Artículo original. Revista Killkana Sociales. Vol. 8, No. 2, pp. 63-75, mayo-agosto, 2024. p-ISSN 2528-8008 / e-ISSN 2588-087X. Universidad Católica de Cuenca

Efectividad de la mediación educativa en la Universidad Católica de Cuenca

Effectiveness of Educational Mediation at the Catholic University of Cuenca

María Paz Iglesias Rodas[1], Monica Piedra Sarmiento[2], Pablo Pozo Cabrera[3].

[1] Universidad Católica de Cuenca
pazucacue@gmail.com
[2] Universidad Católica de Cuenca
mpiedra@ucacue.edu.ec
[3] Universidad Católica de Cuenca
ppozo@ucacue.edu.ec
https://orcid.org/0000-0002-5245-3285

DOI: 10.26871/killkanasocial.v8i2.1369

Resumen

La investigación realizada en la Unidad de Bienestar Estudiantil, de la Universidad Católica de Cuenca, proviene de la creciente importancia que tiene la "mediación" como un método eficaz para la resolución de conflictos en diferentes campos, el mismo que evita procesos demorados y muchas veces agravantes y costosos asociados, los cuales producen una serie

de inconvenientes en las partes involucradas. En el campo educativo y principalmente a nivel de la academia, viene surgiendo de forma imperiosa la necesidad de incorporar este procedimiento de mediación como una alternativa viable que permita la satisfacción de las partes litigantes en el tratamiento para atenuar o resolver conflictos y así evitar consecuencias más graves para los actores, la Universidad Católica de Cuenca, mantiene el Centro de Mediación que se oferta gratuitamente, para el público en general, el apoyo jurídico para el tratamiento de litigios legales. De la misma forma a nivel interno en la comunidad educativa, se ha promovido y fortalecido los procesos de mediación de conflictos a través de la Unidad de Bienestar, la cual ha utilizado la mediación educativa, partiendo de la voluntariedad, para promover la resolución de conflictos a nivel de su personal administrativo, docente y de estudiantes. Los resultados de la presente investigación muestran que la mediación de conflictos al interior de la casa universitaria, tiene altos niveles de efectividad con constante crecimiento en atención de mediaciones. las Unidades Académicas con mayor número de conflictos, guardan relación directa con el número de estudiantes, esta situación se sustenta en que los conflictos se incrementan en los conglomerados humanos de mayor densidad. La mayoría de mediaciones presentadas son del tipo conflictos entre estudiantes.

Palabras clave: Conflicto; Voluntariedad; Resolución; Mediación Educativa;

Abstract:

The study was inspired by the growing importance of mediation as an effective form of conflict resolution in a variety of fields. Mediation can avoid drawn out processes that are often costly and inconvenient for the parties involved. In the field of education, primarily at the university level, the incorporation of mediation practices is suggested as an important alternative that promotes mutual satisfaction and avoids more serious consequences. The Universidad Católica de Cuenca offers a free, internal option for mediation to the educational community through its Mediation Center. It has promoted and strengthened conflict mediation practices in cooperation with the Well-being Group which has used educational mediation based in the voluntary participation of administrative staff, teaching staff and students to promote conflict resolution. The results of the current study demonstrate that conflict mediation on an internal university level is highly effective and shows a growing interest. Seeing that the amount of conflict per academic area is directly correlated with the number of students in that area, conflicts increase with increased group density. La majority of mediations mentioned are based on Inter-student conflict

Keywords: Conflict; Willfulness; Resolution; Educational mediation.

Introducción:

Las investigaciones sobre los conflictos en el campo educativo, son motivo de crecientes investigaciones a nivel mundial, destaca en este campo el permanente análisis del equipo de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad Rey Juan Carlos de España, quienes documentan que el conflicto tiene una presencia constante en cualquier contexto en el que hay diferentes unidades educativas y personas involucradas, por lo que se entendería que los conflictos son inminentes en la convivencia educativa (Domínguez & García, 2002).

