

UNIVERSIDAD METROPOLITANA DEL ECUADOR



FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES, HUMANIDADES Y EDUCACIÓN

CARRERA DE DERECHO

SEDE QUITO

TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
ABOGADO DE LOS TRIBUNALES DE JUSTICIA DE LA REPÚBLICA

TEMA: “NORMATIVA PARA MEDIACIÓN EDUCATIVA DE LOS CONFLICTOS  
DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA.”

AUTOR: ISMAEL RODRIGO LOPEZ RAMOS

ASESOR: AB. EUGENIO ÉGÜEZ VALDIVIESO, MSC.

Quito – 2021

## CERTIFICACIÓN DEL ASESOR

**Dr. AB. EUGENIO ÉGÜEZ VALDIVIESO, MSC.**, en calidad de Asesor del Trabajo de Investigación designado por la Cancillería de la UMET, certifico que el estudiante: **ISMAEL RODRIGO LOPEZ RAMOS**, titular de la CC N°020200597-1, ha culminado el trabajo de investigación, con el Tema: **“NORMATIVA PARA MEDIACIÓN EDUCATIVA DE LOS CONFLICTOS DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA”**, quién ha cumplido con todos los requisitos legales exigidos por lo que se aprueba la misma.

Es todo cuanto puedo decir en honor a la verdad, facultando al interesado hacer uso de la presente, así como también se autoriza la presentación para la evaluación por parte del jurado respectivo.

Atentamente.



Dr. AB. EUGENIO ÉGÜEZ VALDIVIESO, MSC.

## **CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA DE TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, ISMAEL RODRIGO LOPEZ RAMOS, estudiante de la Universidad Metropolitana del Ecuador “UMET”, carrera de Derecho, declaro en forma libre y voluntaria que el presente trabajo de investigación que versa sobre: **“NORMATIVA PARA MEDIACIÓN EDUCATIVA DE LOS CONFLICTOS DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA”** y las expresiones vertidas en el misma, son autoría de la compareciente, las cuales se han realizado en base a recopilación bibliográfica, consultas de internet y consultas de campo.

En consecuencia, asumo la responsabilidad de la originalidad de la misma y el cuidado al referirme a las fuentes bibliográficas respectivas para fundamentar el contenido expuesto.

Atentamente,

**Ismael Rodrigo López Ramos**

**C.I. 020200597-1**

**AUTOR**

## **CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR**

Yo, **ISMAEL RODRIGO LOPEZ RAMOS**, en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación, “**NORMATIVA PARA MEDIACIÓN EDUCATIVA DE LOS CONFLICTOS DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA**”, modalidad Proyecto de Investigación, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, cedo a favor de la Universidad Metropolitana del Ecuador una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Metropolitana del Ecuador para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

**Ismael Rodrigo López Ramos**

CI: 020200597-1

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de titulación la dedico a mi madre Lic. Marleny Elizabeth Ramos Chimbo, por toda su guía y ayuda durante toda mi formación académica, a mi hija Samantha Elizabeth López, por su amor y ayuda incomparable, a mi padre Gonzalo Rodrigo López Rivadeneira, por su guía incondicional, a mi abuela Martha Gladis Chimbo Barrionuevo, por su amor, consejos y ayuda en cada día de mi vida y a mi abuelo Eduardo Cristóbal Ramos Ortiz (+), por todos sus consejos, apoyo y cariño que me brindo, y a cada uno de mis tíos(a), primos(a) que estuvieron a mi lado en todos estos momentos de mi formación.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco primero a Dios, a mis padres, mi hija, mis abuelos y a mi Universidad Metropolitana por mi formación académica, a cada uno de mis profesores que fueron una guía fundamental día tras día y en especial a mi tutor Ab. Eugenio Éguez Valdivieso, MSC., y a todas y cada una de las personas, las cuales han estado conmigo incondicionalmente.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>CERTIFICACIÓN DEL ASESOR</b> .....	i
<b>CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA DE TRABAJO DE TITULACIÓN</b> .....	ii
<b>CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR</b> .....	iii
<b>DEDICATORIA</b> .....	iv
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	v
<b>RESUMEN</b> .....	ix
<b>ABSTRACT</b> .....	x
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>CAPÍTULO I</b> .....	4
<b>FUNDAMENTOS DOCTRINALES SOBRE LA MEDIACIÓN EDUCATIVA</b> .....	4
1.1. Conflictos: acercamiento a su definición .....	4
1.1.1. Conflictos en el contexto educativo .....	10
1.1.2. Conflictos de la comunidad universitaria .....	14
1.1.3. Tipos de conflicto en el escenario educativo .....	16
1.2. Mediación .....	19
1.2.1. Rol del mediador .....	24
1.2.2. Acta de mediación .....	25
1.3. Mediación educativa .....	30
<b>CAPÍTULO II</b> .....	38
<b>METODOLOGÍA</b> .....	38
2.1. Enfoque de la investigación .....	38
2.2. Métodos de investigación .....	41
2.3. Alcance y finalidad de la investigación .....	42
2.4. Técnicas e instrumentos de investigación .....	44
2.4.1. Población y muestra .....	45
2.4.2. Procesamiento de la información .....	46
2.5. Resultados de la investigación: análisis de los hallazgos de la encuesta .....	47
<b>CAPÍTULO III</b> .....	59
<b>PROPUESTA DE NORMA JURÍDICA PARA EL EMPLEO DE LA MEDIACIÓN EDUCATIVA</b> .....	59
3.1. Análisis de resultados .....	60
3.2. Propuesta .....	63
3.2.1. Introducción de la propuesta .....	63
3.2.2. Justificación .....	64
3.2.3. Objetivos de la propuesta normativa .....	65
3.2.4. Viabilidad .....	65

3.2.5. Contenido de la propuesta.....	66
3.3. Propuesta de reformas normativas .....	81
CONCLUSIONES .....	86
RECOMENDACIONES .....	89
BIBLIOGRAFÍA.....	90

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Componentes del conflicto.....	7
Figura 2. El conflicto de acuerdo con varias dimensiones.....	9
Figura 3. Causas del conflicto en las instituciones educativas.....	13
Figura 4. Tipos de conflictos .....	18
Figura 5. Principios de la mediación.....	23
Figura 6. Aportes de la mediación educativa .....	33
Figura 7. Asuntos transigibles y actores de los conflictos en mediación educativa..	36
Figura 8. Momentos de la investigación sobre la mediación educativa y los conflictos de la comunidad universitaria.....	40
Figura 9. Momentos de la presentación de los resultados de la investigación.....	47
Figura 10. Composición por sexo de la muestra .....	48
Figura 11. Ocurrencia de conflictos.....	48
Figura 12. Frecuencia de los conflictos .....	49
Figura 13. Tipos de conflictos .....	50
Figura 14. Tipos de conflictos según la agresividad.....	51
Figura 15. Partes del conflicto.....	52
Figura 16. Resolución de los conflictos .....	52
Figura 17. Mecanismos de resolución de los conflictos .....	53
Figura 18. Conocimientos sobre la mediación .....	54
Figura 19. Viabilidad y necesidad de aplicar la mediación para resolver los conflictos .....	55
Figura 20. Disponibilidad para resolver conflictos a través de la mediación .....	56
Figura 21. Conocimiento de una norma sobre la resolución de conflictos de la comunidad universitaria a través de la mediación.....	57

Figura 22. Necesidad de una normativa.....	57
--	----

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cronograma para la ejecución de la propuesta de norma.....	79
--	----

## RESUMEN

La presente investigación está encaminada a elaborar una propuesta de normativa para mediación educativa de los conflictos de la comunidad universitaria, teniendo en cuenta en dicho contexto suelen tener lugar controversias entre los estudiantes, estos con sus profesores y otras manifestaciones. Dicha cuestión exige la necesidad de contar con una vía específica, dentro de este ámbito, que los resuelva pacíficamente. Para ello, se trazaron como objetivos, de forma general: proponer una norma jurídica sobre la mediación educativa para resolver los conflictos de la comunidad universitaria en Ecuador y de manera específica, revisar los fundamentos doctrinales y la regulación jurídica de la mediación educativa y los conflictos en instituciones universitarias; determinar la necesidad de una normativa específica sobre la mediación educativa para los conflictos en la comunidad universitaria a través de encuestas y elaborar dicha propuesta de disposición legal. En el trabajo se estudian teóricamente figuras como el conflicto, particularmente los que tienen lugar en el medio educativo y los propios de la comunidad universitaria. Igualmente se revisa la mediación, la figura del mediador, su rol, el acta de mediación y la mediación educativa desde su concepto e importancia. También se desarrolla un estudio de la metodología que se aplicó a este estudio y se exponen los hallazgos encontrados mediante la aplicación de una encuesta a un grupo de estudiantes de la UMET y se realiza una propuesta normativa para implementar la mediación educativa como medio alternativo para resolver los conflictos en la comunidad universitaria ecuatoriana.

Palabras clave: conflicto, mediación, mediación educativa y comunidad universitaria

## **ABSTRACT**

The present investigation is directed to elaborate a proposal of norms for educative mediation of the conflicts of the university community, taking into account in this context controversies usually take place between students, these with their teachers and other manifestations. This issue requires the need for a specific way, within this area, to resolve them peacefully. To do this, the following objectives were set out, in a general way: to propose a legal standard on educational mediation to resolve conflicts in the university community in Ecuador and specifically, to review the doctrinal foundations and legal regulation of educational mediation and conflicts. in university institutions; determine the need for a specific regulation on educational mediation for conflicts in the university community through surveys and elaborate said proposal for a legal provision. In the work, figures such as conflict are studied theoretically, particularly those that take place in the educational environment and those of the university community. Likewise, mediation, the figure of the mediator, his role, the act of mediation and educational mediation are reviewed from its concept and importance. A study of the methodology that was applied to this study is also developed and the findings found by applying a survey to a group of UMET students are presented and a normative proposal is made to implement educational mediation as an alternative means to solve conflicts in the Ecuadorian university community.

Keywords: conflict, mediation, educational mediation and university community

## INTRODUCCIÓN

En todas las esferas de la vida se presentan conflictos, tanto entre las personas naturales en su actividad cotidiana como entre personas jurídicas, o entre ambas. El contexto educativo y particularmente, el de la comunidad universitaria, no está ajeno a ello. El propio desarrollo de la actividad educativa en la que están presentes varios procesos e intereses puede conducir a controversias entre estudiantes, entre estos y sus docentes, etcétera. Dicha cuestión puede afectar la convivencia armónica dentro de esta comunidad. Sin embargo, mediante la figura de la mediación, como método alternativo de solución de conflictos reconocido constitucionalmente en el Ecuador, estas desavenencias se pueden solucionar pacíficamente.

Con base a lo antes expuesto, se debe apuntar que, en Ecuador, no existe una disposición jurídica que permita aplicar la mediación, específicamente al contexto educativo, para solucionar sus conflictos, aun cuando el ordenamiento jurídico reconoce el derecho a la educación, la mediación y la existencia de controversias en las instituciones de nivel universitario. La presente investigación está dirigida a proponer una normativa para mediación educativa de los conflictos de la comunidad universitaria en el Ecuador.

Para desarrollar el tema de investigación se trazaron como objetivos los siguientes, de carácter general, se pretende proponer una norma jurídica sobre la mediación educativa para resolver los conflictos de la comunidad universitaria de Ecuador. Como objetivos específicos se definieron los siguientes:

- Revisar los fundamentos doctrinales y la regulación jurídica de la mediación educativa y los conflictos en instituciones universitarias.
- Determinar la necesidad de una normativa específica sobre la mediación educativa para los conflictos en la comunidad universitaria a través de encuestas.
- Proponer una norma jurídica para el empleo de la mediación educativa como medio alternativo para la resolución de conflictos en la comunidad universitaria.

Con el fin de materializar los objetivos antes planteados, el trabajo de investigación está estructurado en tres Capítulos. El primero dedicado a profundizar

en los fundamentos doctrinales sobre la mediación, específicamente la de carácter educativa. Para ello se revisa la definición de conflictos y se estudian aquellos que pueden presentarse en el contexto educativo y los que se manifiestan en la comunidad universitaria al igual que sus clases.

Igualmente, se examina la figura de la mediación, desde su concepto, importancia, características. Se estudia el mediador y su rol en la mediación y el acta que emana de este acto como documento legal que genera efectos de sentencia ejecutoriada y que como título de ejecución permite proteger el acuerdo que se arribó en mediación y los derechos de las partes. También se estudia la mediación educativa desde su concepto, importancia y su papel en la formación de valores y de una cultura de paz dentro de las instituciones educativas.

En el trabajo, el segundo capítulo se enfoca en el estudio de la metodología partiendo de la definición del enfoque de la investigación, los métodos empleados para su desarrollo. Además, delimita su alcance y finalidad al igual que las técnicas e instrumentos empleados, específicamente, la encuesta como medio rápido y eficaz de estudiar un problema y arribar a conclusiones certeras para solucionarlo.

En ese sentido, en dicha parte del trabajo, se determina una población y muestra que toma como referencia la opinión de un grupo de estudiantes de la Universidad Metropolitana del Ecuador, acerca de la necesidad de que exista una norma para resolver los conflictos internos de la comunidad universitaria. En ese orden se procesa la información y se muestran los hallazgos obtenidos.

Por último, el tercer capítulo, ante el vacío legal existente en el Ecuador, al no contar con una norma que regule la mediación educativa, está dirigido a la propuesta de norma jurídica para el empleo de la mediación educativa como medio alternativo para la resolución de conflictos en la comunidad universitaria.

Se debe señalar que la investigación desde el ámbito metodológico tiene un carácter mixto, que une los estudios doctrinales y de la regulación jurídica con la investigación de campo a través de la encuesta. En ella se aplican varios métodos como el método deductivo, analítico-sintético y el método exegético jurídico mediante

el examen de las normas jurídicas que inciden en el tema encabezada por la Constitución de la República. El trabajo es de carácter descriptivo y aplica como técnica para recopilar información la encuesta a un grupo de estudiantes.

# CAPÍTULO I

## FUNDAMENTOS DOCTRINALES SOBRE LA MEDIACIÓN EDUCATIVA

En el presente capítulo se realiza un estudio desde la doctrina de aquellas temáticas que inciden de forma directa en el tema de estudio, **“NORMATIVA PARA MEDIACIÓN EDUCATIVA DE LOS CONFLICTOS DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA”**. En ese sentido, se revisan las definiciones acerca del conflicto, al constituir este un elemento fundamental en la mediación, buscar su solución. Igualmente se examinan las controversias que pueden tener lugar en el ámbito educativo y particularmente, en el seno de la comunidad universitaria, al igual que sus tipos. Por otro lado, se revisa la figura de la mediación desde las cuestiones teóricas y su regulación jurídica en Ecuador, el papel del mediador dentro de este proceso, el acta de mediación y las particularidades de la mediación educativa.

### 1.1. Conflictos: acercamiento a su definición

Una revisión doctrinal y jurídica sobre el tema permite conocer que un conflicto hace referencia al desacuerdo que surge entre dos personas o más cuando existe algún tipo de oposición a la postura asumida por una de las partes. La rivalidad que se encuentra en la base del conflicto se genera por la defensa de intereses específicos. De acuerdo con Falcón (2012), el conflicto surge por intereses contrapuestos entre los individuos y se prolonga en el tiempo y aumenta su intensidad a medida que las partes se aferran más a sus creencias y posiciones. Jares (2010, pág. 25) se trata de una controversia que surge ante la imposibilidad de satisfacer por la misma vía u objeto intereses aparentemente incompatibles. Por lo tanto, en el conflicto priman los intereses y el afán de encontrar la satisfacción mediante la postura que se defiende.

Fuquen (2003, pág. 267) señala que el término conflicto hace referencia a las situaciones que se generan en un escenario de tensión o desacuerdo entre dos o más partes, entendidas estas como sujetos individuales o grupo de ellos. Las posiciones encontradas entre las partes figuran como esencia del conflicto y estas posturas son consecuencia de relaciones inequitativas y poco flexibles que surgen al perseguir

objetivos que se perciben como inconciliables. De manera puntual, refiere la autora que puede concebirse como el resultado de incompatibilidades de diverso tipo.

Es casi imposible encontrar dos partes o más con intereses totalmente superpuestos sin experimentar una u otra forma de conflicto. Etadon (2013, pág. 334) afirma que el conflicto también puede describirse como una situación en la que las personas o los grupos están en desacuerdo sobre los medios y los fines al tratar de establecer sus puntos de vista con preferencia a los demás. Por lo tanto, el conflicto puede producirse en una sociedad en cualquier momento y sobre cualquier tema. El conflicto también puede definirse e interpretarse como comportamientos que pretenden obstaculizar la consecución de los objetivos de otra persona. En este sentido, el conflicto se basa en la incompatibilidad de objetivos que surge de comportamientos opuestos (Etadon, 2013, pág. 334).

Para Ander-Egg (1995, pág. 14), se trata de un proceso social que involucra a dos o más personas según sus percepciones, metas y modalidades. Este proceso tiende a generar exclusión y partes que se contraponen. Jares (2010, pág. 25) señala que la esencia del conflicto radica en la contraposición de creencias, valores y objetivos. El antagonismo y las divergencias están presentes como una muestra de la incompatibilidad entre los involucrados.

Específicamente, desde la Grecia antigua se ha disertado sobre el conflicto y ello ha conllevado que se desarrolle una teoría que tiene por finalidad su análisis con una esencia que radica en la sociología. La consideración doctrinal y jurídica del conflicto parte fundamentalmente como respuesta a las problemáticas de los conflictos transnacionales sobre la paz. Si en los inicios se asumía como algo temible, es necesario considerar que esta percepción ha evolucionado y que debe concebirse como oportunidades de crecimiento y cambio moral (Barrios, 2016, pág. 265).

El conflicto, aunque a menudo sea inquietante, es un estado natural de la experiencia humana colectiva. Sin embargo, debido a la generación de la importancia de una convivencia armónica, los individuos pueden sentirse incómodos y ello conllevar a que a menudo se evita y se suprime. Sin embargo, el conflicto, cuando se gestiona bien, da vida y energía a las relaciones y puede hacer que los individuos sean más receptivos (Uline , Tschannen-Moran , & Perez, 2003, pág. 785).

El conflicto puede ser variable en su permanencia, ya que puede desaparecer, resolverse o mutar. Los implicados también pueden ser diversos y transformarse a medida que transcurre el conflicto, es decir, mediante las interacciones no siempre agresivas. Esto debido a que los conflictos pueden concebirse como un proceso construido no solo por los participantes directos, sino también por terceros. Por lo tanto, es necesario reconocer que los conflictos son procesos complejos de acuerdo con los intereses divergentes que se perciben.

Las divergencias entre personas o un grupo de ellas tienden a afectar la armonía y la convivencia cuando se mantienen en el tiempo. El choque de posturas puede ser explícito o implícito y el conflicto manifestarse a través de indiferencias, discusiones, debates o peleas. Las diferencias en las posiciones y concepciones respecto a una cuestión o tema en específico no siempre generan agresividad. De ahí que siguiendo a Falcón (2012) es necesario no asumir el conflicto como sinónimo de la violencia.

Causas, partes, asuntos, problemas y objetivos constituyen elementos esenciales de los conflictos y hacen que aunque los conflictos no sean siempre iguales, resulte posible clarificarlos, estructurarlos y resolverlos de manera adecuada. Como ya se ha planteado, la intolerancia es una de sus principales fuentes. Una descripción de estos componentes permite conocer que:



implicadas en un primer momento, sino que se proyectará en las relaciones de otros miembros de la comunidad (Pérez Serrano & Pérez, pág. 14).

De manera más puntual y enfocado en el derecho, Falcón (2012) señala que el conflicto adquiere carácter generativo y se ha considerado desde hace muchos años. Según Cabanellas (1979, pág. 259) se trata de un proceso que es consecuencia de divergencias de intereses y donde las partes, por lo general, se resisten a ceder.

Las diferencias de opinión, los intereses individuales, las influencias externas e, incluso, la discordia tiene la capacidad de informar y hacer avanzar los esfuerzos colectivos. Pero para ello, es necesario que exista una gestión adecuada de los conflictos. De esta manera se puede proporcionar un estímulo provocador que impulsa a pensar más profundamente y, en última instancia, a actuar con más prudencia. Así, el conflicto puede convertirse en un foco de energía necesario para el desarrollo, en lugar de una fuente de daño. (Uline , Tschannen-Moran , & Perez, 2003)

De acuerdo con lo señalado es pertinente plantear que el conflicto puede clasificarse de diferentes maneras y siguiendo diferentes perspectivas. Por ejemplo, Suares (2010, pág. 67) parte de aspectos puntuales como la agresividad, el interés, el poder, las partes y el contenido para proponer lo siguiente:

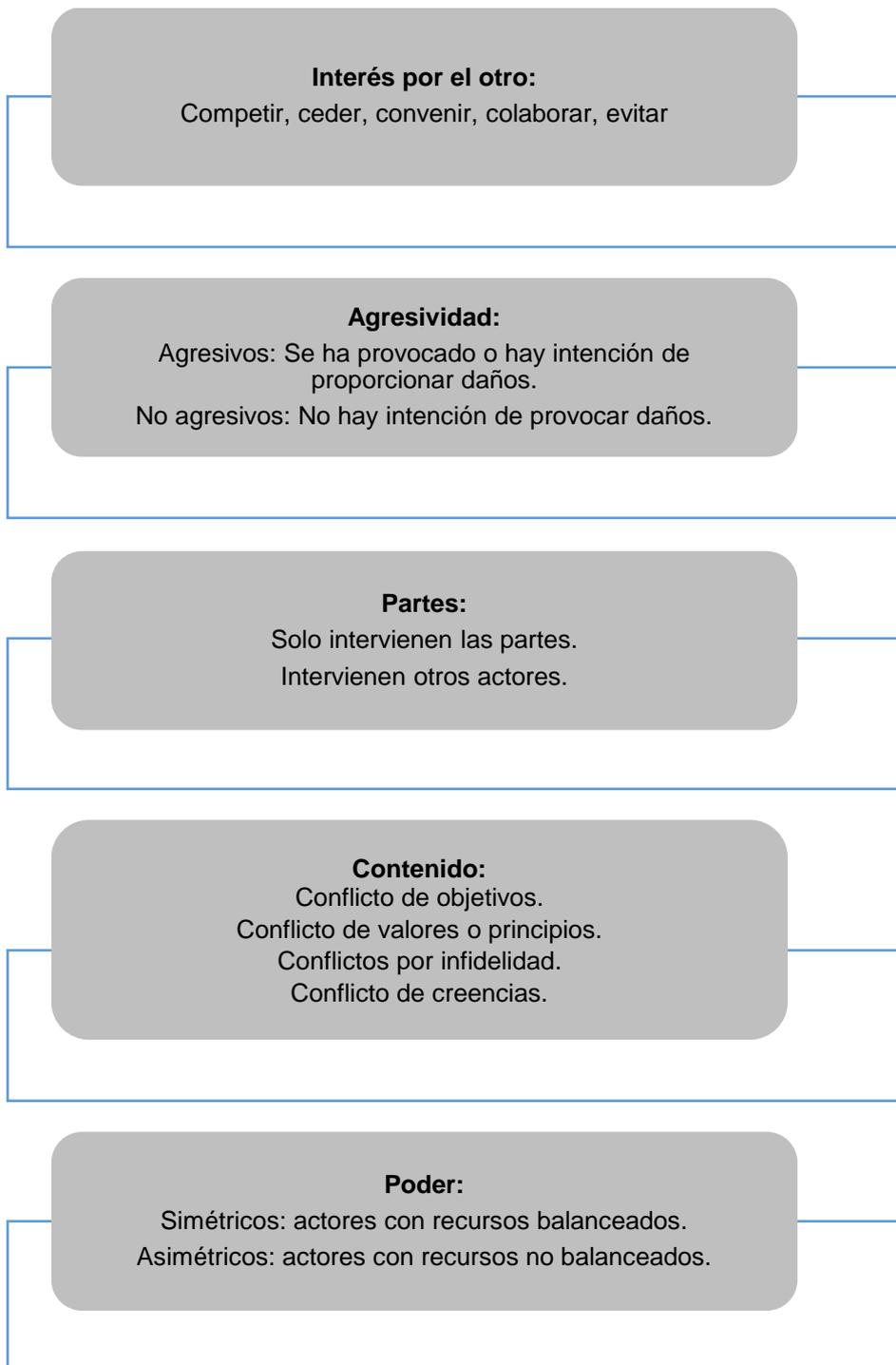


Figura 2. El conflicto de acuerdo con varias dimensiones

Fuente: (Suarez, 2010, pág. 67)

De lo planteado con anterioridad se colige que el conflicto es consecuencia de incongruencias de intereses entre dos o más personas. Su presencia no es ajena a la propia evolución de la humanidad y sus efectos pueden variar en coherencia con la gestión que se realice para su resolución. Cada uno de estos elementos podría señalarse como aspectos generales del conflicto, sin embargo, es necesario tener en

cuenta el contexto de ocurrencia, por ejemplo, el educativo, para una mejor comprensión de este fenómeno.

