo de estas manifestaciones se encuentran las necesidades ligadas a la realidad humana esencial, mientras que la resolución del fenómeno queda condicionada

por el poder de cada involucrado y por el marco de la legislación u ordenamiento jurídico vigente en la nación donde ocurre la disputa.

La programación neurolingüística se integra en este proceso como una herramienta estratégica para la resolución de conflictos al estudiar la experiencia subjetiva y permitir la modificación de procesos internos que enriquecen los mapas mentales del individuo. Esta disciplina, desarrollada por Richard Bandler en la década de los setenta, se fundamenta en la interconexión entre el cerebro, la mente y la comunicación bajo el postulado de que toda conducta posee una intención positiva desde la perspectiva de quien la ejecuta. En el ámbito de la mediación, estos aportes se manifiestan en la capacidad de separar la intención del comportamiento, permitiendo que las partes identifiquen necesidades subyacentes sin juzgar las acciones superficiales.

El mediador aplica estas técnicas mediante el calibraje constante para observar cambios mínimos en la postura, la respiración o el tono de voz de las partes, detectando incongruencias entre lo que dicen y lo que sienten realmente. Al utilizar el rapport, el mediador imita sutilmente el ritmo del lenguaje o los gestos de los involucrados para crear un clima de seguridad y 130 confianza que rompe las barreras defensivas iniciales. Asimismo, identifica si una parte procesa la información de forma visual mientras la otra es más kinestésica, actuando como un traductor sensorial que reformula las propuestas para que ambos mapas mentales logren coincidir. Mediante el reencuadre de contenido y el principio de intención positiva, el mediador transforma frases cargadas de agresividad en necesidades legítimas, facilitando el perdón y la creación de acuerdos basados en intereses comunes y no en posiciones rígidas

Resolución alternativa de conflictos

La mediación se define de acuerdo con Alfonso (2021) como un esquema alternativo de solución de controversias que goza de un reconocimiento universal por su carácter voluntario y confidencial. En este proceso, un tercero neutral denominado mediador ayuda a las partes a alcanzar acuerdos amistosos mediante el manejo adecuado del conflicto, lo cual facilita el acceso a la justicia y fomenta una cultura de paz en la sociedad. Dentro del contexto de los derechos humanos, esta práctica garantiza la dignidad y el diálogo, empoderando a las personas para que resuelvan sus disputas de manera directa. Se presenta como un mecanismo

fundamental que ofrece una alternativa sólida al sistema judicial tradicional, permitiendo que los involucrados resuelvan sus diferencias de forma más rápida, económica y amigable.

Este método destaca por su celeridad y economía, lo cual beneficia a todos los participantes al optimizar el tiempo y los recursos financieros, además de fomentar activamente la comunicación abierta. Al priorizar el entendimiento mutuo, la mediación no solo ayuda a restaurar relaciones que han sido deterioradas, sino que también busca alcanzar resultados satisfactorios para todos mediante un ambiente de cooperación constante. Un beneficio fundamental de esta práctica es la descongestión de los tribunales, ya que al resolver las disputas de manera externa se reduce significativamente la carga de trabajo del sistema judicial, permitiendo que las instancias legales se enfoquen en asuntos de mayor complejidad.

Para que este proceso sea efectivo, el mediador debe ejercer funciones específicas como establecer las normas y el marco de la intervención, facilitando la comunicación directa y guiando el procedimiento sin resolver el problema por sí mismo. El mediador se presenta como un tercero imparcial que posee cualidades profesionales indispensables para facilitar el intercambio de ideas sin imponer sanciones ni emitir juicios de valor sobre las conductas de los implicados. Entre sus características principales sobresalen la neutralidad para garantizar un trato equitativo, así como una escucha activa y empática que le permite comprender los intereses profundos y las emociones que subyacen a las posturas superficiales. Su labor requiere de una comunicación asertiva y habilidades de facilitación para estructurar el diálogo y superar bloqueos, manteniendo en todo momento una confidencialidad estricta sobre la información compartida durante las sesiones.

Finalmente, el perfil de este profesional se complementa con una notable flexibilidad y creatividad para adaptar el proceso a las dinámicas cambiantes de cada caso, fomentando soluciones innovadoras que nazcan de los propios participantes. La paciencia y la gestión emocional resultan cruciales para mantener la calma bajo presión y ayudar a las partes a controlar sus estados anímicos durante la negociación. De este modo, el mediador asegura que el acuerdo final sea conveniente para ambos sectores involucrados, manteniendo siempre una actitud de respeto absoluto y careciendo de cualquier interés personal en el resultado de la disputa, lo cual es clave para construir la confianza necesaria y lograr acuerdos que sean sostenibles en el tiempo.