La mediación educativa se ha convertido en una herramienta muy útil para la resolución de conflictos en las Instituciones de Educación Superior (IES), debido a que se encuentran aceptadas en el marco normativo a nivel de la legislación ecuatoriana y las reglamentaciones internas. La Universidad Católica de Cuenca, fiel a sus principios de una armoniosa convivencia ha promovido y fortalecido los procesos de mediación de conflictos al interior de su estructura académica a través de la Unidad de Bienestar, la misma que ha utilizado la mediación en aras de promover la resolución de conflictos a nivel de su personal docente, estudiantes y administrativos (Universidad Católica de Cuenca, 2023).

Los diferentes espacios de convivencia entre los seres humanos llevan a que surjan conflictos de tipo personal académico y administrativo, por esta razón la mediación viene siendo eficaz y oportuna para la resolución de problemas al interior de la IES.

Bajo este contexto la Universidad Católica de Cuenca no es ajena al conflicto entre sus instancias (pueden ser estudiantes, docentes, administrativos), por lo cual surge la necesidad de fortalecer los procesos de mediación educativa ir permanentemente monitoreando la efectividad de sus resultados para incorporar correctivos y reajustes a fin de tener efectos cada vez resultados más satisfactorios.

En esta investigación se analizó los tipos de conflictos por carreras y los resultados que ha tenido la mediación educativa a nivel de conflictos entre estudiantes, docentes y estudiantes, administrativos y otros actores en las diferentes Unidades Académicas y Carreras de la Universidad Católica de Cuenca, tratados en la Unidad de Bienestar de la IES, durante el período abril 2021 a marzo 2023 (Unidad de Bienestar, 2023).

El conflicto. – Desde el estudio del derecho, se ha podido evidenciar en diferentes ámbitos, que los conflictos constituyen parte de la realidad de la vida humana. Vienen estando presentes y seguirán donde exista convivencia humana lo que provoca tensiones y enfrentamientos, los mismos que pueden complicarse.

El argumento anterior, muestra la forma del constante cambio y brinda la posibilidad de lograr otras formas de relación con los demás, también dinamizar las formas de resolver los problemas. De la misma manera, la controversia no se relaciona con la edad, ni el sexo, peor aún la clase social. (Bernal, 2007).

Los conflictos no son ajenos al campo educativo en todos sus niveles, debido a que la educación es un constante interactuar de diversos actores como: docentes, estudiantes, personal administrativo y otros, de esta forma los factores que conforman la cotidianidad en

la academia deberían orientarse a amparar los procesos académicos de manera satisfactoria (Alzate-Ortiz & Castañeda-Patiño, 2020)

Evolución del conflicto. – En el desarrollo de la práctica jurídica y concretamente en la acción litigante, se ha podido evidenciar que:

Los conflictos por su naturaleza no son eternos y en algún momento se terminan, los problemas prolongados generan un alto costo económico y emocional a los involucrados, lo que redunda en que mantenerse en conflicto agranda las pérdidas y desgaste emocional, por lo que ganar o vencer a la contraparte es de vital importancia desde la visión de las partes (Bernal, 2007).

En la Cultura de Paz el factor educativo se transforma en el vehículo para formar una sociedad de ciudadanos conscientes y comprometidos por la democracia participativa, la justicia y la paz; donde se resuelven sus discrepancias y conflictos. Una sociedad democrática con un amplio potencial ético y humano, se orienta en la práctica se orienta a mejorar los valores de convivencia humana (Binaburo & Muñoz, 2010).

Conflictos educativos. – Los problemas no resueltos en las IES pueden causar dificultades en la armonía diaria y dificultades en la comunidad educativa, sin embargo: estas circunstancias pueden ser una oportunidad para educadores, educadoras y alumnado. Por esta razón, resulta de suprema importancia enfrentar los conflictos desde una visión diferente y promover una actitud positiva que posibilite enfrentar creativamente el conflicto (Binaburo & Muñoz, 2010).

Los conflictos en su crecimiento pueden ir agravándose pasando del ámbito personal hasta afectar la estructura organizacional de las Instituciones de Educación, en este sentido las controversias pueden seguir haciéndose más graves y comprometer a otros actores (Domínguez & García, 2002).

