

LA MEDIACIÓN EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR, MEJORA LA RELACIÓN ENTRE DOCENTES Y ESTUDIANTES

Mediation in higher education improves the relationship between teachers and students

<https://doi.org/10.47606/ACVEN/PH0091>

Esperanza Marbella Palencia Gutiérrez^{1*}

<https://orcid.org/0000-0001-9274-2762>

Violeta Badaraco Delgado²

<https://orcid.org/0000-0001-7650-7295>

Recibido: 01 julio 2021/ **Aprobado:** 17 noviembre 2021

RESUMEN

En este trabajo se pretende crear una reflexión sobre la mediación en la educación superior, como estrategia para mejorar la relación entre los docentes y los estudiantes, por tener este ámbito en palabras de Manzano (2017), unas características propias y un funcionamiento complejo, que ocasiona una conflictividad muy diferenciada, al encontrarnos en un contexto donde convergen diferentes aspectos como puede ser el educativo, el organizacional, el laboral y hasta el familiar, que necesitan una respuesta global y precisa ante estas situaciones de conflicto. Desarrollo. Para la sustentación objetiva de este trabajo se analizó teórica y metodológicamente los referentes acerca de la mediación en la comunidad jurídica y universitaria. Metodología: se basó en la revisión documental, con la recopilación ordenada y metódica de la información contenida en libros, folletos, códigos y artículos, que pueden obtenerse en una biblioteca, instituciones especializadas como por ejemplo la página web del Consejo de la Judicatura. Resultados: Algunas investigaciones evidenciaron formas de abordar los conflictos por los universitarios, como evitar enfrentamientos, deserción escolar y aislamiento de los estudiantes que dificulta, aún más, el trabajo conciliador del docente universitario. Conclusión: si se quiere alcanzar una la calidad de educación debemos dar una mirada hacia la mediación en general y en específico la mediación en línea, como una de las mejores alternativas para seguir resolviendo conflictos y contribuyendo a desatascar el sistema judicial y al sistema educativo, pilares fundamentales en el desarrollo de un país.

Palabras clave: mediación, educación superior, docente, estudiante, relación

1 Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas

2 NAULA CORP Ecuador

* Autor de correspondencia: esperanzapalencia4@yahoo.com

Abstract

This paper aims to create a reflection on mediation in education as a strategy to improve the relationship between teachers and students, for having this area in the words of Manzano (2017), its own characteristics and a complex functioning, which causes a very differentiated conflict, find ourselves in a context where different aspects converge, such as the educational, organizational, work and even family, which need a response global and precise in these conflict situations. Developing. for lift The objective of this work was theoretically and methodologically analyzed the referents about mediation in the legal and university community. Methodology: It was based on the documentary review, with the orderly and methodical collection of information contained in books, brochures, codes and articles, which can be obtained in a library, specialized institutions such as the website of the Council of the Judiciary. Results: Some research evidenced ways to address the conflicts by university students, such as avoiding confrontations, school desertion and Isolation of the students that makes it even more difficult for the teacher to reconcile academic. Conclusion: if we want to achieve a quality of education we must give a look at mediation in general and online mediation specifically, such as one of the best alternatives to continue resolving conflicts and contributing to unblock the judicial system and the educational system, fundamental pillars in the development of a country.

Keywords: mediation, higher education, teacher, student, relationship

INTRODUCCIÓN

Los medios alternativos de solución de conflictos, como método que tienen su propia historia de aplicación en Ecuador, han contribuido a mejorar la seguridad jurídica y con ello la confianza de muchos sectores sociales y económicos e inclusive educativo. Al respecto Astudillo y Rodríguez (2018), los describen como una herramienta que posibilitaría al Estado ahorrarse mucho tiempo y dinero en juicios que la mayoría de las veces se pueden evitar, superando la antigua creencia de que el Estado tiene que utilizar todos sus recursos y poder para exigir al administrado y/o contratista que cumpla, sin tomar en consideración los inicuos recursos que utiliza para ello.

De tal manera, que estos medios alternativos debido a su efectividad se han convertido en indispensable en cualquier sociedad que trabaje la cultura de paz, indistintamente de su nivel social o educativo. Es por ello que con este trabajo se pretende crear una reflexión sobre la mediación en la educación superior, como

estrategia para mejorar la relación entre los docentes y los estudiantes, por tener este ámbito en palabras de Manzano (2017), unas características propias y un funcionamiento complejo, que ocasiona una conflictividad muy diferenciada al encontrarnos en un contexto donde convergen diferentes aspectos como puede ser el educativo, el organizacional, el laboral y hasta el familiar, que necesitan una respuesta global y precisa ante estas situaciones de conflicto.

Además de lo anterior, es fundamental tener presente investigaciones realizadas a nivel nacional e internacional donde se determina que los estudiantes de nuevo ingreso universitario prefieren evitar los problemas; y un grupo menor de estudiantes demostraron cierta incapacidad para manejar las demandas, utilizando estrategias como; retirada social, autocrítica y pensamiento desiderativo, la evitación de problemas es la estrategia menos utilizada. Peña (2012) y Freitez (2016).