### **1.1.1. Conflictos en el contexto educativo**

El conflicto puede ocurrir en cualquier organización y, por lo tanto, el escenario educativo no se encuentra ajeno a esas incompatibilidades entre las partes. De ahí que el estilo de manejo de conflictos es una actividad conjunta y el grado de su efectividad determina el tipo de impacto del conflicto en el desempeño escolar. Como parte de un sistema más amplio de interacciones, los conflictos en las instituciones educativas no son una cuestión inevitable, pero sí prevenible. Como señalan Murueta y Orozco (2015, pág. 12) siempre que exista interacción entre las personas habrá condiciones para que se generen conflictos, ya sean agresivos o no, así como sistemáticos o no sistemáticos.

El conflicto escolar puede definirse como las disputas, incompatibilidades o divergencias entre los miembros de la comunidad educativa debido a desacuerdos en intereses, objetivos, creencias, valores y roles. De acuerdo con Ponce (2014), su permanencia puede generar acentuados problemas sociales e involucrar no solo a los miembros de la institución educativa, sino también a actores externos que de una manera u otra se encuentran relacionados con su dinámica.

Como los estudiantes pasan la mayoría de su tiempo en las instituciones educativas es en este espacio donde más interaccionan con personas diferentes. Durante la convivencia y tras la búsqueda o necesidad de relacionarse se generan conflictos diversos. Identificados como escolares, estas divergencias involucran a diferentes actores y las partes varían con frecuencia en su tamaño.

No obstante, es importante señalar que, si bien los conflictos están presentes en el escenario educativo, no se puede afirmar que en las escuelas las divergencias sean, de manera constante, fuente de conflictos. Ello no significa que todos los días ocurran conflictos en estas instituciones, aunque puedan estar presentes las condiciones para que surja y persista. Al respecto, se ha referido que, si bien el conflicto puede tener un efecto transformador, su gestión inadecuada lo convierte en crónico y ello puede conllevar a la desestabilización de las interacciones en este contexto.

Por su lado, (Quiroga López, 2013, pág. 27), expone que en contexto educativo está presente la conflictividad y se manifiesta en disputas mediante insultos, discusiones y en ocasiones, violencia que tiene lugar entre estudiantes, principalmente y en otros casos, entre estos con sus profesores. En ocasiones la incapacidad o la restricción presente por parte de las autoridades educativas de ponerles fin mediante normas y reglamentos internos, no es suficiente. Por ello, es necesario la ejecución de acciones preventivas y reformadoras al igual que la mediación para resolver estas desavenencias y asegurar un ambiente armónico.

Al respecto se pueden reconocer en la literatura varias perspectivas de análisis. Por un lado, se puede hacer referencia a la perspectiva negativa del conflicto y a la necesidad de su control. Desde este argumento se sostiene que las divergencias afectan todo el proceso educativo, así como el desarrollo integral de los estudiantes y el funcionamiento del centro. Desde esta visión cargada de valor negativo se busca negarlo, lo cual contrasta con las exigencias actuales de resolverlos y transformarlos (Pérez Archundia & Gutiérrez Méndez, 2016, págs. 164-166).

A diferencia de la perspectiva de control y negación del conflicto escolar, los postulados interpretativos no aceptan ese posicionamiento mecanicista sobre las divergencias. Específicamente, defienden que el conflicto no se puede negar y que, incluso, es necesario considerarlo como un estímulo transformador (Pérez Archundia & Gutiérrez Méndez, 2016, pág. 166).

En tanto, desde la perspectiva crítica del conflicto se considera como algo propio de la interacción social y que no puede erradicarse en las organizaciones, ya que se asume como inherente. Además, el conflicto es visto como un aspecto esencial del cambio social, es decir, un elemento de transformación para las instituciones educativas y sus actores (Pérez Archundia & Gutiérrez Méndez, 2016, págs. 167-168).

Desde la defensa a la perspectiva anterior, Benito y García (2002, pág. 175) señalan que el conflicto en las instituciones educativas no puede asumirse como sinónimo de la presencia de indisciplinas o violencia, ya que en estos casos ocurre una violación de las reglas existentes. Para los autores, la naturaleza conflictiva de las escuelas radica en su propia dinámica. Estas instituciones son centros diversos

en cuanto a actores e interacciones. Por lo tanto, la aceptación y solución del conflicto debe concebirse como un instrumento de crecimiento para los involucrados.

De ahí que para Benito y García (2002, pág. 197) no es acertado ocultar el conflicto. Los autores abogan por la prevención donde destaquen acciones que den protagonismo al entendimiento entre las partes y donde se tenga en cuenta la estructura y organización del centro. La prevención y gestión del conflicto escolar debe considerar su diversidad y no tomar siempre como causa de las divergencias a los problemas personales de los estudiantes.

Como una continuidad de lo anterior, puede señalarse que las causas de estos conflictos son diversas. Por ejemplo, Pérez y Pérez (2011, pág. 89) afirman que entre los principales factores se encuentra la organización y la estructura de los centros. Por ejemplo, las regulaciones de docentes y estudiantes, así como sus efectos en la relación del docente con los alumnos y en la intervención de la familia son cuestiones muy influyentes en la generación de los conflictos.

A ello se agrega que las instituciones escolares muchas veces no son suficientemente autónomas y se generan divergencias por cuestiones de poder y control. Esto debido a que se tienden a controlar todos los procesos, lo cual conlleva a la presencia de intereses y percepciones antagónicas sobre el desarrollo de las dinámicas. También los estilos de enseñanza de los profesores, así como las disposiciones curriculares, las particularidades de los alumnos y su entorno familiar pueden generar estas disputas. De manera puntual, también se señala la relación que existe entre el entorno social y los comportamientos en las escuelas. (Uline , Tschannen-Moran , & Perez, 2003)

(Benito Martínez & García Martínez, 2002) prestan atención a las características de los centros educativos como causas del conflicto. Por ejemplo, señala como factores incidentes la jerarquía estricta y la presencia de estrategias metodológicas tradicionales. Como parte de estos elementos menciona al autoritarismo y la defensa de un conocimiento que transmite lejos de construirse.

Según Saiti (2015, pág. 607), los conflictos escolares a menudo surgen en la escuela por razones tanto interpersonales como organizativas. Además, existe una mayor probabilidad de que estos conflictos surjan en las escuelas urbanas más que

en otras regiones de los países. Con su estudio concluyó que la integración, la colaboración y la coherencia son los factores clave para cultivar una estrategia constructiva de gestión de conflictos y mejorar el rendimiento escolar.

Aunque los conflictos escolares parezcan inevitables, sus efectos negativos pueden controlarse en consecuencia con su prevención y atención para su solución. Ante la diversidad de la comunidad educativa es importante que se promuevan valores, así como la igualdad de oportunidades y el respeto a las diferencias.

Para Ponce (2014) también es necesario que se trabaje en las percepciones y los roles, ya que según su criterio constituyen causas de estos conflictos. De manera puntual el autor señala que las ideas de los seres humanos respecto a determinados fenómenos son con frecuencia manantial de divergencias. Además, de la jerarquía estructural presente en los centros educativos también surgen conflictos con frecuentes bases en el abuso del poder.

Para Jares (2010, pág. 87), las causas y los problemas de los conflictos se relacionan más con cuestiones psicológicas, familiares y con las creencias y principios de los estudiantes. Al considerar las causas de los conflictos escolares mencionadas con anterioridad se puede plantear el siguiente resumen:

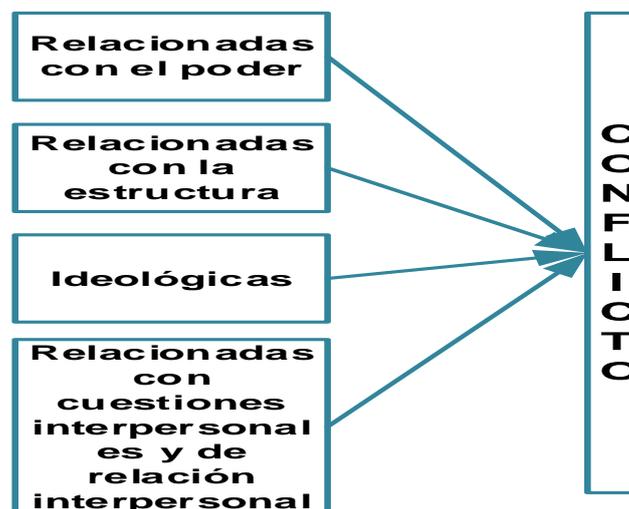


Figura 3. Causas del conflicto en las instituciones educativas

Elaborado por: Ismael López

De acuerdo con lo expuesto en la Figura 3, el conflicto escolar no es resultado de la incidencia de un único factor. Podría reconocerse como un asunto multifactorial

que se expresa a través de oposiciones, manifiestas o no, entre las partes. No siempre los conflictos escolares culminan o presentan acciones agresivas.

### **1.1.2. Conflictos de la comunidad universitaria**

La comunidad universitaria no se encuentra ajena a la emergencia de diversos conflictos por la multiplicidad de procesos e intereses que existen en este contexto. Por ejemplo, conflictos de poder, racismo, de pensamiento de género, pago de pensiones o cuotas universitarias, procesos administrativos, estos eventos pueden ocurrir entre pares o no y como consecuencia de las asimetrías de poder que surgen en estas instituciones. Los conflictos de la comunidad universitaria alteran la convivencia armónica y según (Durán Chávez, Égüez Valdiviezo, Arandi Viñamagua, & Yanca Ruiz, 2020, pág. 80) pueden tener lugar en diferentes fuentes.

De acuerdo con Etadon (2013, pág. 334) en relación con los estudiantes del sistema universitario, el conflicto y o la crisis generada se suele denominar malestar. Sin embargo, cuando la situación está fuera de control, puede convertirse en un conflicto violento. Ello consiste en el uso ilegal de la amenaza o de la fuerza que da lugar a la manifestación de la desesperación.

En los centros de educación superior, como las otras instituciones educativas, ocurren múltiples interacciones, lo cual es consecuencia de la compleja red de actores que presentan. Según (Zamunio Sánchez, Andrade Barrera, Arana Ovalle, & Alvarado Segura, 2017, pág. 134), estos actores no se relacionan de manera homogénea, ni presentan los mismos intereses y creencias, por lo que no emplean idénticos mecanismos para defender sus discrepancias. De ahí que sea común que en la universidad se pongan en prácticas diferentes estrategias de interacción. Esto conlleva a que el asertividad y la comprensión no sean siempre una constante en estos escenarios, lo cual afecta las relaciones entre pares y entre pares y sus superiores.

Las instituciones de educación superior no quedan ajenas a las discrepancias por disparidades en las metas y en las percepciones. Sin embargo, sus impactos para el desarrollo integral de los estudiantes y para la convivencia armónica se acentúan cuando los conflictos no se gestionan de manera adecuada y no se solucionan con

un enfoque transformador donde se otorgue total protagonismo a las partes (Ortega, del Rey, & Mora-Merchán, 2001, pág. 100).

La Ley Orgánica de Educación Superior (Ecuador, Asamblea Nacional, 2010, pág. 38) dispone en el artículo 86 que corresponde a la Unidad de Bienestar de estas instituciones promover una convivencia intercultural, así como un ambiente de respeto a los derechos y a la integridad de la comunidad universitaria. Por lo tanto, desde estas instancias se deben diseñar e implementar acciones que favorezcan la prevención y atención de los conflictos en este nivel de enseñanza.

A pesar de esta disposición del contexto ecuatoriano, es importante señalar que los conflictos están presentes en estos centros e incluso, según (Tlalolin Morales , 2017, págs. 42-43), pueden presentar diferentes niveles. De acuerdo con su criterio se señalan los siguientes:

- Descendente: estos son resultado de una aplicación indebida de las funciones por posición y del uso incorrecto del poder de las jerarquías.
- Inversa: actores de una jerarquía inferior mantienen antagonismo con los miembros de estructuras superiores.
- Horizontal: las divergencias se generan entre actores que se ubican en la misma posición dentro de la estructura.

Algunas de las causas de los conflictos no solo se encuentran en la diversidad de los actores de este escenario educativo, sino también en la competencia inducida por el docente o el proceso de evaluación. Además, se ha reconocido el funcionamiento propio de la dinámica educativa universitaria como causa, ya que muchas veces existe flexibilidad para que los estudiantes determinen algunas modalidades de los procesos y para ello se requiere de la propuesta de múltiples criterios que en algunas ocasiones no son coincidentes (Caston , 2006, pág. 6). Etadon (2013, pág. 333) señala que no existe una única causa de los conflictos en la universidad. Por lo tanto, se puede reconocer como una cuestión multifactorial.

La frecuencia y permanencia de los conflictos en la universidad dependen de las acciones o de las estrategias de enfrentamiento que se diseñen e implementen.

Además, es importante que esas acciones se encuentren contextualizadas en las características de este nivel de enseñanza y en las particularidades de su dinámica educativa. Aunque los conflictos de la comunidad universitaria pueden ser similares a los de otros centros educativos, es importante que se identifiquen sus principales problemas, causas, objetivos, contenidos e interés de los actores.

La identificación de los conflictos requiere considerar su estructura y evolución, así como los sujetos involucrados. Además, su prevención no puede ser posible si no se tratan los ejes de disputa y los problemas. Los conflictos hacen presencia entre la comunidad universitaria y su solución no puede basarse en el desconocimiento y la descontextualización.

### **1.1.3. Tipos de conflicto en el escenario educativo**

Estas relaciones conflictivas pueden calificarse y agruparse a través de diferentes estrategias. Esto sucede debido a que no existe un consenso en la literatura respecto a las tipologías de los conflictos en el escenario educativo. Por lo tanto, es necesario que al momento de estudiar el tema, como es el caso de esta investigación, se comprenda su diversidad. Así es posible identificar los múltiples antagonismos que se suscitan en este escenario (Suarez, 2010, pág. 67).

Al respecto se puede señalar que Pérez & Pérez (2011, pág. 44) reconocen dos grandes tipos de conflicto: competitivo y cooperativo. El origen de su clasificación se encuentra en la confrontación de posiciones. Por ello, el conflicto competitivo está mediado por el interés de sobresalir entre los demás e imponer una idea o creencia, lo cual dificulta su solución. El conflicto cooperativo no se encuentra tan mediado por las emociones y la posibilidad de resolución es más probable.

Alzate (págs. 5-6) amplía la propuesta de clasificación al identificar que pueden existir los tipos que se presentan a continuación de acuerdo con diferentes causas:

- Conflictos de valores: su origen se encuentra cuando se intenta imponer valores y como consecuencia surge una incompatibilidad de creencias.

- Conflictos estructurales: su origen radica en las estructuras opresivas que destacan en las relaciones humanas y que, muchas veces, ya se encuentran creadas social e institucionalmente.
- Conflictos de intereses: se origina por incompatibilidades en las necesidades o que son percibidas de esta manera. Los actores parten del supuesto que para satisfacer sus intereses es necesario que los otros sacrifiquen sus necesidades.
- Conflictos de información: su origen se encuentra cuando la información que se presentan es insuficiente o cuando es discrepante.
- Conflictos de relación: intervienen percepciones o estereotipos y pueden ocurrir sin que existan las condiciones para ello, por ejemplo, incompatibilidad de intereses.

Viñas (2004, pág. 21) es más específico en su clasificación al proponer cuatro tipos. Si bien comparte con Alzate (págs. 5-6) la denominación del conflicto de relación, la sustentación de su propuesta difiere.

- Conflicto de poder: se origina como consecuencia de un abuso del poder o como resultados de incompatibilidades en la percepción de los procedimientos, ya sea porque son demasiado rígidos o porque se imponen cuando no se comparte una misma posición en la estructura jerárquica.
- Conflictos de relación: es consecuencia de la posición jerárquica de las partes en la interacción. Principalmente son factores psicológicos y/o ambientales los que conllevan a esa percepción de diferenciación de poder.
- Conflictos de rendimiento: se encuentran relacionados con el currículum y las metas que se deben alcanzar en el nivel de enseñanza. Como parte de este tipo de conflicto es frecuente la subvaloración entre pares o no por el rendimiento académico alcanzado.
- Conflictos interpersonales: no tiene relación con la dinámica académica en sí misma. Su origen se encuentra en la interacción social donde se reproducen prácticas del entorno circundante de los actores.

La propuesta de Sánchez (2013, pág. 53) es diferente a los planteamientos realizados hasta el momento y se centra en los tipos de conflictos de acuerdo con la posición que asumen los actores. Por ejemplo, se identifican cinco tipos de conflictos y sobre cada uno puede señalarse lo siguiente:

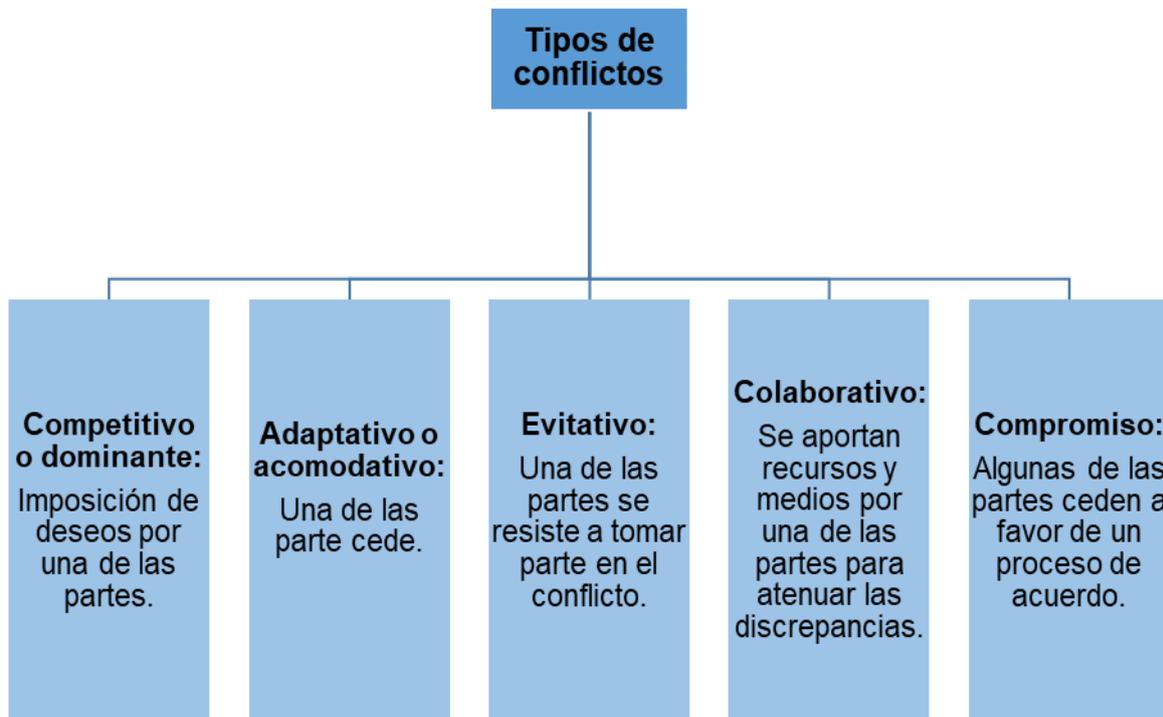


Figura 4. Tipos de conflictos

Fuente: Sánchez (2013, pág. 53)

El sistema universitario es un reflejo de la sociedad en general y también se enfrenta a conflictos multidimensionales entre los que se encuentran los conflictos generados por los estudiantes. Etadon (2013, págs. 335-336), y Ponce (2014) identifican algunos tipos principales de conflictos de los estudiantes. Estos son:

- Conflictos entre estudiantes y administración: este tipo de conflicto resulta del desacuerdo entre las autoridades de la universidad y los estudiantes sobre cuestiones que afectan directamente el bienestar social y académico de los estudiantes. Se trata de conflictos principalmente intrainstitucionales.
- Conflictos entre estudiantes y gobierno: este tipo de conflicto suele estar causado por cuestiones socioeconómicas o política educativa del gobierno que afectan directa o indirectamente al bienestar de los estudiantes.

- De procedimiento: cuando se impone un procedimiento a seguir sin tener en consideración el respeto a la diversidad. Por ejemplo, la no aceptación de innovaciones o aportes de cualquiera de los actores, la descontextualización de los procedimientos para ejecutar cualquier tipo de tarea.
- De fines: cuando se obvian los intereses personales y se impone la persecución de metas y objetivos diferentes porque se defienden como únicos posibles.
- De respaldo sexual: problemas con el respeto a la equidad de género y con la madurez que exigen sus diferentes tópicos. Es común que existan conflictos por la preferencia sexual o por un manejo inadecuado de las relaciones amorosas.

De acuerdo con todo lo expuesto en este apartado, se puede señalar que en el ámbito educativo se suscitan una diversidad de conflictos. Su identificación es importante para el desarrollo de una convivencia armónica a partir de su solución. Para este estudio se reconoce que en el contexto universitario pueden ocurrir diferentes tipos de conflictos, por ejemplo, conflictos de intereses, de creencias, de género, de poder, de rendimiento, de relaciones amorosas, de procedimiento y de causas diversas. Estas incompatibilidades se podrían solucionar a través de la mediación.

## **1.2. Mediación**

Aunque en los últimos años ha alcanzado mayor vigencia, la solución pacífica de conflictos está presente desde la antigüedad. (Durán Chávez, Égüez Valdiviezo, Arandi Viñamagua, & Yancha Ruiz, 2020) Por lo tanto, se puede reconocer que siempre se ha concebido como una alternativa viable en todo el mundo. Dentro de sus métodos, la mediación se reviste de importancia inigualable en las sociedades actuales. Si bien se ha incluido en los ordenamientos jurídicos vigentes, es necesario iniciar con un acercamiento doctrinal al tema.

Por ejemplo, Moore (1995) define a la mediación en términos de negociación. El autor señala que:

la mediación es esencialmente la negociación que incluye a un tercero que conoce los procedimientos eficaces de negociación, y puede ayudar a la gente en conflicto a coordinar sus actividades y ser más eficaz en su pugna. La mediación es una extensión del proceso de negociación en cuanto implica ampliar el regateo a un formato nuevo y usar a un mediador que aporta variables y dinámicas nuevas a la interacción de los litigantes. Pero sin negociación, no puede haber mediación (pág. 44).

Para Fuquen (2003, pág. 275), la mediación es un proceso donde las partes involucradas en un conflicto encuentran de manera pacífica su solución a partir de la participación de una persona imparcial que coopera durante el proceso al guiarlo. Además, agrega que este medio no es más que una negociación facilitada que tiene un resultado positivo, ya que las partes dialogan sobre el conflicto, sus diferentes momentos y soluciones. Es común que el resultado de la mediación sean acuerdos totales o parciales que se plasman en un acta.

Escarbajal (2010, pág. 67) señala que por mediación se comprende un medio para la resolución pacífica de conflictos. Es por ello que en su definición destaca a la mediación como un acto apaciguador, lo que significa que se trata de una vía que requiere del acercamiento, el intercambio y la interacción de los actores involucrados de manera directa en el conflicto. El fin de este acto apaciguador es la reconciliación para que una vez alcanzada se trabaje en la modificación de las causas de origen y así poder reportar beneficios para las partes.

A partir de una revisión a las acepciones del término, Escarbajal (2010, pág. 68) reconoce los siguientes tipos de mediación:

- Preventiva: este tipo de mediación es muy relevante para facilitar la comunicación cotidiana entre los ciudadanos.
- Rehabilitadora: se enfoca en la resolución de los diferentes tipos de conflictos que aquí se han señalado.
- Creativa: su fin es modificar las instituciones de las relaciones interpersonales.

De acuerdo con Falcón (2012), la mediación como proceso de resolución de conflictos requiere de la disposición y colaboración de las partes, así como del rol de

un tercero neutral que identifica como mediador. El acuerdo que, por lo general, se alcanza es de carácter voluntario. De manera más específica, el autor señala que se trata de un procedimiento no adversarial donde no solo alcanzan importancia la postura de los involucrados en el conflicto, sino también el mediador, ya que su imparcialidad es determinante para el desarrollo del proceso.

Castillo (2018, pág. 2) se concentra para su definición en los beneficios de la mediación. Específicamente refiere que se trata de una alternativa de solución de conflictos muy sencilla que no implica grandes costos. Para el autor, la voluntariedad de las partes es muy importante. Sin la disposición de los involucrados no se puede proceder a través de este medio alternativo de resolución de conflictos.

Por lo tanto, se puede reconocer que la mediación es un proceso voluntario que reúne a las personas para resolver sus desacuerdos. Un mediador ayuda a los participantes a comunicarse entre sí para que expresen sus preocupaciones y ofrezcan soluciones al conflicto con el fin de satisfacer a todos los involucrados.

En su argumentación, Aguiló (2015, pág. 6) reconoce que se trata de un medio de resolución de conflictos muy popular que requiere de varios componentes para su efectividad. Como ya se ha señalado, el rol del mediador es esencial, pero también la disposición de los involucrados al diálogo y durante este. Además, durante el proceso de mediación deben hacer presencia premisas normativas referidas a la confianza y al equilibrio de poder. Así será posible que se puedan hacer concesiones o transformar las posiciones iniciales y trabajar para lograr un acuerdo (Fuquen, 2003, pág. 276).