Tratamiento de los conflictos. - La educación para una cultura de paz es una oportunidad que tiene la sociedad para desarrollar una sociedad que, sin violencia directa, patrocina la ausencia de violencia estructural y cultural, por lo que sobrelleva a atenuar o disminuir la conflictividad: Es sabido que la violencia siempre ha estado y seguirá estando presente en nuestro entorno a lo largo de todo el desarrollo de la sociedad, los resultados de conflictos no tratados han generado condiciones de analfabetismo, hambre, discriminación o explotación de las personas y de los recursos (Binaburo & Muñoz, 2010).

Recientemente las investigaciones sobre mediación van aumentando como un claro ejemplo de la acelerada mediación en la práctica. El aumento de la mediación ha sido enfático. Hoy en día la mediación se utiliza para resolver conflictos de toda índole (Bernal, 2007).

El interés creciente por la efectividad de la mediación y la optimización de los procesos, ha puesto a diferentes organizaciones y países en la ruta de buscar efectividad de la práctica mediadora: "En la Unión Europea, la mediación, favorece la comunicación entre las partes para que tomen sus propias decisiones, destaca el compromiso de quienes participan

en el proceso, lo que conlleva también un alto índice de cumplimiento de los acuerdos" (García & Vázquez, 2013).

La mediación.- desde la semántica la mediación es: "la intervención, en una disputa o negociación, de un tercero competente e imparcial, aceptado por las partes, que carece de poder de decisión y que les ayuda a alcanzar voluntariamente su propio arreglo extrajudicial, garantizando la confidencialidad" (Bernal, 2007). Este mismo autor refiere que:

La manera de establecer el trato con los otros, en mediación, está fundada en un procedimiento diferente de ganar uno a expensas del otro, independientemente de quién tiene razón y quién está equivocado para lograr una salida que deje satisfechas a las partes. La mediación supone una interacción entre las partes en disputa y el mediador.

Sobre la aplicación de la mediación se ha analizado que: "los problemas conceptuales que han impedido la realización efectiva del proceso de comunicación-mediación, por parte de las organizaciones de conocimiento, están asociados con la concepción y percepción social que se tiene de éstas" (Migdalia & Morillo, 2005).

La voluntariedad. - Este aspecto es determinante en los procesos de mediación:

La voluntariedad es una de las peculiaridades más importantes de la mediación. Fomenta las bases de la autodeterminación, factor fundamental para que las personas negocien sus propios conflictos, haciendo responsabilidad de sus acciones y de las derivaciones de las mismas en ellos mismos y en los otros. En la voluntariedad, lo primero es asistir o no a mediación. La voluntad de ir a mediación está basada en la actitud que la persona tenga hacia la mediación. En esta primera decisión, lo transcendental es la información que se posea de la mediación (Bernal, 2007).

La voluntariedad de las partes es el primer paso para lograr una mediación efectiva y duradera. "Considerando que la voluntad de las partes es un requisito fundamental en cualquier acuerdo jurídico, esto garantiza de alguna manera el no incurrir en vicios que puedan traer la nulidad del acuerdo, con lo que se genera seguridad jurídica" (González & Quituisaca, 2023).

Los estudios sobre este aspecto en la investigación ecuatoriana destacan que "El principio de voluntariedad es una característica esencial en los medios alternativos a la solución de conflictos, en el que, las partes resuelven sus controversias en materia transigible, asistidos por un tercero neutral llamado Mediador". (Piedra-Sarmiento & Polo-Pazmiño, 2022)

La mediación educativa. - La mediación es un instrumento indispensable para solucionar conflictos y lograr una cultura de paz y armonía en todas las instancias donde convergen seres humanos. La mediación en el campo educativo se aplica a "los diferentes tipos de conflictos que aparecen en las instituciones escolares pueden ser entre maestros, entre padres y/o entre alumnos. El abordaje de estos conflictos a través de las técnicas de mediación generará un centro educativo diferente" (lungman, 1996).

La mediación pedagógica, desde su etimología teórico-práctica de sus concepciones, hace una apuesta para que la calidad en los procesos de alineación, representen culturalmente

una mejora para las comunidades y sus integrantes. Esto se dará en el nivel en que lleve la academia a resaltar una educación fundamentada en la armonía y protegiendo una cultura de paz (Alzate-Ortiz & Castañeda-Patiño, 2020).