Por otro lado, también se debe considerar los resultados de la investigación realizada por Martínez (2014), donde se logró estudiar y comprobar la incidencia que tiene la presencia de conflictos en el aula reflejado por la deserción estudiantil en la Carrera de Comunicación Social perteneciente a la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato, donde se determinó que existen conflictos en el aula universitaria, motivada por varios factores entre ellos las interrelaciones entre estudiantes con estudiantes y estudiantes con docentes. Describiendo este autor la presencia de situaciones conflictivas a nivel universitario.

De ahí que es básico hacer mención a estos resultados a la hora de analizar cualquier inefectividad en el manejo de las controversias a nivel de la educación superior, debido a que estas pueden llegar a ser inclusive las principales causante de retiro de los estudiantes de las carreras universitarias, debido a la inadecuada técnica de solución de conflictos que no sólo afectaría al sector educativo, sino también sobre la deserción de los estudiantes que tiene efectos negativos sobre los niveles de capital humano y movilidad social, por lo tanto sobre el crecimiento y desarrollo económico (Hanushek, Eric, 2000, P.90).

Por consiguiente, el mundo globalizado y modernizado lleno de conflictos se presenta como un reto para la educación superior de calidad, es por ellos, que los Institutos de Educación Superior (IES) en el Ecuador, deben vigilar especialmente los derechos estudiantiles establecidos en la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES), y el cumplimiento del Art. 8 de la misma Ley, donde se establece la obligatoriedad de la Universidad de promover un ambiente de respeto a los derechos y a la integridad física, psicológica y sexual de las y los estudiantes, en un ambiente libre de violencia, y brindará asistencia a quienes demanden por violaciones de estos derechos.

De igual forma, se hace necesario para cumplir con la meta de la calidad educativa, cumplir con la disposición general primera del Reglamento de Régimen Académico, donde se indica que las IES, deberán asegurar, mediante normativa y políticas internas efectivas, que las relaciones entre docentes y estudiantes se desenvuelvan en términos de mutuo respeto y en general en condiciones adecuadas para una actividad académica de calidad.

Por lo que se establece claramente en estas disposiciones que cualquier violación entre el personal administrativo o académico y los estudiantes serán sancionada conforme a la normativa interna de la respectiva IES.

Todo lo anterior, unido a algunos dilemas con los que se enfrentan los estudiantes universitarios relacionado a la modalidad de estudio en el Sistema Educativo Superior producto de la pandemia COVID-19, hace necesaria la reflexión sobre la utilización de medios alternativo en la solución de conflictos, específicamente la mediación en su modalidad presencial y virtual (Resolución n de Disputas en Línea (RDL), o, en inglés, Online Dispute Resolution (ODR) (Alzate y Vázquez, 2013). y la importancia que tiene la cultura de paz a nivel nacional o internacional que permita la búsqueda de alternativas para mejorar la relación entre docentes y estudiantes e integrar las diferentes sensibilidades de la comunidad académica, para crear un marco de convivencia que permita el crecimiento personal y académico de los alumnos buscando proteger por los derechos de los estudiantes y el principio de autonomía que tienen los docentes en el trabajo.

DESARROLLO

Para la sustentación teórica de este trabajo se analizó de forma teórica y metodológica los referentes acerca de la mediación como mejora de la relación entre los docentes y estudiantes en la educación superior, donde es común que existan divergencia de opiniones y algunos problemas de convivencias entre los miembros por tratarse de una comunidad universitarias donde convergen diferentes culturas, posturas filosóficas entre otros factores, por eso se considera que además de definir el canal para resolver los problemas es importante darle una mirada al marco teórico de la mediación en todas sus modalidades.

La función de una Universidad no implica únicamente la transmisión de información de manera unidireccional desde docentes a alumnos. Sino que también implica relaciones sociales propias del encuentro en un espacio educativo y por tanto, la transmisión de habilidades necesarias para desenvolverse a nivel social; lo que implica aprender de la ciencia del conflicto para lograr una convivencia pacífica.

Históricamente se sabe que el conflicto surge a causa de las interacciones sociales que implican expectativas respecto a otro individuo, motivaciones

personales, valores adquiridos y las formas de relacionarse socialmente aprendidas por cada una de las personas en conflicto. En el campo universitario, un ejemplo claro de este tipo de conflictos son las diferencias de poder existentes entre alumnos e inclusive entre los docentes, que puede llevar al surgimiento de roces de manera frecuente.

Para solventar los conflictos o controversias universitarias entre los docentes y alumnos, es importante tomar la definición jurídica de mediación como 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. Art. 43. Ley de Arbitraje y Mediación y sus reformas (2006).

De igual forma es importante destacar los principales beneficios de la mediación que a manera resumida son:

1- Voluntariedad

La mediación es un proceso voluntario, es decir, las partes deciden si quieren someterse o no al procedimiento para resolver su conflicto por esta vía.

2- Las partes construyen los acuerdos

En una audiencia de mediación, son las partes quienes proponen los acuerdos que pongan fin al conflicto, los mismo son de beneficio mutuo y por lo tanto, duraderos en el tiempo.

3- Confidencialidad

Los asuntos tratados en la audiencia de mediación no pueden ser revelados por el mediador en ninguna instancia judicial o externa al proceso de mediación. Todo lo que se dice en la audiencia es de carácter confidencial.