Expectativas y realidades de la mediación en países de Latinoamérica

La evolución de la mediación en el contexto latinoamericano representa una transformación profunda del sistema de justicia tradicional hacia un modelo más humano y participativo. En naciones como Argentina, Brasil, Colombia, México y Ecuador, este método se ha consolidado no solo como una herramienta para reducir la saturación de los tribunales, sino como un pilar fundamental en la reconstrucción del tejido social. Al enfocarse en la voluntariedad y la confidencialidad, la mediación permite abordar controversias en ámbitos tan diversos como el civil, familiar, comunitario y laboral, extendiéndose incluso a áreas especializadas como los derechos de autor. Este avance responde a la necesidad urgente de ofrecer soluciones ágiles que prioricen el diálogo sobre la confrontación, permitiendo que la justicia sea más cercana y accesible para la ciudadanía en general.

El impulso regional hacia la estandarización de estos procesos ha encontrado un eco importante en foros de alto nivel como la Cumbre Judicial Iberoamericana de dos mil veinticinco, en la cual se reafirmó el compromiso de veintitrés países para fortalecer el estado de derecho mediante una justicia que atienda las necesidades reales de las personas. Este esfuerzo colectivo busca establecer protocolos claros para el perfil del mediador y garantizar la eficiencia en la gestión de conflictos, promoviendo una seguridad jurídica que trascienda las fronteras nacionales. De este modo, la mediación deja de ser un recurso secundario para convertirse en un eje estratégico que fomenta una cultura de paz y estabilidad en toda la región. En la práctica cotidiana se observa una transición clara hacia la mediación judicial y extrajudicial como requisitos previos al litigio. 132

La implementación de la mediación prejudicial obligatoria en países como Paraguay y Guatemala ha demostrado ser efectiva para descongestionar el sistema judicial, especialmente en asuntos de familia y niñez donde la preservación de las relaciones es prioritaria. Paralelamente, la adopción de tecnologías telemáticas ha revolucionado el acceso a estos servicios al eliminar barreras geográficas y reducir costos operativos. La mediación en línea se presenta hoy como una herramienta sólida que facilita la asistencia de las partes desde cualquier ubicación, consolidando una gestión de conflictos contemporánea que se adapta a las dinámicas del siglo veintiuno. Resulta esencial distinguir las particularidades técnicas que diferencian a la mediación de otros métodos como la negociación o la conciliación.

Mientras que la negociación simple se basa en la interacción directa entre los interesados bajo esquemas colaborativos, la mediación introduce a un tercero neutral que actúa como facilitador de la comunicación sin poseer poder de decisión. A diferencia del conciliador, quien tiene la facultad de proponer fórmulas de arreglo y dar consejos técnicos, el mediador se limita a gestionar un procedimiento estructurado pero flexible donde las partes mantienen el control total sobre el resultado final. Este enfoque de autocomposición garantiza que las soluciones nazcan de los intereses y necesidades reales de los involucrados, promoviendo acuerdos más duraderos y satisfactorios. Finalmente, el auge de este movimiento en Latinoamérica simboliza la democratización de la justicia al otorgar a los ciudadanos el poder de resolver sus propias desavenencias de manera cooperativa

La mediación y su aplicabilidad factible en Venezuela

En Venezuela no existe actualmente una ley orgánica que regule de manera autónoma y exclusiva la mediación como medio de solución de conflictos. Esta ausencia de un marco legal unificado resulta relevante pues a la fecha este mecanismo ya cuenta con una regulación integral en la mayoría de los países de América Latina.

133

A pesar de ello es necesario mencionar las diversas normas venezolanas que incorporan la conciliación o la mediación dentro de sus procedimientos. Entre las leyes postconstitucionales que contemplan estas figuras destacan la Ley Orgánica de la Jurisdicción Especial de la Justicia de Paz Comunal (2012), la Ley Orgánica del Trabajo los Trabajadores y las Trabajadoras (2012), la Ley para la Regularización y Control de los Arrendamientos de Vivienda (2011), la Ley contra el Desalojo y la Desocupación Arbitraria de Viviendas (2011), la Ley Orgánica del Poder Público Municipal (2010), la Ley Orgánica de Educación (2009), la Ley Orgánica para la Protección de Niños Niñas y Adolescentes (2015), Ley sobre Procedimientos Especiales en Materia de Protección Familiar de Niños Niñas y Adolescentes sancionada (2010), la Ley Orgánica del Tribunal Supremo de Justicia (2004) y la Ley Orgánica Procesal del Trabajo de (2002).