En las IES los conflictos pueden acentuarse por la tensión de la vida universitaria y la presión existente:

La mediación en el campo educativo tiene sus inicios en Estados Unidos en la década de los sesenta y se presenta: "a partir de la actuación de varios grupos religiosos y movimientos de Educación para la Paz, que se plantearon la necesidad de enseñar a los estudiantes una serie de habilidades para resolver los conflictos de manera no violenta" (De Prada & Lopez, 2008).

En el caso de España Las primeras experiencias de mediación educativa:

Datan de mediados de la década de los noventa. País Vasco, Cataluña y Madrid fueron las comunidades autónomas pioneras en la implementación de programas de mediación y, desde entonces, sigue extendiéndose por todo el territorio nacional, siendo cada día más numerosos los centros educativos que disponen de un servicio de mediación (Viana-Orta, 2014).

En la América de habla hispana y concretamente en la experiencia venezolana:

Para la construcción de una Tecnología Social de Mediación, "La Universidad va a la Escuela" (LUVE). La mediación es entendida como una estrategia de acción – reflexión, orientada a promover una cultura escolar que favorezca la calidad y autonomía de los procesos organizacionales, institucionales y de relación de la escuela con su entorno (Magro M, 2015)

Desde la relación docente y estudiantes, la relación se convierte en un tenso convivir diario: los actuales docentes tienen un enorme reto pedagógico. Por un lado, erigir puentes entre estudiantes, los conocimientos y el entorno; por otro lado, adoptar en su práctica docente la mediación pedagógica como parte de su doctrina (Alzate-Ortiz & Castañeda-Patiño, 2020).

Según este mismo autor, el personal educativo en el momento de concebir pedagógicamente sus procesos de enseñanza, debería incorporar criterios de mediación, de manera que pueda superar el rol tradicional de ser transmisor y repetidor de contenidos e información, para alcanzar una mediación pedagógica en la formación humana.

Marco normativo de la mediación. – La mediación en la Universidad Católica de Cuenca, tiene su fundamento en lo descrito en el Artículo 97 de la Constitución de la República del Ecuador del 2008, que expresa textualmente:

Todas las organizaciones podrán desarrollar formas alternativas de mediación y solución de conflictos, en los casos que permita la ley; actuar por delegación de la autoridad competente, con asunción de la debida responsabilidad compartida con esta autoridad; demandar la reparación de daños ocasionados por entes públicos o privados; formular propuestas y reivindicaciones económicas, políticas, ambientales, sociales y culturales; y las demás iniciativas que contribuyan al buen vivir.

El Artículo 190 de la Constitución, sobre los medios alternativos de solución de conflictos indica: "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" (CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR , 2008).

En la legislación ecuatoriana, la mediación se respalda íntegramente en la Ley de Arbitraje y Mediación que dice en el Artículo. 43: "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" (Ley de Arbitraje y Mediación, 2015). Esto guarda concordancias con y El Artículo 47de este mismo cuerpo legal, expresa que:

El procedimiento de mediación concluye con la firma de un acta en la que conste el acuerdo total o parcial, o en su defecto, la imposibilidad de lograrlo En caso de lograrse el acuerdo, el acta respectiva contendrá por lo menos una relación de los hechos que originaron el conflicto, una descripción clara de las obligaciones a cargo de cada una de las partes y contendrán las firmas o huellas digitales de las partes y la firma del mediador (Ley de Arbitraje y Mediación, 2015).

Contexto de la Investigación.- El trabajo investigativo se desarrolló en la IES: Universidad Católica de Cuenca, la misma que está amparada en el marco legal vigente, cuya función es formar profesionales competentes en sus áreas de desarrollo profesional y personal que contribuyan a las soluciones de los problemas de la sociedad, así como promover y desarrollar proyectos científicos de innovación que cubran las necesidades de desarrollo productivo, a través de la mejora continua de sus procesos con altos estándares de calidad (Universidad Católica de Cuenca, 2023).