4- Proceso ágil y económico

La mediación como método de solución de conflictos, permite ahorrar tiempo y dinero, debido a que una audiencia de mediación dura menos que un proceso judicial y su costo es inferior; incluso algunos procesos en mediación son gratuitos.

5- Respaldo legal

El acta de mediación tiene la misma validez de una sentencia judicial ejecutoriada y en caso de incumplimiento, la parte afectada puede pedir su ejecución inmediata ante un juez competente.

Pero para obtener los beneficios nombrado anteriormente es necesario cumplir con un recorrido o camino de la mediación:

- 1- Decide llevar tu problema a mediación.
- 2- Toma los datos de contacto de la o las personas que deseas invitar (nombre, teléfono, dirección, correo electrónico).
- 3- Ubica la oficina de mediación más cercana. Para solicitar la mediación debes traer: Cédula, papeleta de votación, tus datos personales y los de la persona a invitar. Encuentra el centro más cercano a tu ciudad
- 4- Presenta tu caso, llena la solicitud de mediación y solicita toda la información necesaria.
- 5- Recibe tu invitación para la audiencia de mediación de manera inmediata.
- 6-Asiste a la audiencia de mediación con una propuesta de acuerdo. 7-Llega a un acuerdo y firma tu acta de mediación.
- 8- Cumple con el acuerdo.

Ahora bien, se hace necesario para entender mejor los aspectos de la mediación definir de manera la mediación virtual (Resolución de Disputas en Línea (RDL), o, en inglés, Online Dispute Resolution (ODR) (Alzate y Vázquez, 2013).

La mediación electrónica también denominada en la literatura como mediación online es entendida como “el proceso de mediación llevado a cabo a distancia, en forma virtual, en que el mediador y las partes utilizan medios electrónicos para comunicarse, es decir, que se desarrolla vía Internet en lugar del tradicional ambiente físico en el cual el procedimiento se le ve ‘cara a cara’”. Talavera (2015).

Ella presenta unas características específicas para la resolución de disputas en línea:

1. La cuarta parte

La mayoría de los procesos de resolución de conflictos se desarrollan en una dinámica en la que entran en juego tres partes, las dos partes disputantes y la persona mediadora, facilitadora, etc. Incluso en los procesos de asesoramiento, la persona asesora y una de las partes en conflicto trabajan juntas con el objetivo de

aprender a manejar de manera más eficaz los conflictos actuales, o aquellos que ocurran en el futuro, con terceras personas. Alzate (2008).

Los procesos de resolución de disputas en línea, al basarse en Internet, tienen que revisar el papel de la figura de la tercera parte, que debe apoyarse en programas informáticos (tecnología) lo cual, a su vez, modela el proceso. Como resultado, la RDL, no tiene tres partes, sino cuatro, conformando una representación gráfica cuadrada en vez de triangular. Kash y Rifkin (2001)

Esta cuarta parte presente en la “mesa” de la mediación es la tecnología que trabaja con la persona mediadora o facilitadora. En general, esta “cuarta parte” no reemplaza a la persona mediadora, y no tiene la misma influencia, pero funciona como un aliado, colaborador y compañero Alzate (2008).

“Así como el rol de la tercera parte puede variar de acuerdo con el contexto, también lo hace el rol de la cuarta parte. En la mayoría de los procesos de RDL, la cuarta parte no reemplaza la tercera parte, sino que funciona como aliado, colaborador y colega. La cuarta parte puede asumir responsabilidad de distintas comunicaciones entre las partes; la manera en que la tercera y cuarta parte interactúan afecta a muchos elementos del proceso de resolución de disputas” (Rifkin, 2001, p. 121).

2. Asincronicidad

La comunicación en internet, con frecuencia, se produce de forma asincrónica. El uso de formas asincrónicas “significa que los participantes pueden comunicarse entre sí, de forma comprensible, sin estar conectados a Internet al mismo tiempo. Por ello, se puede llevar a cabo un diálogo que responda a las necesidades temporales específicas de todos los participantes. Esta característica, muy útil, de la comunicación, hace que personas que viven en diferentes zonas horarias puedan comunicarse y conferenciar con la continuidad necesaria para lograr acuerdos” (Gordon, 2001, p. 56).

En la red, sin embargo, existe y es muy utilizada, la posibilidad de la comunicación “asincrónica”, en la que no se espera una respuesta inmediata de las partes. Las personas implicadas pueden conectarse en distintos momentos del día y de la noche, y pueden retrasar sus respuestas hasta que lo han pensado mejor, lo han consultado con otros, han investigado un poco más o, simplemente, han dejado pasar el tiempo. Esta asincronía, permite que las partes “presenten su mejor cara”, pudiendo darse tiempo para reducir su calentamiento emocional, en vez de que se produzca una escalada en el conflicto, que es lo que posiblemente hubiera ocurrido en circunstancias normales (presenciales). Alzate (2008).

