VOLUMEN 8 / Nº 2
mayo - agosto 2024
ISSN IMPRESO: 2528-8008
ISSN ELECTRÓNICO: 2588-087X

SOCIALES KILLKANA

REVISTA DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

Universidad Católica de Cuenca

KILLKANA

S O C I A L E S

Volumen 8 Número 2,
ISSN impreso: 2528-8008
ISSN electrónico: 2588-087X

Universidad Católica de Cuenca

Cuenca, mayo de 2024

Revista Killkana Sociales

ISSN IMPRESO: 2528-8008
ISSN ELECTRÓNICO: 2588-087X

Dirección de investigación y publicaciónesAv.
de Las Américas y Humbolt

Código Postal 010101, Cuenca-Ecuador
killkana.investigacion@ucacue.edu.ec

Central telefónica:
+593 (7) 2-830-751
+593 (7) 2-824-365
+593 (7) 2-826-563

http://www.ucacue.edu.ec
http://killkana.ucacue.edu.ec

Volumen 8, Número 2
Publicación trianual

Editor en Jefe de las Revistas Científicas
Ph.D José Sebastían Endara Rosales

Editor de la revista
Ph.D Marco Antonio Marín Guamán.

Diseño, diagramación y maquetación
Daniel Fernando Collaguazo López
English texts revision/edition
Departamento de idiomas de la Universidad
Católica de Cuenca

Versión digital
Editorial Universitaria Católica (EDUNICA)

Contenido

Editorial

1 Reflexión sobre la práctica y agencia; competencias esenciales para la actividad docente
Jaime Iván Ullauri Ullauri

7 Estudio del avance de la NIC 2 en grandes empresas del Ecuador
Hernán García Tamayo, Oscar Lenin Chicaiza, Rolando Molina Díaz, Stalin Alvear Siza

23 Influencia de los factores protectores en el entorno del adolescente
Collaguazo Chalco Christian Fernando, Martínez Villegas Richard Antonio, Lata Reino Henry Paul

37 Una mirada al uso de las redes sociales en el ciberespacio de la academia de guerra del ejército.
César Raúl Méndez Carpio, Wellington Ramiro Almache Constante

51 **Resiliencia organizacional: Caso de estudio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito YUYAY Ltda.**
Daniela Dolores Jiménez Rodríguez, Renan Teodoro Rodríguez Pillaga.

63 **Efectividad de la mediación educativa en la Universidad Católica de Cuenca**
María Paz Iglesias Rodas, Monica Piedra Sarmiento, Pablo Pozo Cabrera.

Artículo original. Revista Killkana Sociales. Vol. 8, No. 2, pp. **1-6**, mayo-agosto, 2024.
p-ISSN 2528-8008 / e-ISSN 2588-087X. Universidad Católica de Cuenca

CC BY NC ND

Editorial

Reflexión sobre la práctica y agencia; competencias esenciales para la actividad docente

Reflection on practice and agency; essential competencies for teaching activity

Jaime Iván Ullauri Ullauri

Universidad Nacional de Educación
jaime.ullauri@unae.edu.ec
Azogues-Ecuador
ORCID: https://orcid.org/0000-0003-0509-4299

DOI: 10.26871/killkanasocial.v8i2.1560

Resumen

El presente trabajo pretende de manera rápida posicionar dos conceptos fundamentales en el proceso de formación y de actividad docente, la *reflexión docente* sobre la práctica prepro-fesional y la *agencia docente*. Asimismo, trata de entrelazar dichas categorías conceptuales para comprenderlas como relacionales e importantes en el desarrollo de formación docente. Es así, que se presentan dichos conceptos desde autores clásicos y desde autores mucho más contemporáneos que incluyen otros aspectos relevantes a tratar como los contextos educativos actuales en los que desarrolla la actividad el docente. Por un lado, se aborda la reflexión sobre la práctica pedagógica, como aquella capacidad que permite al docente

comprender a profundidad las situaciones, casos o problemas de la práctica educativa y por otro lado, se aborda la agencia docente como aquella capacidad que permite al docente tomar decisiones informadas sobre las prácticas educativas que se presentan en dichas situaciones a partir de la autonomía profesional, el sentido de responsabilidad que poseen los docentes sobre aspectos clave de su trabajo, incluido el diseño curricular, la pedagogía y la gestión del aula.

Palabras clave: formación del profesorado, reflexión pedagógica, agencia docente, actividad docente, relación teoría práctica.

Abstrac

This work aims to quickly position two fundamental concepts in the process of teacher training and teaching activity: reflection on pre-professional practice and teaching agency. It also seeks to intertwine these conceptual categories to understand them as interrelated and significant in the development of teacher education. These concepts are presented from the perspectives of both classical and more contemporary authors, who include other relevant aspects such as the current educational contexts in which teachers carry out their activities. On one hand, reflection on pedagogical practice is addressed as the ability that allows teachers to deeply understand the situations, cases, or problems of educational practice. On the other hand, teaching agency is explored as the capacity that enables teachers to make informed decisions about the educational practices that arise in these situations, based on professional autonomy and the sense of responsibility that teachers have over key aspects of their work, including curriculum design, pedagogy, and classroom management.

Key words: teacher training, pedagogical reflection, teaching agency, teaching activity, theory-practice relationship.

Introducción

La formación profesional docente en la actualidad implica el desarrollo de procesos formativos preprofesionales y profesionales que deben incluir del desarrollo de competencias como la *reflexión sobre la práctica* (Darling-Hammond, 2006, 2017; Korthagen y Vasalos, 2005) y la *agencia docente* (Beauchamp, 2015; Priestley et al., 2015, Jenkins, 2020). Asimismo, estas competencias deben promover la comprensión de los contextos educativos formativos de práctica preprofesional como profesional, entendidos estos como *complejos, dinámicos y cambiantes* y que se encuentran en evolución constante, y que por lo tanto requieren que los docentes que trabajan en ellos se formen para poder comprender las situaciones o problemas de la práctica educativa. En este sentido, el abordaje de la reflexión sobre la práctica y la agencia docente continua con un nicho de estudio fundamental para la comprensión de la profesión docente. Además, se comprende que la relación entre las dos competencias toma relieve en la actuación e identidad ya que le permite al docente primero tomar conciencia de la situación, caso o problema de su práctica educativa (Ullauri-Ullauri, 2022; Ullauri-Ullauri y

Mauri Majos, 2022) para a partir de la construcción del dicho conocimiento agencie acciones informadas que le permitan abordar la situación de su práctica educativa (Priestley et al., 2015, Jenkins, 2020).

Reflexión docente sobre las situaciones de práctica

La reflexión docente se ha convertido en un concepto central en la educación y el desarrollo profesional de los docentes. En este sentido, Dewey (1933) fue uno de los primeros en introducir la idea de la reflexión en la educación, definiéndola como "el examen activo, persistente y cuidadoso de toda creencia o supuesta forma de conocimiento a la luz de los fundamentos que la sostienen y las conclusiones a las que tiende" (p. 9). Es así, que se comprende a la reflexión como la capacidad que le permite a un docente tener "un conocimiento más claro posible de la naturaleza de la situación a la que aquellos que reflexionan tienen que enfrentarse" (1989, p. 99). Asimismo, Schön (1983) sostiene que la reflexión es la acción que interpela a la actuación docente ante a situación.

Desde la perspectiva constructivista (Vygotski, 1986) el espacio dialógico reflexivo que se construye entre el sujeto, o los sujetos y la situación que les interpela se construye el proceso de reflexión (Schön, 1987) del cual surgen una serie de experiencias y conocimientos que comportan diversas propiedades que su vez se constituyen en marcos interpretativos que se construyen en la interacción social (Carretero, Castorina y Barreiro, 2012). Asimismo, el diálogo reflexivo sobre las situaciones objeto de reflexión permite al docente establecer relaciones entre el conocimiento practico y conocimiento teórico generando una relación que es "constructiva, pero no transformativa" (Ullauri-Ullauri, 2022, p. 21), facilitando la construcción de una representación personal de cada contexto para establecer conexiones entre los conocimientos prácticos y teóricos de los docentes, aunque esto no siempre se logre (Ullauri-Ullauri, 2022).

Esta actuación contribuye al desarrollo de procesos psicológicos superiores que permiten una reflexión profunda junto con los compañeros sobre la situación objeto de análisis, tal como lo postula Dewey. Para el autor, "la función del pensamiento reflexivo es transformar una situación caracterizada por la oscuridad, la duda, el conflicto o alguna perturbación, en una situación clara, coherente, resuelta y armoniosa" (1933, p. 100). Esta capacidad de reflexión profunda, compartida y transformadora es esencial en el proceso formativo del docente. En específico los saberes y conocimientos que se desarrollan en los procesos de enseñanza y en este sentido en el cómo se aprende. En dicho contexto, es relevante el valor de la reflexión sobre dichas situaciones de aprendizaje (Castorina y Sadovsky, 2021; Scavino, et al., 2021).

Asimismo, Dewey (1938) sostiene que el pensamiento reflexivo puede liberar al futuro docente de acciones impulsivas y rutinarias, orientándole sus actividades con precisión, basándose en una planificación con objetivos claros, y actuando de manera deliberada e intencional. La reflexión es el medio por el que los docentes podrán hacer significativa su práctica. Dicha reflexión parte de la observación y una de las finalidades de esta observación es obtener "el reconocimiento más claro y distinto posible de la naturaleza de la situación

con la que se enfrentan" (Dewey, 1989, p.99). en este contexto la reflexión también puede construirse desde la mirada del otro (Dewey, 1933) permitiendo al docente que reflexiona sobre su práctica comprobar o corregir su inferencia inicial sobre la situación.

A su vez Schön (1983) formula que la "práctica" no es simplemente la aplicación directa de la teoría, sino un escenario complejo y cambiante en el que se producen interacciones que merece la pena observar, relacionar, contrastar, cuestionar y reformular, y, si es posible, generar nuevos conocimientos. El autor ubica la reflexión íntimamente ligada a la acción práctica del profesional, identificando que es necesario situar la "reflexión como el centro del proceso de formación, que permita establecer un puente entre el conocimiento y la práctica" (Schön, 1987. p. 309).

Agencia Docente

La agencia docente se define como "la capacidad de los docentes para actuar de manera propositiva y constructiva para dirigir su crecimiento profesional y contribuir al crecimiento de sus colegas" (Priestley et al. 2015, p. 3). La agencia como capacidad permite a los docentes tomar decisiones informadas, actuar de manera proactiva y ejercer influencia positiva en el contexto educativo en el que actúa (Jenkins, 2020; Pantić, 2015; Toom et al., 2015). Asimismo, dicha agencia se construye sobre la base de las experiencias pasadas de los docentes, tanto en su vida personal como en su trayectoria profesional. Esto incluye habilidades, conocimientos, creencias y valores que han desarrollado a lo largo del tiempo. Para Jenkins (2020) la agencia comporta cuatro aspectos clave:

1. Toma de decisiones: la capacidad de hacer elecciones informadas sobre la práctica pedagógica,
2. Autonomía: el grado de control que los docentes tienen sobre su trabajo,
3. Influencia: la capacidad de afectar el entorno educativo y las políticas, y
4. Proactividad: la iniciativa para buscar oportunidades de mejora y cambio.

Asimismo, la agencia proactiva resulta en la promulgación de todas las propiedades centrales de la agencia; intencionalidad, previsión, autorreactividad y autorreflexión. En este sentido, la agencia docente no se limita solo a tomar decisiones informadas; va más allá, pues deben respaldarse por conocimientos prácticos y teóricos sólidos, desarrollados durante la formación docente y en la interacción con contextos reales de práctica educativa. Esto se logra a través de procesos de reflexión profunda que contribuyan a una comprensión integral de la situación basada en dichos conocimientos. Además, Eteläpelto et al. (2013) proponen un modelo de agencia profesional que puede servir como referencia en la formación docente. Este modelo abarca tres dimensiones: la *individual*, que incluye las creencias, valores e identidad profesional; la *relacional*, que abarca las interacciones con colegas, estudiantes y la comunidad educativa; y la *estructural*, que implica el contexto organizacional y político, en este caso, la política educativa pública.

La agencia docente no es una competencia docente fija, sino dinámica y construida según las circunstancias y características del contexto educativo en que trabaja el docente. Esto pone de relieve que la agencia docente emerge desde las capacidades, creencias individuales, los recursos disponibles tantos materiales y conceptuales, y las estructuras y culturas del contexto educativo que están al alcance del docente (Biesta et al., 2015).

Conclusión

En resumen, tanto la reflexión como la agencia docente son conceptos complejos y multidimensionales que juegan un papel crucial en la práctica educativa contemporánea. Su interrelación y su impacto en la calidad de la enseñanza y el aprendizaje son temas centrales en esta revisión de literatura. Estas competencias se construyen sobre las experiencias pasadas de los maestros, en su vida personal y en su trayectoria profesional. Esto incluye habilidades, conocimientos, creencias y valores que han desarrollado a lo largo del tiempo.

La formación inicial y el desarrollo profesional continuo de los maestros son cruciales en la creación de recursos y el fomento de un compromiso reflexivo. Siendo esto fundamental para que los maestros puedan maniobrar entre diferentes repertorios y tomar decisiones informadas. Las experiencias de los maestros en sus entornos escolares también moldean significativamente su agencia. Finalmente, los contextos que fomentan la innovación y el diálogo profesional tienden a desarrollar maestros más capaces de lograr altos niveles de reflexión y agencia.