La resolución de conflictos en el interior de la casa universitaria, se sustenta en: sus valores de Justicia y cultura de paz y los principios de igualdad de oportunidades, equidad, razonabilidad, respeto y transparencia en los actos académicos y administrativos; se entiende como la orientación de las acciones institucionales hacia el bien común y el otorgamiento a cada miembro de la comunidad académica de lo que le corresponde; asegurando una convivencia armoniosa, garantizando los derechos individuales y colectivos (Universidad Católica de Cuenca, 2023)

El área que se documentó para el presente estudio, fue la Unidad de Bienestar de la UCACUE, la cual: se inicia con el encargo de custodiar el cumplimiento de los principios que vienen de la filosofía de la universidad, fundada en el respeto y práctica de valores humanos en busca de la verdad, animando y fortaleciendo la tolerancia y la equidad, con una cultura de honestidad, trabajo colaborativo, excelencia educativa y laboral.

La Unidad de Bienestar de la Universidad Católica de Cuenca, es el organismo institucional y administrativo responsable de mantener los derechos de los distintos niveles de la comunidad académica. Tiene como objetivo: Promover los derechos de los distintos estamentos de la Comunidad Académica; brindar servicios de apoyo en los campos de la medicina, psicología, "mediación educativa", trabajo social, asistencia jurídica y las otras

que se decrete en la normativa institucional y concretamente entre sus objetivos específicos esta: Gestionar la solución de problemas estudiantiles derivando los casos a las áreas correspondientes (Unidad de Bienestar, 2023).

El Estatuto Orgánico de la Universidad Católica de Cuenca, Artículo 54 de la Unidad de Bienestar en su numeral 7 manifiesta: "La solución de conflictos de manera pacífica enmarcados en la cultura de paz [...]; promover derechos y desarrollar procesos preventivos garantizando el Buen Vivir de la Comunidad Académica (Universidad Católica de Cuenca, 2023).

La Unidad a de Bienestar de la Universidad Católica de Cuenca, basa su normativa de actuaciones, en el Reglamento de la Unidad de Bienestar de la Universidad Católica de Cuenca, en su Artículo 8, el mismo que indica: "Se obliga a brindar sus servicios, enmarcados en procesos administrativas de mediación educativa". Bajo este contexto y con la finalidad de promover los derechos de los distintos estamentos de la comunidad educativa, siendo de carácter voluntario y confidencial, propone las alternativas de solución de diferentes conflictos, que pueden ser solicitados a petición de parte, de oficio o por derivación; llegando así a la convivencia pacífica dentro de la carrera o institución (Unidad de Bienestar, 2023).

Los trámites administrativos que por queja, petición o derivación llegan a conocimiento del Área de Mediación Educativa, pueden darse por iniciativa de los propios involucrados o por intervención del Mediador Educativo. Este procedimiento es facultativo y confidencial, el mediador es un profesional imparcial, se desarrollará en un entorno cordial, de respeto y empatía. Se elaboran actas de acuerdo y compromiso. Al fin de cada ciclo, se realiza el seguimiento de los acuerdos de mediación. En caso de que se volviera a dar o suscitar los incidentes se oficia al Consejo Directivo de la carrera correspondiente para que se tomen las medidas respectivas (Unidad de Bienestar, 2023).

Metodología

El trabajo de compendio de la investigación, se realizó en el segundo semestre del año 2023 y consistió en la recopilación de información documental de sustento de los períodos académicos: I.- abril – septiembre 2021; II.- octubre 2021 – marzo 2022; III.- abril – septiembre 2022 y IV.- octubre 2022 – marzo 2023.

Para este proceso se compiló las actuaciones de la Unidad de Bienestar de la Universidad Católica de Cuenca, en los últimos dos años (cuatro períodos académicos) con las siguientes variables: número de conflictos Unidad Académica y períodos, tipos de conflictos asistidos y efectividad. Posteriormente se realizó la Tabulación de la información recopilada, mediante estadística descriptiva, con el respectivo análisis y discusión de los resultados obtenidos.

En este análisis, se omiten los nombres de las carreras para mantener la confidencialidad comprometida y el examen se lo realiza por Unidades Académicas.