Una vez planteados y analizados los argumentos doctrinales anteriores es necesario realizar la fundamentación legal de la mediación. Al respecto se debe señalar en un primer momento que la mediación es un mecanismo con reconocimiento constitucional en Ecuador. La Constitución (2008), en el artículo 190 expresa que “se reconoce el arbitraje, la mediación y otros procedimientos alternativos para la solución de conflictos. Estos procedimientos se aplicarán con sujeción a la ley, en materias en las que por su naturaleza se pueda transigir” (pág. 69).

Aunque se incorpora el reconocimiento de los medios alternativos de resolución de conflictos en la norma suprema, (Durán Chávez, Égüez Valdiviezo, Arandi Viñamagua, & YanCHA Ruiz, 2020) reconocen algunos vacíos, ya que en la Constitución no se delimita el alcance y los contenidos de estos medios. Esta limitación impacta en el desarrollo de los medios en la ley consecuente y ello implica que en algunas ocasiones los conflictos que se pueden mediar terminan en los órganos jurisdiccionales.

A pesar de este vacío, se debe reconocer que la sociedad ecuatoriana puede disponer de estos medios para resolver sus conflictos de forma pacífica, ya que en el artículo 44 de la Ley de Arbitraje y Mediación (2006, pág. 21) dispone que personas naturales y jurídicas pueden someterse a este proceso siempre y cuando legalmente se encuentren capaces para transigir. Esto implica que se ahorre tiempo y recursos económicos y no se tenga que recurrir a los órganos jurisdiccionales. Además, se va generalizando una cultura de diálogo que no solo beneficia la resolución de los antagonismos existentes entre las partes, sino también la convivencia armónica diaria.

La Ley de Arbitraje y Mediación (2006, pág. 21), en el artículo 43, reconoce la figura de la mediación como un procedimiento encaminado a la solución de conflictos mediante el que las partes, reciben la asistencia de un tercero neutral denominado mediador con el fin de obtener un acuerdo voluntario, siempre que se relacione con una materia transigible, que tenga naturaleza extrajudicial y definitiva, que ponga fin a la controversia.

En dicha Ley (2006, pág. 22) también se dispone en el artículo 46 que la mediación procede cuando de forma escrita las partes han declarado su disposición para resolver sus conflictos a través de este medio. Además, es factible cuando se solicita por algunos de los actores involucrados o cuando un juez ordinario solicita una audiencia de este tipo y las partes aceptan.

El inicio de un proceso de mediación es posible a partir de la realización de una solicitud a los Centros de Mediación o a mediadores independientes, los cuales deben estar registrados en el Consejo Nacional de la Judicatura. Si bien la mediación requiere de la disposición de las partes, es posible que uno de los actores

involucrados no se presente a la primera audiencia. Ante estos casos es posible que se defina una nueva fecha para la audiencia. La imposibilidad de mediación se dicta si alguna de las partes no se presenta en esta segunda convocatoria, según se señala en el artículo 51 de la Ley de Arbitraje y Mediación (2006, pág. 24).

En Ecuador, el acta de mediación presenta efecto de sentencia y en este documento se plasman los acuerdos totales o parciales, al igual que cuando el asunto es imposible resolverlo por esta vía. El acta obliga a las partes, en determinado término de tiempo, a cumplir con las obligaciones que le correspondan, las que pueden ser de dar, hacer o no hacer (Ecuador, Congreso Nacional, 2006, pág. 24).

En Ley de Mediación y Arbitraje (Ecuador, Congreso Nacional, 2006, pág. 24), específicamente en el artículo 50, señala que la confidencialidad es uno de los principales principios de la mediación. Ello significa que las partes y el mediador deben mantener el proceso en reserva y solo las partes, por mutuo acuerdo, pueden renunciar a este carácter de la mediación.

A la confidencialidad se agregan otros principios, según se publica en el portal del Consejo de la Judicatura en Ecuador. Estos son:

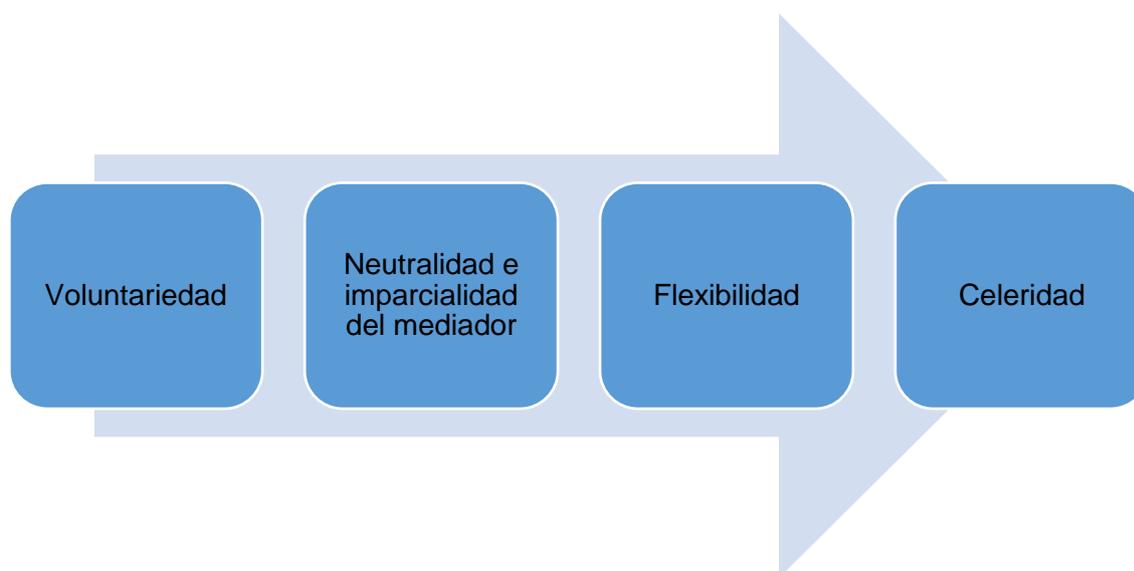


Figura 5. Principios de la mediación

Fuente: (Ecuador, Consejo de la Judicatura, s.f.)

Para cumplir con todo lo expuesto, es necesario que los Centros de Mediación posean las condiciones necesarias para solucionar de forma pacífica los conflictos.

De manera puntual, el artículo 53 de la Ley de Arbitraje y Mediación (2006, pág. 24) refiere que son necesarias condiciones administrativas y técnicas para las audiencias. Además, la capacitación continua de los profesionales de estos Centros constituye una cuestión de primer orden, así como el aval académico de una institución universitaria.

### **1.2.1. Rol del mediador**

El proceso de mediación requiere, como ya se ha planteado, de la participación del mediador. Este tercero neutral tiene un rol de guía durante la audiencia con la finalidad de que las partes encuentren un trayecto para obtener soluciones equitativas para el conflicto. La existencia de este profesional no es de origen reciente. Pérez y Pérez (2011, págs. 38-39) reconocen que estos actores siempre han existido. Incluso, su mención está presente en la primera conferencia de la Paz de la Haya con fines para la resolución de conflictos entre los estados.

En el caso de los conflictos que ocupan este estudio, se puede señalar que el mediador es el actor que debe garantizar el debido proceso en estos medios alternativos de resolución de conflictos. Incluso, Ley de Arbitraje y Mediación (Ecuador, Congreso Nacional, 2006, pág. 24) dispone en el artículo 49 que el mediador no puede participar en los procesos de los órganos jurisdiccionales que se pudiesen desarrollar sobre el mismo conflicto. Esto significa que el tercero neutral se encuentra inhabilitado de ser árbitro, testigo, asesor u abogado en otras instancias sobre el conflicto que fue objeto de la mediación. Es por estas y otras cuestiones relacionadas con sus funciones que, de acuerdo con el artículo 54, se debe contar con un código de ética de los mediadores (Ecuador, Congreso Nacional, 2006, pág. 25).

Como se trata de un método flexible de solución de conflictos, el mediador tiene la función de viabilizar el diálogo entre las partes, es decir, facilita la comunicación entre los involucrados a partir de un cuidadoso seguimiento a la participación de los actores con la finalidad de que los involucrados puedan presentar sus argumentos. De esta forma, la guía del mediador hace posible que se siga un trayecto a favor del entendimiento sin que medien discusiones innecesarias que podrían comprometer la posibilidad de alcanzar acuerdos.

De ahí que sea correcto el calificativo de neutral para este tercer actor del proceso de mediación. Su rol es ayudar a las partes a alcanzar, de manera mutua, un acuerdo satisfactorio y perdurable. Siguiendo lo planteado por Calvo y Marreo (2004, pág. 37), los mediadores disipan los intereses antagónicos que motivaron el conflicto, así como los problemas con la finalidad de que las partes no se centren en su defensa, sino en la búsqueda de soluciones a partir del reconocimiento de alternativas.

De forma más específica, Aguiló (2015, pág. 112) señala que es importante que el mediador actúe para que el debate no adquiera un tono agresivo, con el fin de que siempre predomine el diálogo entre las partes. De acuerdo con el autor, es permisible que al inicio del debate en la audiencia exista discusión sobre el origen y la evolución del conflicto desde los respectivos intereses de las partes. Sin embargo, el mediador debe tener la capacidad de guiar a los implicados para que comprendan que se trata solo de una fase de la mediación. Es necesario que las partes transiten hacia un debate temático y reconciliador.

Los mediadores aprenden a gestionar el proceso de mediación de manera objetiva, sin dejarse llevar por preferencias hacia una de las partes. Incluso, desarrollan habilidades para gestionar soluciones desde diferentes vías. Pero para ello deben estar capacitados y deben dominar las fases de la mediación, lo que supone un proceso de aprendizaje que exige poner en práctica la neutralidad y el pensamiento alternativo.

Según lo expuesto en este apartado, los mediadores deben actuar con profesionalidad e imparcialidad. Su participación no tiene por finalidad imponer, sino facilitar el diálogo, guiar el intercambio y actuar de manera ética. Solo cumpliendo con ese rol, será posible que las partes obtengan acuerdos satisfactorios y duraderos.

### **1.2.2. Acta de mediación**

El acto de la mediación finaliza con el acta correspondiente, una vez que las partes logren organizar un acuerdo total o parcial, la misma posee un efecto jurídico equivalente a una sentencia ejecutoriada y cosa juzgada. Esto se prescribe en el artículo 47 de la Ley de Arbitraje y Mediación (2006), que regula al acta de mediación y señala que esta “se ejecuta como una sentencia de última instancia, siguiendo la vía de apremio, sin que el Juez de ejecución acepte excepción alguna” (pág. 23).

Referente al tema Morocho (2004) plantea que el fundamento de cosa juzgada se basa por la necesidad social dar fin a los juicios o pleitos entre los integrantes de un determinado grupo. De esta manera se puede obtener una respuesta definitiva que avale “los derechos subjetivos y la paz social no pueden permanecer inciertos para toda la vida” (pág. 86).

Una vez concluido el conflicto, se puede retomar mediante demandas o denuncias, sobre todo ante los casos donde los derechos subjetivos de las partes involucradas se perturben. Por tanto, el acta de mediación tiene el mismo valor jurídico de cosa juzgada, con el propósito de que los problemas encuentren solución. Esta característica mencionada nace de la transacción, que de conformidad con el artículo 2362 del Código Civil vigente (2005, pág. 547) tiene efectos de cosa juzgada, en última instancia y puede ser objeto de nulidad o rescisión. Igualmente, la norma mencionada reconoce el acta transaccional como un contrato en el que no interviene un tercero y para que tenga validez debe emitirse en un proceso judicial. Sin embargo, el acta de mediación permite exigir su ejecución a un órgano jurisdiccional, tiene efecto de sentencia ejecutoriada en última instancia con efecto de cosa juzgada. Está considerada en el artículo 363 del Código Orgánico General de Procesos (2015, pág. 86) un título de ejecución.

Lo antes expuesto, permite que los acuerdos sean exigibles y que se cumplan en su totalidad por las partes; y, que la misma tenga la validez de una sentencia de última instancia emitida por un Juez. Así, de esta manera, las partes que concurren a una audiencia de mediación saben que dicho acuerdo, si bien es conocido, es producto de sus voluntades, pero, una vez firmado por las partes y el mediador, habrá que cumplirlo; y, en caso de no hacerlo, la parte que incumpliere estará sujeta a que se inicie una acción judicial en su contra.

El derecho reconocido debe ser ejecutado según el derecho a la tutela judicial efectiva que implica el acceso, solución y ejecución del fallo y en este caso, del acta de mediación. Este es un principio y derecho fundamental reconocido en el artículo 75 del texto constitucional (Ecuador, Asamblea Constituyente, 2008). Como se ha dicho, el acta se equipará a la sentencia y en cuanto a la ejecución debe cumplir con los requisitos siguientes: ejecutoriedad, o sea que tiene carácter final y definitiva que

puso fin al proceso en todas sus instancias, no cabe recurso alguno y debe hacerse efectivo lo dispuesto en el fallo o acta de mediación. También, debe producir cosa juzgada formal y material que implica la irrevocabilidad de sus efectos y que contra ella no cabe recurso y, por último, la ejecutabilidad que es la posibilidad de que sea objeto de ejecución forzosa.

Corresponde hacer referencia a los requisitos del acta de mediación, que como establece el mencionado artículo 47 de la Ley de Arbitraje y Mediación (2006, pág. 23) en el segundo párrafo, debe contener la descripción de los hechos que dieron lugar al conflicto, así como una explicación clara de las obligaciones a cargo de cada una de las partes, por otro lado deben estar presentes las firmas o huellas digitales de las partes; al igual que la firma del mediador.

De forma semejante, el Código Civil (2005, pág. 338), que desde su perspectiva considera el acta un contrato, en su artículo 1460 expresa que en cada uno de estos se debe hacer una distinción entre los aspectos que pertenecen a la esencia, los que son de naturaleza y, por otro lado, los accidentales. Por lo tanto, el acta de mediación deberá contener lo siguiente:

- a) El número de Registro del Centro de Mediación de acuerdo con el otorgado por el Consejo de la Judicatura;
- b) Numeración acta de acuerdo según el año;
- c) La información general de las partes que comparecen a la audiencia;
- d) Los antecedentes;
- e) Determinación de los considerandos;
- f) Acuerdos comunes de las partes y de buena fe;
- g) Confidencialidad;
- h) Validez del Acta y competencia y;
- i) Constancia

En ese orden, Pérez (2010) considera que goza de validez y eficacia aquel acuerdo firmado por las partes en el que estén presentes los requisitos necesarios para que un contrato sea válido y surta efectos jurídicos. Resulta indispensable que el acta de mediación contenga los requisitos mencionados para que goce de eficacia jurídica. También se debe señalar que resulta de vital importancia que todo Centro de Mediación cuente con un número de registro proporcionado por el Consejo de la

Judicatura. Esto indica que dicho centro cumple con todas las disposiciones legales que establece el “Instructivo de Registro de Centros de Mediación” y, por tanto, posee capacidad logística para tramitar todo tipo de controversia, así como que sus mediadores cumplen con las obligaciones de ley.

En lo referente a los antecedentes, es fundamental que en el acta se hagan constar los hechos que se suscitaron producto de la controversia. También, siempre que sea necesario, en el instante de la presentación y aceptación de la solicitud de mediación, las partes deben proporcionar la documentación que acredite lo que se está afirmando o alegando.

Existen diversos casos donde al momento de tomar notas de los antecedentes, los mediadores no toman las precauciones y exceptúan información esencial que debe presentar el acta de mediación. De esta forma, se debe aclarar que durante la redacción del acta deben quedar asignados todos los hechos de manera detallada. Por otro lado, una vez que se concluye la parte escrita, se debe dar lectura, siendo así las partes aprueban o en su defecto realizan observaciones necesarias.

En el segmento de los considerandos se debe precisar de forma específica que los comparecientes son personas capaces de suscribir el acta de mediación, y comparecen a la audiencia, sin coacción. Por tanto, se expone y deja constancia explícita de que no existe fuerza física, ni psicológica, para los acuerdos. Igualmente, se debe dejar claro que los comparecientes han acudido de forma libre y voluntaria y que la firma y rubrica corresponden a las mismas personas que suscriben dicha Acta, en actuación de buena fe y sin dolo.

En lo correspondiente a los acuerdos comunes de las partes, y dependiendo del caso que se haya resuelto, se hará constar cada uno de los acuerdos establecidos por estos. En las situaciones de carácter comercial se debe mostrar: el reconocimiento de la deuda pendiente por parte del obligado, y la aceptación de la parte acreedora de que así es. Por lo que debe constar la cantidad total de la deuda, y la fórmula de pago que se instaurará en el instrumento transaccional, así mismo debe expresarse con exactitud el lugar, hora y fecha donde se realizará el pago.

También se debe señalar de forma clara que, en caso de incumplimiento del acuerdo de pago, en las fechas establecidas, comenzará una acción de ejecución ante los jueces competentes. Finalmente, en virtud de que las partes han llegado a

establecer un acuerdo de pago, una de las partes, en este caso el acreedor, manifestará que nada tendrá que reclamar a futuro por este concepto, luego de que sea cancelada la totalidad de esta deuda, de conformidad a lo acordado.

Para concretar los principales aspectos señalados se debe aclarar que el acta de Mediación reúne todos los requisitos exigidos por la ley, y cuida que los acuerdos se cumplan en su totalidad. Esto genera resultados positivos para cada una de las partes involucradas en el proceso de mediación; y, deja como última instancia la ejecución del acta de mediación.

Cabe agregar que, con respecto a la ejecución del contenido del Acta, si bien anteriormente se establecieron, de manera explícita, los contenidos del acta, se debe precisar que en la práctica se la ejecuta con ciertas particularidades. En primer lugar, se deben revisar y confirmar si los plazos establecidos en el Acta de Mediación han fenecido. De ser así, es necesario acudir al Centro de Mediación en el cual se elaboró el Acta, con el objetivo de obtener los habilitantes que se deberán aprestar al momento de la ejecución del acta.

Los mencionados documentos se solicitan por escrito, y dependiendo el Centro de Mediación pueden ser entregados el mismo día. En efecto, estos son:

- a) Certificado del Centro de Mediación, que demuestre que se encuentra registrado por el Consejo de la Judicatura
- b) Nombramiento del Mediador que realizó la audiencia, el mismo que deberá estar habilitado por el Consejo de la Judicatura
- c) Registro de Comparecencia
- d) Copia certificada del Acta de Mediación
- e) Deberán tener el sello del Centro de Mediación, que demuestre que son copia fiel del original.

Sin embargo, la labor del Centro de Mediación no termina ahí, pues se continua con el asesoramiento de la parte que solicitó los habilitantes para la ejecución del Acta. Por lo que se le debe indicar con especificidad todo lo referente a contratación de un abogado que sepa y conozca del tema. Todo esto tiene como finalidad el planteamiento eficaz de la demanda civil. Una vez conseguido esto, se procede con la demanda civil para la ejecución del título.

### 1.3. Mediación educativa

La figura antes estudiada es esencial para la solución pacífica de los conflictos y es fundamental su presencia en la comunidad educativa, de ahí que las controversias pueden gestionarse a través de la mediación educativa. La introducción y consolidación de una cultura a favor del diálogo y la cooperación no solo contribuye a solucionar las divergencias existentes, sino llegar a acuerdos de manera pacífica. De manera puntual sobre los conflictos de la comunidad universitaria puede señalarse que, debido al nivel de enseñanza, es importante que se fomenten las habilidades y capacidades necesarias para que las partes se sienten a dialogar sobre el asunto en cuestión.

De acuerdo con los argumentos doctrinales puede señalarse que la mediación educativa es importante porque:

- a) Como ya se ha reconocido, en las instituciones educativas el conflicto no se puede evitar, por lo que es necesario que se enseñen y se pongan en práctica habilidades para que las partes de las divergencias en este escenario puedan resolver sus disputas de manera cooperativa.
- b) El conocimiento de habilidades y el fomento de una cultura a favor de la mediación permite que los estudiantes ayuden a sus compañeros a reconocer la importancia de un tercero imparcial para dar solución a su disputa.
- c) Se estimula a los alumnos a dar solución a sus disputas en un momento específico, siempre de manera colaborativa, lo cual ayuda a la prevención. (Pérez Serrano & Pérez, 2011)

La mediación educativa se identifica en la literatura como un medio por el cual es posible resolver los conflictos, sin que sea necesario recurrir a la judicialización de la enseñanza y de sus protagonistas (Martínez, 2009, pág. 40). Ante las discrepancias de intereses e ideas se hace necesario que las partes identifiquen el problema, sus causas y coordinen soluciones para ello. La implementación de mecanismo y técnicas viabilizará la identificación e implementación de una solución pacífica y para una mejor gestión de los desacuerdos. (Ponce, 2014)

Según Ibarrola e Iriarte (2013, pág. 369) la mediación educativa es una herramienta que permite la resolución de conflictos dentro de dicho ambiente, y donde

a la vez, se genera una convivencia armónica entre docentes y alumnos, impulsando características como reciprocidad, colaboración y el compromiso social. Por otro lado, se busca un entorno positivo, pacífico donde se pretende recuperar el sentido de comunidad. El concepto de mediación educativa, en la actualidad se encuentra en pleno auge, pues involucra diversos aspectos formativos afectivos y sociales, los cuales lo colocan como un instrumento esencial para atender a los estudiantes de manera personalizada y así mismo perfeccionar la institución educativa.

Sinchi (2014, pág. 29) determina entre las particularidades de la mediación educativa el hecho de que es un acto cooperativo y no se sustenta en la competencia; busca la mejoría de las relaciones entre los actores de este entorno. Predominan en ella, los intereses y necesidades, dejando a un lado el poder, no es punitivo y tiene naturaleza confidencial.

Para Monjas (2017, pág. 83) la mediación ayuda a crear vínculos afectivos dentro de la comunidad educativa, fomenta la participación, las relaciones interpersonales y los proyectos comunitarios. También contribuye a respetar las diferencias y facilita la gestión de las normas disciplinarias. Indica Monjas (2017, pág. 32) que este se relaciona con los marcos de convivencia "Precisamente, en un momento en el que la atención al clima escolar ha pasado a considerarse importante en la prevención de conductas violentas y de problemas de convivencia en los centros." De esta manera, la presencia de un grupo de profesionales enfocados a la mediación dentro de la institución se convierte en la entidad que interviene, forma y previene conflictos en este contexto.

La mediación educativa se caracteriza tal como exponen Pérez y Pérez (2011, pág. 21) por:

- a) Es un proceso de carácter informal, al contar con procedimientos establecidos de forma rigurosa;
- b) Es un proceso de naturaleza estructurada porque manifiesta una secuencia de carácter flexible y se basa en técnicas determinadas;
- c) Es voluntaria para todos los que se involucran en ella, dígame para las partes y el mediador.

- d) Goza de confidencialidad porque los asuntos puestos a su conocimiento y resolución no deben ser divulgados ni por las partes, ni por el mediado, a no ser con la anuencia de los primeros.
- e) Tiene un carácter cooperativo, puesto que todos los que se involucran en la mediación deben cooperar porque se solucione el conflicto.
- f) Otorga protagonismo a las partes, teniendo en cuenta que el acuerdo para solucionar la controversia depende, única y exclusivamente de la voluntad de las partes, ya que el mediador no puede imponerlo.

Aunque los conflictos de la comunidad educativa y, específicamente, de la comunidad universitaria pueden ser diversos, se hace necesario que la mediación se generalice en estas instituciones. Si bien los conflictos involucran a una serie de materias es importante que las partes comprenden y estén abiertos a su resolución pacífica, a través del diálogo y la cooperación. (Benito Martínez & García Martínez, 2002)

Se debe plantear que para Correa (2016, pág. 37), la mediación educativa ha alcanzado gran aceptación, en centros escolares de varios países del mundo. Esta se destaca por encima de otras maneras de intervención, como por ejemplo la imposición de medidas disciplinarias y opera como vía para prevenir agresiones entre estudiantes. Ello saca a la luz su eficacia y alto valor en el medio estudiantil.

En esa línea, Fierro (2017, pág. 43) hace referencia a las ventajas que representa el servicio de la mediación educativa, entre ellos destaca: que los estudiantes se forman en la solución pacífica y a través del diálogo para solucionar los conflictos en este medio; se inculcan valores como la comunicación, el respeto y la participación; conduce a la reflexión acerca de determinadas conductas que originaron el conflicto y se suprimen vínculos de dominio y sumisión en el entorno educativo.

Uno de los aspectos fundamentales de la mediación es que se basa en el diálogo y que es imprescindible que las personas implicadas acepten voluntariamente la intervención del mediador/a. El mediador no tiene autoridad para decidir y no actúa de juez entre las dos partes; su finalidad es promover la solución a un conflicto, aumentar la capacidad de toma de decisiones de los implicados, contribuir a una

mejora en la autoestima y la responsabilidad ante los conflictos y favorecer la convivencia en el centro educativo.