Bibliografía

Beauchamp, C. (2015). Reflection in teacher education: issues emerging from a review of current literature. Reflective Practice, 16(1), 123–141. https://doi.org/10.1080/14623943.2014.982525

Biesta, G., Priestley, M., & Robinson, S. (2015). The role of beliefs in teacher agency. Teachers and Teaching, 21(6), 624-640. https://doi.org/10.1080/13540602.2015.1044325

Carretero, M., Castorina, J. A., y Barreiro, A. (2012). Introducción. En M. Carretero y J. A. Castorina. (Comps.), Desarrollo cognitivo y Educación I. Los inicios del conocimiento (pp. 15-31). Buenos Aires: Paidós.

Castorina, J. A., y Sadovsky, P. (2021). Saberes y conocimientos en los procesos de enseñanza y aprendizaje: problemas conceptuales. In U. E. Universitaria (Ed.), Saberes y conocimientos en los procesos de enseñanza y aprendizaje.

Darling-Hammond, L. (2006). Powerful Teacher Education. Lessons from Exemplary Programs (Vol.12). Jossey-Bass.

Darling-Hammond, L. (2017). Teacher education around the world: What can we learn from international practice? European Journal of Teacher Education, 40(3), 291–309. https://doi.org/10.1080/02619768.2017.1315399

Dewey, J. (1933). How we think. In J. A. Boydston (Ed.), The Later Works of John Dewey, Volumen 8:1933. Southern Illinois University Press.

Dewey, J. (1989). Cómo pensamos: nueva exposición de la relación entre pensamiento y proceso educativo. Paidós.

Eteläpelto, A., Vähäsantanen, K., Hökkä, P., & Paloniemi, S. (2013). What is agency? Conceptualizing professional agency at work. Educational Research Review, 10, 45–65. https://doi.org/10.1016/j.edurev.2013.05.001

Jenkins, G. (2020). Teacher agency: the effects of active and passive responses to curriculum change. Australian Educational Researcher, 47(1), 167–181. https://doi.org/10.1007/s13384-019-00334-2

Pantić, N. (2015). A model for study of teacher agency for social justice. Teachers and Teaching, 21(6), 759-778. https://doi.org/10.1080/13540602.2015.1044332

Priestley, M., Biesta, G., & Robinson, S. (2015). Teacher Agency: An Ecological Approach. Bloomsbury Publishing.

Scavino, C., Pereyra, A., y Castorina, J. A. (2021). Conceptualización docente y reflexividad: entramado de saberes y conocimientos desde la perspectiva de la didáctica profesional. In U. E. Universitaria (Ed.), Saberes y conocimientos en los procesos de enseñanza y aprendizaje: problemas conceptuales (pp. 85–117). UNIPE: Editorial Universitaria.

Schön, D. (1983). The Reflective Practitioner: How Professionals Think in Action. Basic Books.

Schön, D. (1987). Educating the reflective practitioner: toward a new design for teaching and learning in the professions. In Jossey-Bass higher education series. Jossey-Bass.

Toom, A., Pyhältö, K., & Rust, F. O. C. (2015). Teachers' professional agency in contradictory times. Teachers and Teaching, 21(6), 615-623. https://doi.org/10.1080/13540602.2015.1044334

Ullauri-Ullauri, J. (2022). Reflexión colaborativa en la formación de aprendices de docentes de Educación Básica en el Prácticum en la Universidad Nacional de Educación del Ecuador [Tesis Doctoral, Universitat de Barcelona]. Repositorio de la Universitat de Barcelona. http://hdl.handle.net/10803/690902

Ullauri-Ullauri, J., y Mauri-Majós, T. (2022). La reflexión sobre la práctica preprofesional en la formación de aprendices de docente. Percepciones de los tutores académicos. Revista Practicum, 7(2), 169–186. https://doi.org/10.24310/RevPracticumrep.v7i2.13878

Vygotski, L. (1986). Thought and Language. MIT Press.

Recibido: 3 de mayo del 2024
Aceptado: 3 de agosto de 2024

Artículo original. Revista Killkana Sociales. Vol. 8, No. 2, pp. **7-21**, mayo-agosto, 2024.
p-ISSN 2528-8008 / e-ISSN 2588-087X. Universidad Católica de Cuenca

CC BY NC ND

Estudio del avance de la NIC 2 en grandes empresas del Ecuador

Study of the development of NIC 2 in large companies in Ecuador

Hernán García Tamayo[1], Oscar Lenin Chicaiza[2], Rolando Molina Díaz[3], Stalin Alvear Siza[4]

[1] Instituto Superior Universitario España. Ecuador.
galo.garcia@iste.edu.ec
https://orcid.org/0000-0002-2268-2730
[2] Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Ecuador.
olchicaiza@espe.edu.ec
https://orcid.org/0000-0001-6893-2021
[3] Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Ecuador.
rpmolina@espe.edu.ec
https://orcid.org/0009-0004-8639-0157
[4] Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Ecuador.
gsalvear@espe.edu.ec
ORCID: https://orcid.org/0009-0006-6196-3582

DOI: 10.26871/killkanasocial.v8i2.1351

Resumen

Ha pasado más de una década desde que las sociedades jurídicas ecuatorianas obtuvieron la autorización para aplicar las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), sin embargo, hasta la fecha actual se desconoce su grado de madurez. Este articulo tiene como objetivo analizar el progreso de la implementación de la Norma Internacional de Contabilidad

2: Inventarios. Para esto, se realizó un diagnóstico mediante un estudio descriptivo para conocer el nivel de maduración en cuanto a: medición, reconocimiento, información a revelar y presentación. Se creó una tabla de verificación compuesta por ítems tomados de la NIC estudiada. Los mismos fueron contrastados con las notas a los estados financieros en el año 2020. La muestra incluyó 285 empresas, cuyos datos se obtuvieron de la página web de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. Los resultados revelan deficiencias en la gestión de inventarios, no los reconocen a valor razonable y no se presenta información precisa sobre esta cuenta. Se concluye que las empresas en Ecuador aplican las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) en la presentación de sus estados financieros. Además, dichos estados están sujetos a las NIIF en lo que respecta al reconocimiento, medición y presentación de información.

Palabras clave: Administración, contabilidad, estados financieros, inventarios, NIIF, NIC.

Abstract

More than a decade has passed since Ecuadorian legal societies were granted authorization to apply the International Financial Reporting Standards (IFRS); however, their level of maturity remains unknown to date. This article aims to analyze the progress of implementing the International Accounting Standard 2: Inventories. To achieve this, a diagnostic was conducted through a descriptive study to understand the level of maturity regarding: measurement, recognition, disclosure, and presentation. A verification table was created comprising items extracted from the studied IAS. These were then compared with the financial statement footnotes for the year 2020. The sample included 285 companies, data for which were obtained from the website of the Superintendence of Companies, Securities, and Insurance. The results reveal deficiencies in inventory management, as they are not recognized at fair value, and precise information regarding this account is not presented. It is concluded that companies in Ecuador apply the International Accounting Standards (IAS) in presenting their financial statements. Furthermore, these statements adhere to the IFRS concerning recognition, measurement, and information presentation.

Keywords: Management, accounting, financial statements, inventories, NIIF, NIC.

Introducción

En Ecuador, desde el año 2010, las empresas reguladas por la Superintendencia de Compañías comenzaron a presentar sus estados financieros de acuerdo con las (NIIF) (Zapata, 2011). De acuerdo con García (2015), las empresas desde ese año han venido preparándose con el fin de transparentar adecuadamente su contabilidad. Sin embargo, han pasado los años y se percibe que existen todavía empresas con su contabilidad tributaria, es decir, toman decisiones dentro de un contexto fiscal más que financiero, a pesar de conocer la importancia de los estados financieros como instrumentos que se utilizan para la toma de decisiones en las empresas.

Ponce y Punín (2022) sostienen que, debido a que los estados financieros proveen información relevante a los usuarios tanto internos como externos, éstos deben elaborarse siguiendo modelos contables que garanticen transparencia en la presentación. En ese sentido la Superintendencia de Compañías del Ecuador mediante la resolución No- 08. GDSC.010 del 20 de noviembre del 2008, solicita que, a partir del año 2010, las empresas que están bajo su supervisión preparen y presenten estados financieros bajo NIIF.

En el ámbito financiero, la gestión de los inventarios constituye una parte significativa del activo circulante, según Garrido y Cejas (2018), los inventarios son los elementos presentes en los estados financieros, lo que facilita el mantenimiento de un inventario adecuado, lo que se traduce en un aumento de la rentabilidad. Es así, y como menciona Camacho et al. (2018) es fundamental identificar y definir los elementos de la gestión y organización de los inventarios, aquello permitirá a las empresas mantengan niveles elevados de eficiencia. Para lo cual, como lo plantea Madariaga et al. (2020) las empresas tendrán la ventaja de planificar sus estrategias y coordinar tareas en el proceso comercial lo que conduciría al éxito en su gestión.

Sin embargo, a pesar de los años transcurridos, aún se presentan inconsistencias en las partidas a revelar, tanto desde la perspectiva cualitativa como cuantitativa, afectando en la toma de decisiones por parte de los usuarios interesados (García y Fonseca, 2017). Todas esas inconsistencias fueron investigadas a nivel internacional con el fin de encontrarles solución; es así como Londoño et al. (2016) indican que "La adopción de las NIIF a nivel mundial está en aumento debido a la creciente demanda de información financiera verídica por parte de los inversores en particular" (p. 3).

En esa misma línea Burgos (2017) manifiesta que "Las NIC son un conjunto de reglas que establecen cómo registrarse e informarse acerca de la situación financiera de las empresas. Estas reglas ayudan a garantizar que la información sea comparable y fiable, facilitando a los usuarios tomar decisiones informadas" (p. 65). El análisis referido hace referencia a la aplicación correcta de todo el conjunto de normas internacionales, incluyendo dentro de dicho análisis a las NIC 2 que según Ponce y Punín (2022) "trata la aplicación del modelo contable sobre los inventarios, debido a que, éstos están sujetos a cambios, aspectos que hacen que la cuenta influya en los registros tanto al inicio como al final del periodo" (p.4).

Desde un enfoque teórico, los inventarios tienen la capacidad de equilibrar la oferta y demanda, como menciona Osaba (2022); es decir, busca minimizar los inventarios, pero es necesario contar con reservas que permitan hacer frente a estas situaciones. Por ello Samaniego (2019), señala que la gestión de inventarios es uno de los puntos críticos que deben ser tratados para generar una producción confiable, con la menor cantidad de recursos y costos, para alcanzar los objetivos establecidos por las empresas.

Por su parte Chávez (2018) indica que la NIC 2 es aplicada por más de 130 países que persiguen el objetivo de proporcionar información fidedigna sobre los inventarios que contribuya a la transparencia de la administración, el flujo de caja y el rendimiento de las organizaciones. Como señala Pozo et al. (2020), la decisión de aplicar estas normas debe

ser evaluada según el tipo de entidad, ya sea pública o privada y asegurar que todos se vean involucrados, tanto profesionales como estudiantes y participen en el proceso.

Como expresa Bayas y Magda (2017), el inventario es uno de los rubros más importantes de una empresa, por lo tanto, "las cuentas relacionadas con los inventarios incluyen mercancía en tránsito, adquisiciones, devoluciones y ventas" (p. 5). Al representar un rubro importante, la contabilización del mismo cobra relevancia, debido a que dentro del registro se estudia el reconocimiento inicial y reconocimiento posterior. (Ponce y Punín, 2022).

En cuanto a la medición posterior, esta incluye el Valor Neto Realizable VNR como método que demuestra la existencia o no de deterioro de la partida contable (Ponce y Punín, 2022). Pero la NIC 2 no solo introdujo el tema de la medición, sino que también trajo consigo otros aspectos fundamentales que obligan a las empresas a aplicar la normativa de forma adecuada, nos referimos, por ejemplo, a las políticas contables empresariales (McMilan y Schumacher, 2005).

No aplicar la NIC 2 genera deficiencias en la presentación de estados financieros de las organizaciones, lo que puede afectar la toma de decisiones de los usuarios de la información financiera (Escandón et. al 2021). A criterio de Naranjo (2015) esas inconsistencias se deben a la falta de vigilancia de la partida contable, lo que no permite reflejar una gestión adecuada en la administración del inventario. El mismo autor indica que "el control del inventario por parte de los responsables de esta actividad no es adecuado, lo que puede provocar discrepancias entre el sistema contable y el registro de existencias" (p. 20). Respecto a una gestión adecuada, Quispe (2016) indica que "para mejorar sus resultados, la empresa necesita un sistema que controle sus inventarios" (p. 23).

Según Ponce y Punín (2022) analizar el VNR transparentará la cuenta de existencias, en vista de que se podrá dilucidar si existen inventarios sobrevalorados en la contabilidad. Tener inventario sobrevalorado provoca una contabilidad creativa, debido a que, no se estaría presentando información financiera transparente. Una vez establecida la problemática y analizado el estado de la cuestión se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿En qué grado se encuentra la implantación de la NIC 2 en las empresas grandes del Ecuador? cuyo objetivo será el determinar ese estado de avance.

Metodología

Para responder la pregunta de investigación, se adoptó un enfoque cualitativo teniendo en cuenta que en la recolección de información no intervienen datos numéricos. Asimismo, se busca probar alguna hipótesis mediante métodos estadísticos.