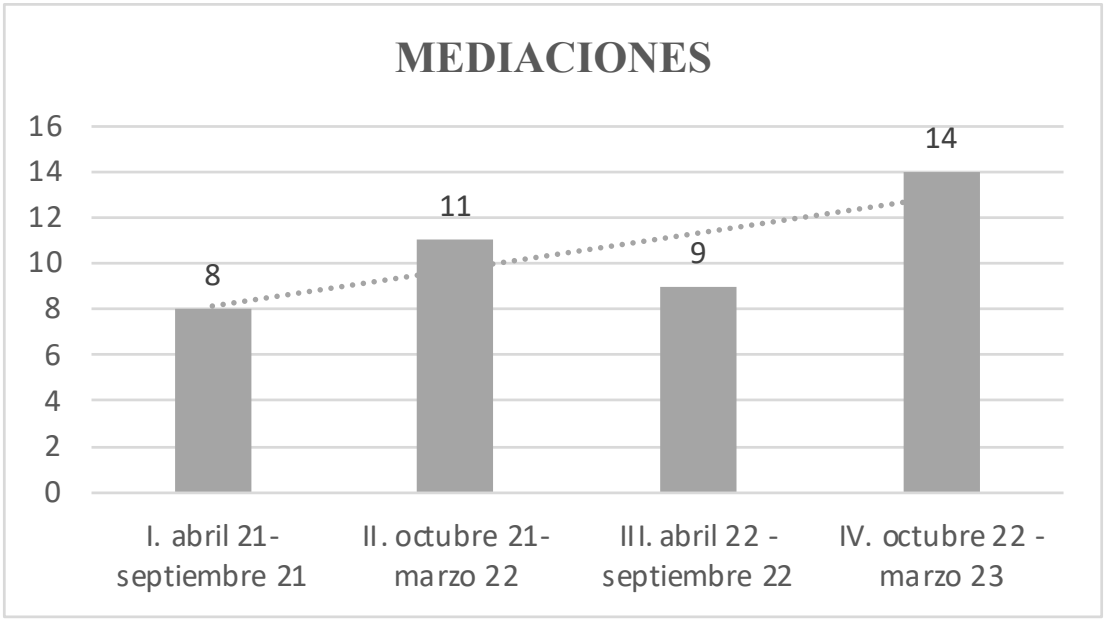
Resultados

La información proporcionada por la Unidad de Bienestar, presentó los siguientes resultados de los procesos que han sido atendidos por esta dependencia en los períodos indicados:

Tabla 1.- Número de conflictos llevados a mediación

PERÍODOS	MEDIACIONES
I. abril 21-septiembre 21	8
II. octubre 21-marzo 22	11
III. abril 22 - septiembre 22	9
IV. octubre 22 - marzo 23	14
TOTAL	42
MEDIA POR CICLO	10,5

El cuadro anterior muestra un promedio de 10,5 casos por período, siendo el ciclo IV. octubre 21 – marzo 22 el que mayores casos presentó, probablemente atribuidos al restablecimiento de la presencialidad total pos pandemia.