La asincronía también es beneficiosa para las personas mediadoras o facilitadoras. Al igual que las personas pueden reaccionar emocionalmente en el curso del intercambio con la otra parte, también la persona mediadora puede verse atrapada en situaciones tensas. La distancia emocional que le permite la asincronía, le facilita recuperarse de algunos estados emocionales producidos por la situación de mediación (ataques personales, sorpresas, etc), a la vez que reflexionar sobre sus prejuicios y asunciones (Rule, 2000).

3. Comunicación textual.

Por su parte, en la RDL, la comunicación tiene lugar, con frecuencia, a través de textos escritos, y todas estas ventajas y beneficios de la comunicación presencial se pierden. Los profesionales están divididos respecto al uso de los distintos tipos de comunicación, pero parece claro que hay tanto ventajas como desventajas en ambos tipos de comunicación. Alzate (2008)

Una de las críticas más comunes a los procedimientos de RDL, es que la comunicación escrita dificulta el desarrollo de la confianza, la relación entre las partes y la persona mediadora. Según estos críticos, durante la comunicación presencial las personas estarían más dispuestas a compartir información, y serían más flexibles en el tira y afloja de la negociación.

Por su parte, según los autores nombrados anteriormente, si uno no tiene que mirar a los ojos del otro, las afirmaciones que se haga pueden ser exageradas o alteradas, de una forma u otra. Las personas mienten más fácilmente cuando se comunican a través de correo electrónico (Valley, 2000).

También es importante presentar las ventajas de esta modalidad de mediación, considerando este mundo tan cambiante:

1- Permite una mayor flexibilidad en cuanto a las sesiones, siendo estas presenciales y/o online, de la forma en que las partes puedan reunirse. puede ser resuelto con la asistencia de un mediador sin tener que recurrir a la contratación de abogados o acudir a procesos judiciales los cuales pueden llegar a ser muy tediosos. Por otra parte, la mediación en línea puede ser sincrónica -en el mismo momento- o asincrónica, es decir, la conexión entre dos personas puede darse en momentos diferentes, sin necesidad de hacerlo a la vez o en el mismo espacio. Este hecho permite pensar mejor las respuestas y responder en el momento más oportuno para cada una de las partes (Alzate, 2008).

- 2- Las mediaciones a distancia son perfectas para conflictos que no tienen gran escalada emocional, permite que las partes se expresen y dialoguen, siendo un procedimiento muy flexible en cuanto a horarios y disponibilidad de cada uno de los agentes del conflicto. Aunque no deja de ser mediación con la única diferencia que la sesiones son a distancia mediante tecnologías digitales en vez de presenciales (Alarcón, 2020).
- 3- Trasladar toda la actividad presencial a la telemática requería una formación específica en herramientas TIC (Pérez, 2020). Ya se disponía de todas estas técnicas, pero no se disponía de la capacidad para pasar automáticamente a lo online. No obstante, la sociedad ha cambiado sus formas de comunicación, decantándose por el uso de los medios telemáticos para trabajar desde casa, videollamadas, chats, y privilegiando cada vez más el trato con los móviles, ordenadores, etc.
- 4- Una cuarta ventaja que está basada en la opinión de varios autores (Alarcón, 2020; Alzate, 2008; García y Reyes, 2016; Varona, 2020), la mediación en línea tiene muchos menos costes que la presencial, reduciéndose los gastos de energía, de desplazamiento y rompiendo con el impedimento de la distancia geográfica. El coste relacionado con el tiempo que rodea a la intervención, este objetivo es relevante no sólo por el ahorro de tiempo sino también de dinero que deben invertir, tomando en cuenta que se evitan desplazamientos, períodos de espera, ajuste de agendas, etc.
- 5- Favorece el protagonismo de las partes y que el proceso se adapte a las condiciones de vida de las personas mediadas, permitiendo que las sesiones se realicen donde cada parte se sienta más cómoda y a cualquier distancia, por lo que se gana en flexibilidad.
- 6- Se amplían las vías de acceso a la justicia, puesto que no todo el mundo puede permitirse pagarse las costas de un procedimiento judicial. Aparte de que

amplía las posibilidades de reunión, de cómo hacerlas, dónde y cuándo, es decir, se gana velocidad y tiempo.

7- Se aprecia más igualdad y es menos probable que durante el conflicto haya situaciones de violencia y escalada. La distancia reduce la hostilidad entre las partes (Alarcón, 2020; Alzate, 2008). Además, la persona mediadora no tiene que estar tan atenta al lenguaje no verbal, se centra en el verbal para identificar comunicaciones agresivas y disfuncionales. Se rompe la distancia física mediante la palabra. El habla y la escucha, la voz que muestra entendimiento y emoción, todo ello crea una cercanía, una intimidad (Varona, 2020). Por otra parte, la flexibilidad que ofrece la mediación telemática da muchas opciones: permite, por ejemplo, empezar la mediación con encuentros unidireccionales presenciales o en línea, o bilaterales presenciales o en línea, una vez que las partes se sientan más cómodas.

8- Otra de las ventajas que tenemos está en el aspecto de la gratuidad, lo que permite que cualquier persona que tenga el deseo de llegar a una mediación y cuente con elementos mínimos como un teléfono celular o una computadora con internet puedan ser parte de un proceso de mediación, llegando con esto a un mayor número de personas.