"El enfoque cualitativo es un proceso iterativo, en el que la recolección y el análisis de los datos se llevan a cabo de manera simultánea. Esto permite al investigador refinar las preguntas de investigación o identificar nuevas interrogantes a medida que se va familiariza con los datos." (Hernández et al., 2014, p.7). Por otro lado, los datos se recopilaron mediante la revisión de documentos y archivos, según López (2004). La evaluación se basó en la información disponible en los estados financieros de 2020, así como en los requisitos de la NIC 2 (Caro, 2011).

"Esta modalidad es un enfoque de investigación que se caracteriza por su flexibilidad y adaptabilidad. Se basa en un conjunto de supuestos generales, pero permite a los investigadores elegir los métodos, las perspectivas y las preguntas de investigación que mejor se adapten a su contexto específico" (Mc Millan y Schumacher, 2005, pp. 38-39). El tipo de investigación tomado como referencia fue la descriptiva que según Arias (2012), difieren en estudios con diferentes alcances.

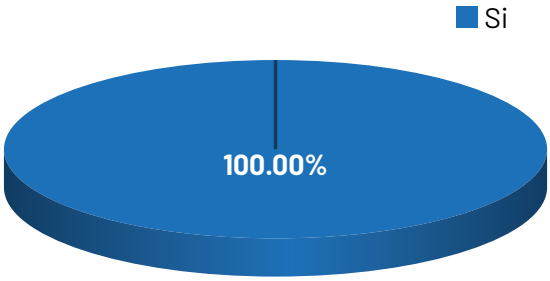
En cuanto a la población, es decir al conjunto total de elementos como lo manifiesta López et al., (2017), se parte con 81.426 empresas que, tras ser filtrarlas por tamaño y por actividad se redujeron a 1.096, dando como resultado 285 empresas que cumplen con las normas NIC 2, información extraída de la página del INEC (2020). Para la recolección de la información, se siguió los siguientes pasos propuestos por (Ponce y Punín, 2022):

- Identificar las empresas comerciales que serán evaluadas a partir de la información proporcionada en sus notas explicativas.
- Ingresar al portal web de la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros a la sección consultas, búsqueda de compañías.
- Digitar el código generado por el sistema para consultar información de la empresa.
- Descargar y revisar los documentos relacionados con la NIC 2.
- Analizar la información de las notas a los estados financieros.
- Contrastar la información y verificar si guardan relación con la NIC 2.
- Diferenciar el alcance y los objetivos de la matriz de evaluación de la aplicación de la NIC 2 con los de la tarea actual.
- Organizar la información obtenida de la matriz de evaluación en una tabla que compare los puntos claves de la NIC 2.
- Emplear el programa SPSS, ingresando los aspectos claves de evaluación de las variables.
- Comparar la frecuencia de cada elemento para determinar si existe una correspondencia entre ambos.
- Procesar la información en SPSS
- Obtener los resultados

Resultados

¿El valor de los inventarios se determinará en función del costo o del valor neto realizable?

Figura 1. Medición de inventarios

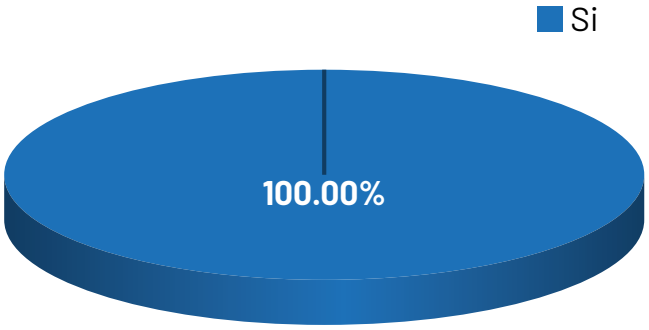


El análisis realizado a 285 empresas comerciales, indica que todas ellas miden sus inventarios al costo y el valor neto realizable. Esto sugiere que la medición de los inventarios se basa en la NIC 2, de donde se derivan parámetros para su reconocimiento inicial y final.

Además, se establece que los inventarios no deben estar sobrevalorados. No obstante, es importante asegurarse de que esto se aplique correctamente, verificando los importes reconocidos en los estados financieros y la desagregación de las políticas contables específicas.

¿En el costo total del inventario se incluyen desembolsos derivados de la adquisición?

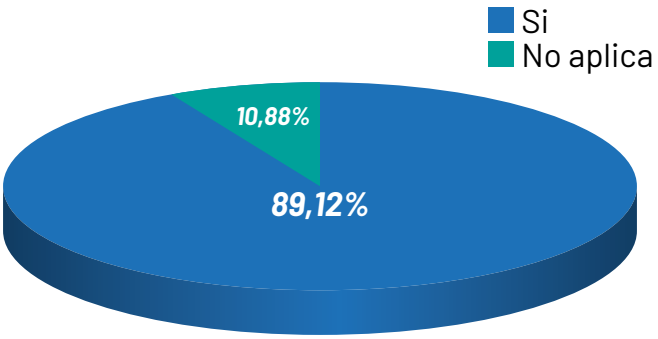
Figura 2. Inclusión de costos de adquisición en el inventario



Todas las empresas analizadas revelaron que el costo de adquisición de los inventarios, incluye otros costos, tales como impuestos, aranceles y transporte. También se descubrió que el costo de los inventarios no incluye descuentos o rebajas, incluso si la empresa es elegible para dichos beneficios. El costo por adquirir inventarios incluye el reconocimiento inicial de los mismos, y su valor constituye la base para calcular el costo de los inventarios en el futuro. Por lo tanto, Es fundamental que las empresas identifiquen y registren con claridad los desembolsos relacionados con la compra de mercancías.

¿El costo total de inventario incluye gastos para mantener su ubicación y condición?

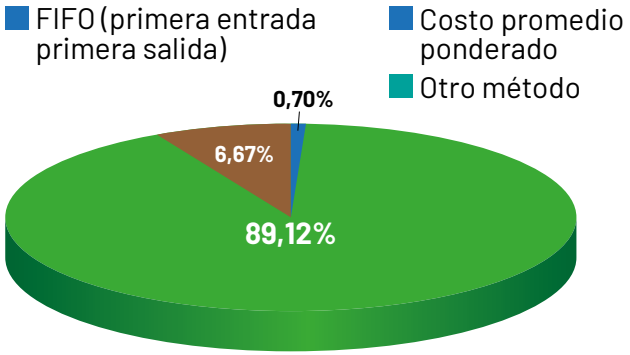
Figura 3. Otros costos del inventario



Del total de empresas analizadas, el 89,12% incluyen otros desembolsos en el costo de los inventarios. Estos desembolsos sirven para preparar la mercadería para la venta, colocándola en las ubicaciones y condiciones necesarias. El 10,88% de las empresas analizadas no incluyen otros gastos en el costo del inventario, debido a que no han establecido una política contable que sustente su aplicación. Sin embargo, estos desembolsos también forman parte del reconocimiento inicial de los inventarios y, por lo tanto, inciden el valor en libros.

¿Cuál es la fórmula utilizada para calcular el costo del inventario?

Figura 4. Cálculo del costo del inventario

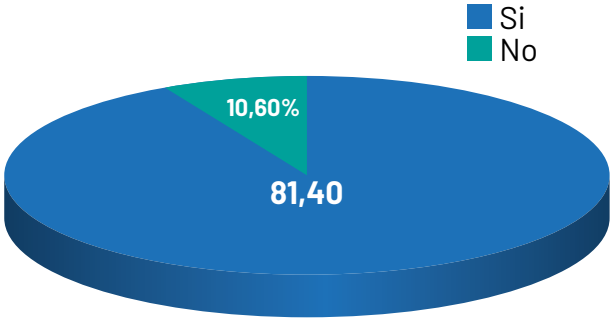


Del total de las empresas analizadas, el 96,2% utiliza el método del costo promedio ponderado para calcular el costo de los inventarios. El 3,8% restante utiliza el método del costo específico unitario. Según las notas a los estados financieros, el método del costo promedio ponderado es utilizado principalmente por las empresas que se dedican a la venta de vehículos automotores y motocicletas, tanto nuevos como usados.

Finalmente, Un pequeño porcentaje de empresas (0,70%) utiliza el método FIFO para calcular el costo de sus inventarios. Estas empresas venden a gran escala una variedad de productos tecnológicos, incluidos ordenadores, periféricos, teléfonos y equipos de telecomunicaciones.

¿Al final de periodo se realiza una evaluación del VNR?

Figura 5. Reconocimiento del VNR

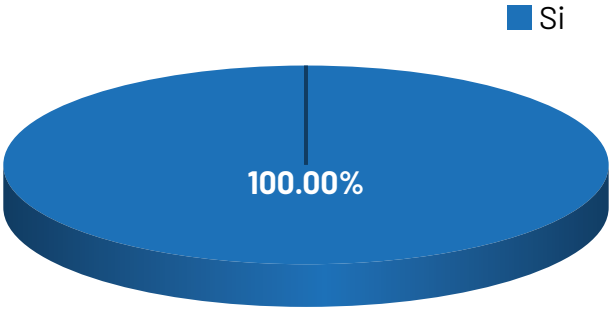


La mayoría de las empresas (81,40%) reconocen los inventarios en sus estados financieros al valor neto realizable (VNR), que es el menor valor entre el costo histórico y el valor de mercado. En las notas a los estados financieros, se proporciona información sobre la evaluación de los inventarios, incluyendo una variedad de factores que pueden afectar el VNR de los inventarios, como la antigüedad del inventario, los precios del mercado, los gastos de ventas históricos, la posibilidad de ventas futuras y la rotación de inventarios.

Además, 53 empresas no proporcionan información detallada sobre cómo reconocen sus inventarios después de su adquisición. Tampoco se indica si evalúan los inventarios al finalizar el período, lo cual es información requerida en las notas a los estados financieros.

¿Existen políticas contables para medir el costo del inventario?

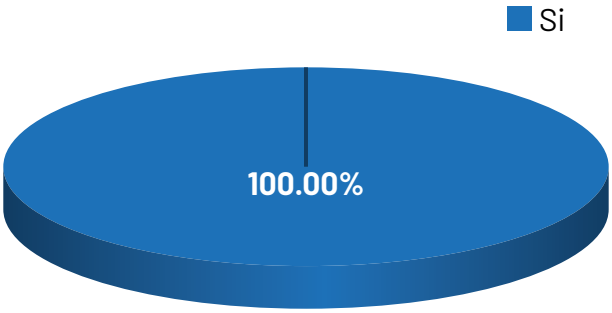
Figura 6. Políticas para medir inventarios



En sus notas a los estados financieros, todas las empresas comerciales analizadas informaron sobre las políticas contables que utilizan para medir el costo de sus inventarios. Estas políticas abordan el reconocimiento inicial y posterior de los inventarios, tanto de manera general como específica. La información sobre dichas políticas es importante para los usuarios interesados, ya que les permite analizar la información financiera y tomar decisiones informadas. Además, las políticas contables proporcionan un marco legal que respalda las decisiones contables de la empresa.

¿Hay políticas para calcular el costo del inventario?

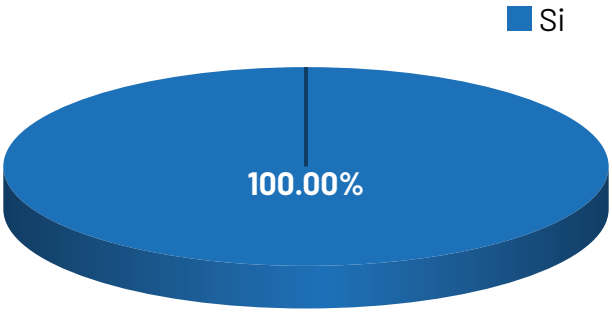
Figura 7. Políticas para calcular el costo del inventarioç



Todas las empresas analizadas revelaron que utilizan una fórmula contable específica para calcular el costo de sus inventarios. Se descubrió que algunas empresas de automóviles tienen inventarios que son de naturaleza diversa y por ello, aplican dos fórmulas para calcular el costo del inventario según por la NIC 2. Las políticas contables influyen en la toma de decisiones de los interesados, ya que estos las analizan para tomar decisiones informadas.

¿Se informa sobre el importe total y parcial del inventario, según la clasificación de la organización?

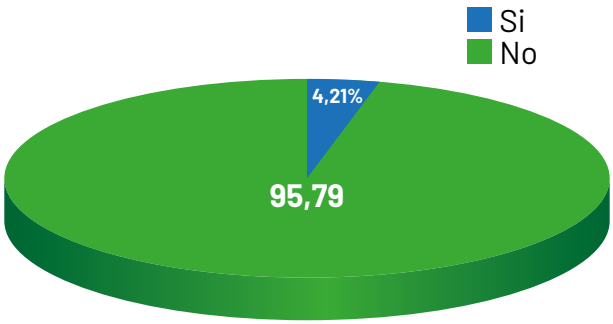
Figura 8. Informe del importe en libros



El total de las empresas encuestadas informaron que la cuenta inventario presenta su importe total y el detalle del tipo de inventario que manejan. La presentación de los importes totales y parciales del inventario es importante para los usuarios internos y externos de la empresa, ya que facilita la realización de proyecciones financieras, estudios de rentabilidad y análisis de inversiones. Por otro lado, detallar el inventario permite analizar sus productos y compararlos con la tendencia del mercado y evaluar los precios.