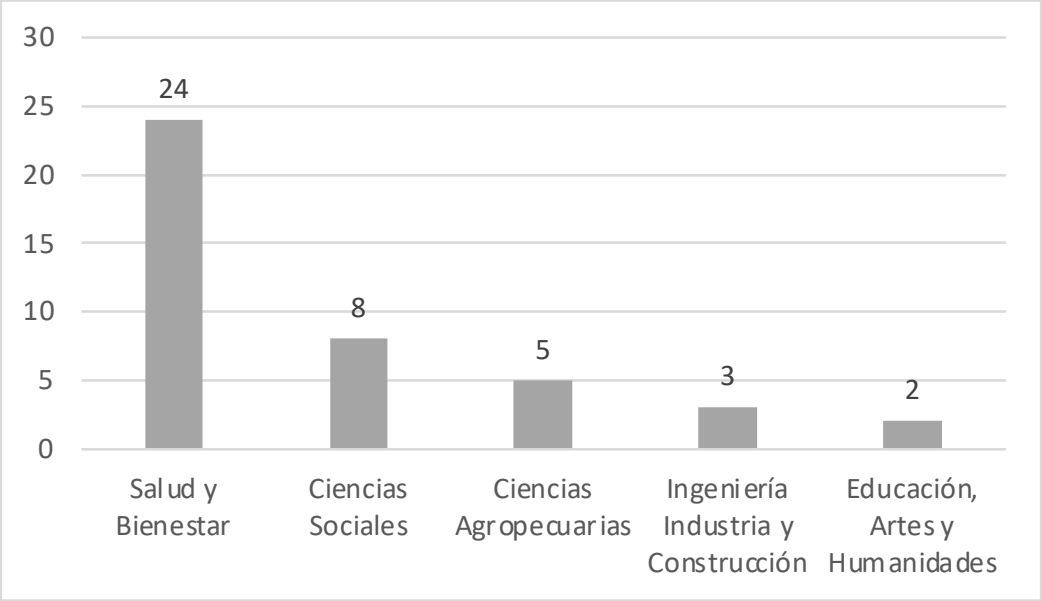


El grafico de los casos mediados por la Unidad de Bienestar, muestra una línea de tendencia ascendente en el tiempo, lo que estaría confirmando la credibilidad y efectividad de los procesos de mediación realizados por la Unidad de Bienestar.

Tabla 2.- Mediaciones realizadas por unidad académica

UNIDADES ACADÉMICAS	PERÍODO I	PERÍODO II	PERÍODO III	PERÍODO IV	TOTAL
Salud y Bienestar	5	7	3	9	24
Ciencias Sociales	2	2	3	1	8
Ciencias Agropecuarias			1	4	5
Ingeniería Industria y Construcción	1	1	1		3
Educación, Artes y Humanidades		1	1		2
TOTAL	8	11	9	14	42

El resumen por Unidad Académica muestra que, de las 8 Unidades Académicas de la Universidad Católica de Cuenca, los conflictos que han llegado a la Unidad de Bienestar son solamente en 5 Unidades Académicas. Esto indicaría que las 3 Unidades Académicas que no asoman en esta estadística, no han tenido conflictos, o no han llegado a la instancia de mediación, resolviéndose de manera interna.



El cuadro detalla el número de conflictos Tratados en mediación por la Unidad de Bienestar. El mayor número de conflictos se presentan en Salud y Bienestar. Seguido de las Unidades Académicas de Ciencias Sociales y Ciencias Agropecuarias.

3.- Tipos de conflictos tratados en mediación

Para este propósito se agruparon los conflictos en las siguientes categorías:

En el gráfico que antecede, se puede apreciar que el mayor número de conflictos que se presentan para mediación, lo constituyen los conflictos generados entre estudiantes con

el 52,38%, seguido de los conflictos entre docentes y estudiantes con el 23,80, después los conflictos entre docentes con el 19,05 % y finalmente los conflictos entre administrativos y docentes con el 4,77%.

4.- Efectividad de la mediación

De las fichas de mediación analizadas, se ha podido extraer que, un solo caso de los 42 atendidos en este período, del tipo entre estudiantes, lo que constituye el 0,02% de los conflictos tratados que no tuvo una mediación satisfactoria. Este dato indicaría que la mediación tiene un nivel de efectividad del 99,98% en los conflictos tratados.

Conclusiones:

La mediación de conflictos al interior de la casa universitaria, realizada por la Unidad de Bienestar de la UCACUE, ha mostrado altos niveles de efectividad, durante el período abril 2021 a marzo 2023. Este aspecto se confirma con el crecimiento en atención de mediaciones lo que confirma la credibilidad en la Unidad y los procesos.

Por la estadística analizada se ha podido confirmar que las Unidades Académicas con mayor número de conflictos guardan una relación directa con el número de estudiantes, esta situación se sustenta en que los conflictos se incrementan en los conglomerados humanos de mayor densidad.

La mayor cantidad de conflictos que van a mediación, se presentan entre estudiantes, debido así mismo al mayor número de educandos por aula y la tensión propia del quehacer académico.

Finalmente, es notorio también, que un número no determinado de conflictos, se resuelven de manera interna en las carreras o Unidades Académicas, sin llegar a instancias de mediación.