Teniendo en cuenta lo antes expuesto, se puede plantear que la mediación educativa es una herramienta a través de la que se resuelven los conflictos dentro de una institución educativa, en el caso de este estudio, se enfoca en las que surgen entre los actores de la comunidad universitaria, que, mediante la mediación, se resuelve de forma pacífica coadyuvando a una mejor gestión de las discrepancias y a una convivencia armónica.

Por ello, se ha reconocido el rol esencial que tiene la mediación educativa en la formación de valores. Sus aportes en ese sentido se obtienen cuando se promueve de manera sistemática y cuando existen proyectos institucionales de calidad. Específicamente se reconoce que la mediación aporta a:

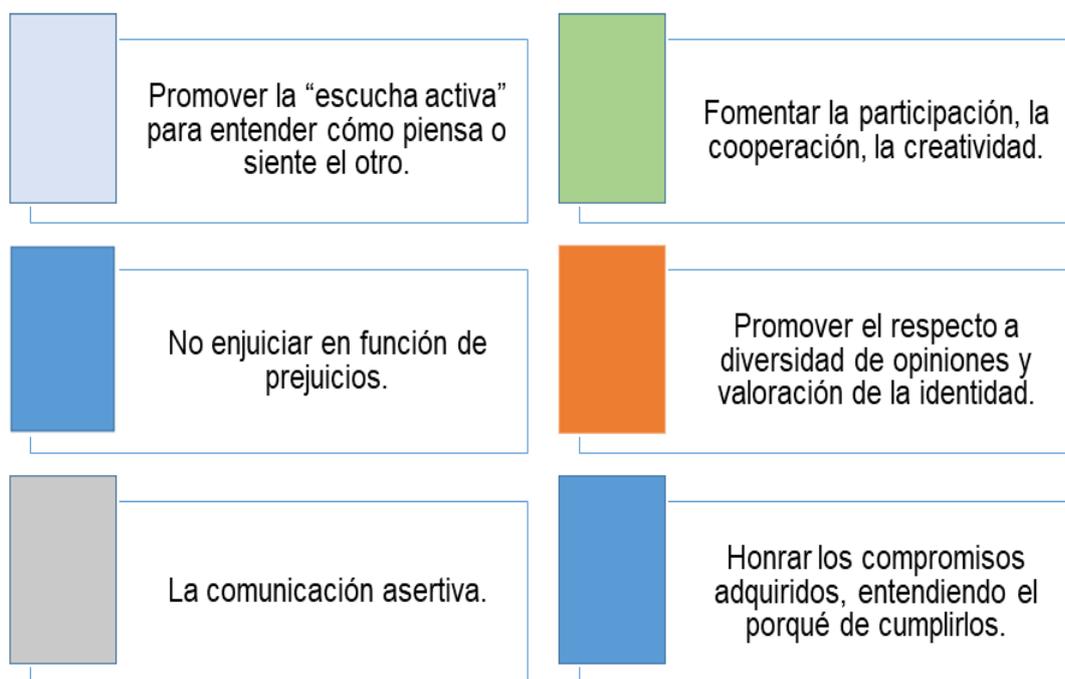


Figura 6. Aportes de la mediación educativa

Fuente: Gajardo (2004, pág. 3)

La mediación educativa consiste en una alternativa efectiva que tiene por finalidad encontrar mediante la cultura de paz la solución a los conflictos. Las desavenencias, discrepancias o discordias que se generan en los centros educativos requieren de la disposición de las partes para su solución, con lo cual se beneficia la

convivencia armónica. Específicamente, en el proceso de mediación solo intervienen los involucrados de manera directa y el mediador. Este tercero imparcial guía para que los actores del escenario educativo alcancen arreglos, sin que medie la parcialización (Calvo Hernández, Marreo Rodríguez, & García Correa, 2004, pág. 37).

Esta clase de mediación constituye para Sánchez y Chávez (2011, pág. 3) una experiencia para las partes que participan en ella, ya que permite interconectar tanto valores como, sentimientos, conduce al respeto por las otras personas y permite evaluar opciones que permitan resolver el conflicto dentro de una institución educativa.

Igualmente se considera por Sánchez y Chávez (2011, pág. 6) un proceso abarcador en el que la figura del mediador opera con iniciativa para incitar y facilitar la discusión y a su vez el logro de un acuerdo que ponga fin a la disputa.

Es un método de resolución de conflicto en dicho ámbito y que no se agota en “enseñar un procedimiento”, sino que tiene un sentido amplio y se encuentra estrechamente relacionada con la formación integral del estudiante y la educación de valores. (Sánchez & Chávez, 2011, pág. 12)

La aplicación de la mediación educativa coadyuva, además, a que se efectivice el derecho constitucional a la educación reconocido en el artículo 26 de la Constitución de la República (Ecuador, Asamblea Constituyente, 2008) que prevé, que este, se disfruta a lo largo de la vida de los seres humanos e igualmente que constituye un deber del Estado asegurarlo y que tanto, los individuos, la familia y la sociedad, tienen la responsabilidad de participar en el proceso educativo.

La mediación objeto de estudio, no es un tema novedoso en el contexto educativo. Desde hace varias décadas este medio alternativo de resolución de conflictos se aplica en estos contextos. Si bien su origen no fue pensado de manera unilateral para este escenario, se debe reconocer que en los últimos años figura como una alternativa valiosa para resolver las divergencias de la comunidad educativa.

En ese sentido, se afirma por Rozenblum (2012, pág. 15) que la mediación de naturaleza educativa es un elemento fundamental para minimizar la conflictividad en los centros estudiantiles. también es primordial para erradicar la violencia que se

manifiesta en el ámbito educativo y favorece cuestiones como el rendimiento académico, la preparación integral, mejora el clima de índole emocional y organizacional. Es una vía efectiva para cambiar y revertir los patrones de violencia y recuperar las relaciones interpersonales.

Con su aplicación se ha podido dar solución a los conflictos entre las partes, sin que los problemas alcancen un tono agresivo o sin que realmente se engrosen las discrepancias por la no obtención de acuerdos. A través de los procesos de mediación, los actores involucrados son capaces de reconocer la importancia de respetar las diferencias y de alcanzar arreglos que no diferencien entre ganadores y perdedores.

De lo expuesto hasta este momento puede señalarse que la mediación en la educación no es más que la aplicación de las técnicas de solución de conflictos en este ámbito. A partir de la concurrencia de las partes de un conflicto al diálogo, de forma voluntaria, y de la aceptación de la participación de un tercero imparcial, se obtienen acuerdos para superar las divergencias. Todo ello debe ocurrir según lo dispuesto en los ordenamientos jurídicos en cada país.

Luego de un análisis a las disposiciones nacionales, (Durán Chávez, Égüez Valdiviezo, Arandi Viñamagua, & YanCHA Ruiz, 2020) proponen que los asuntos transigibles en mediación educativa son aquellos conflictos que se generan entre pares (entre estudiantes o entre profesores) o entre los alumnos y profesores y entre estos y los padres. Además, también son asuntos transigibles en mediación educativa las deudas por pensiones educativa.

En el caso específico de la educación superior, (Durán Chávez, Égüez Valdiviezo, Arandi Viñamagua, & YanCHA Ruiz, 2020) señalan que es posible mediar los siguientes conflictos:

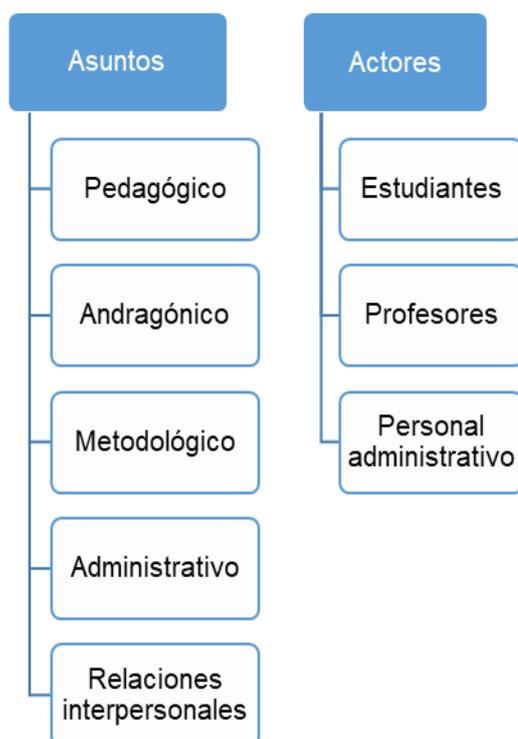


Figura 7. Asuntos transigibles y actores de los conflictos en mediación educativa

Fuente: (Durán Chávez, Éguez Valdiviezo, Arandi Viñamagua, & YanCHA Ruiz, 2020)

La mediación educativa es un medio que impide la judicialización de la vida estudiantil. Además, su empleo para los conflictos que se suscitan en este ámbito no solo beneficia la gestión de soluciones de manera pacífica, sino que también puede figurar como un proceso de aprendizaje de nuevas formas de socialización, lo cual fomenta el desarrollo integral de los actores y consolida una cultura de diálogo y de convivencia armónica.

Como se ha visto a lo largo del capítulo, en el contexto educativo, pueden estar presentes varios conflictos que, por su naturaleza, pueden ser resueltos a través de la mediación como una vía pacífica para la solución de conflictos en este entorno. Se ha mostrado, a través del estudio doctrinal realizado que, el empleo de este método en la comunidad universitaria coadyuva al respeto del derecho a la educación, al igual que, permite mantener una convivencia armónica dentro de las instituciones de educación superior, cuestión que contribuye al desarrollo integral de los estudiantes. También conduce a la mejora de las relaciones entre estos y sus profesores y con el resto del personal que labora en las universidades.

Por lo antes expuesto, es importante trabajar una propuesta de norma enfocada en utilizar la mediación educativa como medio alternativo para la resolución de conflictos en la comunidad universitaria, cuestión que se desarrollará más adelante en la investigación. A continuación, corresponde exponer la metodología empleada en el trabajo, a los efectos de determinar su enfoque y los resultados arrojados por el instrumento de investigación aplicado, específicamente la encuesta. Dicho asunto es esencial por el aporte que representa en el ámbito científico para lograr concluir de forma certera este estudio.

## **CAPÍTULO II**

### **METODOLOGÍA**

En este capítulo se plantea el procedimiento metodológico que se siguió para dar respuesta a los objetivos de la investigación y poder culminar con la propuesta de disposiciones para el empleo de la mediación educativa como medio alternativo para la resolución de conflictos en la comunidad universitaria.

En ese orden, de acuerdo con los objetivos de la investigación y la fundamentación doctrinal y jurídica realizada, en este capítulo se plantea el procedimiento metodológico que se siguió para recopilar la información empírica de interés que se presenta. En un primer momento se declara el enfoque y el alcance del estudio, así como las técnicas de investigación. En un segundo momento se analizan los resultados de la investigación de campo que permiten conocer sobre los conflictos que se suscitan en la universidad y la necesidad de una normativa específica sobre la mediación educativa.

#### **2.1. Enfoque de la investigación**

De acuerdo con los objetivos específicos del estudio que apuntan hacia la fundamentación teórica y la investigación de campo se señalan diferentes momentos a seguir de acuerdo con el enfoque de investigación que se presenta. En un primer momento se plantea que se desarrolla un estudio mixto. De acuerdo con (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014), este enfoque destaca por:

- Concurrencia de diferentes procesos.
- Combinación de diferentes tipos de datos.
- Mayor riqueza en el análisis de los datos.
- Incrementa la capacidad de generalización de los hallazgos.
- Proceso de investigación es más dinámico.
- Perspectiva teórica de mayor alcance.
- Mayor pluralidad en los paradigmas de investigación que se seleccionan.

Para Pereira (2011, pág. 17), la investigación con métodos mixtos ha ido generando cambios metodológicos entre los investigadores y académicos en una variedad de áreas disciplinarias. De manera puntual y al contextualizar lo anterior en el tema de la actual investigación puede reconocerse que este enfoque favorece:

- Una mejor comprensión de la mediación educativa y de los conflictos en la comunidad universitaria.
- La determinación de los conflictos más frecuentes y la cultura que se presenta sobre la mediación.
- La identificación de los procesos del medio alternativo de resolución de conflictos.
- La identificación del vacío o los vacíos legales.
- La justificación y pertinencia de la propuesta.
- El desarrollo de una propuesta más efectiva y coherente con las necesidades existentes sobre el tema en cuestión.

El análisis de la información que se recopila y se presenta bajo el enfoque mixto se identifica por una confianza del investigador tanto en los procedimientos de estadística descriptiva (como sucede en este estudio) como en la evaluación de los fundamentos teóricos y legales. Bajo este método existe una infinidad de procedimientos de análisis, pero su selección no es al azar, sino que se encuentra relacionada con el planteamiento del problema y los objetivos definidos. No obstante, sí es importante reconocer que este enfoque aporta mayor diversidad y amplitud en los análisis. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)

Lo anterior significa que en todo momento el proceso de investigación se rige por el interés de recoger dos tipos de datos. En un primer momento, la revisión teórica permite profundizar en los conceptos, estado actual de los conflictos y procedimientos sobre la mediación, por lo que la finalidad para este estudio no fueron los datos cuantitativos, sino el análisis y discusión de los argumentos que permitan comprender el fenómeno. Luego de esta revisión y presentación de la información se procede a la investigación de campo. A partir de la recogida y análisis de la información

cuantificable se conoce sobre la necesidad de una normativa específica sobre la mediación educativa para los conflictos en la comunidad universitaria. En este punto del estudio la intención es medir, es decir, relacionar determinados conceptos con información empírica para comprenderlos.

Debido a lo anterior, puede señalarse que el procedimiento de esta investigación sobre la mediación educativa en conflictos de la comunidad universitaria se representa de la siguiente forma:

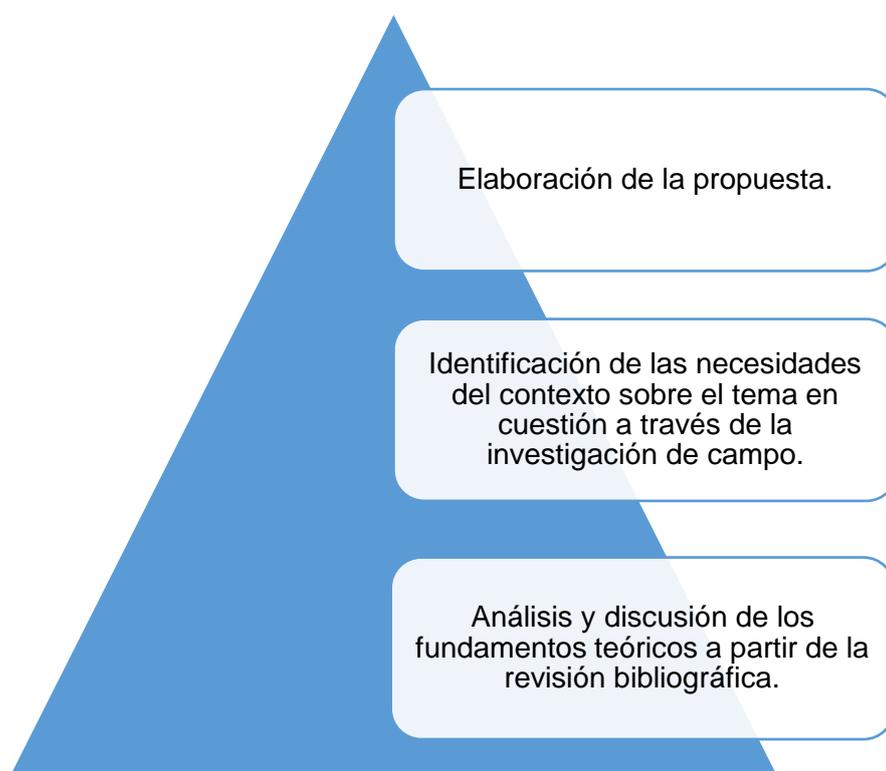


Figura 8. Momentos de la investigación sobre la mediación educativa y los conflictos de la comunidad universitaria

Elaborado por: Ismael López

Es importante mencionar que la realización de la propuesta no es una cuestión que surge de manera unilateral del momento empírico de la investigación. Durante la fundamentación teórica y legal del tema en cuestión se identifican vacíos que funcionan como punto de partida para considerar nuevas disposiciones. Una vez que se alcancen y se presenten los resultados del momento cuantitativo se obtienen conclusiones que permiten conocer sobre la necesidad de la mediación educativa para solucionar los conflictos de la comunidad universitaria. En función de estos dos tipos de datos se justifica y avanza en la presentación de la propuesta.

El enfoque de investigación que se presenta favorece el avance del conocimiento, ya que es indispensable señalar que su desarrollo en relación a la mediación educativa y su aplicación en los conflictos de la comunidad universitaria no es una cuestión dada. Con el desarrollo de la investigación científica es posible profundizar en temáticas tratadas con anterioridad para identificar la necesidad de modificación y materializar esas transformaciones en una propuesta.

## **2.2. Métodos de investigación**

En coherencia con el enfoque de la investigación, se emplea el método deductivo puesto que favorece la comprensión de los fenómenos mediante un análisis que va de lo general a lo particular. Ello significa que con la aplicación del método primero se realizan interpretaciones de naturaleza doctrinal y jurídica sobre la mediación. De acuerdo con esta fundamentación se analiza la información que se recopila en el contexto universitario y todo ello guía la propuesta de la investigación. Se parte de lo planteado en la literatura para indagar un contexto determinado a partir de la identificación de premisas sobre los conflictos y la mediación educativa. Con este método el procedimiento de investigación se guía según la fundamentación doctrinal y legal para obtener resultados coherentes y lógicos sobre estas dos variables en cuanto a argumentos teóricos y realidad en un contexto determinado. La deducción implica considerar los planteamientos ya discutidos con anterioridad para a través de la investigación de campo comprobar o refutar su veracidad. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)

El método analítico implica que no se reproduzca textualmente la información sobre el tema y que, incluso, se obtengan interpretaciones sobre los conflictos en la comunidad universitaria y su posibilidad de ser resueltos en mediación. Este método fue relevante para la construcción del marco teórico, ya que con su empleo fue factible la determinación de los vacíos existentes sobre la mediación educativa. Siguiendo estos hallazgos y los resultados de la encuesta se realiza la propuesta.

El método analítico-sintético permite comprender cada una de las cuestiones relacionadas con el método alternativo para la resolución de conflictos y presentar la información de utilidad y de aporte para la investigación, al considerar que la

mediación se investiga en un contexto específico como es la educación superior. A través de este procedimiento es posible no caer en repeticiones y obtener nuevos conocimientos sobre el asunto en cuestión.

Además, con el método exegético jurídico se estudia la Ley Orgánica de Educación Superior, la Constitución de la República, la Ley de Arbitraje y Mediación y el Código Orgánico General de Procesos para identificarlos vacíos y validar la importancia de la mediación educativa para la resolución de conflictos en la comunidad universitaria. Así es posible comprender el espíritu de cada una de las disposiciones y encauzar los análisis de manera adecuada para culminar en la propuesta de las disposiciones jurídicas.

### **2.3. Alcance y finalidad de la investigación**

Siguiendo a (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014), las investigaciones pueden presentar diferentes alcances. Su selección no se realiza al azar, sino que depende de la revisión de la literatura y de la perspectiva del estudio, pero todo ello en relación a los objetivos. De acuerdo con lo anterior, el alcance de este estudio es descriptivo. Esta decisión guía todo el proceso de presentación de los resultados que se relaciona, principalmente, con la ocurrencia de conflictos en un contexto determinado.

El alcance descriptivo pretende puntualizar las propiedades, las particularidades y los perfiles de los actores que participan en la investigación y de los fenómenos que se estudian. Estas investigaciones se enfocan de manera puntual en la medición y en la recolección de información que se analiza de manera independiente, sin perseguir el interés de detallar cómo se relacionan o si existe alguna interacción causal entre ellas.

Específicamente, con la descripción se busca, primeramente, presentar algunas de las características de los estudiantes que participan en la investigación. Luego se exponen las particularidades en cuanto a tipos, frecuencia, actores y solución de los conflictos en la comunidad universitaria, así como el conocimiento que presentan los alumnos sobre la mediación educativa. Toda esa información constituye un aporte de la investigación de campo.

Como se señaló durante la fundamentación teórica de esta investigación, solo existe un estudio previo que recomienda los asuntos transigibles en mediación educativa (Durán Chávez, Égüez Valdiviezo, Arandi Viñamagua, & YanCHA Ruiz, 2020). Sin embargo, también se conoció que la dinámica de las universidades, como instituciones educativas no se encuentran ajenas a los conflictos. Por lo tanto, debido al estado del arte existente, puede señalarse que la presente investigación es exploratoria. Tal decisión es coherente con lo señalado por (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) sobre este alcance. Según los autores, los estudios exploratorios son un primer acercamiento a un tema donde existe poca bibliografía. En el caso del objeto de estudio general de esta investigación se puede señalar que existe una amplia literatura sobre la mediación, pero se reconocen vacíos en el ordenamiento jurídico vigente en Ecuador, lo cual limita la aplicación de la mediación educativa y su generalización.

Una investigación exploratoria implica que se examine un tema poco estudiado y en coherencia con ello se puede señalar que hasta el momento no se ha encontrado una investigación empírica en Ecuador que determine la realidad de los conflictos de la comunidad universitaria y que en función de los hallazgos realice una propuesta. Con el desarrollo de un estudio exploratorio es posible:

- Realizar un primer acercamiento al tema objeto de estudio para promover investigaciones posteriores.
- Recopilar información sobre los conflictos en la comunidad universitaria y la necesidad de la mediación como método alternativo de resolución de conflictos.
- Identificar problemas en la regulación vigente en el país para motivar estudios posteriores sobre los contenidos y el alcance de la mediación en ámbitos y asuntos específicos.
- Realizar una primera propuesta de disposiciones para el empleo de la mediación educativa como medio alternativo para la resolución de conflictos de la comunidad universitaria.

La investigación que se desarrolla es no experimental. Esto debido a que no se realiza una manipulación de las variables ni del contexto en estudio. La realidad de los conflictos en la comunidad universitaria se investiga tan y como sucede, ya que el interés es conocer el fenómeno en su estado natural y no identificar el impacto de un programa implementado previamente sobre la mediación educativa.

Según (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014), un estudio como el actual puede presentar dos propósitos que son generar conocimiento o dar solución a problemas reales a partir del diseño de propuesta. Al considerar la finalidad máxima de estudio, se reconoce que el propósito es resolver un vacío que existe en Ecuador sobre la mediación educativa en la educación superior. No obstante, se debe puntualizar que también se generan conocimientos a partir del análisis de la información sobre la realidad de los conflictos en la comunidad universitaria.

#### **2.4. Técnicas e instrumentos de investigación**

Como la idea de investigación se enfoca hacia los conflictos en la comunidad universitaria se aplica la encuesta para dar respuesta al segundo objetivo específico del estudio. En la Universidad Metropolitana del Ecuador se aplica el cuestionario diseñado (Anexo I). (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) plantean que la encuesta permite la búsqueda sistemática de información a partir de la formulación de preguntas que se realizan a los integrantes de la muestra sobre los datos que desea obtener. Posteriormente se analizan de manera individual o colectiva esos datos con la finalidad de alcanzar en enfoque global con su evaluación y procesamiento.

Como la situación actual de pandemia impide la aplicación del cuestionario en el campus de la institución, se envía este instrumento a través del correo electrónico para que los estudiantes respondan a las interrogantes de manera anónima. Mediante el cuestionario se busca conocer sobre los conflictos en la comunidad universitaria y sobre el conocimiento de la mediación y su práctica por parte de los alumnos.

La elaboración del cuestionario sigue los postulados presentados en el marco teórico sobre los tipos de conflicto, su frecuencia, actores y medios de solución. Con cada una de las interrogantes se persigue el interés de conocer una realidad concreta

que podría justificar la necesidad de cambios en el ordenamiento jurídico del país para la mediación educativa en la educación superior.

En la elaboración del cuestionario se tuvieron en cuenta algunos criterios que garantizan su efectividad. Por ejemplo, las preguntas elaboradas son cerradas y se relacionan, como ya se ha planteado, con los principales tópicos que se analizaron durante la revisión bibliográfica con el interés de fundamentar teóricamente el estudio. Como los miembros de la muestra solo pueden elegir una de las respuestas, las preguntas se diseñan con claridad. Así existen mayores posibilidades de obtener información verídica sobre el tema.

De conjunto con la encuesta también se empleará la técnica bibliográfica-documental, ya que para el cumplimiento de los objetivos se requiere de la revisión de las bases doctrinales para sustentar el tema en cuestión y comprender a profundidad el fenómeno. A partir de la revisión de artículos, libros, investigaciones previas, páginas web y otras fuentes será posible conocer sobre los conflictos en las universidades, sus causas, consecuencias y sobre la importancia de su resolución pacífica para alcanzar no solo una convivencia armónica, sino para contribuir al desarrollo integral de los principales protagonistas de la universidad.

#### 2.4.1. Población y muestra

Como ya se ha señalado el estudio se desarrolla en la Universidad Metropolitana del Ecuador. Por cuestiones de viabilidad y factibilidad de la investigación se aplica el cuestionario en la sede de Quito donde se encuentran matriculados 1550 estudiantes. Como ese número de estudiantes es muy grande y no se puede aplicar la encuesta a todos, se emplea la fórmula para universo finito.