En la práctica judicial, la mediación en Venezuela se ha institucionalizado principalmente como una fase obligatoria dentro de los procesos laborales y de protección de niños niñas y adolescentes. En estas jurisdicciones, los tribunales cuentan con jueces de mediación y sustanciación cuya labor fundamental es facilitar el diálogo entre las partes antes de avanzar

hacia la fase de juicio. Este enfoque ha permitido descongestionar parcialmente el sistema judicial, aunque su eficacia se ve limitada por la falta de una cultura de paz arraigada y por la escasez de recursos técnicos en las sedes judiciales.

La realidad extrajudicial muestra un panorama distinto, marcado por el auge de centros de arbitraje y mediación vinculados a cámaras de comercio y universidades donde se manejan conflictos de naturaleza civil y comercial. Bajo esta modalidad, la mediación se percibe como una herramienta de celeridad frente a los retardos del sistema público. Sin embargo, fuera de estos ámbitos especializados, la mediación comunitaria impulsada por las leyes de justicia de paz enfrenta desafíos significativos debido a la polarización social y la limitada formación técnica de los mediadores populares, lo que dificulta la ejecución efectiva de los acuerdos alcanzados.

Finalmente, el debate sobre la necesidad de una ley orgánica general sigue vigente en el foro jurídico venezolano ya que permitiría estandarizar los principios de voluntariedad, confidencialidad y neutralidad en todos los ámbitos. La ausencia de esta norma genera incertidumbre sobre la fuerza ejecutiva de las actas de mediación realizadas fuera de un proceso judicial, lo que obliga a las partes a recurrir frecuentemente a la homologación ante un juez para garantizar el cumplimiento de lo pactado.

Conclusiones

Como principal hallazgo se constató una tendencia favorable hacia la pronta promulgación de una ley orgánica de conciliación y mediación en Venezuela. Esta normativa debe establecer requisitos claros y rigurosos para el ejercicio de la mediación, con el objetivo primordial de proteger a los usuarios del sistema de justicia alternativa que se encuentra previsto en los artículos 253 y 258 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Asimismo, se requiere de un sistema de control eficiente que mitigue la discrecionalidad y garantice un ejercicio profesional, ético y de carácter multidisciplinario en estos mecanismos, independientemente de que se denominen técnica o alternativamente como conciliación.

En este mismo orden de ideas, resulta imperativo otorgar al acta de mediación el carácter legal de sentencia ejecutoriada. De este modo, ante el eventual incumplimiento de alguna de las partes involucradas, el acuerdo alcanzado podrá ser ejecutado de manera directa ante el juzgado de la jurisdicción competente, lo cual garantizaría la eficacia jurídica del proceso y la

celeridad procesal necesaria en el sistema de justicia. Se considera que la consolidación de este marco legal robusto contribuiría significativamente al fomento y afianzamiento de una verdadera cultura de paz en el territorio nacional. Este avance legislativo no solo respondería a una sentida necesidad social, sino que representaría un cambio de alta trascendencia para el fortalecimiento del estado de derecho y la convivencia ciudadana en Venezuela.

Referencias

- Alfonzo, N. (2021). *Ensayos Reflexivos sobre la Paz y los Conflictos. Una Mirada Introspectiva*. EAE. <https://zenodo.org/records/20193188>
- Constitución de la República de Venezuela (1999). *Gaceta Oficial Extraordinaria N° 36.860* de fecha 30 de diciembre. Caracas: ANC. <https://shre.ink/AShC>
- Convención de Singapur sobre la Mediación (2019). *Convención de las naciones unidas sobre los acuerdos de transacción internacionales resultantes de la mediación*. CDUMI. <https://shre.ink/AShh>
- Cuenca, N. y Achúe, J. (2016). *Factibilidad de Regular la Mediación en Venezuela mediante Ley Orgánica según tendencias Internacionales*. <https://shre.ink/AShi>
- Cumbre Judicial Iberoamericana (2025). <https://shre.ink/ASK5>
- Fisher, R., Ury, W. y Patton, B. (1998). *Si. El Arte de negociar sin ceder*. España: Ediciones Gestión 2000. <https://shre.ink/ASht>
- Muñoz, J. (2021). *El conflicto y la resolución de disputas en el siglo XXI*. <https://shre.ink/ih9H>
- Ramírez, J. (2020). *La mediación en Venezuela: Una mirada al presente y futuro*. <https://shre.ink/AShG>
- Rojas, J. y Aguilar, D. (2020). *La mediación como medio alternativo de solución de conflictos*. *Iustitia Socialis*, 5(3), 234–243. <https://shre.ink/ASh5>