9-. Con la Mediación hay un Menor Desgaste Emocional: Esto se da en virtud de que la mediación es un procedimiento no adversarial, ya que ayuda a las partes a disminuir las confrontaciones, haciendo que se controle las emociones, de esta manera las partes involucradas puedan alcanzar una mejor forma de vida.

Pero estas 9 ventajas van acompañadas en algunos casos de las siguientes desventajas;

1- En primer lugar, se requiere para todos los agentes, incluida la persona mediadora, tener acceso a internet, conocimiento de las tecnologías digitales y disponer de una buena conexión (Alarcón, 2020; Pérez, 2020; Varona, 2020). El uso de las TIC no puede suponer un problema para las partes y el conflicto. Debemos tener en cuenta qué herramientas quieren usar las personas mediadas, si no corremos el riesgo de perder el principio de voluntariedad y equidad entre las

partes, por el desconocimiento y la falta de acceso a medios electrónicos (Alarcón, 2020; Alzate, 2008).

2- En relación con el principio de confidencialidad para reducir los problemas causados en las mediaciones en línea (Alzate, 2008), se deberá garantizar la identidad de las partes, y establecer los requisitos técnicos en dos niveles: por un lado, programas informáticos y por otro, privacidad física en el espacio donde se realiza la sesión en línea (Pérez, 2020) por la posible aparición de terceros (Alarcón, 2020).

3- En el proceso de recolección, archivo, procesamiento, distribución o difusión de estos datos o información requerirán la autorización del titular, nadie nos garantiza que una de las partes no grabe el proceso y lo difunda aun cuando previamente se comprometa a no realizarlo. El incumplimiento del principio de la confidencialidad y con las medidas que se puedan tomar para garantizar esta, así como la forma en que se dará pleno cumplimiento con el derecho de todas las personas a la protección de datos de carácter personal, que incluye el acceso y la decisión sobre información y datos de este carácter, así como su correspondiente protección.

En estos casos corresponde a los centros de mediación y a las partes contemplar procedimientos técnicos y las medidas de seguridad necesarias para realizar un efectivo proceso de mediación.

4- Otra desventaja y esta probablemente ocurra en zonas más alejadas del país como son las zonas rurales es no contar con redes de internet adecuadas o limitadas, o incluso las dificultades para la utilización de la tecnología, ya que no se le puede exigir a ciudadanos adultos mayores o con niveles básicos de educación el que puedan acceder por tiempos prolongados a sesiones telemáticas para realizar mediaciones ya que lo más probable es que no cuenten ya sea con los medios tecnológicos o con el conocimiento de cómo poder utilizarlos, sin que

necesariamente esté presente un tercero que los ayude y que causaría que el principio de confidencialidad se vea afectado.

5- Se podría considerar también como un aspecto negativo de las mediaciones a través de medios telemáticos el déficit en la información del lenguaje no verbal, así como de otros datos corporales que resultarían importantes para entender a mi interlocutor y que los mediadores puedan ejercer de mejor manera su actividad.

Para darle más sustento teórico también se presentan las diferentes bases legales, pero de forma resumida, que fundamentan a la mediación como estrategia para mejorar los conflictos universitarios.

Iniciando con el sustento jurídico con la Constitución De la República del Ecuador (2008): En su artículo Art. 27 se determina que:

La educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y a la democracia; será participativa, obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez; impulsará la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz; estimulará el sentido crítico, el arte y la cultura física, la iniciativa individual y comunitaria, y el desarrollo de competencias y capacidades para crear y trabajar.

En este artículo se determina la necesidad de utilizar estrategias de resolución de conflicto en la población ecuatoriana indistintamente del nivel educativo;

De igual forma y de manera muy importante para este trabajo se presenta el Art.190; donde se señala que se reconoce el arbitraje, la mediación y otros procedimientos alternativos para la solución de conflictos...”, y que “... estos se aplicarán con sujeción a la ley, en materias en las que por su naturaleza se pueda transigir

Siguiendo con la fundamentación, se encuentra el Art. 350. Donde se establece que el sistema de educación superior tiene como finalidad la formación académica y profesional con visión científica y humanista; la investigación científica y tecnológica; la innovación, promoción, desarrollo y difusión de los saberes y las culturas; la construcción de soluciones para los problemas del país, en relación con los objetivos del régimen de desarrollo.

Continuamos de manera resumida con Ley Orgánica de Educación Superior (2018) en sus siguientes artículos:

Art. 4 de la prescribe que: El derecho a la educación superior consiste en el ejercicio efectivo de la igualdad de oportunidades, en función de los méritos respectivos, a fin de acceder a una formación académica y profesional con producción de conocimiento pertinente y de excelencia. Los ciudadanos en forma individual y colectiva, las comunidades, pueblos y nacionalidades tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo superior, a través de los mecanismos establecidos en la Constitución y esta Ley.