Cálculo de muestra:

$$n = \frac{Z^2 (3,8416) * p (0,90) * q (0,10) * N (1550)}{e^2 (0,05) (N-1) + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{535,9032}{1,94+0,346}$$

$$n = \frac{535,9032}{2,286}$$

$$n = 234$$

Dónde:

$N$  = Total de la población objetivo: 1550 (estudiantes matriculados en Quito)

$Z_{\alpha}$  = 1.96 al cuadrado (a un nivel de confianza del 95%)

$p$  = proporción esperada (en este caso 90%)

$q$  =  $1 - p$  (en este caso  $1 - 0.90 = 0.10$ )

$e$  = Precisión (0,05, nivel de error)

Posterior al procedimiento, los resultados indican que la muestra está conformada por 234 estudiantes. La selección de estos miembros se realiza de forma aleatoria porque cada uno presenta condiciones para aportar información de valor para la investigación.

#### **2.4.2. Procesamiento de la información**

Para dar cumplimiento a los objetivos propuestos y como se ha señalado en este estudio, se sigue un procedimiento para el procesamiento de la información recopilada. Se debe señalar que para la exposición de la fundamentación teórica se revisaron diferentes fuentes de información y a partir del resumen de su contenido se expusieron los principales argumentos doctrinales y legales. Sin embargo, como se deben responder otros objetivos específicos en este apartado se especifica cómo se procesa y presenta la información recopilada a través del cuestionario de la encuesta y cómo se realiza la propuesta y se obtienen las conclusiones del estudio.

Las fases que se siguieron para presentar la información de los capítulos siguientes siguen lo señalado por (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) sobre la importancia de organizar todo el volumen de información que se obtiene cuando se realiza una investigación científica. Específicamente puede señalarse el siguiente procedimiento:

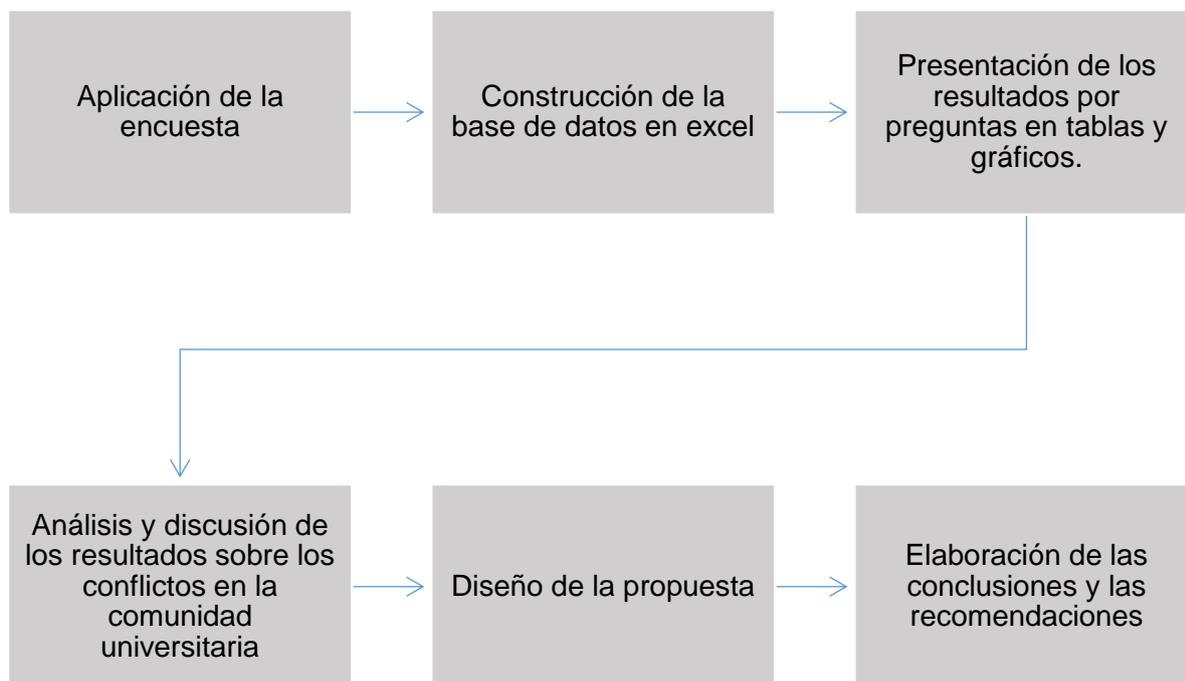


Figura 9. Momentos de la presentación de los resultados de la investigación

Elaborado por: Ismael López

La información que se presenta a continuación cumple con cada una de las etapas del procedimiento representado en la Figura 9. A continuación se presentan los resultados de la encuesta. Luego inicia el desarrollo de la propuesta de la investigación para cubrir el vacío legal existente en el país. Las disposiciones que se presenten están acordes con el análisis jurídico y doctrinal realizado y con los resultados de la aplicación del cuestionario en la Universidad Metropolitana del Ecuador.

## 2.5. Resultados de la investigación: análisis de los hallazgos de la encuesta

En este apartado se presentan los resultados de la investigación de campo realizada en la Universidad Metropolitana del Ecuador. A partir de la aplicación de la encuesta se obtiene información sobre los conflictos que se suscitan en este nivel de enseñanza y la necesidad de una normativa específica sobre la mediación educativa.

La encuesta se aplicó a estudiantes matriculados en la sede de la Universidad en Quito. Al conocer la distribución por sexo se conoce que en la investigación

participaron más mujeres que hombres como se presenta a continuación. Sin embargo, se debe señalar que la diferencia al respecto no es acentuada.

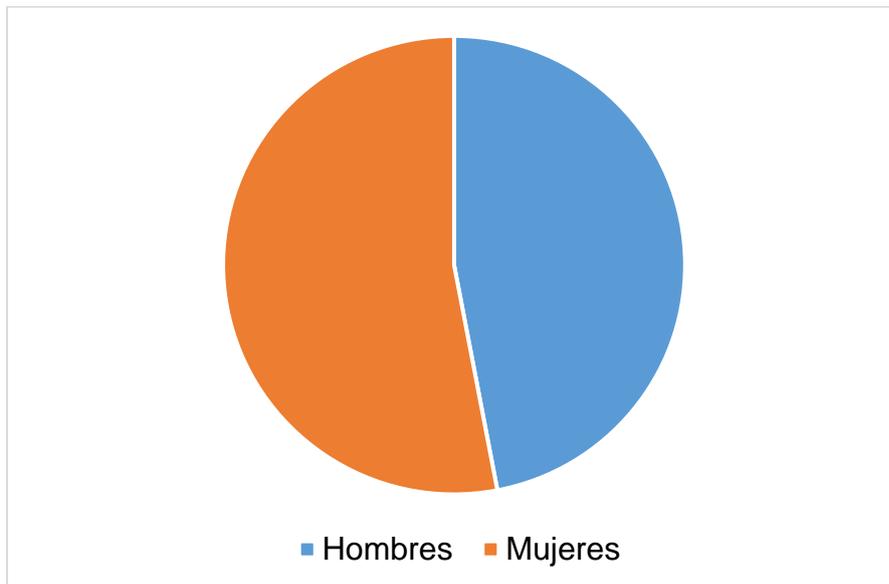


Figura 10. Composición por sexo de la muestra

Fuente: Investigación de campo

Ante el interés de conocer sobre la ocurrencia de los conflictos de la comunidad universitaria se obtuvo lo siguiente:

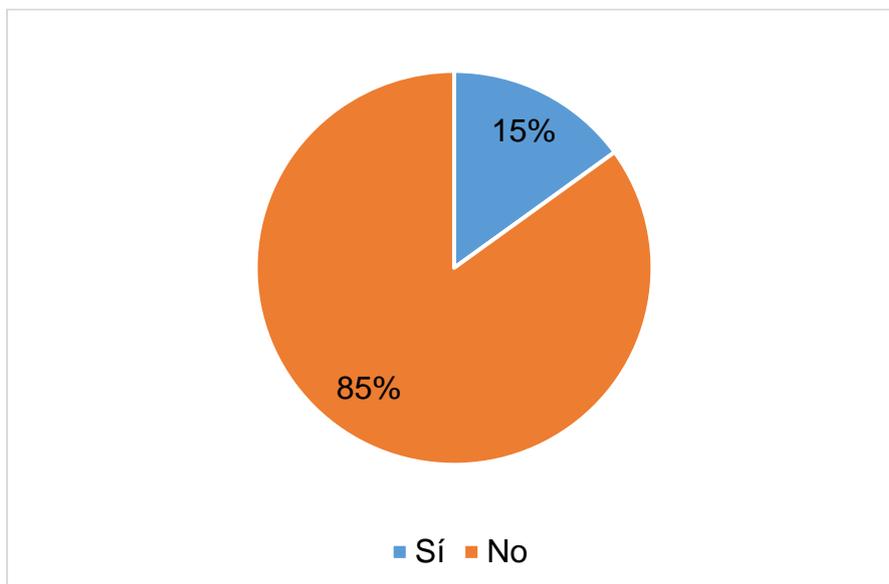


Figura 11. Ocurrencia de conflictos

Fuente: Investigación de campo

Para el 85% de los estudiantes de la Universidad Metropolitana el conflicto es una realidad en esta institución educativa. Sin embargo, el 15% no reconoce su existencia. Como casi la totalidad de los miembros de la muestra señala que se suscitan antagonismos, lo cual concuerdan con lo señalado en la literatura sobre la naturaleza conflictiva de estos centros debido a la diversidad y a las múltiples interacciones por la compleja red de actores que presentan. Según (Zamunio Sánchez, Andrade Barrera, Arana Ovalle, & Alvarado Segura, 2017, pág. 134), estos actores no se relacionan de manera homogénea, ni presentan los mismos intereses y creencias que, incluso, se perciben como incompatibles.

Debido a ello se conoce lo siguiente sobre la frecuencia de los conflictos en la comunidad universitaria investigada.

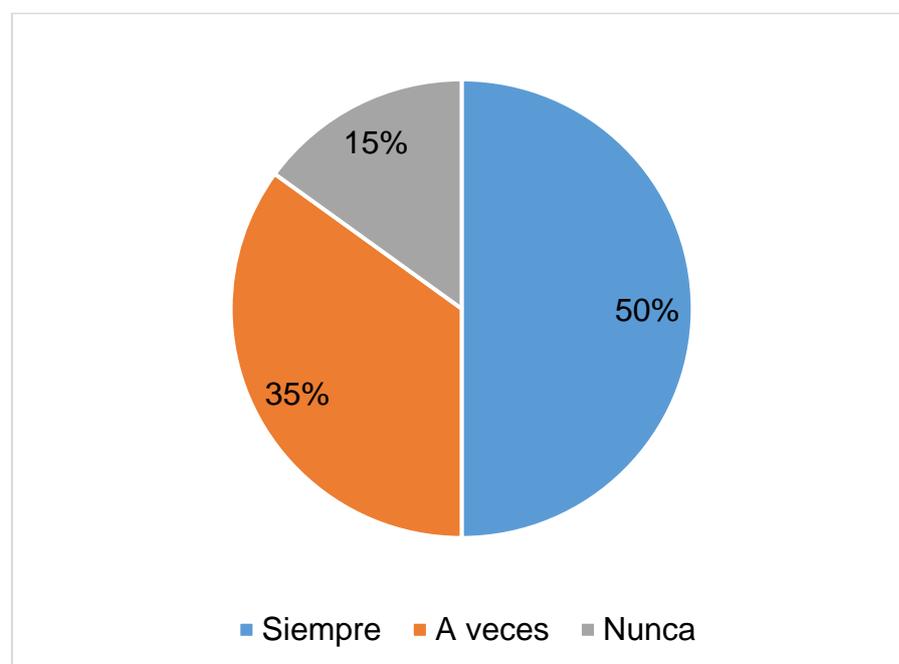


Figura 12. Frecuencia de los conflictos

Fuente: Investigación de campo

De acuerdo con los resultados de la encuesta, el 50% de los estudiantes reconoce que los conflictos se generan siempre, mientras que para el 35% de los participantes solo ocurren a veces. Solo un 15% de los alumnos manifiesta que los conflictos no suceden nunca, lo cual es coherente con el resultado de la interrogante anterior. La distribución de las respuestas confirma que las controversias que surgen

ante la imposibilidad de satisfacer por la misma vía u objeto intereses aparentemente incompatibles son frecuentes en el contexto educativo universitario.

Debido a esta frecuencia y siguiendo a Ponce (2014), su permanencia puede generar acentuados problemas sociales e involucrar a los miembros de la institución educativa. Debido a su existencia es posible que actores externos como, por ejemplo, los padres puedan involucrarse en las divergencias, lo cual podría engrosar el nivel y las consecuencias de los conflictos. .

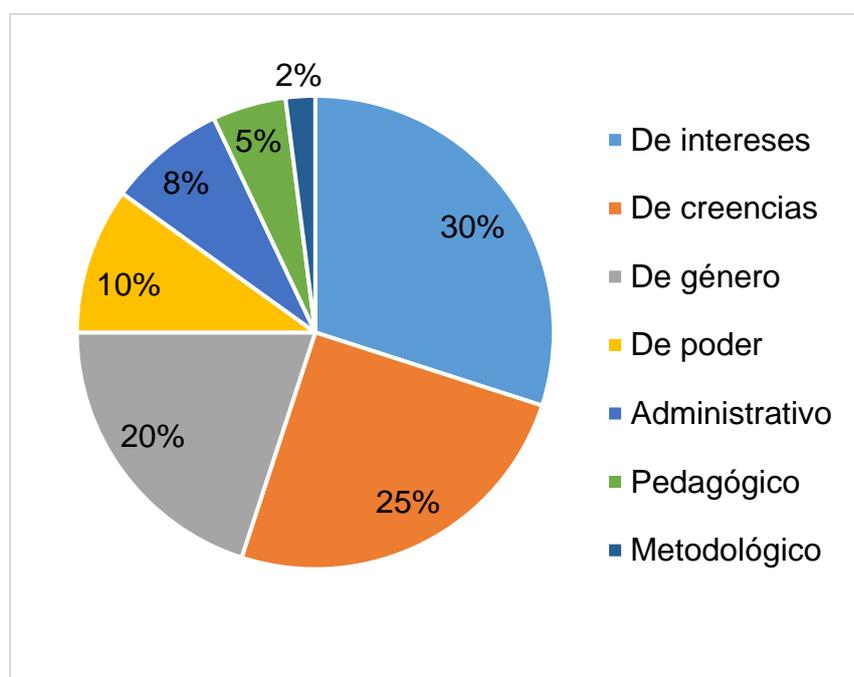


Figura 13. Tipos de conflictos

Fuente: Investigación de campo

Como se muestra en la figura, la diversidad es una característica de los conflictos en la Universidad Metropolitana. Sin embargo, los conflictos de intereses (30%), creencias (25%) y género (20%) son los más frecuentes según los estudiantes. En menor medida ocurren conflictos de poder (10%), pedagógico (5%), metodológico (2%) y administrativo (8%). Por lo tanto, las divergencias se encuentran sujetas a las relaciones interpersonales principalmente.

Estos resultados de la investigación de campo evidencian que un estudio sobre el tema debe considerar y comprender los diversos conflictos para que las propuestas se encuentren constitucionalizadas. Además, solo partiendo de un reconocimiento de la multiplicidad de los conflictos que se suscitan en el contexto educativo, es posible los variados antagonismos que se suscitan en este escenario (Suarez, 2010, pág. 67).

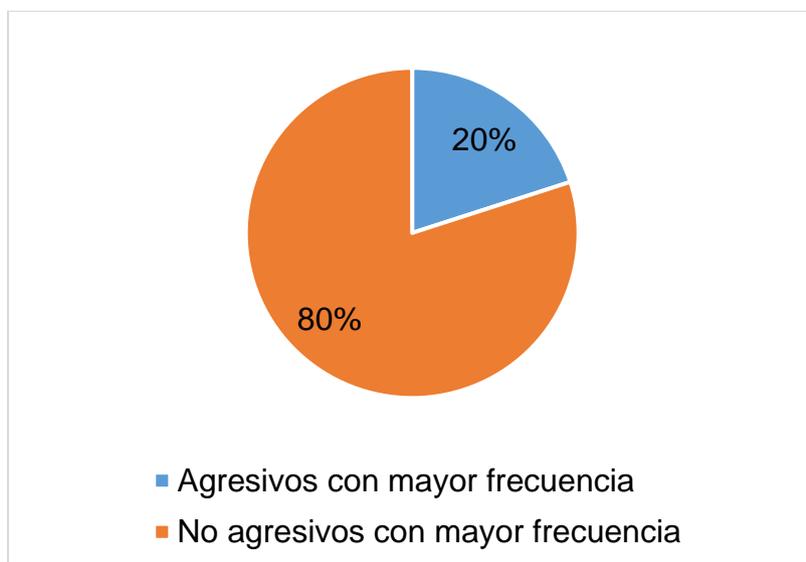


Figura 14. Tipos de conflictos según la agresividad

Fuente: Investigación de campo

Aunque en el contexto universitario ocurren conflictos con frecuencia, se debe señalar que según el 80% de los estudiantes la agresividad no es una de sus características. Sin embargo, un 20% de los alumnos reconoce que sí pueden ser agresivos, lo cual indica la necesidad de implementar acciones para su solución y prevención.

Esta información es coherente con lo señalado en la literatura previa. Los conflictos no son sinónimo de la violencia (Falcón, 2012). No obstante, algunos pueden aplicarla como un medio de imposición de intereses o resolución de sus antagonismos. Como señala Etadon (2013, pág. 334) en relación con los estudiantes del sistema universitario, el conflicto y o la crisis generada se suele denominar malestar. Sin embargo, cuando la situación está fuera de control, puede convertirse en un conflicto violento. Ello consiste en el uso ilegal de la amenaza o de la fuerza donde se violan los derechos de los actores.

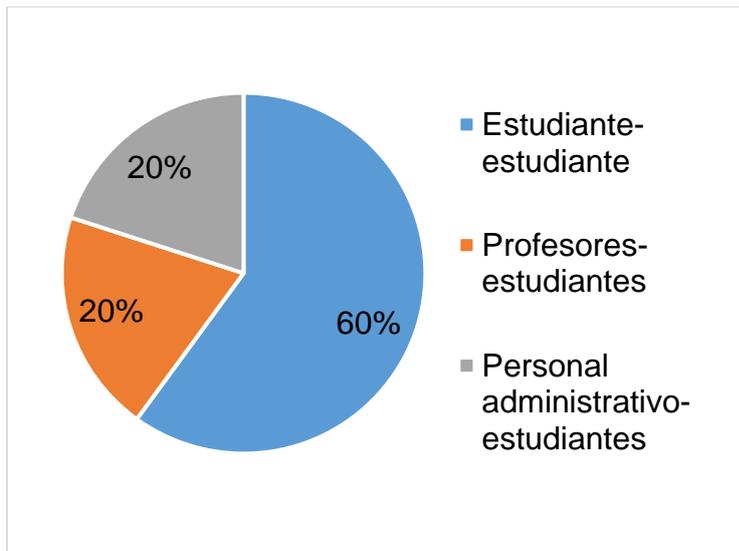


Figura 15. Partes del conflicto

Fuente: Investigación de campo

De acuerdo con la información recopilada con la encuesta, el 60% de los conflictos se suscitan entre estudios, mientras que para un 20% de las divergencias tiene como partes a profesores y estudiantes o al personal administrativo y a los estudiantes. Con estos datos se conoce que los conflictos por lo general ocurren entre pares.

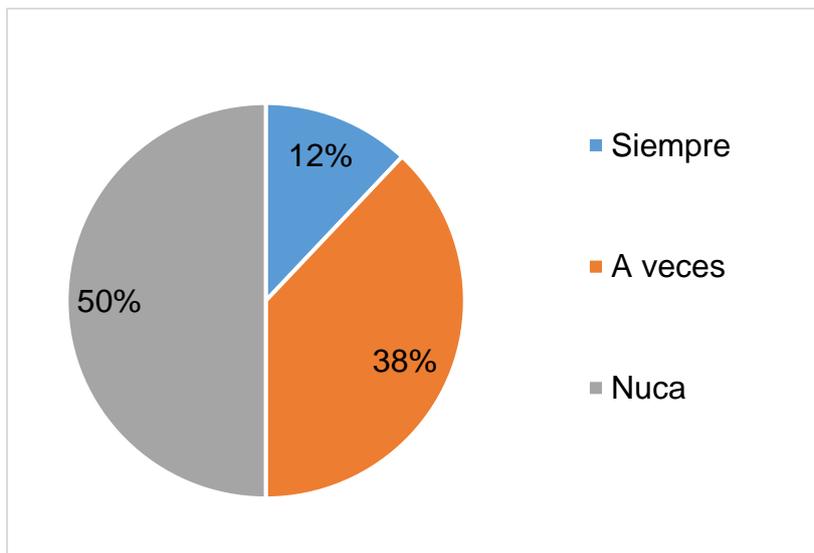


Figura 16. Resolución de los conflictos

Fuente: Investigación de campo

La mitad de los miembros de la muestra, es decir, el 50% manifiesta que los conflictos de la comunidad universitaria que se investiga nunca se resuelven y para un 38% ello solo ocurre a veces. Solo el 12% de los estudiantes aseguran que los antagonismos encuentran solución. Con estos resultados se identifica a necesidad de promover el empleo de medios de resolución de conflictos para fomentar una cultura de paz y evitar que las divergencias existentes conlleven a vulneraciones de derechos.

Ante las discrepancias de intereses e ideas se hace necesario que las partes identifiquen el problema, sus causas y coordinen soluciones para ello. La implementación de mecanismos y técnicas viabilizará la identificación e implementación de una solución pacífica y una mejor gestión de los desacuerdos. (Ponce, 2014)

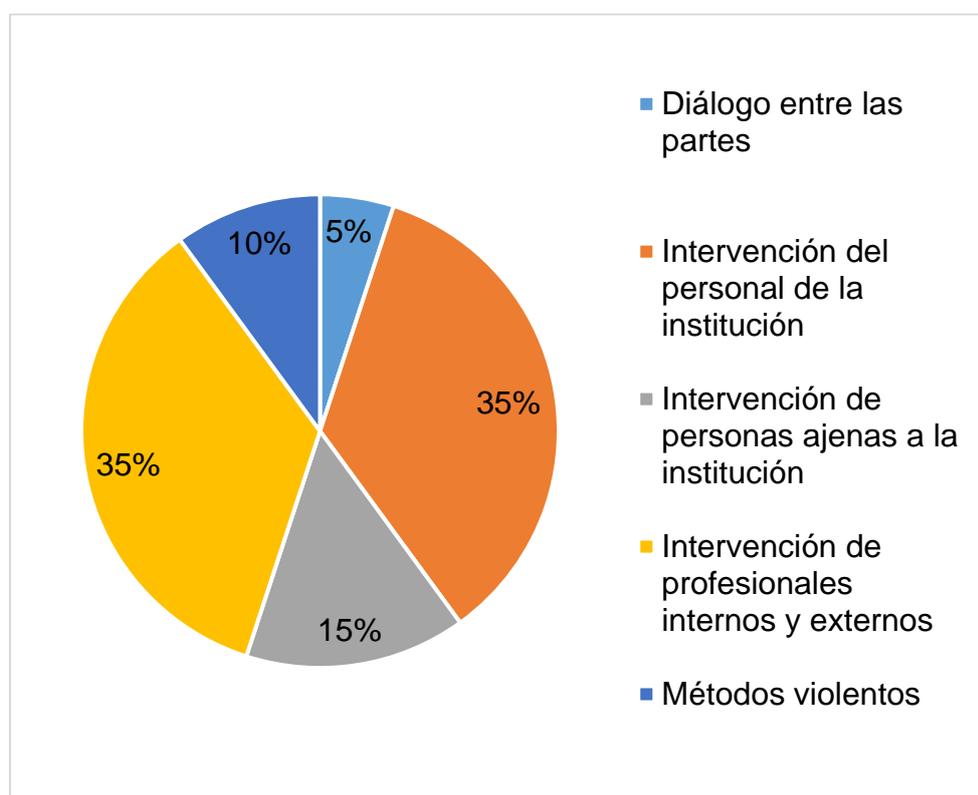


Figura 17. Mecanismos de resolución de los conflictos

Fuente: Investigación de campo

De acuerdo con los resultados de la encuesta, el 35% de los estudiantes refieren que actualmente los conflictos de la comunidad universitaria son resueltos mediante la

intervención del personal de la institución y/o mediante la intervención de profesionales internos y externos a la universidad. Para un 15% los antagonismos se resuelven con la participación de personas ajenas a la institución. Solo un 5% reconoce la existencia de diálogo entre las partes y para un 10% de los estudiantes los conflictos se resuelven con métodos violentos.