¿Se mide el inventario a valor de mercado menos costos de venta?

Figura 9. Medición del inventario

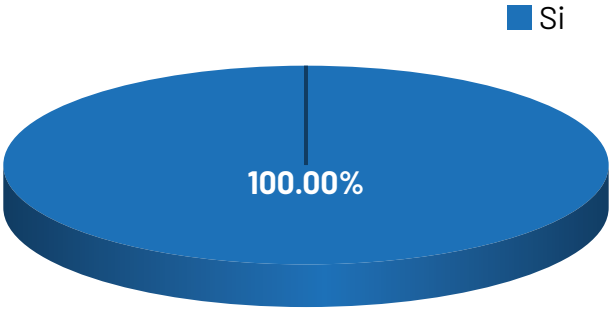


Doce empresas revelan que miden su inventario al valor de mercado menos los costos de venta. Doscientas setenta y tres empresas revelan también el valor del deterioro, no solo el importe mencionado. Estas empresas aplican el análisis de precios del mercado para reconocer el deterioro del inventario. La variación de precios es un factor importante para

los usuarios y la empresa, ya que permite analizar las tendencias de consumo y desarrollar estrategias para reducir costos. Informando sobre la variación de precios es indispensable para compararlos con la realidad económica.

¿El costo de ventas se informa como el importe del inventario que se ha vendido?

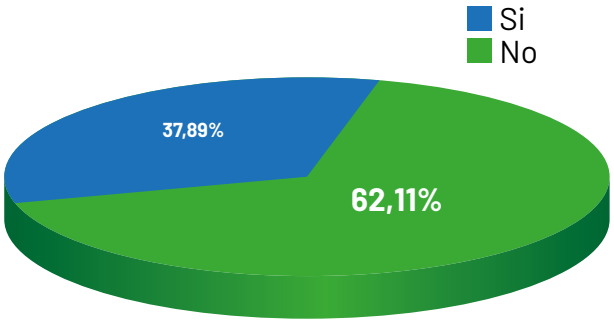
Figura 10. Inventario reconocido como un gasto



Todas las empresas clasifican como gasto el importe del inventario. El costo de ventas, calculado a partir del inventario, y es un indicador importante del desempeño de la empresa, utilizado para analizar la rotación de las mercaderías y la rentabilidad de la empresa.

¿La pérdida por deterioro de inventarios se informa como gasto en los resultados?

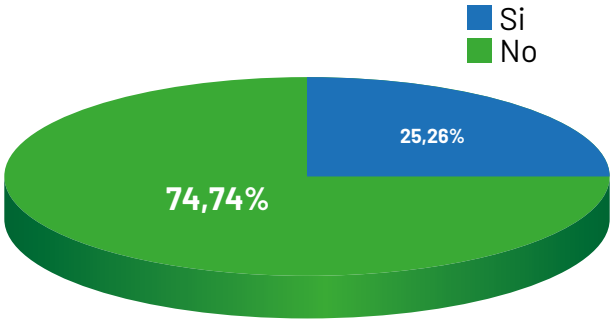
Figura 11. Deterioro reconocido como un gasto



Del total de empresas, el 62,11% reportan que el deterioro de inventarios se informa como gasto en el estado de resultados. El 37,89% restantes no reconocieron este importe como gasto, pero sí lo revelaron en una nota explicativa. Esto plantea la cuestión de si el importe del deterioro de inventarios debe reconocerse o no como gasto en los resultados. Reconocer el deterioro de inventarios como un gasto tiene un impacto en el activo, ya que reduce el valor del inventario.

¿Se informan las recuperaciones del valor neto realizable?

Figura 12. Recuperación del valor neto realizable



De las 285 empresas analizadas, la mayoría (74,74%) no revela el valor de recuperación por deterioro de inventarios por VNR. Esto se debe a que, de un periodo a otro, en la mayoría de los casos existió un incremento, por lo que fue necesario reversar el valor por deterioro. Después de recopilar los resultados individuales de las empresas y las frecuencias de la matriz de aplicación, se clasificaron los ítems en base a los criterios de medición, reconocimiento, información a revelar y presentación. Después, se calculó el promedio de empresas que cumplen con cada criterio. Los resultados fueron los siguientes:

Tabla 1. Cumplimiento de criterios de las NIIF

Criterio NIIF	N°	Sí	%	No	%	No aplica	%	Total	%
Reconocimiento	1 2 3	257	90,18	18	6,20	10	3,63	285	100,00
Medición	4 5	285	100,00	0	0	0	0	285	100,00
Presentación e información por revelar	6 7	200	70,2	85	29,77	0	0	285	100,00
	8								

Discusión

El presente artículo tuvo como objetivo principal determinar el nivel de aplicación de la NIC 2 en las empresas grandes del Ecuador. Cabe resaltar que este trabajo se planteó debido a que se han desarrollado varios artículos de investigación, los cuales se han desarrollado

con enfoques cualitativos y cuantitativos, abarcando desde la medición de características del objeto de estudio hasta correlaciones entre las variables. Sin embargo, no se conoce a ciencia cierta cuál es el nivel de aplicación de esta normativa en las empresas en el Ecuador.

Conforme se establece en la resolución de la Superintendencia de Compañías, este organismo estableció un cronograma para la implementación de las NIIF en el Ecuador. Han transcurrido más de diez años desde la obligatoriedad de aplicar dicha normativa, sin embargo, aún se perciben problemas en las empresas en cuanto a su correcta aplicación. Maza et al., (2020) afirman que dichos problemas se deben a la falta de preparación de los profesionales contables. Además, Moya y Huger (2017) enfatizan que para un manejo efectivo del inventario es recomendable emplear una medición mensual, canalizar sus diversos sistemas y facilitar el manejo adecuado de los inventarios.

Con el fin de incluir el avance de la problemática en el estado del arte, se analizaron trabajos de investigación empíricos, en el Ecuador y a nivel internacional. Los resultados hallados por Grados y Reyes (2016), coinciden que los inventarios son elementos de vital importancia, puesto que forman parte sustancial de su actividad principal y son necesarias para la continuidad del negocio, lo que evidencia la implementación de la NIC 2 tiene efectos significativos en cuanto a los indicadores financieros, ya que aumenta los índices de rentabilidad y liquidez y a su vez establece pautas para realizar ajustes en las normas establecidas.

De acuerdo con los resultados de Pesantes et al., (2023), se determinó que las empresas carecen de principios y políticas contables establecidas para el control y registro adecuado de la NIC 2, el desconocimiento de esta normativa impide utilizar de manera correcta la información financiera, lo que lleva a valores incorrectos en los registros contables, además añade que no existe un proceso definitivo para la revaluación de estos activos y que no se realizan inventarios periódicos de sus bienes.

Finalmente, es importante mantener un seguimiento continuo de los inventarios siguiendo los métodos propuestos por la NIC para asegurar una gestión adecuada de las empresas. La valoración de inventarios que se realiza conforme a la NIC 2 permite establecer con precisión el valor real de inventarios, lo cual se refleja de manera transparente en los estados financieros de las instituciones empresariales. Se debe considerar que proporcionar información financiera es fundamental para lograr una interpretación y toma de decisiones adecuadas en función de las necesidades y debe ser objetiva y ajustarse a los criterios normativos universales. Por lo tanto, resulta imprescindible adoptar metodologías y procedimientos que permitan reflejar en los estados financieros, donde se asegura una presentación precisa y confiable de la información que contribuye a una mejor comprensión y análisis por parte de los interesados.

Conclusiones

Respecto al criterio de reconocimiento, este se divide en dos etapas: la medición inicial y la medición final. Se observó que la mayoría de empresas (90,18%) incluyen gastos de ubicación y adquisición en el costo del inventario. Además, evalúan el inventario final utilizando el valor neto realizable. En cuanto a la medición de los inventarios, las empresas utilizan la misma fórmula para calcular el costo de inventario y los contabilizan al costo y el valor neto realizable, el que resulte menor.

Por su parte, el cumplimiento de criterios de información a revelar y presentación, es el que menos cumplen las empresas, debido a que el 70,23% ejecutan a cabalidad esta directriz. Si bien es cierto, y a pesar de que esta perspectiva es más cualitativa por desempeñar funciones de comunicación, no hay que dejarlo de lado, pues cumple un papel trascendental en la interpretación y toma de decisiones de los usuarios interesados.

El valor neto realizable de los inventarios es uno de los elementos más importantes que las empresas deben revelar en sus estados financieros. De acuerdo con los resultados, únicamente el 4,21% de las empresas, lo presentan en sus estados financieros.

Otro factor que pone en cuestión el criterio de presentación e información a revelar es el importe del deterioro de inventarios en el gasto del periodo, pues el 62,11% si lo revelan. Sin embargo, el porcentaje restante (37.89%) genera confusión, debido a que ciertas empresas dentro de la nota explicativa del inventario muestran el importe por deterioro, pero en las cuentas de gasto no lo revelan en la respectiva partida.

En definitiva, y como conclusión, si bien las empresas analizadas al no cotizar en la bolsa de valores no tienen la obligatoriedad de aplicar NIIF plenas; no obstante, en sus notas a los estados financieros declaran que sus cuentas están preparadas bajo NIIF full, lo que nos da una pauta para entender que todavía este tipo de empresas no aplican al 100% de manera correcta la NIC 2 en cuanto al reconocimiento, medición, presentación e información a revelar.

Referencias Bibliografías

Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica* (6ta Edición ed.). Caracas, Venezuela: Editorial Episteme C.A.

Burgos Alarcón, H. (2021). *Normas Internacionales de Contabilidad*. Manual De Auditoría De Estados Financieros En Niif, *1*, 319–422. https://doi.org/10.2307/j.ctv21hrdwm.6

Caro, L. (2011, enero 21). *Lifeder. 7 técnicas e instrumentos para la recolección de datos*: https://www.lifeder.com/tecnicas-instrumentos-recoleccion- datos/

Camacho, Rodríguez, Aliosky, & Machado Chaviano, Esther Lidia. (2018*). Optimización de los niveles de inventario con enfoque colaborativo en una cadena de suministros de servicios turísticos*. *Retos de la Dirección*, *11*(2), 158-176.

Escandón, R., Guerrero, J., Campos, H., Espinoza, R., y Espinoza, W. (2021*). NIC 2 y su efecto en la presentación razonable de los Estados Financieros de la empresa Macoser S.A. (Ecuador). Revista Espacios*, 1-13. http://bdigital2.ula.ve:8080/xmlui/bitstream/handle/654321/8141/a21v42n06p01.pdf?sequence=1yisAllowed=y

García, H., & Fonseca M. (2017). *Impuesto a las ganancias. Un estudio del costo beneficio de su aplicación en las PYMES del Ecuador*. Actualidad Contable. *FACES Venezuela*. 20(35), 38-58.

Garrido-Bayas, Y. I., & Martínez-Cejas, M. (2017). *La Gestión de Inventario Como Factor Estratégico en la Administración de Empresas*. *Negotium*, *13*(37), 109–129. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78252811007

García, H. (2015). *Evaluación de la utilidad de la información financiera: evidencia para empresas medianas y pequeñas del Ecuador*. Valparaíso Chile: CAPIC REVIEW 13, 59-68.

Grados, M., & Reyes, J. (2016). *Incidencia de la aplicación de la NIC 2 Inventarios en los estados financieros de la empresa Representaciones Exclusivas SAC de la ciudad de Trujillo en el año 2016*. Trujillo Perú, 1-28.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ta ed. México: McGraw Hill Interamericana. https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf

Instituto Nacional de Estadística y Censos - INEC. (2020). *Visualizador de Estadísticas Empresariales 2020*. https://public.tableau.com/app/profile/instituto.nacional.de.estad.stica.y.censos.inec./viz/VisualizadordeEstadsticasEmpresariales2020/Dportada

Londoño Puerta, M., Jaramillo, M. M., & Salazar Morales, S. E. (2016). *Impactos financieros de la aplicación de la NIC 2 en la información de costos y valoración de inventarios en algunas empresas manufactureras del área metropolitana*. Trabajos de Grado Contaduría Pública UdeA, 8(1). https://revistas.udea.edu.co/index.php/tgcontaduria/article/view/323568

López, P. L. (2004). *Población muestra y muestreo*. Punto Cero, 9(8), 69-74. Recuperado el 25 de mayo de 2022, http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf

López, Roldán, P., y Fachelli, S. (2017). *El diseño de la muestra*.

Maza-Maza, M. E., Cordero-Guzmán, D. M., & Ormaza-Andrade, J. E. (2020). *Control y valoración de inventarios con aplicación de NIC 2 en comercializadoras de insumos agrícolas. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, *5*(4), 473. https://doi.org/10.35381/r.k.v5i4.968

Madariaga, C., Lao Yosvani, Curra Dagnier, & Lorenzo, R. (2020). *Metodología para pronosticar demanda y clasificar inventarios en empresas comercializadoras de productos mayoristas. Retos de La Dirección*, *14*(2), 354–373. http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v14n2/2306-9155-rdir-14-02-354.pdf

McMillan, J. H., y Schumacher, S. (2005). *Investigación educativa. Una introducción conceptual* (5ta Edición ed.). Madrid: Pearson Educación S.A.