Referencias bibliográficas:

Alzate-Ortiz, F. A., & Castañeda-Patiño, J. C. (2020). Mediación pedagógica: Clave de una educación humanizante y transformadora. Una mirada desde la estética y la comunicación. *Revista Electrónica Educare*, 1-14. Obtenido de https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-42582020000100411&script=sci_arttext

Bernal, T. (2007). Conflicto y mediación. *Anuario de la Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma de Madrid*, 111-122. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2548911

Binaburo, J., & Muñoz, B. (2010). *Educar desde el conflicto, Guía para la mediación escolar.* Barcelona. Obtenido de https://redined.educacion.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/3135/00120122000018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

CÓDIGO CIVIL ECUATORIANO. (2015). Quito: Codificación del Código Civil. Obtenido de https://www.registrocivil.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/05/Codificacion_del_Codigo_Civil.pdf

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR . (2008). Quito: Registro Oficial 449 de 20-oct.-2008.

De Prada, J., & Lopez, G. (2008). *La mediación como estrategia de resolución de conflictos en el ámbito escolar.* León: Revista de Documentación Social. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/37064165/07_LA_MEDIACION_COMO_ESTRATEGIA_DE_RESOLUCION_DE_CONFLICTOS_EN_EL_AMBITO_ESCOLAR-libre.pdf?1426983057=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DCONFLICTO_Orientador_a_Equipo_Directivo.pdf&Expires=168

Domínguez, R., & García, S. (2002). *INTRODUCCIÓN A LA TEORÍA DEL CONFLICTO EN LAS ORGANIZACIONES.* Madrid: Universidad Complutense de Madrid. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/44498209/Introduccion_a_la_Teoria_del_Conflicto_e-libre.pdf?1460012277=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DINTRODUCCION_A_LA_TEORIA_DEL_CONFLICTO_E.pdf&Expires=1684443514&Signature=FZ2TV4RjU-tFVVeZwLzSu

García, L., & Vázquez, E. (2013). La mediación civil en España: luces y sombras de un marco normativo. *Política y Sociedad. Universidad Complutense de Madrid*, 71-98. Obtenido de https://repositorio.unican.es/xmlui/handle/10902/3800

Iturbide, J. A. (2007). *Educar desde el conflicto: guía para la mediación escolar.* Andalucía: Junta de Andalucía, Consejería de Educación. Obtenido de https://redined.educacion.gob.es/xmlui/handle/11162/3135

Iungman, S. (1996). *La Mediación Escolar.* Buenos Aires: Lugar Editorial. Obtenido de http://www.terras.edu.ar/biblioteca/16/16TUT_Iungman_Unidad_3.pdf

Jares, X. (1997). El lugar del conflicto en la organización. *Revista Iberoamericana de Educación*, 53-73. Obtenido de https://rieoei.org/historico/oeivirt/rie15a02.pdf

Ley de Arbitraje y Mediación. (2015). Quito: Registro Oficial 417 de 14-dic.-2006 actualizado en 2015.

LEY ORGANICA DE EDUCACION SUPERIOR, LOES. (2018). Quito: Registro Oficial Suplemento 298. Ultima modificación: 02-ago.-2018.

Magro M. (2015). UNA CONCEPCIÓN DE LA MEDIACIÓN Y EL PROCESO DE FORMACIÓN DE MEDIADORES EDUCATIVOS. 31-58. Obtenido de https://www.revistas-historico.upel.edu.ve/index.php/paradigma/article/view/3051

Migdalia, P., & Morillo, J. (2005). Hacia una teoría integrada de la comunicación-mediación en organizaciones de conocimiento de la cibersociedad. *Comunicación y Sociedad*, 121-147. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-252X2005000100121 http://dx.doi.org/10.18272/iu.v28i28.2145

Piedra-Sarmiento, M., & Polo-Pazmiño, E. (2022). El principio de voluntariedad y la tenencia en mediación. *Polo del conocimiento*. Obtenido de https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/4602

Unidad de Bienestar. (2023). *Universidad Católica de Cuenca UCACUE*. Cuenca.

Universidad Católica de Cuenca. (2023). *Estatuto Orgánico-UCACUE*. Cuenca-Ecuador.

Viana-Orta, M. (2014). La mediación escolar en los planes y programas institucionales de convivencia en España. *Revista complutense de educación*, 271-291. Obtenido de https://redined.educacion.gob.es/xmlui/handle/11162/106542

Recibido: 30 de agosto del 2023
Aceptado: 3 de junio de 2024