Los resultados indican que la institución educativa parece desarrollar estrategias para que sus profesionales conduzcan al logro de una convivencia armónica. Sin embargo, como los conflictos se desarrollan entre estudiantes, principalmente, es necesario que presenten una participación activa en su resolución. El diálogo entre las partes es fundamental para fomentar una cultura de paz y habilidades y capacidades para la solución pacífica de las disparidades.

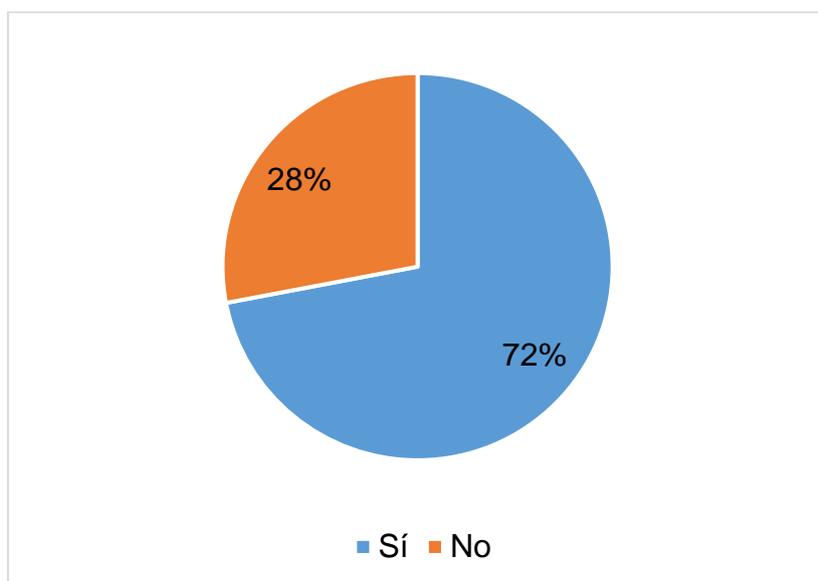


Figura 18. Conocimientos sobre la mediación

Fuente: Investigación de campo

El 72% de los estudiantes de la Universidad Metropolitana del Ecuador conoce que la mediación es un mecanismo de resolución de conflictos, mientras que un 28% refiere no tener un dominio sobre ello. La tendencia mayoritaria en los resultados podría estar dada por el funcionamiento de un Centro de Mediación en la institución. No obstante, la presencia de estudiantes que no conocen sobre este particular indica que se debe seguir informando sobre el método.

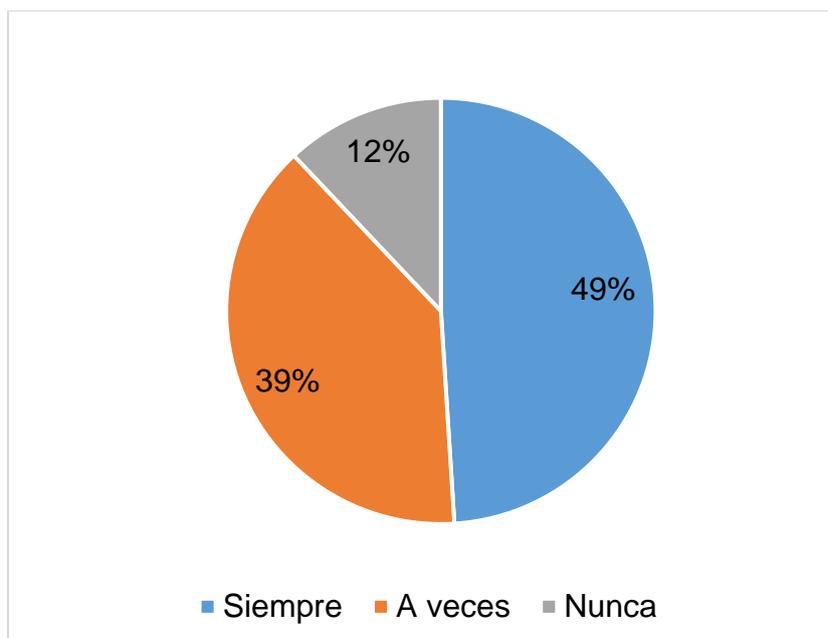


Figura 19. Viabilidad y necesidad de aplicar la mediación para resolver los conflictos

Fuente: Investigación de campo

El 49% de los miembros de la muestra de este estudio manifiesta que siempre es viable y necesario resolver los conflictos de la comunidad universitaria a través de la mediación. Para un 39%, esta posibilidad puede ser viable y necesaria a veces, mientras que para la minoría, el 12%, nunca es posible dar solución a los antagonismos a través de la mediación.

Por lo tanto, los resultados evidencian una diversidad de posturas que es necesario transformar a partir de una mayor divulgación de los beneficios de la mediación como método alternativo de resolución de conflictos. Además, debido a la disposición de la mayoría, la propuesta de procedimientos se justifica, ya que los estudiantes reconocen que es viable y con ello se podrían transformar los mecanismos de resolución existentes en el centro, sin sea necesario recurrir a la judicialización de la enseñanza y de sus protagonistas (Martínez, 2009, pág. 40)

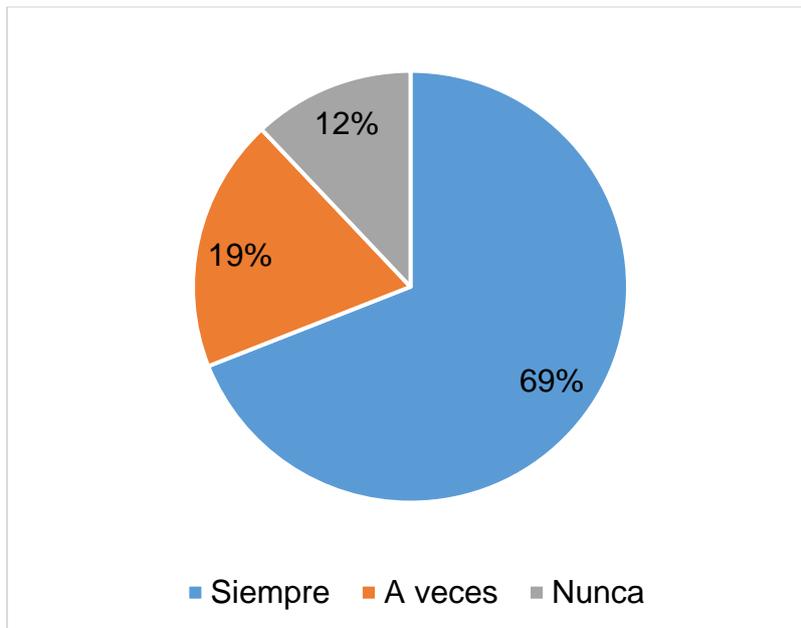


Figura 20. Disponibilidad para resolver conflictos a través de la mediación

Fuente: Investigación de campo

Más de la mitad de los miembros de la muestra, el 69%, siempre se encuentra disponible para resolver los conflictos a través de la mediación. El 19% mantiene esta postura solo a veces y el 12% nunca se encuentra dispuesto para participar en este medio alternativo de resolución de conflictos.

Estos datos identifican que es necesario fomentar una cultura de paz con el fin de generar transformaciones en la postura de los que niegan su disponibilidad, ya que, incluso, pueden ser quienes con mayor probabilidad empleen los métodos agresivos para solucionar sus conflictos. Como señala Falcón (2012), la mediación como proceso de resolución de conflictos requiere de la disposición y colaboración de las partes. Por lo tanto, es necesario que los estudiantes sean capaces de reconocer la importancia de respetar las diferencias y de alcanzar arreglos que no diferencien entre ganadores y perdedores, es decir, obtener soluciones positivas para todos de manera pacífica.

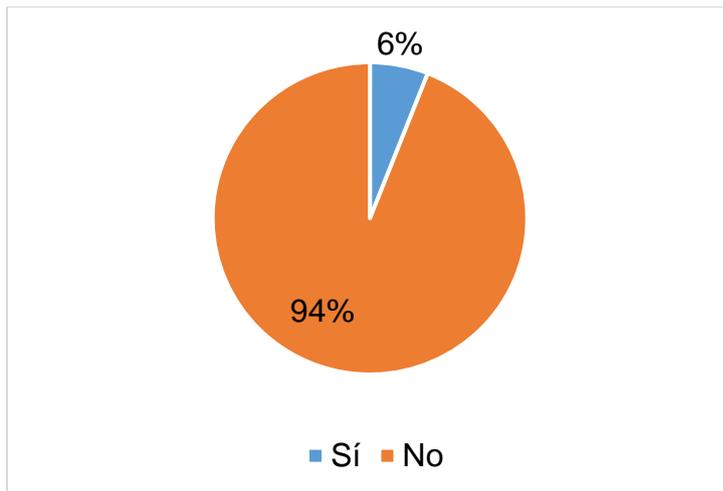


Figura 21. Conocimiento de una norma sobre la resolución de conflictos de la comunidad universitaria a través de la mediación

Fuente: Investigación de campo

Aunque se ha destacado en la literatura los beneficios de la mediación y aunque su empleo es más popular en los últimos años, los resultados de la encuesta indican que el 94% de los estudiantes de la Universidad Metropolitana del Ecuador no conocen una norma sobre la resolución de conflictos de la comunidad universitaria a través de la mediación. Solo el 6% manifiesta lo contrario al señalar que sí poseen conocimientos al respecto. La tendencia de las respuestas está acorde con los vacíos ya analizados en la fundamentación legal de este estudio.

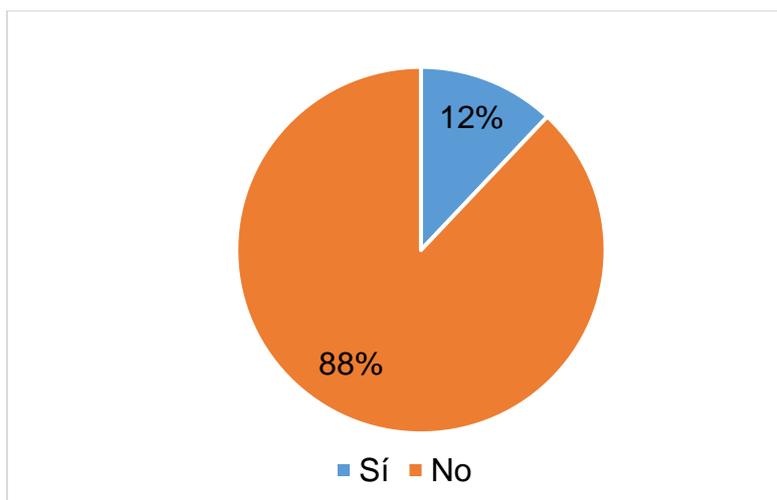


Figura 22. Necesidad de una normativa

Fuente: Investigación de campo

Debido al desconocimiento que se manifestó en la pregunta anterior, el 88% de los estudiantes reconocen la necesidad de una normativa para la resolución de conflictos de la comunidad universitaria a través de la mediación. Sin embargo, el 12% no concuerda con la respuesta de sus compañeros. Aunque existe diversidad en las posiciones, la posición mayoritaria de los miembros de la muestra justifica la necesidad de proponer disposiciones para emplear la mediación educativa en el contexto universitario.

A partir del análisis de toda la información empírica recopilada, se concluye que en la Universidad Metropolitana del Ecuador ocurren conflictos con frecuencia y principalmente estos antagonismos se suscitan entre estudiantes. Sin embargo, no se resuelven a través de la mediación. Debido a esta situación, los vacíos legales y la disposición de los estudiantes de resolver sus conflictos a través del método alternativo, seguidamente se presenta la propuesta de esta investigación.

## CAPÍTULO III

### PROPUESTA DE NORMA JURÍDICA PARA EL EMPLEO DE LA MEDIACIÓN EDUCATIVA

Teniendo en cuenta los criterios doctrinales acerca del conflicto, particularmente en el ámbito educativo y el estudio realizado de la mediación desde la teoría y la regulación jurídica en el Ecuador al igual que las particularidades e importancia de la mediación educativa, unido a la inexistencia de una norma en el país que regule este asunto, es necesario realizar una propuesta de norma jurídica enfocada en la utilización de la mediación de este tipo para solucionar los conflictos que tienen lugar en la comunidad universitaria a nivel nacional.

Se debe plantear de forma general, que existen cuestiones a tener en cuenta y que sirven de sustento a la propuesta por las cuestiones teóricas que aporta, entre ellos, se debe hacer alusión al Ombudsman en el contexto de la mediación. Al respecto (Veintimilla) expone que la figura de estudio incide en la limitación del poder, en la defensa de los derechos humanos en enfocar un diálogo constructivo como base de la democracia. Todo ello se aplica a la mediación educativa que conduce a una convivencia armónica y de respeto en la comunidad universitaria bajo bases de respeto y legalidad.

(Veintimilla) analiza la importancia de la mediación para resolver conflictos que se relacionan con los derechos humanos. En este estudio y propuesta, se busca proteger el derecho humano a la educación en el entorno universitario. Ello tiene como punto de partida que no se viole este derecho en la vida interna de las universidades del país y que de surgir alguno, se resuelva de forma amigable, pacífica, bajo el diálogo para garantizar el ejercicio efectivo de dicho derecho.

Como se aprecia la educación educativa, que se propone, a pesar de desarrollarse dentro de las universidades, va más allá de las aulas. Esta pretende dar protección a varios derechos de estudiantes y docentes, todos los que intervienen en un proceso educativo que debe desarrollarse adecuadamente porque es parte de un derecho humano, el de la educación, que, a su vez, tiene un carácter social.

A continuación, se expone la propuesta de norma para el empleo de la mediación educativa como medio alternativo para la resolución de conflictos en la comunidad universitaria.

**3.1. Análisis de resultados** Una vez obtenido los resultados podemos llegar al siguiente análisis, el cual la mayor distribución por sexo son mujeres, pero cabe recalcar que la diferencia al respecto no es acentuada.

Pregunta 1. ¿Ocurren conflictos en su comunidad universitaria?

- Si
- No

Análisis. - Para el 85% de los estudiantes de la Universidad Metropolitana, el conflicto es una realidad, tomando en cuenta que el 15% no reconoce su existencia.

Pregunta 2. ¿Cuál es la frecuencia de esos conflictos?

- Siempre
- A veces
- Nunca

Análisis. – Para el 50% de estudiantes encuestados reconocen que el conflicto existe siempre, mientras que para un 35% solo ocurre a veces y un 15% manifiesta que nunca ocurre.

Pregunta 3. ¿Qué tipo de conflictos ocurren en su comunidad universitaria?

- De interés
- De creencias
- De género
- De poder
- De procedimiento
- Pedagógico
- Metodológico
- Administrativo
- De causas diversas

Análisis. – Según los encuestados existe varios conflictos como: conflictos de interés 30%, de creencias 25%, de género 20%, siendo estos los más frecuentes, además en menor medida son los conflictos de poder 10%, pedagógicos 5%, metodológicos 2% y administrativos 8%.

Pregunta 4. Los conflictos de su comunidad universitaria son:

- Agresivos con mayor frecuencia
- No agresivos con mayor frecuencia

Análisis. – Tenemos que señalar que, aunque ocurran conflictos con frecuencia dentro de la comunidad universitaria, el 80% de los conflictos no presentan agresividad, y tan solo el 20% son agresivos.

Pregunta 5. ¿Quiénes participan con mayor frecuencia en estos conflictos?

- Estudiantes-estudiantes
- Profesores-estudiantes
- Personal administrativo-estudiantes

Análisis. – Según la información obtenida, podemos evidenciar que un 60% de conflictos suceden entre estudiantes, un 20% entre Profesores- estudiantes y un 20% entre Personal administrativo – estudiantes.

Pregunta 6. ¿Esos conflictos de la comunidad universitaria se resuelven?

- Siempre
- A veces
- Nunca

Análisis. – Podemos evidenciar un gran problema, ya que el 50% de los encuestados manifiesta que nunca se resuelven los problemas de la comunidad universitaria, un 38% dice que a veces y tan solo un 12% siempre.

Pregunta 7. De acuerdo con la pregunta anterior, ¿Cómo se resuelve los conflictos?

- Dialogo entre las partes
- Intervención del personal de la institución
- Intervención de personas ajenas a la institución
- Intervención de profesionales internos o externos

- Métodos violentos (agresión verbal y/o física, intimidación, amenazas)

Análisis. – Tenemos como resultados 35% intervención del personal de la institución, 35% intervención de profesionales internos y externos, 15% intervención de personas ajenas a la institución, 10% métodos violentos y tan solo un 5% dialogo entre las partes, lo cual nos indica que la aplicación de la mediación universitaria es primordial para la solución de conflictos.

Pregunta 8. ¿Conoce la mediación como medio alternativo de resolución de conflictos?

- Si
- No

Análisis. – Los encuestados tienen un 72% de desconocimiento y tan solo un 28% si conocen la mediación como medio alternativo de solución de conflictos.

Pregunta 9. ¿Considera viable y necesario resolver los conflictos de la comunidad a través de mediación?

- Siempre
- A veces
- Nunca

Análisis. – El 49 % de los estudiantes encuestados manifestaron que, si es viable y necesario la mediación para la resolución de conflictos dentro de la comunidad universitaria, 39 % manifestaron que a veces y tan solo el 12% dijeron que nunca.

Pregunta 10. ¿Participaría en procesos de mediación para resolver sus conflictos en el ámbito educativo?

- Siempre
- A veces
- Nunca

Análisis. – En la disponibilidad de participación, los encuestados dijeron que un 69% esta dispuesto a participar, Un 19% a veces y tan solo un 12% nunca.

Pregunta 11. ¿Conoce alguna norma que disponga la resolución de los conflictos de la comunidad universitaria a través de la mediación?

- Si
- No

Análisis. – Los encuestados manifiestan un grave 94% de desconocimiento sobre la solución de conflictos mediante mediación y tan solo un 6% indican que si lo conocen.

Pregunta 12. ¿Considera necesaria la elaboración de una norma para la resolución de los conflictos de la comunidad universitaria a través de la mediación?

- Si
- No

Análisis. – Debido al desconocimiento radicado en la pregunta anterior, el 88% de estudiantes reconocen la necesidad de una norma y el 12% no concuerda con sus compañeros, estos datos nos indican la necesidad de la aplicación, de la mediación para la solución de conflictos en la comunidad universitaria.

### **3.2. Propuesta**

#### **PROPUESTA DE NORMA JURÍDICA PARA EL EMPLEO DE LA MEDIACIÓN EDUCATIVA COMO MEDIO ALTERNATIVO PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA.**

##### **3.2.1. Introducción de la propuesta**

Teniendo en cuenta los aspectos teóricos revisados en la investigación acerca de la mediación, su rol y eficacia en la solución de conflictos, la mediación educativa, el mediador al igual que las controversias que comúnmente pueden tener lugar en la comunidad educativa y que afectan la convivencia armoniosa y el desarrollo de la actividad educativa, unido los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los estudiantes, son cuestiones que demuestran la necesidad de que exista una disposición jurídica en el Ecuador que regule el empleo de la mediación educativa como medio alternativo para la resolver los conflictos en la comunidad universitaria. Teniendo en cuenta estos elementos, se desarrolla una propuesta de norma a estos fines. Esta se conforma por: introducción, justificación, objetivos, viabilidad y propuesta.

### 3.2.2. Justificación

La comunidad universitaria no se encuentra ajena a la emergencia de diversos conflictos por la multiplicidad de procesos e intereses que existen en este contexto. Por ejemplo, estos eventos pueden ocurrir entre pares o no y como consecuencia de las asimetrías de poder que surgen en estas instituciones. Los conflictos de la comunidad universitaria alteran la convivencia armónica y según (Durán Chávez, Égüez Valdiviezo, Arandi Viñamagua, & Yancha Ruiz, 2020) pueden tener lugar en diferentes fuentes, pero principalmente son comunes aquellos que surgen de las relaciones que se establecen entre estudiantes y entre el propio personal docente.

A pesar del reconocimiento de diversos conflictos en la comunidad universitaria, no existe en la legislación ecuatoriana una norma puntual para su resolución en mediación. Una revisión al ordenamiento jurídico del país permitió identificar que, a pesar de su pertinencia y la generación de disputas constantes en estas instituciones educativas, se carece de una normativa para las universidades que permita resolver la disconformidad existente entre las partes.

Ante el vacío legal, antes expuesto, se generan situaciones en las universidades que requieren de disposiciones específicas. Por ejemplo, recientemente ocupó titulares en medios nacionales y se hizo viral en redes sociales un conflicto en la Universidad Central del Ecuador. Como consecuencia de la asimetría de poder entre profesor y alumno, una estudiante recibió fuertes ofensas por parte del docente. A pesar de la violación de los derechos de la alumna, el docente posteriormente manifestó que no se arrepentía de lo sucedido y estaba dispuesto a la sanción penal, lo cual es una prueba de la judicialización de la dinámica universitaria y de las relaciones conflictivas que se generan aun cuando se ha avanzado en el país en la regulación y aplicación de la mediación como método alternativo de resolución de conflictos.

Este reciente conflicto alcanzó dimensión pública sin que en Ecuador exista un cuerpo normativo específico para proceder con la mediación educativa en el contexto específico de la universidad y ante conflictos, principalmente interpersonales. De ahí, que resulte necesario proponer una regulación que permita resolver los conflictos de la comunidad universitaria en mediación.

En este sentido, los beneficiarios directos de la propuesta de norma jurídica son los estudiantes, docentes, funcionarios y trabajadores de las universidades del país, en fin, la comunidad universitaria. Con esta disposición jurídica se protege la convivencia armónica de los actores del proceso educativo en los centros universitarios y materializan los derechos constitucionales, especialmente a la educación, al igual que los principios de la educación superior, basados en el humanismo, universalidad, solidaridad, entre otros.

Igualmente se manifiesta un beneficio en el ámbito académico, especialmente para la universidad que desarrolla y adquiere un trabajo de investigación que permite resolver una dificultad que está presente en la comunidad educativa universitaria que, a su vez, existe en la sociedad ecuatoriana.

### **3.2.3. Objetivos de la propuesta normativa**

La propuesta tiene como objetivos:

- Garantizar la protección de los derechos de estudiantes, profesores y demás actores que conforman la comunidad educativa en el Ecuador
- Precautelar a la comunidad educativa de cualquier conflicto que afecte la convivencia armónica y particularmente los que se originen de las relaciones entre estudiantes y docentes.
- Implementar una propuesta de norma jurídica que regule el empleo de la mediación educativa como medio alternativo para la resolución de conflictos en la comunidad universitaria.

### **3.2.4. Viabilidad**

La viabilidad de la propuesta se manifiesta en el plano educativo, social y específicamente del Derecho, teniendo en cuenta que la existencia de una convivencia armónica dentro de la comunidad educativa, esencialmente entre estudiantes y profesores, como centro de este sistema, conlleva al ejercicio efectivo del derecho a la educación porque coadyuva al mejor desarrollo de la actividad académica, educativa en general y a la formación holística del estudiantado bajo el respeto de los derechos humanos, de la intercultural, la equidad de género bajo un

ambiente sustentado en el dialogo, la colaboración y la paz dentro de la comunidad objeto de estudio.

En ese orden, la viabilidad interna de la propuesta se manifiesta en la posibilidad real de expedir una norma jurídica, para que pase a formar parte del ordenamiento legal nacional.

Para ello, se deben tener en cuenta cuestiones como los preceptos constitucionales que reconocen la existencia de un Estado constitucional de derechos y justicia, el derecho a la educación, a la seguridad jurídica y la consagración de la figura de la mediación como método alternativo de solución de conflictos. Igualmente, las regulaciones vigentes en la Ley Orgánica de Educación Superior. Con ello se logra atemperar y responder a una necesidad que hoy tiene la comunidad educativa en el Ecuador, la de resolver los conflictos amigablemente para que la actividad educativa y la convivencia fluya de forma positiva.

En cuanto a la factibilidad externa se debe decir que la propuesta de normas jurídica está sujeta a un procedimiento establecido, en la norma constitucional que está conformado por varias fases como: la formulación del proyecto; la revisión y autorización por parte del Consejo de Administración Legislativa; los debates legislativos correspondiente, el proceso de veto presidencial; el allanamiento al veto; y la publicación de la norma en el Registro Oficial correspondiente. Con base a ello se considera pertinente hacer la correspondiente propuesta de norma legal para el empleo de la mediación educativa como medio alternativo para la resolución de conflictos en la comunidad universitaria.

### **3.2.5. Contenido de la propuesta**

Título: Propuesta de norma jurídica para el empleo de la mediación educativa como medio alternativo para la resolución de conflictos en la comunidad universitaria.

EL PLENO DE LA ASAMBLEA NACIONAL

CONSIDERANDO

Que, la Constitución de la República del Ecuador (Ecuador, Asamblea Constituyente, 2008) en el artículo 1 reconoce que “El Ecuador es un Estado constitucional de

derechos y justicia, social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico.” (Ecuador, Asamblea Constituyente, 2008)

Que, en el artículo 3 de Constitución ecuatoriana (Ecuador, Asamblea Constituyente, 2008) se consagra que constituyen deberes esenciales del Estado la garantía sin que medie discriminación, el efectivo disfrute de los derechos constitucionales y de los regulados por instrumentos internacionales, particularmente el de la educación, la salud, entre otros.