Moya Álava, J., y Hurel Franco, G. (2019). *Ajuste al Valor Neto Realizable y su impacto en los Estados Financieros - Maqsum Cía. Ltda. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1-8. https://www.eumed.net/rev/oel/2019/07/valor-neto-realizable.html

Naranjo, A. (2015). Propuesta de una metodología de gestión de inventarios para la NIC 2. Repositorio Institucional. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625847/JESUS_M_ L.pdf?sequence=1yisAllowed=y

Osaba, Esteban, M. (2022). *Cadenas de suministro antifrágiles: un nuevo paradigma en la gestión de inventarios*. Boletín De Estudios Económicos, 77(233), 137-153. https://doi.org/10.18543/bee.2606

Quispe, S. (2016). *Gestión de los inventarios y su incidencia en la liquidez de la empresa Grifo*. [Tesis de la Universidad Andina del Cusco] https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625847/JESUS_M_ L.pdf?sequence=1yisAllowed=y

Pesantes, G. E. P., Zurita, C. I. N., & Álvarez, J. C. E. (2023). *Orientaciones pedagógicas sobre la aplicación de la NIC 16 propiedad, planta y equipo. Caso: Hormigones del Azuay*. *Revista Conrado*, *19*(92), 241-256.

Pozo-Hernández, F., Rodríguez-Lara, A., & Benalcázar-Paladines, M. (2020). *Análisis de control y medición de inventarios según el Estándar Internacional de Contabilidad 2 en industrias. Revista Dilemas Contemporáneos*, *7*(2), 33–48. http://repository.radenintan.ac.id/11375/1/PERPUS PUSAT.pdf%0Ahttp://business-law.binus.ac.id/2015/10/08/pariwisata-syariah/%0Ahttps://www.ptonline.com/articles/how-to-get-better-mfi-results%0Ahttps://journal.uir.ac.id/index.php/kiat/article/view/8839

Samaniego, H. (2019). *Un modelo para el control de inventarios utilizando dinámica de sistemas.* Estudios De La Gestión, (6), 134-154. https://doi.org/10.32719/25506641.2019.6.6

Zapata, J. (2011). *Análisis Práctico y Guía de Implementación de Normas Internacionales de Información Financiera*. Quito: Zapata Lara, Jorge Eduardo

Recibido: 28 de julio del 2023
Aceptado: 3 de junio de 2024

Artículo bibliográfico. Revista Killkana Sociales. Vol. 8, No. 2, pp. **23-36**, mayo-agosto, 2024.
p-ISSN 2528-8008 / e-ISSN 2588-087X. Universidad Católica de Cuenca

Influencia de los factores protectores en el entorno del adolescente

Influence of protective factors in the adolescent's environment

Collaguazo Chalco Christian Fernando[1], Martínez Villegas Richard Antonio[2], Lata Reino Henry Paul[3]

[1] Unidad Educativa "Jadàn"
dr.christian@hotmail.com
[2] Instituto Tecnológico Superior Sudamericano (ITS)
rimartinez@sudamericano.edu.ec
[3] Unidad Educativa "Luis Monsalve Pozo"
henry.lata@educacion.gob.ec5
Universidad Católica de Cuenca.

DOI: 10.26871/killkanasocial.v8i2.1063

Resumen

Actualmente, las posibilidades de que un individuo prospere y obtenga una felicidad plena, se sienta seguro, equilibrado, es, hasta cierto punto, proporcional a los denominados "factores protectores", influenciado por todo lo que le rodea. Por esta razón centra como objetivo el conocer mediante una revisión bibliográfica de los factores protectores como: el entorno escolar, el familiar, el comunitario, entre pares y la resiliencia que clase de influencia tienen en el desarrollo psicológico del adolescente, después comparar el impacto en cada entorno. Con la finalidad de investigar esta temática, se llevó a cabo una investigación cualitativa,

recopilando y evaluando datos científicos sobre niños/adolescentes por medio del método prisma que permitió combinar un mínimo de elementos basados en la evidencia de otras investigaciones para respaldar las revisiones de los informes. Se obtuvo información de forma gradual a medida que el individuo se desarrolla, día a día se adapta a las situaciones que se le presentan y repercute asimismo en su crianza, de manera que construye, promueve su autoestima, estado emocional y genera un sentimiento de protección que inciden en su crecimiento, con patrones relacionados con su comportamiento. Finalmente, teniendo en cuenta los hallazgos bibliográficos de diferentes autores, se concluye que los contextos intervienen reiteradamente en su conducta, impulsado al individuo a ser más autónomo e independiente en sus actitudes, especialmente en sus acciones. Un ambiente sano construye emociones seguras que promueve su autoestima. Pero de ser contrario, puede surgir la soledad emocional, creando desconfianza y vulnerabilidad, afectando su crecimiento o adaptación a la sociedad.

Palabras clave: Factores protectores, adolescentes, educación, familia, desarrollo cognitivo.

ABSTRACT

Currently, the possibilities of an individual prospering and achieving holistic happiness, feeling secure and balanced, are, to a certain extent, proportional to the so-called "protective factors" influenced by everything surrounding them. For this reason, the objective is to understand what kind of influence the protective factors such as the school, family, community, peer environments, and resilience have on the psychological development of adolescents and then compare the impact in each environment through a literature review. In the interest of investigating this topic, qualitative research was conducted, collecting and evaluating scientific data on children/adolescents through the PRISMA method, which allowed the combining of a minimum of elements based on evidence from other research to support the reviews of the reports. Information was obtained gradually as the individual developed; day by day, they adapted to the situations presented to them, which also had repercussions on their upbringing, in a way that built and promoted their self-esteem and emotional state and generated a feeling of protection that impacted their growth, with patterns related to their behavior. Finally, considering the bibliographic findings of different authors, it is concluded that the contexts repeatedly intervene in their behavior, encouraging the individual to be more autonomous and independent in their attitudes, especially in their actions. A healthy environment builds secure emotions that promote self-esteem. Conversely, emotional loneliness can create distrust and vulnerability, affecting their growth and conditioning to society.

Keywords: Protective factors, adolescents, education, family, cognitive development.

1. Introducción

Desde tiempos inmemorables, el ser humano se ha resguardado, defendido y amparado a sus allegados. Esta acción y efecto de cuidado preventivo se basa en cualquier riesgo o problema que pueda presentarse. Con el paso de los años y la evolución, los seres humanos han identificado de forma más clara y precisa los diversos elementos que comprenden el cuidado del ser humano (Unión Interparlamentaria, 2016, p. 19).

En el ámbito educativo convergen diversos factores de protección, estos se manifiestan tanto interna como externamente. La protección interna abarca el cuidado personal y colectivo, incluyendo actitudes y conductas, por otro lado, la protección externa engloba aspectos como salud, educación, vivienda, afectos y hábitos saludables. Según la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2016) define los derechos humanos como condiciones esenciales para el desarrollo personal. Por consiguiente, todos los Estados tienen la obligación de garantizar estos derechos fundamentales.

El entorno de un individuo influye significativamente en sus acciones cotidianas, y en este contexto, los factores protectores desempeñan un papel crucial. Estos se dividen en dos categorías: generales y específicos. Los factores protectores generales benefician a toda una población, como políticas públicas de salud o programas educativos nacionales. En contraste, los factores protectores específicos actúan de manera más directa sobre el individuo, e incluyen aspectos como el apoyo familiar, una buena autoestima o habilidades sociales sólidas. La interacción de ambos tipos de factores crea un ambiente que fomenta el desarrollo positivo y la resiliencia de las personas frente a los desafíos diarios (Martínez, 2018).

Cabe indicar que estas variables generales o específicas dependerán en gran medida del entorno en que se desenvuelve el individuo. Se pueden distinguir diversos tipos de entornos, cada uno con características particulares que influyen en el desarrollo y comportamiento de las personas.

El entorno natural está vinculado al medio ambiente e incluye elementos como el aire, el paisaje, la vegetación y la fauna. Por otro lado, el entorno social es aquel donde el sujeto se forma por sus condiciones de vida y de trabajo, los estudios que ha cursado, su nivel de ingresos y la comunidad de la que forma parte. En este contexto, la socialización juega un papel crucial, siendo el proceso mediante el cual el ser humano adquiere la experiencia necesaria para interrelacionarse con el prójimo y adaptarse progresivamente al medio en el que vive.

El entorno psicológico evidencia el comportamiento del individuo en situaciones sociales y cómo se relaciona con los demás. En cuanto al entorno escolar, este se centra en lo didáctico, el contexto y el aprendizaje vital para que el individuo se relacione y armonice lo que aprende dentro y fuera del ámbito educativo. El entorno sociocultural abarca el contexto social en el que se vive, aportando una serie de valores, costumbres y realidades culturales en los que estamos inmersos.

El entorno familiar es vital para el ser humano, ya que se considera el primer contexto de socialización y aprendizaje, donde vive en comunidad según su cultura, aplicando los valores, conductas y costumbres enseñados. Por último, el entorno virtual ha tomado gran

auge desde finales del siglo XX. En este espacio destaca la experiencia y la construcción de la subjetividad, caracterizándose como un "espacio social" en el que no solo se produce intercambio de información, sino también acciones. En los espacios virtuales, las personas se comunican, interactúan y se sienten integrantes de diversas comunidades (Sarmiento, 2007).

En este sentido, la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2009) establece que los factores protectores son aquellos aspectos que reducen el riesgo o previenen enfermedades y accidentes potencialmente perjudiciales para la salud. Estos factores pueden ser características individuales, condiciones situacionales o contextos ambientales que incrementan la resistencia de las personas frente a los riesgos. Los factores protectores no solo disminuyen la probabilidad de que ocurran resultados negativos, sino que también promueven el desarrollo saludable y el bienestar general. Pueden incluir habilidades personales, relaciones de apoyo, entornos seguros y políticas de salud pública efectivas.

Por consiguiente, según Patterson (1988) los factores protectores pueden considerarse como los recursos que tiene una familia para enfrentar su desarrollo y eventos vitales. Son características, rasgos, habilidades, competencias, medios, tanto de los individuos de ese núcleo, como unidad y de su comunidad. Los recursos pueden ser infinitos, desde aspectos tangibles como dinero, por ejemplo, hasta intangibles, como la autoestima.

Los factores de protección durante la adolescencia tienen una influencia significativa en el entorno escolar y familiar. Estos juegan un papel fundamental en la formación emocional de los jóvenes. El desarrollo de factores protectores en esta etapa posibilita la generación de

destrezas sociales, cognitivas y emocionales. Estas habilidades les permitirán afrontar problemas en su vida de manera más efectiva.

El objetivo de esta investigación se centra en conocer los factores protectores en el desarrollo psicológico de los adolescentes. Mediante una revisión bibliográfica, se busca comparar el impacto de estos factores con su entorno. Este estudio proporciona una base para comprender mejor cómo estos elementos influyen en el bienestar y la resiliencia de los jóvenes.

2. Fundamento teórico

2.1. Factores Protectores dentro del campo de la salud.

En el campo de la salud, los factores protectores son características detectables en individuos, familias, grupos o comunidades. Estos elementos favorecen el desarrollo humano, el mantenimiento y la recuperación de la salud. Su importancia radica en la capacidad de contrarrestar los posibles efectos de los factores de riesgo y las conductas peligrosas. Los factores protectores cumplen un papel crucial al reducir la vulnerabilidad, tanto general como específica. Actúan como un escudo, fortaleciendo la resistencia frente a las adversidades y promoviendo un estado de bienestar integral. Su identificación y promoción son fundamentales en las estrategias de prevención y mejora de la salud pública.

Como expresa Odriozola (2012), basándose en Carbonell et al. (2009) y Echeburúa et al. (2012), identifica dos tipos principales de factores de protección: personales y familiares.

Estos factores ayudan a minimizar los riesgos que favorecen las adicciones. Por lo tanto, los miembros de la familia y los educadores son quienes propician la existencia de estos factores protectores. Entre ellos, destaca la autoestima como un concepto fundamental. La autoestima, entendida como la valoración hacia uno mismo, es crucial para formar la personalidad, así como de afrontar problemas o retos propios y ajenos.

Otro factor importante es el autocontrol, que implica la organización de las emociones. Este permite lograr una actitud positiva y superar adversidades. Tanto la autoestima como el autocontrol son elementos clave en el desarrollo de una personalidad resiliente.

Plata et al. (2015), citando a Bermúdez & Sagarduy (s/f), subrayan que los factores protectores del desarrollo psicológico incluyen las actitudes y valores del sujeto. Estos elementos influyen en su capacidad para desenvolverse en un determinado entorno social.

Dichos factores dotan a los adolescentes de un sentido que les ayuda a enfrentar aspectos negativos, incluso proporcionándoles resiliencia frente a influencias sociales adversas.

Además de las actitudes y valores, otros factores protectores relevantes incluyen las habilidades sociales, la autoeficacia y el apoyo social. Las habilidades sociales permiten a los adolescentes establecer relaciones saludables y comunicarse efectivamente. La autoeficacia, por su parte, fortalece la confianza en sus propias capacidades para superar desafíos. El apoyo social, proveniente de familia, amigos y mentores, proporciona una red de seguridad emocional.

Es importante destacar que estos factores no solo ayudan a los adolescentes a resistir influencias negativas, sino que también les permiten transformar experiencias adversas en oportunidades de crecimiento personal. Esta capacidad de adaptación positiva es fundamental para un desarrollo psicológico saludable y una transición exitosa hacia la edad adulta.