Art. 93; El principio de calidad establece la búsqueda continua, auto-reflexiva del mejoramiento, aseguramiento y construcción colectiva de la cultura de la calidad educativa superior, con la participación de todos los estamentos de las instituciones de educación superior y el Sistema de Educación Superior, basada en el equilibrio de la docencia, la investigación e innovación y la vinculación con la sociedad, orientadas por la pertinencia, la inclusión, la democratización del acceso y la equidad, la diversidad, la autonomía responsable, la integralidad, la democracia, la producción de conocimiento, el diálogo de saberes, y valores ciudadanos

La Ley de Arbitraje y Mediación (2009)

En su artículo 43, determina que la mediación es un procedimiento de solución de conflictos por el cual las partes, asistidas por un tercero neutral llamado mediador/a, procuran un acuerdo voluntario, que verse sobre materia transigible, de carácter extrajudicial y definitivo, que ponga fin al conflicto.

Art 46 la mediación podrá proceder: "...a) Cuando exista convenio escrito entre las partes para someter sus conflictos a mediación. b) A solicitud de las partes o de una de ellas; y, c) Cuando el Juez ordinario disponga en cualquier estado de la causa, de oficio o a petición de parte, que se realice una audiencia de mediación ante un centro de mediación, siempre que las partes lo acepten, se incrementaría la accesibilidad y visibilidad del servicio para todos los integrantes de la vida universitaria, facilitando un protocolo de resolución de conflictos en Mediación detallado paso por paso desde el origen del conflicto hasta su resolución, cumpliendo en todo momento con las garantías exigidas por la Ley de Mediación.

METODOLOGÍA

El material y método utilizado para esta monografía se basó en la revisión documental, la misma según Hurtado (2005) "se recurre a la información escrita ya sea bajo la forma de todos que pueden haber sido producto de mediciones hechas por otro o como textos que en sí mismo constituyen los eventos de estudio" (p. 427) y Hernández, Fernández y Batista (2006), consiste en detectar, obtener y consultar la bibliografía y otros materiales que parten de otros conocimientos y/o información recogida moderadamente de cualquier realidad, de manera selectiva (p 50).

Por lo que para este trabajo se realizó la recopilación ordenada y metódica de la información contenida en libros, folletos, códigos y artículos, que pueden obtenerse en una biblioteca, hemeroteca o en instituciones especializadas como por ejemplo la página web del Consejo de la Judicatura. Posterior a esto se reunieron los textos existentes y recopilaciones sustentadas en documentos (fuentes primarias), o en libros, revistas, periódicos, internet y otras publicaciones (fuentes secundarias).

RESULTADOS

Luego de la revisión bibliográfica, se resume algunos aspectos significativos de la búsqueda; Primero; algunas universidades del Ecuador como por ejemplo la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCESE) desde el 2000, creó el Centro de Capacitación, Mediación y Consultoría (CECAMECON). Este Centro tuvo a su cargo, capacitar al personal de distintas entidades en versadas temáticas. Por disposición institucional, en el 2015 CECAMECON fue reestructurada para ampliar su oferta, pasando a llamarse Unidad de Formación Continua. No existe un Centro de solución de conflicto específico para la defensa de los intereses legales de todos aquellos que forma parte de esta institución académica.

Otros de los aspectos encontrados es que la Dirección de Bienestar Estudiantil junto con las Direcciones de Escuelas y Dirección de Pastoral realizan orientación, consejería y seguimiento a los estudiantes con dificultades psicológicas y socio económicas para en conjunto encontrar las posibles soluciones. Todo lo anterior sin considerar las herramientas como la mediación e en sus dos modalidades; virtual y presencial para la solucionar las controversias.

De igual forma se encontró en la revisión que algunas universidades ecuatorianas, como la de Cuenca donde existe desde el 2014 el reglamento, que describe las funciones del Defensor de los Estudiantes de la Universidad de Cuenca y su forma de designación, de igual forma otras universidades entre ellas la Universidad San Francisco de Quito, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la Pontificia Universidad Católica del Ecuador en algunas de sus Sedes, entre otras. Donde existen con centro de resolución de conflictos.

Sin embargo, y a pesar del avance lento del tema de estudio en las universidades, se debe considerar lo planteado por (Sagastizábal, 2009) quien describe que el docente del siglo XXI debe prepararse para enseñar en una sociedad compleja, caracterizada por cambios temporo espaciales, inmediatez informativa y comunicacional, diversidad y multiculturalidad, marcadas desigualdades sociales y consecuentes carencias de todo orden (afectivo, económico, jurídico, ético y político, entre otras). Estos atributos del momento histórico actual han dificultado, aún más, el ya difícil y arduo trabajo del docente

universitario, y su función como mediador pedagógico, en las instituciones de educación universitaria.

A juicio de (Briceño, 2011), en la actualidad postmoderna y en las sociedades multicomplejas son diversos y numerosos los factores que permean los procesos educativos, en razón de ello, la función del docente como mediador pedagógico puede verse solapada y los logros de los fines educativos amenazados. Otro agravante, según el mismo autor, es la falta de preparación pedagógica del docente universitario por lo que, en muchos casos, aun cuando éste posea un amplio conocimiento en determinada área del saber, carece de herramientas pedagógicas que le facilite n la valiosa tarea educativa que tiene ante sí.

De esta forma, podrían evitarse sobreesfuerzos y dilaciones innecesarias en el tiempo cuando surgen situaciones de conflicto importantes o, simplemente, situaciones en las que se dejan pasar problemas por el convencimiento de que la opción de acudir al defensor del universitario pueda ser lenta y dificultosa.