Que, el artículo 11 de la norma constitucional (Ecuador, Asamblea Constituyente, 2008) prevé en sus numerales 1 y 2 que el ejercicio de los derechos está sujeto a principios, entre los que se encuentran, que estos se pueden ejercer y promover al igual que exigir individualmente o de manera colectiva y deben asegurarse por las autoridades que correspondan. También que todos los seres humanos son iguales y deben gozar de idénticos derechos al igual que de deberes y oportunidades.

Que, el derecho a la educación está consagrado constitucionalmente (Ecuador, Asamblea Constituyente, 2008) en el artículo 26 que prevé que este está presente durante la vida de las personas y que es un deber estatal garantizarlo de forma ineludible e inexcusable. Igualmente, que tanto las personas como las familias y la sociedad poseen el derecho y la responsabilidad de ser parte del proceso educativo.

Que, el artículo 344 de la norma suprema (Ecuador, Asamblea Constituyente, 2008) regula que el sistema nacional de educación incluye las entidades, programas al igual que las políticas, recursos y actores que participan en el proceso educativo y las acciones en los diferentes niveles de educación que estarán articulados con el Sistema de Educación Superior.

Que, el artículo 82 del texto constitucional (Ecuador, Asamblea Constituyente, 2008) dispone el derecho a la seguridad jurídica que se sustenta la observancia de la Constitución y en que existan normas legales previas, publicas, que gocen de publicidad y que se apliquen por las autoridades competentes.

Que, la Constitución nacional (Ecuador, Asamblea Constituyente, 2008) en el artículo 190 consagra el reconocimiento tanto del arbitraje, como la mediación, al igual que de otros procedimientos alternativos para la solución de conflictos, los que deben

aplicarse de conformidad con la ley y resulta aplicable a las disciplinas, que, por su naturaleza, admita que resulte posible transigir.

Que, el artículo 43 de la Ley de Arbitraje y Mediación (2006) dispone:

La mediación es un procedimiento de solución de conflictos por el cual las partes, asistidas por un tercero neutral llamado mediador, procuran un acuerdo voluntario, que verse sobre materia transigible, de carácter extrajudicial y definitivo, que ponga fin al conflicto. (pág. 24)

Que, en el artículo 44 de la Ley de Arbitraje y Mediación (2006) se dispone que la mediación puede ser objeto de solicitud tanto, a los centros de mediación como a los mediadores independientes que estén autorizados debidamente para ello. Pueden someterse a mediación, sin limitación alguna, las personas naturales, jurídicas que sean de naturaleza pública o privadas y que sean capaces legalmente para transigir. Igualmente, el Estado o las entidades pertenecientes al sector público, previo el cumplimiento de formalidades establecidas en esta norma.

Que, la Ley Orgánica de Educación Superior Superior (2010) en el artículo 3 reconoce que los fines de la educación superior están sustentados en el humanismo, la interculturalidad y el carácter científico que es tanto, un derecho de las personas como un bien público social que, en virtud del texto constitucional (Ecuador, Asamblea Constituyente, 2008) responde al interés público y no está supeditado a intereses individuales y de tipo corporativos.

Que, el artículo 12 de la Ley Orgánica de Educación Superior Superior (2010) determina los principios de este sistema, entre los que están: igualdad de oportunidades, integralidad, autodeterminación para la producción del pensamiento y conocimiento, enmarcado en el diálogo de saberes, al igual que en pensamiento universal y la producción científica y tecnológica, calidad, pertinencia. También en los principios de universalidad, equidad, interculturalidad, solidaridad, progresividad, y no discriminación, entre otros.

Que, la Ley Orgánica de Educación Superior Superior (2010) en el artículo 86 regula lo concerniente a la Unidad de Bienestar en las instituciones de educación superior, cuyos fines se enfocan en promover los derechos de la comunidad académica y entre sus atribuciones están: promover la existencia de un ambiente basado en el respeto, tanto a los derechos como a la integridad de tipo física, psicológica y sexual en el

contexto de la comunidad universitaria, al igual que propiciar un ambiente libre de cualquier forma de violencia y acoso y la promoción de la convivencia intercultural en el seno de las universidades.

Que, es necesario contar con una norma jurídica a los efectos de regular la mediación educativa dentro de la comunidad universitaria que permita resolver los conflictos mediante el diálogo para asegurar dentro de estas entidades un clima humanista y armonioso de las relaciones interpersonales en pos del desarrollo adecuado de la actividad académica.

En ejercicio de las atribuciones que le confieren el artículo 120 numeral 6 de la Constitución de la República (Ecuador, Asamblea Constituyente, 2008) y el artículo 9 el numeral 6 de la Ley Orgánica de la Función Legislativa (2009), expide la siguiente norma jurídica.

## **Capítulo I**

### **Normas generales**

Artículo 1.- **Ámbito.** – Esta norma establece la mediación educativa como alternativa de solución de conflictos dentro de la comunidad universitaria del Ecuador, las entidades que deben hacer uso de ella y las condiciones bajo las que procede su aplicación.

Artículo 2. **Objeto.** - Esta Ley tiene como objeto definir la mediación educativa aplicable al contexto de la comunidad universitaria, de forma tal que, permita garantizar el derecho a la educación superior bajo un clima de armonía, humanismo, no violencia y no discriminación entre estudiantes, docentes y el personal restante que labora en las universidades que propenda al desarrollo integral del proceso académico formativo y que promueva una cultura de paz mediante la resolución pacífica de conflictos.

Artículo 3. **Alcance.-:** La presente norma resultará aplicable a las instituciones que conforman el Sistema de Educación Superior:

- a) Universidades públicas y particulares;
- b) Escuelas politécnicas públicas y particulares;

- c) Institutos superiores, tecnológicos, de arte, técnicos y pedagógicos, ya sean públicos o particulares; y,
- d) Los conservatorios superiores, de carácter público o privado.

Artículo. 4.- Mediación educativa: En virtud de esta norma se considera que la mediación educativa es la aplicación de las técnicas de solución de conflictos en el ámbito educativo, específicamente de la comunidad universitaria. A partir de la concurrencia de las partes en conflicto al diálogo, de forma voluntaria, y de la aceptación de la participación de un tercero imparcial para obtener un acuerdo que permita solucionar las divergencias para coadyuvar una mejor gestión de las discrepancias y a una convivencia armónica dentro de la institución de educación superior.

Artículo.5. Fines de la mediación educativa en la comunidad universitaria: La mediación educativa dentro de la comunidad universitaria tiene como fin la solución pacífica de los conflictos que puedan tener lugar entre los actores del proceso educativo para asegurar un ambiente y una cultura de paz en dicho contexto. Igualmente generar valores dentro de esta comunidad relacionados con el respecto valores como el respeto y la comunicación, de forma tal, que se supriman los vínculos que puedan existir de dominio y sumisión entre las partes.

Artículo.6 Principios. – La mediación educativa en el marco de la comunidad universitaria se desarrollará sujeta a los siguientes principios:

- a) Voluntariedad;
- b) imparcialidad;
- c) neutralidad
- d) confidencialidad;
- e) igualdad de las partes;
- f) gratuidad;
- g) oportunidad, y
- h) celeridad.

Artículo.7. Etapas de la mediación educativa en el contexto de la comunidad universitaria:

- a) Antes de la aparición del conflicto: funciona como estrategia de naturaleza preventiva, es un medio alternativo a la aplicación de sanciones ante el incumplimiento de las normas internas de la Universidad.
- b) Después de la mediación: Opera en forma de conciliación para restablecer las buenas relaciones entre los estudiantes, docentes y personal de la institución para garantizar una convivencia armónica en la comunidad universitaria.

## **Capítulo II**

### **Mediación educativa en la comunidad universitaria**

Artículo. 8.- Situación de conflicto. - Los conflictos en todos los espacios de la comunidad universitaria deben abordarse oportunamente y de forma eficaz, mediante acciones de prevención, resolución de los conflictos y seguimiento a la ejecución de los acuerdos logrados en mediación.

Artículo.9.- Prevención de conflictos entre estudiantes y otros actores dentro de la comunidad universitaria. - Para asegurar la prevención de conflictos deben implementarse las acciones siguientes:

- a) Elaborar un Programa Educativo bajo un enfoque transversal dirigido a la resolución pacífica de conflictos;
- b) Realizar acciones como: charlas y conferencias a la comunidad educativa acerca de la solución temprana y amigable de conflictos;
- c) Divulgar entre los integrantes de la comunidad universitaria los reglamentos internos de la institución;
- d) Ejecutar acciones de capacitación a estudiantes y docentes sobre la identificación y manejo de controversias
- e) Determinar el rol de la Unidad de Bienestar en las universidades ante situaciones de conflicto.

Artículo.10. Conflictos que deben resolverse en mediación dentro de la comunidad universitaria. - Deben ser objeto de solución mediante el empleo de la mediación los conflictos vinculados con: intereses, creencias, cuestiones de género, pago de

pensiones, cuando proceda; relaciones con los padres y aquellos conflictos de convivencia que puedan tener lugar dentro de la institución universitaria.

Artículo 11. Legitimación de las partes. - Las personas naturales y jurídicas, entre las primeras, específicamente docentes, estudiantes y personal que labora en la universidad, que cuenten con capacidad jurídica para transigir, sin limitación alguna, pueden someterse al procedimiento de mediación, en virtud de esta norma y del Reglamento del Centro de Mediación vigente en cada Universidad.

Artículo 12. Procedencia de la mediación. - El empleo de la mediación en la solución de conflictos dentro de la comunidad universitaria resulta procedente:

- a) Cuando sea solicitado por estudiantes, docentes o personal de la universidad o de una de ellas;
- b) Cuando exista previamente un convenio de mediación; o
- c) Por derivación judicial en cualquier momento del proceso, de oficio o a petición de parte según lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente.

Artículo 13. Petición de aplicación de la mediación. - La petición de mediación se debe presentar por escrito ante la Unidad de Bienestar de cada Universidad o el Centro de Mediación de la institución. Si se presenta ante la primera, esta debe en un plazo de 72 horas dar traslado de la solicitud al centro de medición que corresponda. Dicho pedido debe consignar la siguiente información:

- a) Información general acerca de las partes: nombres y apellidos; dirección del domicilio; número de cedula, facultad de estudio o trabajo; cargo o condición, según corresponda; números de teléfono; correo electrónico, entre otros.
- b) Una breve narración de los hechos, identificando la naturaleza del conflicto;
- c) Documentos habilitantes, según el caso que se trate; y,
- d) Firma del peticionario o su representante legal.

Artículo 14. Admisibilidad o inadmisibilidad. - Presentada la solicitud al Centro de Mediación de la universidad, se verificará por el funcionario correspondiente que el asunto este entre los detallados en artículo 10 de esta norma y que, en consecuencia,

sea materia transigible y cumpla con los requisitos legales a fin de proceder, a abrir expediente del caso

Cuando se declara inadmisibile, se archiva el expediente y se notificará a las partes y a la Unidad de Bienestar. De proceder se ejecuta la pertinente derivación procesal informando del asunto al juzgador para que le dé continuidad al referido proceso.

Artículo 15. Excusas. - El mediador que conocerá el conflicto producido dentro de la comunidad universitaria puede excusarse por las causales siguientes:

- a) Por tener un vínculo de parentesco dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, al igual que mantener una sociedad, comunidad o juicios pendientes, con cualquiera de las partes
- b) Si labora como docente, realiza algún tipo de función administrativa u ocupa un cargo de dirección en la Universidad
- c) Si es deudor, o acreedor de alguna de las partes
- d) Si ha brindado asistencia de naturaleza profesional o ha emitido opinión, informe o dictamen relacionado con el conflicto; o,
- e) Cuando a su consideración están presentes otras causales que le exijan abstenerse de conocer el asunto en mediación porque implican una afectación en el plano ético a su desempeño.

Una vez, que se acepte la excusa por el director del centro de mediación de la universidad, se debe proceder de forma inmediata a designar un nuevo mediador y excluir al mediador inhabilitado. En caso contrario, se debe rechazar de plano el asunto y el mediador de origen debe dar continuidad al procedimiento.

Artículo 16. Invitaciones a mediación. - El mediador designado, debe realizar las invitaciones para la audiencia de mediación.

Artículo 17. Contacto de las partes previo a la audiencia. - Las partes y los mediadores pueden contactarse, a los efectos de intercambiar y promover el empleo de la mediación. Ello tiene como fin explicar el procedimiento y sus reglas, al igual que los efectos jurídicos de este método de solución de conflictos.

Artículo 18. Audiencia de mediación. - La audiencia de mediación en el contexto educativo, específicamente de la comunidad universitaria se sujeta a las reglas siguientes:

- a) Debe celebrarse en el Centro de Mediación de la Universidad donde tuvo lugar el conflicto o en otro seleccionado por las partes, siempre que sea en un centro de mediación perteneciente a una de las instituciones descritas en el artículo 3 de esta norma.
- b) Debe tener lugar en el día y hora programada. Se declarará instalada en el plazo de hasta 15 minutos después de la hora establecida, con la presencia de las partes o su representante legal quien debe estar acreditado legalmente y ante el mediador designado.
- c) En caso de inasistencia de las partes, no se puede celebrar la audiencia. Ante ello se señala una nueva fecha para ejecutar dicho acto. Si una vez cursada la a segunda invitación, las partes no comparecen, el mediador procede a emitir la correspondiente constancia de imposibilidad de mediación;
- d) En caso de que la audiencia de mediación no termine en el horario determinado por el Centro de Mediación correspondiente, se debe continuar al día siguiente, previa fijación del horario por el mediador y las partes;
- e) El acto de la audiencia puede ser objeto de suspensión o diferimiento, a petición de las partes siempre que esté debidamente justificado;
- f) La audiencia de mediación tendrá carácter reservado. No obstante, las partes de común acuerdo pueden expresar su voluntad de renunciar a la confidencialidad;
- g) Debe desarrollarse respetando las garantías constitucionales del debido proceso, en lo que resulte aplicable.
- h) El mediador en el acto de la audiencia debe comportarse de manera neutral y actuar enfocado en lograr la conciliación de las partes, bajo un clima de respeto entre las partes y puede hacer las interrogantes que resulten pertinentes con vistas a construir acuerdos;
- i) A los acuerdos que se lleguen por las partes en la audiencia de mediación deben estar sustentados en la claridad, comprensibilidad para de esta manera dar por terminado el conflicto que tuvo lugar dentro de la comunidad universitaria

- j) El procedimiento de mediación debe gozar de celeridad, por las consecuencias que pueden generar los conflictos en el marco de la comunidad universitaria. El plazo es de treinta días, contados a partir de la celebración de la primera audiencia de mediación. Este podrá ser prorrogado únicamente por acuerdo de las partes dejando constancia de ello y debe ser consentido por el mediador.

Artículo 19. Terminación de mediación. - Este procedimiento termina ante los siguientes supuestos:

- a) Con la firma del acta de mediación donde se consigne el acuerdo, ya sea total o parcial al que arribaron las partes;
- b) Con la firma de un acta de imposibilidad de acuerdo;
- c) La constancia que acredite la imposibilidad de mediación, y,
- d) Por razón sentada por el mediador, ante la presencia de una causa diferente a las especificadas en los numerales precedentes.

En caso de que intervenga una institución o entidad del sector público, se debe notificar al Ministerio de Educación Superior y al Procurador General del Estado o su delegado.

Artículo 20. Acta de mediación. - Cuando se obtiene un acuerdo por las partes, ya sea total o parcial se debe suscribir el acta correspondiente la que debe contener los siguientes particulares:

- a) Día, hora y lugar donde se realizó el acuerdo;
- b) Información de cada una de las partes;
- c) Descripción de las cuestiones fácticas que dieron origen a la mediación educativa;
- d) Documentos habilitantes;
- e) Determinación de las obligaciones contraídas por cada una de las partes;
- f) Numeración del expediente habilitado para la mediación; y,
- g) Las firmas, en su defecto, las huellas digitales de las partes y del mediador.

Con la suscripción del acto por el mediador designado, es suficiente para presumir que, tanto el documento expedido como las firmas plasmadas en él, gozan de autenticidad en virtud de lo establecido por el ordenamiento jurídico ecuatoriano.

Artículo 21. Acta de imposibilidad de acuerdo. – En caso de que las partes no lleguen a acuerdos en la audiencia de mediación se expide la correspondiente acta de imposibilidad de acuerdo, donde se consigna claramente el resultado de la mediación educativa.

Igualmente se debe emitir constancia de imposibilidad de aplicar la mediación cuando al ser cursadas dos invitaciones a las partes para audiencia, no asisten a ella, ya sea una o ambas.

Artículo 22. Derivación Judicial. - Procederá la derivación judicial cuando el mediador determine que el asunto, puesto a su conocimiento para resolver en mediación educativa, tiene como base una cuestión no transigible en mediación o porque se trate de un acto en el que se presume la existencia de responsabilidad penal por un comportamiento inadecuado y que resulte relevante dentro de la comunidad universitaria por las consecuencias acarreadas o que pueda acarrear en el futuro.

En este caso, se remite la imposibilidad de acuerdo o la constancia de imposibilidad de mediación al órgano jurisdiccional solicitante, en el término de cinco días contados desde que se recibe el proceso en el Centro de Mediación de la Universidad correspondiente, para que se continúe su tramitación del asunto en vía judicial, a menos que las partes hagan constar por escrito su voluntad de ampliar este término.

Artículo 23. Efectos de la mediación. - El acuerdo plasmado en el acta que puso fin a la mediación goza de los mismos efectos de una sentencia ejecutoriada, adquiere la condición de cosa juzgada y se ejecuta en virtud de las normas del ordenamiento jurídico vigente.

Artículo 24. Sobre la inhabilitación del mediador. - Quien actúe como mediador del Centro de Mediación de la Universidad, en un procedimiento de mediación educativa, queda automáticamente inhabilitado para ser parte en un proceso judicial o arbitral asociado con el conflicto objeto de la mediación, ni puede actuar como árbitro, asesor, testigo, abogado, o apoderado de alguna de las partes.

De igual manera, el mediador designado en un caso no puede ser llamado a declarar en un proceso ante los órganos jurisdiccionales acerca de la controversia que generó la mediación.

Artículo 25. Expedición de copias. - El Centro de Mediación de la Universidad, solo emitirá copias certificadas de las actas de mediación que obran en el expediente a las partes intervinientes y a la Unidad de Bienestar de la institución universitaria donde tuvo lugar el conflicto, siempre que conste solicitud previa al Director del Centro de Mediación que conoció y resolvió la controversia.

Artículo 26.- Seguimiento de las resoluciones de los conflictos. - La Universidad, a través de la Unidad de Bienestar de la institución universitaria donde se generó el conflicto debe dar seguimiento, a las soluciones adoptadas en mediación dentro de la comunidad universitaria con el fin de conocer el resultado de su aplicación. Igualmente tener dominio del caso, si se presenta al juez la ejecución de dicho título y sus resultados, a los efectos de constatar que se ha resuelto el conflicto de forma definitiva.

### **Disposiciones transitorias**

Primera: El Ministerio de educación Superior en el plazo de sesenta días, contados a partir de la publicación de esta norma en el Registro Oficial capacitará a funcionarios y personal docente de las universidades de país acerca de su aplicación.

Segunda: El Consejo de la Judicatura en el plazo de sesenta días, contados a partir de la publicación de esta Ley en el Registro Oficial capacitará a los mediadores en cuanto a la aplicación de esta norma y en temas vinculados a la mediación educativa.

### **Disposición final**

Única: Las normas que forman parte integrante de esta disposición jurídica entrarán en vigor a partir de su publicación en el Registro Oficial.

Dado y suscrito en la sede de la Asamblea Nacional, en el Distrito Metropolitano de Quito, Provincia de Pichincha, a los.... Días del mes... de dos mil veintiuno.

Siguiendo con la propuesta, es necesario definir a través de una propuesta de cronograma la ejecución de la propuesta de norma jurídica para el empleo de la mediación educativa como medio alternativo para la resolución de conflictos en la comunidad universitaria. A continuación, se detallan los términos de tiempo y las acciones para ello.

### Cronograma para la ejecución de la propuesta de norma jurídica

Para llevar a cabo la propuesta de propuesta de norma jurídica para el empleo de la mediación educativa como medio alternativo para la resolución de conflictos en la comunidad universitaria, se ha previsto la ejecución, en un término de siete meses, según el cronograma siguiente:

Tabla 1 *Cronograma para la ejecución de la propuesta de norma*

ACCIONES	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7
Preparación de la propuesta de norma jurídica para el empleo de la mediación educativa como medio alternativo para la resolución de conflictos en la comunidad universitaria.	Estudio de las normas que inciden en la propuesta	Análisis de las opiniones de los docentes, estudiantes, de la Unidad de Bienestar de las universidades seleccionadas, mediadores, del Ministerio de Educación Superior y profesionales del derecho, acerca de la normativa propuesta	Preparación de la propuesta	Presentación de la propuesta a la Asamblea Nacional	Socialización de la propuesta de norma a través de la comunidad universitaria	Capacitación de los mediadores, funcionarios del Ministerio de Educación Superior, estudiantes, docentes, de la Unidad de Bienestar de las universidades y profesionales del derecho que aplicarán la norma	Difusión de los beneficios de la norma propuesta para la comunidad universitaria

Aprobación de la norma	Revisión del material de la norma	Debate de criterios	Revisión de documentos y pruebas	Revisión y archivo del material elaborado y recibido	Recopilación de entrevistas y encuestas a estudiantes, docentes, a la Unidad de Bienestar de las universidades seleccionadas, funcionarios del Ministerio de Educación Superior y mediadores	Comprobación de los resultados de la capacitación	Dar seguimiento a la difusión.
Difusión de las normas en la comunidad universitaria	Preparación y selección de la publicidad	Entrega de la publicidad	Entrega de la publicidad				Emisión de la publicidad
Difusión a nivel de la comunidad universitaria de la nueva norma jurídica	Preparación de la información	Estudio de la Información a difundirse	Difusión de la información por medios	Difusión directa popular	Evaluación de la información		Difusión pública

Elaborado por: Ismael López

Como se aprecia, la propuesta, incluye los elementos de mayor importancia aplicables a la mediación educativa dentro del ámbito universitario. En ella se determinan cuestiones como el objeto, alcance, principios y fines de la mediación educativa, al igual que sus etapas. En esta se destacan, las cuestiones relacionadas con las acciones de prevención, como asunto esencial para evitar conflictos en el contexto objeto de estudio. También se propone el procedimiento de mediación a aplicar en las universidades del país y para ello, se parte de determinar las clases de conflictos a resolver, la legitimación de las partes y la manera en que debe desarrollarse dicho proceso.

### **3.3. Propuesta de reformas normativas**

Para que la propuesta antes planteada, se puede ejecutar en la práctica es necesario realizar reformas a dos normas que son parte del ordenamiento jurídico nacional y que determinan la aplicación de la mediación en el entorno de la comunidad universitaria. A continuación, se proponen las reformas a tener en cuenta para que la norma de mediación para la universidad educativa goce de consonancia con las restantes del sistema jurídico vigente, de manera que tenga validez jurídica y legitimidad.

- Ley de Arbitraje y Mediación

Se propone, la modificación de la Ley de Arbitraje y Mediación, bajo los siguientes fundamentos jurídicos:

Que, el artículo 1 de la Constitución del República del Ecuador (Ecuador, Asamblea Constituyente, 2008), reconoce que en el país existe un Estado Constitucional de derechos y justicia;

Que, el artículo 3 numeral 8 del texto constitucional (Ecuador, Asamblea Constituyente, 2008), reconoce la obligación estatal de garantizar el derecho de las personas a una a una cultura de paz;

Que, el artículo 26 de la norma constitucional (Ecuador, Asamblea Constituyente, 2008) consagra el derecho a la educación como derecho de las personas y un deber del Estado asegurarlo;

Que, el artículo 190 de la Constitución ecuatoriana (Ecuador, Asamblea Constituyente, 2008) que reconoce la mediación y otros procedimientos alternativos para solucionar conflictos;

Que, la Constitución (Ecuador, Asamblea Constituyente, 2008) en el artículo 347 en el numeral 2 dispone que es una obligación estatal asegurar que los centros educativos se desarrollen bajo espacios sustentados en la democracia, el ejercicio de derechos y convivencia pacífica.

Que, la Ley de Arbitraje y mediación (2006) prevé en artículo 43 que la mediación es un procedimiento de solución de conflictos a través del que las partes asistidas por un mediador procuran lograr un acuerdo voluntario, extrajudicial y definitivo, sobre materia transigible para poner fin a un determinado conflicto.

Por lo antes expuesto, resulta necesario para hacer efectivo los mandatos constitucionales descritos con anterioridad, crear las condiciones que permitan la igualdad e inclusión social al igual que asegurar una convivencia armónica en las entidades universitarias del país. En este último particular, la mediación juega un rol fundamental.