Desde esta perspectiva, son las actitudes que presentan un temperamento resistente, éxito escolar, control comportamental, modelos educativos pertinentes, sin uso ni abuso de sustancias, con una adecuada autoestima, sin violencia y la influencia positiva de compañeros, la relación parental, para mantener un equilibrio en su personalidad y crecimiento (Aguilar Cárceles, 2012). Lograr que en un entorno familiar se conserve y sea seguro no es simple, inclusive en momentos buenos o de angustia, como afirma U.S. Department of Health and Human Services (2021);

> Aprender a cuidar de un nuevo bebé, apoyar a sus hijos a través de sus muchas (¡y a veces difíciles!) etapas de desarrollo y enfrentar los desafíos de la vida pueden causar tensión en la familia. Los factores de protección pueden ayudar a aliviar esas tensiones y facilitar su camino hacia adelante. Los padres que aprenden sobre sus hijos, desarrollan su comunidad de apoyo, se recuperan de la adversidad y buscan ayuda cuando la necesitan, están mejor preparados para cuidar de sus hijos y de sí mismos. La crianza de los hijos puede ser estresante, pero hay ayuda disponible. Todos los padres pueden dar pequeños pasos cada día para mejorar la salud y el bienestar de su familia. (p. 17)

2.1.1. Cómo se entiende los factores de protección.

Carvajal (2019) entiende que los factores de protección son aquellas influencias que modifican la respuesta de una persona ante algún riesgo en una dirección positiva a lo que pueda suceder" (Servicios Sociales de Castilla y León, s.f., pág. 11). Alcedo & Angulo (2015), manifiesta que "factores de protección son todas aquellas características personales o elementos del ambiente, o la percepción que se tiene sobre ellos, capaces de disminuir los efectos negativos sobre la salud y el bienestar". Al aumentar estos factores, disminuyen la vulnerabilidad y la probabilidad de enfermar.

Díaz et al. (2017) en su artículo sobre factores protectores y resiliencia en adolescentes, identifican cuatro factores protectores principales: entorno escolar, familiar, comunitario y entre pares. La investigación se centró en la relación entre estos factores y la resiliencia frente a la autorregulación. Los resultados evidenciaron que el ambiente familiar, la comunidad y la relación entre iguales son factores fundamentales. Estos influyen directamente en la resiliencia de los estudiantes. Entre estos, el entorno familiar se destacó como la variable con mayor influencia en la capacidad de resiliencia de los adolescentes.

Este estudio subraya la importancia de considerar múltiples contextos al evaluar y promover la resiliencia en adolescentes. Enfatiza especialmente el papel crucial del entorno familiar en el desarrollo de esta capacidad. La resiliencia, entendida como la habilidad para adaptarse positivamente frente a la adversidad, se nutre de diversos factores protectores. Así mismo, el entorno escolar ofrece oportunidades de aprendizaje y socialización, mientras que la comunidad proporciona un marco más amplio de apoyo y recursos.

Las relaciones entre pares, por su parte, contribuyen al desarrollo de habilidades sociales y emocionales. Sin embargo, el estudio destaca que es el ambiente familiar el que ejerce la influencia más significativa. Este hallazgo subraya la necesidad de implementar estrategias que fortalezcan las dinámicas familiares positivas como medio para potenciar la resiliencia en los adolescentes.

La investigación señala que la autorregulación debe entenderse como un factor interno que contribuye al desarrollo de elevados niveles de resiliencia. No obstante, este factor no influye directamente sobre los factores de protección externos. El hogar, la comunidad y el entorno entre pares se identifican como factores externos que afectan directamente la resiliencia en los adolescentes.

Esta distinción entre factores internos y externos es crucial para comprender la complejidad de la resiliencia. Mientras que la autorregulación proporciona herramientas personales para manejar el estrés y las adversidades, los factores externos crean un ambiente de apoyo que facilita el desarrollo de la resiliencia. La interacción entre estos elementos internos y externos es dinámica y multifacética.

Por consiguiente, los hallazgos sugieren la necesidad de un enfoque holístico en la promoción de la resiliencia adolescente. Este enfoque debe combinar estrategias para fortalecer la autorregulación individual con intervenciones que mejoren los entornos familiar,

comunitario y social. Tal abordaje integral podría potenciar significativamente la capacidad de los adolescentes para enfrentar desafíos y prosperar en diversos contextos.

Es decir, los factores de protección deben incluir las vivencias y entornos positivos que permiten mitigar el impacto de experiencias negativas sobre el bienestar y salud mental del estudiante y los docentes, notando que estas actitudes se pueden sintetizar en: redes de soporte, motivación laboral y reconocimiento positivo de la labor docente. Por lo cual se debe tener en cuenta que una conducta prosocial deriva de la influencia de factores externos o ambientales. Así, este tipo de comportamientos se aprenden mediante procedimientos como el condicionamiento clásico y operante, a partir de los cuales quedan asociadas las acciones emitidas con estímulos y consecuencias agradables para el individuo, como lo es el refuerzo positivo y por ello, tienden a repetirse en el futuro (Díaz, P., et al 2017)

La presente investigación adopta un enfoque cualitativo, que permite explorar en profundidad los fenómenos en su contexto natural. Peña et al. (2018) consideran la conducta prosocial como aquel comportamiento de carácter social y positivo, donde niños o adolescentes realizan actividades de dar, compartir, intercambiar objetos con otros, así como mostrar empatía hacia los demás. Esta perspectiva es respaldada por Eisenberg & Fabes (1998), quienes definen la conducta prosocial como acciones voluntarias destinadas a beneficiar a otros. Por su parte, Carlo et al. (2003) enfatizan que estas conductas incluyen compartir, ayudar, cuidar y mostrar empatía.

En el contexto de este estudio cualitativo, se observa una tendencia hacia conductas prosociales elevadas en la mayoría de los participantes. Esto se alinea con lo propuesto por Batson & Powell (2003), quienes argumentan que el comportamiento prosocial es fundamental para establecer relaciones positivas y beneficiar tanto a otros como a uno mismo. Este enfoque permite una comprensión más profunda de las motivaciones y contextos que fomentan la conducta prosocial en adolescentes, proporcionando una base sólida para futuras investigaciones e intervenciones en este campo.

Con base en el párrafo anterior, Aune et al. (2014) analizan los factores protectores de resiliencia, autoestima e inteligencia emocional. Diversas investigaciones consideran estos factores como vitales en el desarrollo psicosocial. Los resultados obtenidos por los autores

confirman lo siguiente en su estudio aplicado: "que la conducta prosocial está influenciada por variables psicológicas de forma directa e indirecta. Además, se evidencia que la inteligencia emocional funciona como moderadora en muchos casos".

Este análisis subraya la importancia de estos factores protectores en la formación y expresión de conductas prosociales. Destaca especialmente el papel de la inteligencia emocional como elemento moderador en la manifestación de estos comportamientos. Por lo cual, se deben fomentar en la sociedad, una prevención eficaz, no solo enfocado en evitar los factores de riesgo, sino también estimulando elementos preventivos.

Ya que según el estudio por Balabanian, C., & Lemos, V. (2018) muestran que es más factible medir con una escala de conducta prosocial en adolescentes de doce años, pues esta conducta puede variar o incentivar por medio de talleres de superación de inteligencia emocional, compuesta por atención emocional, claridad de sentimientos y reparación

emocional, lo cual dará mejor resultado que otra dimensión que ejerce mayor influencia positiva y encamina a otros factores de protección.

Es decir, que los niños y adolescentes que no tienen un hábito comportamental con autoestima y con elevados niveles de resiliencia recibirán directamente un impacto sobre los factores de protección, por lo que el hogar, la comunidad y el entorno entre pares son factores externos que afectan la resiliencia en los adolescentes.

3. Materiales y métodos y/o procedimientos metodológicos

Los métodos empleados en este estudio son fundamentales para garantizar la validez y fiabilidad de los resultados obtenidos. La selección cuidadosa de técnicas y herramientas de investigación permite una recolección de datos precisa y un análisis riguroso. Este enfoque metodológico asegura que las conclusiones derivadas sean sólidas y contribuyan significativamente al campo de estudio de los factores protectores en adolescentes.

Diseño: Se ejecutó una revisión sistemática siguiendo las directrices del método PRISMA *(Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses)*. Este enfoque estructurado se aplicó en la búsqueda y análisis de documentos, artículos, revistas y estudios científicos. La investigación se centró en la influencia de los factores protectores del desarrollo psicosocial en la educación de los adolescentes, así como en el impacto del entorno en su desarrollo emocional. El uso del método PRISMA garantizó una revisión exhaustiva y transparente de la literatura existente sobre el tema. Así como señalan Page, M., et al (2021) con la finalidad de "que faciliten la toma de decisiones basadas en la evidencia".

Estrategia de búsqueda: En primer lugar, se llevó a cabo una verificación bibliográfica en *Google Scholar* en investigaciones que nos permitan identificar la problemática, cómo influyen los factores protectores psicosociales en la educación de los adolescentes. Posteriormente, se procedió a una búsqueda de revisiones sistemáticas de la literatura científica en la base de datos *Scopus*, mediante las siguientes ecuaciones de búsqueda "source title"- "protective factors" AND "psychosocial", "year"-"2015 -2022", "document type"-"article" y "subject area"-"psychology". Se limitó la búsqueda a investigaciones científicas ejecutadas durante los últimos 7 años, incluyendo artículos tanto en inglés como en español. Se analizaron además las referencias bibliográficas de los artículos seleccionados con el fin de rescatar otros estudios potencialmente considerables para la comprobación. Dichos artículos fueron extraídos de *Google Scholar* para hacer un cruce de información e identificar si existe divergencia entre estudios similares.

Según (Gorard & Taylor, 2003) los elementos que caracterizan al enfoque cualitativo es la recolección de datos, atributos de objetos, animales, personas y organizaciones, analizar los datos numéricos en términos de su variación y por último comparar o relacionar factores mediante técnicas estadísticas. Ellos también afirman que el método cualitativo es una herramienta donde más que buscar variables exactas, lo que se estudia es conceptos, lo cual no se captura únicamente a través de mediciones.

Procedimiento

Este estudio tiene un enfoque cualitativo de tipo descriptivo. Su propósito principal es conocer mediante una revisión bibliográfica los factores protectores en el desarrollo psicológico en adolescentes para comparar el impacto con su entorno. Se establece con diversas variables como: Factores protectores, entorno, psicología educativa, adolescente. La creación del artículo siguió tres importantes fases que permitieron recopilar información básica y sustancial, lo cual ayudó a dar paso a datos significativos y confiables.

Fase 1

En la primera fase se recolectó e identificó fuentes bibliográficas como punto de partida para la información de artículos, antecedentes y temática, entre otros, los desafíos, beneficios y problemas que se evidenció.

Fase 2

En segundo lugar, se dio la selección de la metodología a utilizar, se estableció y posterior a esto se desarrolló como medio de verificación y validación de los datos recopilados.

Fase 3

Una vez recopilada, la información se analizó y sintetizó para determinar posibles aciertos y desaciertos, y se generaron discusiones para comparar los datos presentados por diferentes autores. Con el fin de brindar información relevante que mejore los conocimientos sobre los jóvenes, sus factores de protección y su entorno.

Identificación y selección de estudios

Como se mencionó, la investigación se efectuó mediante las bases de datos: Google Scholar y Scopus desde el año 2003 hasta la actualidad, con la preselección de artículos sobre factores protectores psicosociales en la educación de adolescentes: la búsqueda dio inicio el 31 de enero 2022, por palabras clave: bajo los términos "psychosocial protective factors and teenagers", como se señala en la Tabla 1 usando filtros de búsqueda de tipo Booleano AND, nomenclatura tesauro, como. Los artículos fueron filtrados por criterios y se culminaron el 09 de febrero del 2022.

Tabla 1: Información bibliográfica y operacionales.

BASE DE DATOS	NOMENCLATURA TESAURO
SCOPUS	TITLE-ABS-KEY (protective AND factorsAND children AND adolescents AND education) AND (LIMIT-TO (LANGUAGE , "Spanish")) AND (LIMIT-TO (PUBYEAR , 2021) OR LIMIT-TO (PUBYEAR , 2020) OR LIMIT- TO (PUBYEAR , 2019) OR LIMIT-TO (PUBYEAR , 2018) OR LIMIT-TO (PUBYEAR , 2019)OR LIMIT-TO (PUBYEAR , 2020) OR LIMIT-TO (PUBYEAR , 2021))
GOOGLE ACADÉMICO	"factores protectores"; "factores protectores en adolescentes o preadolescentes"; "factores protectores en niños y adolescentes" factores protectores y su entorno"
TAYLOR & FRANCIS ONLINE	All: protective factors and their environment] AND [All Subjects: Social Sciences] AND [Publication Date: (01/01/2003 TO 12/31/2022)]

FUENTE: Los autores (2022).

4. Resultado y discusión

Es de suma importancia el referirse fundamentalmente a las investigaciones que, en primer lugar, en el artículo de Mascheroni, et al (2021) exploran qué factores podrían contribuir potencialmente a aumentar o mitigar comportamientos relacionados con el estrés. Datos obtenidos de una muestra en donde hay un gran porcentaje de padres y madres, pero se evidencia un escaso avance en adolescentes, dando una comparación de antes y después con respecto al aumento significativo en los problemas de regulación del comportamiento de sus hijos: comportamiento ansioso, depresivo, problemas de atención y comportamiento agresivo, en la cual los padres reportaron sentirse más abrumados y agobiados, conllevando en respuesta a los antes mencionados el factor protector de resiliencia, es decir, la capacidad de un individuo para adaptarse a circunstancias adversas y el estimulante del impacto negativo de los factores estresantes que derivan de una situación. Logra que los padres intervengan como apoyo para que los niños y adolescentes puedan lidiar más efectivamente con eventos estresantes y mitigar o eliminar el riesgo.