Con este tipo de servicio podría darse a conocer a los estudiantes y demás actores universitarios la existencia de un mayor número de herramientas para resolver sus problemas cotidianos, aparte de la tradicional vía judicial predominante el país, unido también a un factor positivo para la mediación virtual que es que los estudiantes en su mayoría disponen de dispositivos inteligentes (Móviles, Ordenadores y Tablets), los que le permitiría poder conectarse a las audiencias virtuales si así lo desean. Lo fundamental es mejorar la convivencia y abogar por una cultura de paz, pero para ello primero debemos mejorar los canales de comunicación permitiendo una comunidad educativa informada oportunamente y haciendo que los procesos académicos sean mucho más cordiales que complejos para los y las estudiantes.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Como conclusión se puede indicar que en la sociedad ecuatoriana como muy bien lo plantea Narváez-Calderón (2021), existe la norma suprema a la Constitución de la República del Ecuador la cual reconoce a la mediación como procedimientos alternativos para la solución de conflictos, cuyos acuerdos son plenamente aceptados dentro del Ecuador. Luego para llevarlo a la práctica tenemos una Ley de Arbitraje y Mediación cuya última reforma data del año 2018, y que la mediación podrá solicitarse a los centros de mediación o a mediadores independientes debidamente autorizados y que la solicitud de mediación se consignará por escrito.

Pero también es cierto, que con la mediación se hace una apuesta clara por la mejora de la comunicación y la relación entre los integrantes universitarios, disminuyendo la conflictividad, evitando la escalada de conflictos y aportando

herramientas para la prevención de futuras disputas entre docentes y estudiantes, por ejemplo. Contribuyendo de esta manera a cumplir con la calidad de educación que se les exige deben brindar las universidades, sobre todo considerando fenómeno pandemia como experiencia tan fuerte a nivel del Ecuador se abre la posibilidad y urgencia de realizar intervenciones ya sean presenciales o por medios electrónicos siempre y cuando sean videoconferencias en tiempo real que, aunque no lo asegure probablemente permita un buen seguimiento de las necesidades que tengan las partes y de comprender.

Lo que trae consigo un cambio de paradigma en la educación universitaria y una mirada hacia la mediación online considerando sus pro y contras a nivel social y labores de los servidores de la Función Judicial y de los Centros de Arbitraje y Mediación y la atención al público.

En búsqueda de la calidad de educación debemos dar una mirada hacia la mediación en general y en específico la mediación en línea, como una de las mejores alternativas para seguir resolviendo conflictos y contribuyendo a desatascar el sistema judicial y al sistema educativo. Y más en un contexto social en el que las partes no querrán reunirse de forma presencial por exponerse al riesgo del virus o cualquier otra situación que requiera distanciamiento social. Al ser telemática sus beneficios incluso se multiplican ya que ni siquiera tengo que estar en la misma ciudad o país para poder acordar y solucionar un conflicto con alguien, basta la voluntad de las partes y la suscripción del acta electrónicamente y esta inmediatamente será válida y surtirá efectos legales en el país.

Hay que considerar que más allá de las bondades y beneficios de la mediación en sus dos modalidades online, que son intrínsecas al proceso en comunes en el ámbito familiar, laboral, vecinal, entre otros. Y con la situación de excepcionalidad e incertidumbre que se mantiene tanto a nivel internacional como, los conflictos sociales están llegando a situaciones límite y los afectados pueden no encontrar una respuesta adaptada a sus necesidades en la legislación vigente al referirse a la justicia ordinaria.

En cuanto a las recomendaciones para las universidades que aún no contemplan esta herramienta, que consideren la reorientación de la solución de las controversias en sus funciones sustantivas de la mediación online como estrategia que permite directamente fomentar la cultura de paz e indirectamente mejorar la imagen de la institucional entre otros aspectos. Y que se creen lineamientos en diferentes programas y proyectos para lograr la capacitación a través de talleres que hagan efectiva la aplicación y abordaje de conocimientos teóricos y prácticos sobre Mediación Educativa personas que realmente conozcan del tema.