Por lo anterior, se propone agregar un Título IV a la Ley de Arbitraje y Mediación (2006) que regule la mediación educativa, específicamente debe contemplar lo siguiente:

- 1) Reconocer la mediación educativa como un mecanismo alternativo para la solución de conflictos. Esta se debe aplicar a la comunidad universitaria. Cada institución, de este nivel, debe establecer centros de mediación para su comunidad con carácter gratuito.
- 2) Su fin fundamental está en resolver los conflictos que tengan lugar entre estudiantes, docentes, personal que labora en los centros universitarios y otros entes que formen parte de la comunidad universitaria.
- 3) Las cuestiones objeto de mediación educativa en la comunidad universitaria, se acogerán a lo dispuesto en la norma de la materia. (Norma jurídica para el empleo de la mediación educativa como medio alternativo para la resolución de conflictos en la comunidad universitaria).
- 4) Que, los acuerdos o soluciones que resuelvan los conflictos de conformidad con el procedimiento de mediación educativa tendrán el mismo valor y efecto que

los que se logren a través del procedimiento común de mediación previsto en la norma de la materia.

- Ley Orgánica de Educación Superior (LOES)

Se propone, la modificación de la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) (2010), bajo los siguientes fundamentos jurídicos:

Que, el artículo 1 de la Constitución del República del Ecuador (Ecuador, Asamblea Constituyente, 2008), reconoce que en el país impera un Estado constitucional de derechos y justicia, democrático, social, independiente, soberano, unitario, intercultural, laico y plurinacional;

Que, el artículo 3 numeral 8 de la Constitución (Ecuador, Asamblea Constituyente, 2008) dispone la obligación del Estado ecuatoriano de asegurar el derecho de las personas a una a una cultura de paz.

Que, el artículo 26 de la norma suprema (Ecuador, Asamblea Constituyente, 2008) consagra el derecho a la educación como derecho de las personas y un deber del Estado garantizarlo;

Que, el texto constitucional (Ecuador, Asamblea Constituyente, 2008) en el artículo 27 reconoce que la educación tiene su centro en la persona y debe garantizar su desarrollo integral bajo el respeto a los derechos humanos;

Que, la Constitución ecuatoriana (Ecuador, Asamblea Constituyente, 2008) en el artículo 190 prevé el reconocimiento de la mediación y otros procedimientos alternativos para solucionar conflictos;

Que, la Ley de Arbitraje y mediación (2006) dispone en el artículo 43 que la mediación es un procedimiento de solución de conflictos mediante el que las partes asistidas por un mediador buscan un acuerdo voluntario, sobre materia transigible. Este tiene naturaleza extrajudicial y definitiva, al poner fin al conflicto;

Que, la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) (2010) en el artículo 2 define que su objeto es garantizar el derecho a la educación superior de calidad sustentada en la interculturalidad, permanencia, acceso universal, movilidad y egreso sin discriminación alguna y con gratuidad;

Que, en el artículo 86 la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) (2010) reconoce a la Unidad de Bienestar en las instituciones de educación superior como aquella que

promueve los derechos de los diferentes niveles de la comunidad académica. Entre sus atribuciones están la promoción de un entorno de respeto a los derechos, a la integridad de carácter física, psicológica y sexual de la comunidad universitaria y la convivencia armónica dentro de esta;

Que, el artículo 207 de la LOES (2010) prevé un régimen de sanciones para estudiantes, docentes, servidores y trabajadores de las instituciones del Sistema de Educación Superior. Dentro de estos se consideran indisciplinas: obstaculizar el normal desenvolvimiento de las actividades académicas y culturales y la alteración de la paz, la convivencia de carácter armónica y actuar contrario a la moral y las buenas costumbres.

Teniendo en cuenta que, es necesario que la comunidad universitaria desarrolle su actividad educativa bajo un clima de respeto, solidaridad y de convivencia armónica, se propone la modificación de los artículos 86 y 207 de la Ley Orgánica de Educación Superior (2010) en cuanto a:

Agréguese al artículo 86 los siguientes particulares:

- 1) Añadir un segundo párrafo que regule: Dicha Unidad de Bienestar estudiantil se encargará de gestionar la aplicación adecuada de la mediación educativa como un mecanismo alternativo para la solución de conflictos de conformidad con la norma de la materia. (Norma jurídica para el empleo de la mediación educativa como medio alternativo para la resolución de conflictos en la comunidad universitaria).
- 2) Añadir a las atribuciones: generar acciones conducidas a la difusión y aplicación de la mediación como procedimiento alternativo de solución de conflictos en la comunidad universitaria previos a la aplicación de sanciones por alterar la convivencia armónica dentro de la institución, al igual que trazar estrategias preventivas a estos fines.

Agréguese al artículo 207 lo siguiente:

- 1) En los supuestos que, se incurran en las faltas previstas en los literales a) y b) del artículo 207. Se debe proceder a resolver el conflicto existente mediante la mediación educativa, siempre que resulte transigible y no tipifique una conducta de carácter penal o de alta peligrosidad para la comunidad universitarios, De no arribarse a acuerdos entre las partes ante el mediador, el

asunto debe continuar su curso, de conformidad con el procedimiento previsto en el mencionado artículo de la presente Ley.

## CONCLUSIONES

Después de revisada la doctrina y la regulación jurídica acerca de los conflictos y la mediación, especialmente la de carácter educativo, se concluye:

**Primero:** El conflicto puede ocurrir en cualquier organización y, por lo tanto, el escenario educativo no se encuentra ajeno a esas incompatibilidades entre las partes. Como parte de un sistema más amplio de interacciones, los conflictos en las instituciones educativas no son una cuestión inevitable, pero sí prevenible y con solución a través de medios pacíficos. Como parte del sistema educativo, las instituciones de educación superior no quedan ajenas a las discrepancias por disparidades en los intereses, valores y percepciones. Sin embargo, su impacto para el desarrollo integral de los estudiantes y para la convivencia armónica se acentúa cuando los conflictos no se gestionan de manera adecuada y no se solucionan con un enfoque transformador donde se otorgue total protagonismo a las partes.

**Segundo:** La solución de los conflictos escolares puede gestionarse a través de la mediación, figura reconocida en el artículo 190 de la norma constitucional ecuatoriana (Ecuador, Asamblea Constituyente, 2008) y en el artículo 43 de la Ley de Arbitraje y Mediación (2006) como método alternativo para la solución de conflictos. La institución objeto de estudio, genera efectos legales importantes a partir del acta de mediación que opera como sentencia ejecutoriada y que dentro del ordenamiento jurídico ecuatoriano se reconoce como título de ejecución, a los efectos de garantizar su efectividad al igual que la protección de las personas que se someten a esta vía para solucionar sus controversias.

**Tercero:** Dentro de la mediación, está la de naturaleza educativa, que funciona sin que sea necesario recurrir a la judicialización de la enseñanza y de sus protagonistas. Su introducción y consolidación se enfoca en una cultura a favor del diálogo y la cooperación no solo contribuye a solucionar las divergencias existentes, sino llegar a acuerdos de manera pacífica. Los asuntos transigibles en mediación educativa son aquellos conflictos que se generan entre padres (entre estudiantes o entre profesores) o entre los alumnos y profesores y entre estos y los padres. Además, también son asuntos transigibles en mediación educativa las deudas por pensiones educativa. En

el caso específico de la educación superior es posible mediar conflictos diversos como: los pedagógicos, administrativos y de relaciones interpersonales, entre otros.

**Cuarto:** Luego de la aplicación de la encuesta se conoció que en la Universidad Metropolitana del Ecuador ocurren conflictos con frecuencia y principalmente estos antagonismos se suscitan entre estudiantes. Aunque existe diversidad en los tipos, los conflictos de intereses, creencias y género son los más frecuentes. No obstante, la agresividad no es habitual en las divergencias, las cuales no se resuelven a través del diálogo entre las partes, aun cuando la mayoría de los alumnos reconoce que es viable resolverlos en mediación y están dispuestos a participar.

**Quinto:** En Ecuador no existe una norma dirigida a regular la mediación educativa, particularmente para la comunidad universitaria. Por ello, es necesario proponer una disposición jurídica a estos efectos, esta debe resultar aplicable a las entidades de educación superior a nivel nacional. Con ello se pretende que opere como una alternativa eficaz para la solución pacífica de los conflictos que puedan ocurrir entre los actores del proceso educativo, de esta forma se garantiza un ambiente humanista, amigable y una cultura de paz dentro de la comunidad universitaria. Además, constituye una herramienta para efectivizar el derecho constitucional a la educación la creación de valores dentro de dicha comunidad, puesto que conduce al respeto y la comunicación entre los actores de este medio.

Se concluye que, para que la propuesta de Ley realizada en el estudio guarde congruencia con las normas que conforman el ordenamiento jurídico ecuatoriano es necesario se reforme la Ley de Arbitraje y Mediación, en cuanto al reconocimiento de la mediación educativa en un título independiente.

Además, que se modifique la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) en cuanto a las atribuciones de la Unidad de Bienestar Estudiantil, la que debe encargarse de gestionar y difundir la mediación para la comunidad educativa. También que se reforme el artículo 207 de la LOES, que regula el régimen sancionatorio en lo concerniente a que, cuando se incurra en faltas relacionadas con obstaculizar el normal desenvolvimiento de las actividades académicas y culturales y la alteración de la paz, la convivencia de carácter armónica y se actúe en contra de la moral y las buenas costumbres, siempre que no se tipifique un delito o sea un acto de

alta peligrosidad para la comunidad educativa universitaria, se debe resolver a través de la mediación, de no llegarse a acuerdos o no ser transigible por esta vía, se continua con el proceso disciplinario correspondiente.

## RECOMENDACIONES

**Primera:** Resulta prudente que se convoque por el Consejo de la Judicatura al Colegio de Abogados, funcionarios públicos del Ministerio de Educación Superior, a estudiante seleccionados, a los representantes de la Unidad de Bienestar de las universidades y a mediadores, con la finalidad de realizar talleres y debates acerca de la mediación educativa dirigidos a que conozcan su objeto, fines características e importancia dentro del contexto educativo.

**Segunda:** El Consejo de la Judicatura debe trabajar en una propuesta de norma dirigida a regular la mediación educativa en el país, a los efectos de crear dentro de la comunidad universitaria una cultura de paz, un clima humanista y amigable entre estudiantes, docentes y personal que labora en la universidad, de manera que coadyuve a efectivizar el derecho a la educación y asegure el desarrollo integral de los estudiantes.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguiló, J. (2015). *El arte de la mediación: argumentación, negociación y mediación*. Madrid: Trotta.
- Alzate, R. (s.f.). *Teoría del Conflicto*. Recuperado el 6 de marzo de 2021, de Universidad Complutense de Madrid: <https://mediacionesjusticia.files.wordpress.com/2013/04/alzate-el-conflicto-universidad-complutense.pdf>
- Ander-Egg, E. (1995). *Diccionario del trabajo social*. Buenos Aires: Lumen.
- Barrios, A. (2016). Concepciones de conflictos interpersonales y desarrollo moral. *Revista de Psicología*, 34(2), 261-291. Recuperado el 28 de febrero de 2021, de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0254-92472016000200003](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0254-92472016000200003)
- Benito Martínez, J., & García Martínez, A. (2002). Los conflictos escolares: causas y efectos sobre los menores. *Revista Española de Educación Comparada*(8), 175-204. Recuperado el 27 de febrero de 2021, de <http://revistas.uned.es/index.php/REEC/article/view/7358>
- Cabanellas, G. (1979). *Diccionario Jurídico Elemental*. Buenos Aires: Heliasta .
- Calvo Hernández, P., Marreo Rodríguez, G., & García Correa, A. (2004). La mediación: técnica de resolución de conflictos en contextos escolares. *Anuario de Filosofía, Psicología y sociología*(7), 35-48. Recuperado el 27 de febrero de 2021, de [https://accedacris.ulpgc.es/bitstream/10553/3682/1/0237190\\_02004\\_0002.pdf](https://accedacris.ulpgc.es/bitstream/10553/3682/1/0237190_02004_0002.pdf)
- Castillo , R. (2018). *La mediación*. Quito: Corporación de Estudios y Publicaciones.
- Caston , G. (2006). Conflicts within the university community. *Studies in Higher Education*, 2(1), 3-10. Recuperado el 27 de febrero de 2021, de <https://www.tandfonline.com/doi/ref/10.1080/03075077712331376559?scroll=top>
- Correa, J. A. (2016). *El rol de la mediación en la solución de los conflictos escolares en los establecimientos educativos de nivel medio en el cantón Huaquillas de la Provincia de El Oro, durante los periodos lectivos 2011-2013*. Recuperado el 12 de marzo de 2021, de Universidad Andina Simón Bolívar: <http://hdl.handle.net/10644/4935>
- Durán Chávez, C. E., Éguez Valdiviezo, E., Arandi Viñamagua, A. F., & Yancha Ruiz, M. V. (2020). *Catálogo de materias y asuntos transigibles en mediación en la República del Ecuador*. Recuperado el 5 de marzo de 2021, de <https://remca.umet.edu.ec/index.php/REMCA/article/view/312/336>
- Ecuador, Asamblea Constituyente. (20 de octubre de 2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Recuperado el 6 de marzo de 2021, de Registro Oficial No. 449: [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)
- Ecuador, Asamblea Nacional. (27 de julio de 2009). *Ley Orgánica de la Función Legislativa*. Recuperado el 15 de marzo de 2021, de Registro Oficial Suplemento No. 642: [https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4\\_ecu\\_org5.pdf](https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ecu_org5.pdf)
- Ecuador, Asamblea Nacional. (12 de octubre de 2010). *Ley Orgánica de Educación Superior*. Recuperado el 4 de marzo de 2021, de Registro Oficial Suplemento No. 298: <https://www.ces.gob.ec/documentos/Normativa/LOES.pdf>

- Ecuador, Asamblea Nacional. (22 de mayo de 2015). *Código Orgánico General de Procesos*. Recuperado el 10 de marzo de 2021, de Registro Oficial Suplemento No. 506: <https://www.funcionjudicial.gob.ec/pdf/CODIGO%20ORGANICO%20GENERAL%20DE%20PROCESOS.pdf>
- Ecuador, Congreso Nacional. (24 de junio de 2005). *Código Civil*. Recuperado el 10 de marzo de 2021, de Registro Oficial Suplemento No. 46: [https://www.registrocivil.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/05/Codificacion\\_del\\_Codigo\\_Civil.pdf](https://www.registrocivil.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/05/Codificacion_del_Codigo_Civil.pdf)
- Ecuador, Congreso Nacional. (14 de diciembre de 2006). *Ley de Arbitraje y Mediación*. Recuperado el 8 de marzo de 2021, de Registro Oficial No. 417: <https://ccq.ec/wp-content/uploads/2019/01/Ley-de-Arbitraje-y-Mediación.pdf>
- Ecuador, Consejo de la Judicatura. (s.f.). *Beneficios de la mediación*. Recuperado el 9 de marzo de 2021, de <http://www.funcionjudicial.gob.ec/mediacion/index.php/2015-04-13-21-21-25/beneficios-de-la-mediacion>
- Escarbajal, A. (2010). *Interculturalidad, mediación y trabajo colaborativo*. Madrid: Narcea.
- Etadon, F. (2013). Campus Conflicts Involving Students' and University Management in Nigeria: The Case of the University of Ibadan. *International Journal of Educational Sciences*, 5(3), 333-343. Recuperado el 27 de febrero de 2021, de <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09751122.2013.11890094>
- Falcón, E. (2012). *Sistemas alternativos de resolver conflictos jurídicos*. Santa Fe: Rubinzal-Culzoni Editores.
- Fierro, J. d. (2017). *Mediación Estudiantil en la Unidad Educativa Hortensia Vásquez Salvador, de Santo Domingo de los Colorados, en el Año Lectivo 2016- 2017*. Recuperado el 12 de marzo de 2021, de Universidad Central del Ecuador: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/13386>
- Fuquen, M. E. (2003). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. *Tabula Rasa*(1), 265-278. Recuperado el 27 de febrero de 2021, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39600114>
- Gajardo, M. (2004). Resolución de conflictos y mediación en la escuela: experiencias sudamericanas. *Preal*, 2(2), 1-4. Recuperado el 13 de marzo de 2021, de <https://www.thedialogue.org/wp-content/uploads/2016/07/Boletin-no.-2-Serie-prevención-de-la-violencia-escolar.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: McGrall Hill .
- Ibarrola-García, S., & Iriarte Redín, C. (2013). La influencia positiva de la mediación escolar en la mejora de la calidad docente e institucional: Percepciones del profesor mediador. *Revista de Currículo y Formación de Profesorado*, 17(1), 367-384. Recuperado el 11 de marzo de 2021, de <https://core.ac.uk/download/pdf/83589713.pdf>
- Jares, X. (2010). *Educación y conflicto. Guía para la convivencia*. Madrid: Popular.
- Martínez, D. (2009). ¿De qué hablamos cuando hablamos de mediación educativa? *Revista de Mediación*, 2(3), 38-44. Recuperado el 11 de marzo de 2021, de <https://revistademediacion.com/articulos/de-que-hablamos-cuando-hablamos-de-mediacion-educativa/>

- Monjas Casares, M. I. (2017). *Cómo promover la convivencia: programa de asertividad y habilidades sociales*. Madrid: CEPE.
- Moore, C. (1995). *El proceso de mediación: Métodos prácticos para la resolución de conflictos*. Buenos Aires: Granica.
- Morocho, J. (2004). *La Mediación y la Conciliación en la Legislación Civil ecuatoriana*. Riobamba: Edipcentro.
- Murueta Reyes, M. E., & Orozco Guzmán, M. (2015). *Psicología de la violencia Tomo I: Causas, prevención y afrontamiento*. México D.F.: Manual Moderno.
- Ortega, R., del Rey, R., & Mora-Merchán, J. (2001). Violencia entre escolares. Conceptos y etiquetas verbales que definen el fenómeno del maltrato entre iguales. *Revista Interuniversitaria de Formación de Profesorado*(41), 95-113. Recuperado el 28 de febrero de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/274/27404107.pdf>
- Pereira, Z. (2011). Los diseños de método mixto en la investigación en educación: Una experiencia concreta. *Educare*, 15(1), 15-29. Recuperado el 1 de marzo de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/1941/194118804003.pdf>
- Pérez Archundia, E., & Gutiérrez Méndez, D. (2016). El conflicto en las instituciones escolares. *Ra Ximhai*, 12(3), 163-180. Recuperado el 27 de febrero de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/461/46146811010.pdf>
- Pérez Serrano, G., & Pérez, M. V. (2011). *Aprender a convivir: El conflicto como oportunidad de crecimiento*. Madrid: Narcea Ediciones.
- Pérez Vallejo, A. M. (2010). Resolución extrajudicial de conflictos: mecanismos de conexión e interacciones jurisdiccionales. En L. García Villaluenga, J. L. Tomillo Urbina, E. Vázquez de Castro, & C. Fernández Canales, *Mediación, Arbitraje y Resolución extrajudicial de conflictos en el siglo XXI* (págs. 87-120). Madrid: Editorial Reus.
- Ponce, J. (2014). *Conflictos escolares: justicia y mediación*. Zaragoza: Talleres editores Cometa, S.A.
- Quiroga López, M. K. (2013). *La construcción de una cultura de paz, con herramientas de mediación, en los niños, caso escuela Humberto Albornoz en el cantón Ambato*. Recuperado el 3 de marzo de 2021, de Pontificia Universidad Católica del Ecuador: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/5755>
- Rozenblum, S. (2012). *Mediación en la escuela. Resolución de conflictos en el ámbito educativo adolescente*. Buenos Aires: Aique Educación.
- Saiti, A. (julio de 2015). Conflicts in schools, conflict management styles and the role of the school leader: A study of Greek primary school educators. *Educational Management Administration & Leadership*, 43(4), 582-609. Recuperado el 27 de febrero de 2021, de <https://eric.ed.gov/?id=EJ1067394>
- Sánchez, M. (2013). *Conflictos escolares: una propuesta de clasificación*. México D.F.: Dias de Santos.
- Sánchez, M., & Chávez, W. (2011). Mediación Educativa como estrategia para la resolución de conflictos en el aula. *Redine - Ucla*, 1(2), 1-22. Recuperado el 6 de marzo de 2021, de <https://core.ac.uk/download/pdf/71507143.pdf>

- Sinchi, C. Y. (2014). *Mediación escolar dirigida a docentes para prevenir el acoso escolar*. Recuperado el 12 de marzo de 2021, de Universidad de Cuenca:  
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/5606>
- Suares, M. (2010). *Mediación: conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Buenos Aires: Paidós.
- Tlalolin Morales , B. F. (2017). ¿Violencia o violencias en la universidad pública? Una aproximación desde una perspectiva sistémica. *El Cotidiano*(206), 39-50. Recuperado el 5 de marzo de 2021, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=32553518005>
- Uline , C., Tschannen-Moran , M., & Perez, L. (junio de 2003). Constructive conflict: How Controversy can contribute to school improvement. *Teachers College Record*, 105(5), 782-816. Recuperado el 1 de marzo de 2021, de [https://www.researchgate.net/publication/252286748\\_Constructive\\_Conflict\\_How\\_Controversy\\_Can\\_Contribute\\_to\\_School\\_Improvement](https://www.researchgate.net/publication/252286748_Constructive_Conflict_How_Controversy_Can_Contribute_to_School_Improvement)
- Veintimilla, J. (s.f.). *El Ombudsman y la práctica de la mediación*. Recuperado el 15 de marzo de 2021, de Organización de Estados Americanos:  
<https://www.oas.org/es/sap/dsdme/mediacion/haiti/docs/Vintimilla.pdf>
- Viñas, J. (2004). *Conflictos en los Centros educativos*. Madrid: Grao .
- Zamunio Sánchez, F. J., Andrade Barrera, M. A., Arana Ovalle, R. I., & Alvarado Segura, A. (2017). Violencia de género sobre estudiantes universitarios. *Convergencia*, 24(75), 133-157. Recuperado el 27 de febrero de 2021, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1405-14352017000300133&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1405-14352017000300133&lng=es&nrm=iso)

## ANEXOS

### Anexo 1. Encuesta aplicada a estudiantes

#### ENCUESTA PARA ESTUDIANTES UNIVERSIDAD METROPOLITINA DEL ECUADOR

Estimada(o) estudiante, este cuestionario forma parte de la investigación “Normativa para mediación educativa de los conflictos de la comunidad universitaria”. Con su colaboración se busca determinar la necesidad de una normativa específica sobre la mediación educativa para los conflictos en la comunidad universitaria. Por lo tanto, agradecemos su participación.

Marce con una X según corresponda.

#### 1. ¿Ocurren conflictos en su comunidad universitaria?

\_\_\_\_ Sí

\_\_\_\_ No

#### 2. ¿Cuál es la frecuencia de esos conflictos?

\_\_\_\_ Siempre

\_\_\_\_ A veces

\_\_\_\_ Nunca

#### 3. ¿Qué tipo de conflictos ocurren en su comunidad universitaria?

\_\_\_\_ De intereses

\_\_\_\_ De creencias

\_\_\_\_ De género

\_\_\_\_ De poder

\_\_\_\_ De procedimiento

\_\_\_\_\_ Pedagógico

\_\_\_\_\_ Metodológico

\_\_\_\_\_ Administrativo

\_\_\_\_\_ De causas diversas

**4. Los conflictos de su comunidad universitaria son:**

\_\_\_\_\_ Agresivos con mayor frecuencia

\_\_\_\_\_ No agresivos con mayor frecuencia

**5. ¿Quiénes participan con mayor frecuencia en esos conflictos?**

\_\_\_\_\_ Estudiantes-estudiantes

\_\_\_\_\_ Profesores-estudiantes

\_\_\_\_\_ Personal administrativo-estudiantes

**6. ¿Esos conflictos de la comunidad universitaria se resuelven?**

\_\_\_\_\_ Siempre

\_\_\_\_\_ A veces

\_\_\_\_\_ Nunca

**7. De acuerdo con la pregunta anterior, ¿cómo se resuelven los conflictos?**

\_\_\_\_\_ Diálogo entre las partes

\_\_\_\_\_ Intervención del personal de la institución

\_\_\_\_\_ Intervención de personas ajenas a la institución

\_\_\_\_\_ Intervención de profesionales internos o externos

\_\_\_\_\_ Métodos violentos (agresión verbal y/o física, intimidación, amenazas)

**8. ¿Conoce la mediación como medio alternativo de resolución de conflictos?**

\_\_\_\_\_ Sí

\_\_\_\_\_ No

**9. ¿Considera viable y necesario resolver los conflictos de la comunidad a través de la mediación?**

\_\_\_\_\_ Siempre

\_\_\_\_\_ A veces

\_\_\_\_\_ Nunca

**10. ¿Participaría en procesos de mediación para resolver sus conflictos en el ámbito educativo?**

\_\_\_\_\_ Siempre

\_\_\_\_\_ A veces

\_\_\_\_\_ Nunca

**11. ¿Conoce alguna norma que disponga la resolución de los conflictos de la comunidad universitaria a través de la mediación?**

\_\_\_\_\_ Sí

\_\_\_\_\_ No

**12. ¿Considera necesaria la elaboración de una norma para la resolución de los conflictos de la comunidad universitaria a través de la mediación?**

\_\_\_\_\_ Sí

\_\_\_\_\_ No

*¡Gracias por su colaboración!*