Según el estudio de los autores antes mencionados realizado en plena Pandemia del año 2021, se puede constatar cómo se incrementan más los factores de lazos afectivos, conductas sanas, acompañamiento, pero disminuyendo otros que no han podido ser estudiados a gran magnitud como lo son la capacidad de afrontar desafíos, entre otras habilidades no consideradas. Sin embargo, las probabilidades de que un niño o adolescente crezca feliz, seguro y equilibrado, van a ser, en cierta medida, proporcionales a los denominados "factores protectores", aquellos que se derivan de la crianza y del entorno, que resultan beneficiosos para su adecuado desarrollo. Por lo que Valente & Crescenzi-Lanna (2022) señalan que "se ha demostrado que el síntoma de angustia psicológica a una edad temprana socava los logros académicos de los adolescentes, así como su bienestar personal y social" (p. 6).

Parte como consecuencia directa el sentirse inseguro, y es que el día a día en la crianza y educación del niño o adolescente tendrá dificultades, pero estas serán menores en la medida que aprenda a tener en cuenta aquellos factores de protección que pueden contribuir al mejor manejo de las situaciones complejas y sobre todo, que ayuden al crecimiento en todos los sentidos del individuo. Los autores antes nombrados concluyen que "las causas y las consecuencias de sentirse inseguro son significativamente diferentes entre hombres y mujeres en esta etapa de la vida", por lo cual debe existir apoyo por parte de adultos, así como también la intervención directa que es más efectiva para reducir la angustia psicológica que se presente en el momento. Es decir, incluir actitudes y aptitudes con un entorno positivo permiten mitigar el impacto de experiencias negativas sobre el bienestar y salud mental del adolescente, incorporando actividades educativas como: redes de apoyo, motivación y reconocimiento positivo de aporte que pueda tener en el desarrollo psicológico de adolescente.

Posteriormente, reflexionan los autores, con base en su objetivo de identificar los factores protectores que poseen incidencia directa con el trastorno de conducta y el trastorno de déficit de atención, hiperactividad, mediante una investigación realizada en Scopus, Pubmed, Sciencedirect y PsycINFO. Para comprender se puntualiza que los factores protectores se definen como aquella característica individual, familiar, contextual o ambiental que disminuye la probabilidad de presentar algún tipo de enfermedad; estos son de vital importancia para el diseño de investigaciones enfocadas en programas de intervención que permitan modificar los riesgos y fortalecer las características que contribuyen positivamente a la no manifestación de sintomatología.

Por lo cual los factores abordados que crean cambios en el comportamiento de este tipo de pacientes son cognitivos, emocionales, comportamentales, familiares y sociales. En la Tabla 2 que se presenta a continuación tiene una clasificación de factores protectores desde el punto de vista de diversos autores:

Tabla 2: Sistematización de Factores protectores.

Factores				Autor
Factores protectores	Individuales	Biológicos	Edad materna	Tearne et al. (2015)
			Nacimiento después de semana 42 de gestación	Muñoz-Pérez et al. (2014)
			Lactancia materna	Golmirzaei et al. (2013)
		Cognitivos	Capacidad cognitiva general	Zendarski et al. (2017b); Flouri et al. (2013)
			Mentalización	Taubner et al. (2016); Taubner et al. (2013)
			Empatía	Fanti et al. (2016)
			Reevaluación cognitiva	Flouri y Mavroveli (2013)
		Emocionales	Madurez del carácter	Nilsson et al. (2016)
			Coaching emocional materno	Dunsmore et al. (2013)
		Comportamentales	Actividades físicas	Mitchell et al. (2016)
			Competencia social	Schei et al. (2015)
	Familiares		Nivel socioeconómico	Zendarski et al. (2017b); Pond et al. (2016)
			Calidez parental	Chinchilla y Kosson (2015); Burt et al. (2015)
			Participación y ambiente familiar	Schlauch et al. (2013); Ibabe et al. (2013)
	Sociales		Ambiente escolar	Zendarski et al. (2017b); Ibabe et al. (2013)
			Apoyo y aceptación social	Dvorsky et al. (2016); Schei et al. (2015)

FUENTE: C. Villanueva-Bonilla & Á. Magnolia Ríos-Gallardo (p. 59)

Los factores identificados en esta revisión permitirán orientar el diseño de futuras intervenciones que permitan disminuir la sintomatología asociada a los trastornos y prevenir conductas no adaptativas de mayor gravedad en una etapa posterior del desarrollo. El estudio de los factores individuales y familiares son predominantes en ambos tipos de trastorno, en donde se encontraron variables tanto de protección como de riesgo, siendo las variables emocionales y cognitivas las más estudiadas en los factores individuales y la calidad de la relación entre padres e hijo en los factores familiares.

5. Conclución

Con el presente trabajo es claro observar la influencia que tienen los factores protectores en el desarrollo de los niños, niñas y adolescentes y cómo estos colaboran a reducir los factores de riesgo como también su impacto en la conducta personal conductual. Es evidente que el individuo se desarrolla, se adapta a las situaciones que se le presentan y que repercute, asimismo, y a la crianza de ciertos hábitos positivos o negativos que se muestran en su desenvolvimiento en diferentes ámbitos y espacios sociales, construyendo y promoviendo una autoestima, estado emocional que genera un sentimiento de protección o desprotección incluso de inseguridad en los patrones relacionados con su comportamiento

6. Conflicto de interés

Los autores mencionan presentar como limitación el poco dominio del idioma inglés, lo cual dificulto la búsqueda y cotejo de información, sin embargo, se efectuó la revisión y comparación sin ningún otro inconveniente.

Referencias Bibliografías

Aguilar Cárceles, M. M. (2012). La influencia del contexto familiar en el desarrollo de conductas violentas durante la adolescencia: factores de riesgo y de protección. *Revista criminalidad*, *54*(2), 27-46.

Alcedo, J. M. G., & Angulo, J. G. S. (2015). Factores protectores, estilos de vida saludable y riesgo cardiovascular. *Psicología y Salud*, *25*(1), 57-71.

Amar, J. A., Llanos, R. A., & Acosta, C. (2003). Factores protectores: Un aporte investigativo desde la psicología comunitaria de la salud. *Psicología desde el Caribe*, (11), 107-121.

Auné, S. E., Blum, G. D., Abal, F. J. P., Lozzia, G. S., & Attorresi, H. F. (2014). La conducta prosocial: Estado actual de la investigación.

Balabanian, C., & Lemos, V. (2018). Desarrollo y estudio psicométrico de una escala para evaluar conducta prosocial en adolescentes. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación-e Avaliação Psicológica*, *3*(48), 177-188.

Batson, C. D., & Powell, A. A. (2003). Altruism and prosocial behavior. En T. Millon & M. J. Lerner (Eds.), Handbook of psychology: Personality and social psychology (Vol. 5, pp. 463-484). John Wiley & Sons, Inc.

Carlo, G., Hausmann, A., Christiansen, S., & Randall, B. A. (2003). Sociocognitive and behavioral correlates of a measure of prosocial tendencies for adolescents. Journal of Early Adolescence, 23(1), 107-134. https://doi.org/10.1177/0272431602239132

Cayetano Carvajal, S. (2019). Factores de protección y factores de riesgo familiares, asociados al desarrollo del lenguaje de niños del Ecuador: estudio aplicado a familias con niños de 18 meses de edad.

Child Welfare Information Gateway. (2021). Factores de protección para una familia fuerte. U.S. Department of Health and Human Services, Administration for Children and Families, Children's Bureau. https://www.childwelfare.gov/pubs/factores-proteccion

Diaz, Paulo Cesar Azevedo; Cadime, Irene. (2017). Protective factors and resilience in adolescents: the mediating role of self-regulation. *Psicología educativa: revista de los psicólogos de la educación. v.23.* (3) p. 37-43.

Eisenberg, N., & Fabes, R. A. (1998). Prosocial development. En W. Damon & N. Eisenberg (Eds.), Handbook of child psychology: Social, emotional, and personality development (5th ed., Vol. 3, pp. 701-778). John Wiley & Sons Inc.

Gorard, S., & Taylor, C. (2003). Historia de los enfoques cuantitativo, cualitativo y mixto: Raíces y momentos decisivos. Inglaterra: British Educational.

Interparlamentaria, U. (2016). Derechos Humanos: Manual para Parlamentarios N 26. *Naciones Unidas de Derechos Humanos*, *19*.

Jordán Yépez, A. E., Contreras Cruz, G. A., & Camacho Tovar, G. L. (2017). Metodología de la investigación educacional.

Martínez J., A., (02 de diciembre de 2018). El entorno general y el entorno específico. Econosublime. Disponible en: http://www.econosublime.com/2018/12/entorno-general-entorno-especifico.html

Montirosso, R., Mascheroni, E., Guida, E., Piazza, C., Sali, M. E., Molteni, M., & Reni, G. (2021). Stress symptoms and resilience factors in children with neurodevelopmental disabilities and their parents during the COVID-19 pandemic. *Health Psychology*, *40*(7), 428-438. http://dx.doi.org/10.1037/hea0000966

Odriozola, E. E. (2012). Factores de riesgo y factores de protección en la adicción a las nuevas tecnologías y redes sociales en jóvenes y adolescentes. *Revista española de drogodependencias*, 4, 435-48.

OPS, O. (2009). Hacia una vivienda saludable–Guía para el facilitador.

Page, M., McKenzie, J., Bossuyt, P., Boutron, I., Hoffmann, T., Mulrow, C., Shamseer, L., Tetzlaff, J., Akl, E., Brennan, S., Chou, R., Glanville, J., Grimshaw, J., Hróbjartsson, A., Lalu, M., Li, T., Loder, E., Mayo-Wilson, E., McDonald, S., McGuinness, L., Stewart, L., Thomas, J., Tricco, A., Welch, V., Whiting, P. and Moher, D., 2022. Declaración PRISMA 2020: una guía actualizada para la publicación de revisiones sistemáticas. [online] Available at: https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0300893221002748?token=BC0A3EE80666A5377868D43270E675AF18EC-

C030889E1C954B541B50FEF6486366305B721A5397CDD08F059BA5656103&originRegion=us-east- 1&originCreation=20220209215959 [Accessed 9 February 2022].

Páramo, M. D. L. Á. (2011). Factores de Riesgo y Factores de Protección en la Adolescencia: Análisis de Contenido a través de Grupos de Discusión. *Terapia psicológica*, *29*(1), 85-95.

Paredes, G., Ugarte, A., Velázquez, T., & Rivera Holguin, M. R. (2020). Convivencia escolar: Factores de protección y riesgo frente a la violencia. Un estudio con docentes de Lima. *Revista Psicologia e Educação*, *3*(1), 24-39.

Peña, K. V., Torres, Y. A. V., & Guerra, V. M. L. (2018). Factores protectores de la conducta prosocial en adolescentes: Un análisis de ruta. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, *21*(2), 563-589.

Plata, M. A., Acosta, P. A., Muñoz Restrepo, S. L., & Cañon Suarez, S. P. (2015). Factores protectores y de riesgo psicosocial frente a la delincuencia juvenil y su incidencia en el desarrollo humano sostenible.

Sarmiento, M. (2007). La enseñanza de las matemáticas y las NTIC. Una estrategia de formación permanente. Taragona: univerrsitat Rovira I Virgili.

Valdés, M. (1994). Bienestar Psicológico de los Adolescentes en Función de la Estructura Familiar. Santiago: Universidad de Chile.

Valente, R., & Crescenzi-Lanna, L. (2022). Feeling unsafe as a source of psychological distress in early adolescence. *Social Science & Medicine*, *293*, 114643. Villanueva-Bonilla, C., & Ríos-Gallardo, Á. M. (2018). Factores protectores y de riesgo del trastorno de conducta y del trastorno de déficit de atención e hiperactividad. Una revisión sistemática. Revista de Psicopatología y Psicología Clínica, 23(1), 59-73.

Recibido: 9 de julio de 2022
Aceptado: 3 de junio de 2024

Artículo original. Revista Killkana Sociales. Vol. 8, No.2, pp. **37-50**, mayo-agosto, 2024.
p-ISSN 2528-8008 / e-ISSN 2588-087X. Universidad Católica de Cuenca

Una mirada al uso de las redes sociales en el ciberespacio de la academia de guerra del ejército.