REFERENCIAS

- Alarcón, S. (2020). A propósito del covid-19: ¿Sería recomendable para Chile la mediación familiar en línea? *Revista Chilena de Derecho y Tecnología*, 9(1), 93-119. Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/rchdt/v9n1/0719-2584-rchdt-9-1-00093.pdf>
- Alzate, R. (2008). Mediación en Línea. *Revista de Mediación*, 1(1), 6-15. Recuperado de: <https://bit.ly/3d4xuGY>.
- Alzate, R. y Vázquez, E. (2013). Resolución de disputas en línea: Las claves de la mediación electrónica. Prólogo y Capítulo 1: Principios, Concepto y Evolución de la Resolución de Disputas en Línea (RDL). Editorial Reus.
- Astudillo, A., Rodríguez, M. (2018). La mediación como solución de conflictos o mera expectativa: enfoque de análisis a resultados de procesos atendidos en varios centros de mediación. Guayaquil-Ecuador. *Revista Científica Ciencia Y Tecnología*, 18(19). Recuperado de: <https://doi.org/10.47189/rcct.v18i19.192>.
- Briceño, J (2011). La ética del Docente Universitario en la gerencia del conocimiento. *Saber ULA Artículos Arbitrados*. N° (3) 67-88. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/356/35621559004.pdf>
- Carpio, A. (2021). Mediación en línea en tiempos de COVID-19. *Revista de Mediación*, 14 (1), e6. Recuperado de: <https://revistademediacion.com/articulos/mediacionen-linea-en-tiempos-de-covid-19/>
- Constitución de la República del Ecuador. 2008. Recuperado de: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2017/03/CONSTITUCION-DE-LAREPUBLICA-DEL-ECUADOR.pdf>
- Consejo de la Judicatura del Ecuador. Protocolo para la realización de videoaudiencias Para juzgados, unidades judiciales, tribunales y cortes provinciales (2021). Recuperado de: <https://www.funcionjudicial.gob.ec/www/pdf/Protocolo%20para%20la%20realizaci%C3%B3n%20de%20videoaudiencias%20-%20CJ.pdf>
- Freitez, N. (2016). Salud mental y estrategias de afrontamiento en estudiantes de la carrera técnico superior universitario en estadística de salud. Facultad de medicina Universidad de Los Andes. Venezuela. Madrid, España.
- García, L. y Reyes, A. (2016). Resolución alternativa de conflictos: Mediación en línea como protección a los derechos del consumidor electrónico.

- Iustitia;14:117-131. Recuperado de:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6000762>
- Gordon (2001). The electronic personality and the digital self. Dispute Resolution Journal, 8. Recuperado de: <https://arbitrationlaw.com/library/electronic-personality-and-digital-self-dispute-resolution-journal-vol-56-no-1>
- Hanushek, Eric A., y Dennis D. Kimko. (2000). "Schooling, Labor Force Quality, and the Growth of Nations." American Economic Review 90 (5): 1184–1208.
- Hernández, R; Fernández, C y Baptista, P. (2006). Metodología de la Investigación. México, D.F., Mc Graw Hill.
- Hurtado, J. (2005). Cómo Formular Objetivos de Investigación. Caracas, Editorial Sypal.
- Katsh, E. y Rifkin, J. (2001). Online dispute resolution. San Francisco: JosseyBass. Recuperado de: <https://www.worldcat.org/title/online-dispute-resolution-resolving-conflicts-in-cyberspace/oclc/46473758>
- Consejo de la Judicatura del Ecuador. Ley de Arbitraje y Mediación y sus Reformas (2009). Recuperado de: <https://www.funcionjudicial.gob.ec/www/pdf/mediacion/Ley%20de%20Arbitraje%20y%20Mediacion.pdf>
- Manzano, A (2017). La Mediación en el ámbito Universitario. A mediar. News. Recuperado de: <https://www.amediar.info/mediacion-en-el-ambito-universitario/>
- Martínez, A (2014) "Conflictos en el aula entre docentes y estudiantes universitarios y su incidencia en los índices de deserción en la carrera de comunicación social de la universidad técnica de ambato". Tesis de Maestría de la Universidad de Ambato. Recuperado de: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/7869>
- Ministerio de Educación Superior. Ley Organica de Educacion Superior, LOES (2018). Recuperado de: <https://www.ces.gob.ec/documentos/normativa/loes.pdf>
- Muñoz, F. & Molina, B. (2009). Una cultura de paz compleja y conflictiva. La búsqueda de equilibrios dinámicos. Revista de Paz y Conflictos, 10(3): 44-61. Recuperado de: http://www.ugr.es/~revpaz/articulos/rpc_n3_2010_art3.pdf

- Narváez-Calderón, M (2021). La mediación y su impacto en época de coronavirus, caso Ecuador. Pol. Con. (Edición núm. 57), 6(4): 922-940 ISSN: 2550 - 682X DOI: 10.23857/pc.v6i4.261. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es>
- Peña, M. (2012). Afrontamiento y salud mental en el ámbito de la formación universitaria de enfermería. Universidad de los Andes. Madrid, España.
- Pérez, N. (2020). Conflictos – Covid-19 – Mediación. ECCOS de paz. Recuperado de: <https://www.eccosdepaz.org/mediacioncovid19>
- RIFKIN, J. (2001). Online Dispute Resolution: Theory and practice of the fourth party. Conflict Resolution Quarterly;19 (1), 117-124. Recuperado de: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/crq.3890190109>
- RULE, C. (2000). New mediator capabilities in online dispute resolution. Recuperado de: www.mediate.com/articles/articles/Rule.cfm
- Sagastizábal, M, 2009. Aprender y enseñar en contexto complejos. Multiculturalidad, diversidad y fragmentacion. Novedun. 1er edición. Buenos Aire
- Talavera, José. (2015) “La figura del Mediador en la Mediación online”, Revista Aranzadi de derecho y nuevas tecnologías; 38:311. Recuperado de: http://www.graduadosocial.org/archivos/mediacion_online.pdf
- Varona, G. (2020). Justicia restaurativa digital, conectividad y resonancia en tiempos del COVID-19. Revista de Victimología; 10:9-42. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7489509>