A look at the use of social networks in cyberspace at the army war academy

César Raúl Méndez Carpio[1], Wellington Ramiro Almache Constante[2]

[1] Universidad de Santander; UNISANT
Cuenca, Ecuador
cesarmendezc@gmail.com
https://orcid.org/0000-0003-0582-0107
[2] Fuerzas Armadas
Cuenca, Ecuador
mayorwellingtonalmache@gmail.com
https://orcid.org/0000-0001-7098-5990

DOI: 10.26871/killkanasocial.v8i2.1258

Resumen

La presente investigación realiza un estudio sobre el uso de las redes sociales en los profesionales de la Academia de Guerra del Ejército ecuatoriano que se preparan en los diferentes cursos de perfeccionamiento. Las redes sociales comunican a diferentes usuarios de forma digital y tienen un fin común en los diferentes grupos humanos. Se trata de visibilizar cómo estas influyen, ya sea, de manera positiva o negativa en la formación académica y profesional;

así como verificar el tiempo de uso de las mismas y su incidencia en los procesos de desarrollo instruccional. Los datos fueron recopilados a través de la aplicación de un test validado que permitió demostrar si esta parte del ciberespacio, se ha convertido en un problema de adicción que afecta los objetivos planteados en este entorno de perfeccionamiento militar. El uso de las redes sociales ha adquirido mayor relevancia en el ciberespacio de la sociedad actual y se ha expandido globalmente en todos los campos de acción del ser humano, esta investigación además de los tipos de redes, analiza los dispositivos, los lugares y los tiempos preferidos de conexión; además pretende demostrar cómo el uso indiscriminado de las mismas, puede acarrear consigo consecuencias al individuo, posibles afecciones en sus relaciones personales laborales y también de manera significativa a su educación, se propone el análisis de la malla curricular vigente para una posible inmersión de contenido acorde a la realidad digital actual que implemente así el desarrollo de lineamientos que regulen los comportamientos de acceso en tiempos específicos de formación y perfeccionamiento de la especialización militar.

Palabras clave: Redes sociales, ciberespacio, formación académica y profesional, adicción.

Abstrat

Current research conducts a study on the use of social networks among professionals of the Ecuadorian Army War Academy who are preparing in different improvement courses. Social networks communicate with different users digitally and have a common purpose in different human groups. It is about visualizing how these influence, either positively or negatively, academic and professional training; as well as verifying the time of use of them and their incidence on instructional development processes. The data were collected through the application of a validated test that allowed to demonstrate whether this part of cyberspace has become an addiction problem that affects the objectives set in this military improvement environment. The use of social networks has acquired greater relevance in the cyberspace of today's society and has expanded globally in all fields of human action. In addition to the types of networks, this research analyzes the devices, places and preferred connection times; It also aims to demonstrate how the indiscriminate use of them can bring about consequences to the individual, possible affects in their personal work relationships and also significantly to their education. The analysis of the current curricular mesh is proposed for a possible immersion of content in accordance with the current digital reality that thus implements the development of guidelines that regulate access behaviors in specific times of training and improvement of military specialization.

Keywords: Social networks, cyberspace, academic and professional training, addiction.

Introducción

A medida que pasa el tiempo la tecnología ha ido en aumento, se ha vuelto parte de nuestra vida, mediante ella podemos comunicarnos, informarnos, aprender, ensayar, crear y navegar durante el tiempo que deseemos; sin embargo, su mal uso se ha visto ligado con comportamientos equívocos. Así como la tecnología nos abre inmensas puertas para aprender de manera ilimitada también puede abrir puertas para aprender hábitos no edificantes, es importante tener claro que el uso excesivo y sin control puede perjudicar de forma atroz nuestro reaccionar y la manera de comportarnos en el entorno.

Es un hecho que estamos inmersos en la tecnología y pertenecemos a la famosa era digital; es importante considerar lo que mencionan Varguillas y Bravo (2020) cuando se refieren a que: "el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) no solo provee herramientas, medios, recursos y contenidos, sino, principalmente, entornos y ambientes que promueven interacciones y experiencias de interconexión" (p. 220). Siendo las TIC, herramientas que nos ayudan en el proceso de interacción; la comunicación, obtención y distribución de información es preciso tratarla como un tangible en el desarrollo del ser humano.

La tecnología y el conocimiento han ido en constante progreso con la sociedad desde los inicios de la humanidad; es así que: "Los primeros hombres prehistóricos eran nómadas, se dedicaban a la caza y a la recolección de frutos. Sus avances tecnológicos estaban orientados a su supervivencia" (Zapata et al., 2021, pp. 345-346). Poco después en países industrializados como la China, EE.UU, Francia, Alemania, Gran Britania, su industria tecnológica creció a pasos agigantados con la invención de nuevos inventos como el internet, cuya transmisión de datos en tiempo real, es a través de la fibra óptica o satelital, esta información ha mejorado la calidad de vida de los seres humanos.

A nivel mundial se ve un incremento exponencial en el manejo y uso de tecnología, medios de comunicación, internet y redes sociales que facilitan muchas actividades en nuestro diario vivir y también han significado un gran avance, sin embargo, no siempre se da un uso adecuado, existiendo plataformas que ofrecen contenido no apropiado o que brindan información incorrecta (Fake News) que confunde a los usuarios creando una cultura equivoca en sus vidas y en el medio que los rodea. El uso progresivo, continuo y no controlado de la internet y las redes sociales en los últimos años a nivel nacional y global ha afectado significativamente en el rendimiento académico y comportamiento de los educandos como sustentan varios estudios. Por ello se han planteado en este documento, interrogantes tales como: ¿cuáles son las redes más utilizadas, los equipos y los lugares - tiempos utilizados por los estudiantes de la Academia de Guerra?; ¿cómo influyen las redes sociales en el rendimiento académico de los estudiantes que cursan la Academia de Guerra del Ejército? y si el uso de las mismos, ¿afectan o pueden afectar negativamente en su formación personal y profesional?

En consideración a lo mencionado anteriormente, se vio necesario abarcar el campo del uso de las diversas redes sociales y la influencia que tienen estas sobre la educación en

la Academia de Guerra, ya que son los recursos de la web considerados con mayor demanda en todos los entornos sociales y, como afirman en su estudio, Ali, et al (2021); existe una fuerte correlación positiva entre el uso de las redes sociales y el rendimiento académico de los estudiantes en los diferentes niveles de formación.

Lo dicho permite justificar plenamente la investigación descriptiva que sustenta este estudio, con un marco referencial y teórico en los siguientes acápites y que dan pie a varias investigaciones en todos los campos en donde el ser humano se desarrolle y pretenda conseguir la superación integral personal y en conjunto como ser social que representa.

1. Tecnologías de información y comunicación.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación son instrumentos que se utilizan para el proceso, dirección y distribución de la información mediante elementos tecnológicos, con el pasar del tiempo las TIC ha ido en aumento de manera sorprendente; en la actualidad prestan servicios importantes como: comunicación electrónica median el correo, acceso a información importante de forma inmediata, descarga de archivos y trabajos en línea, es una de las maneras en las que se puede disfrutar muy de cerca sus ventajas. (Aparicio, 2019)

Entre las características de estas herramientas importantes podemos destacar que se ejecutan a gran velocidad gracias a la internet, podemos obtener información de manera segura y rápida, suelen adaptarse de acuerdo a la necesidad del cliente, sin importar la profesión u ocupación que se tenga, las TIC se adaptan de acuerdo a los intereses del usuario tienen un impacto social e individual, siguen en crecimiento, desarrollo e innovación y parecen no parar, nos permiten interconectar e integrar varias tecnologías para desarrollar nuevos instrumentos de comunicación, están inmersas en actividades financieras, educativas, culturales, científicas, industriales, entre otras. (Cuetos et.al, 2020).

Los beneficios de las TIC son muy amplios, se han encontrado múltiples y en distintas áreas, por no decir en todas. Según Puentes (2020), "Las TIC han abierto perspectivas innovadoras para la evaluación psicológica, la prevención y los tratamientos psicológicos, demandando al mismo tiempo el nuevo desarrollo de competencias de los profesionales del área, especialmente para la generación de nativos digitales". (p. 5). Los beneficios no solo se pueden observar dentro de la medicina, la educación, la industria, sino en diversos campos, como la milicia, pues se refleja la diversidad de plataformas virtuales en nuestro medio militar, su propósito es ayudar a mejorar nuestra calidad de vida y facilitarnos ciertas actividades cotidianas-laborales que en el pasado eran imposibles.

Las TIC han sido benéficas en diferentes ámbitos de la sociedad, tal es el caso de la educación, recordando que antes era indispensable acudir a una biblioteca para buscar determinada información; pero en la actualidad la podemos encontrar desde nuestro equipo electrónico. De acuerdo con Martínez et al., (2018); las TIC son precursoras de las denominadas tecnologías del aprendizaje y del conocimiento (TAC); mediante las cuales se hace uso de diferentes herramientas tecnológicas en el proceso de escolarización. Estas redes fueron introducida al aprendizaje a raíz de la educación virtual.

En las aulas se observa un beneficio que nos deja sin palabras, sin duda hace muchos años atrás la manera de enseñar y aprender era muy distinto, en la actualidad todas las estrategias de enseñanza han cambiado, hace algunos años era normal ver niños, jóvenes y adultos en una biblioteca leyendo y escribiendo resúmenes en sus cuadernos, los libros eran inmensos y se debía poner cuidado a cada página, los estudiantes debían llevar deberes que debían ser resueltos en casa, los pizarrones y tizas eran los materiales para los maestros y con ellas se debían desenvolver, aparecen los primeros software y hardware en la sala de computación que los niños y jóvenes poco sabían de su manejo, pero ahora todo ha cambiado, nos encontramos en una era de tecnología superior, entre los beneficios que se pueden encontrar está la inmensa motivación, para los estudiantes el aprender se ha vuelto divertido, gracias a las aplicaciones que se posee para hacer una clase admirable y atractiva, cuando se debe trabajar en equipo, hay aplicaciones que nos permiten agregar aportes personales por lo que, el desarrollo de la imaginación y el pensamiento crítico, también son un factor beneficioso en estos programas. (Salazar et.al, 2019)

De igual forma en los últimos años la educación militar en la Academia de Guerra se ha innovado con el uso a las TIC, pues se dispone de plataformas virtuales y simuladores para la ejecución de ejercicios militares, herramientas interactivas que dan viabilidad a la enseñanza-aprendizaje en una educación sincrónica y asincrónica.

2. El ciberespacio

Si consideramos que la internet es el conjunto de redes de comunicación cuya interacción se maneja a través de protocolos, el ciberespacio o espacio cibernético en ese contexto, es un lugar virtual o artificial en donde se producen las comunicaciones y sus enlaces de información, modelado por herramientas informáticas.

Polo, et. Al (2021), analizan en su estudio sobre estado y soberanía del ciberespacio que; en el ciberespacio no solo se intercambia información de entretenimiento de carácter simulado y no presencial, sino que se desarrollan actividades de repercusión física como transacciones económicas, asuntos políticos y sociales que demanden la integración y la atención de una gama diversa de usuarios; eh allí la importancia del uso correcto de este espacio.

Al realizar un análisis sobre el ciberespacio personal como un lugar virtual en el que tiene soberanía de su propio contenido un individuo, es necesario que el control del mismo sea en función de sus intereses, pero que no repercuta en patologías del siglo XXI como son consideradas las tecnopatías o formas de adición tecnológica tales como: depresión relacionada con el Facebook, ansiedad o apnea por el WhatsApp, síndromes de llamada imaginaria, nomofobia al tener temor de olvidarse el móvil en casa, hipersensibilidad a los campos electromagnéticos como es el wifi (Wireless fidelity), entre otros.

3. Las redes sociales en el ciberespacio

El avance de la tecnología en la sociedad ha sido indudable; uno de los avances más significativos para la sociedad es la aparición del internet, siendo estas redes de computadora

conectadas, las que permiten la obtención de datos y la comunicación a pesar de la distancia. Dentro de esta enorme red tenemos diferentes aplicaciones como es el caso de las redes sociales, de la cual trata este estudio.

De acuerdo con Amador (2021), afirma que "las redes sociales son herramientas que facilitan la comunicación y el acceso a información, con aplicaciones en diferentes ámbitos. Su uso hace eficiente variados procesos y ayuda a resolver problemas; a su vez, son ampliamente utilizadas con fines recreativos" (p. 62). A su vez; Zapata et al., (2021), plantea que, "los medios sociales abarcan un amplio espectro de tecnologías, incluyendo blogs, wikis, videos en YouTube, dispositivos móviles como teléfonos y tabletas, Twitter, Skype y Facebook. Los medios sociales están fuertemente asociados con los jóvenes y los millenials" (p. 350).

Las redes sociales más usadas por los estudiantes, de acuerdo Espinoza et al., (2018), son "Facebook, Instagram, Twitter, Pinterest y WhatsApp" (p. 40). Pero también utilizan otras redes como YouTube, Telegram, Spotify, Reddit, Snapchat, LinkedIn y Tik tok. Siendo esta última, una de las más recientes, que tomo gran popularidad sobre todo en población juvenil debido a sus famosos trends o tendencias.

Facebook es utilizado para publicar contenido con amigos, Instagram tiene el mismo funcionamiento solo que ahí se cambia el nombre de amigos por seguidores y también incluye un chat, además los dos ofrecen filtros. Messenger es el chat de Facebook, Twitter tiene una funcionalidad parecida, pero se ha visto desplaza por otras redes sociales y Snapchat ofrece una cámara con filtros y un chat personalizado (López y Sánchez, 2019).

En Ecuador existen niños que desde los 12 años ya tienen su cuenta de Facebook, en una escala nacional el 41,4% en 2014 ya tenía una cuenta de red social; siendo Facebook la favorita de los jóvenes. Es importante recalcar que, en nuestro país, Snapchat más que una red social es usada como una cámara con filtros; siendo utilizada para comunicación en países como Estados Unidos.

Las redes sociales pueden ser benéficas, ya que, nos permiten crear grupos entre los instructores y los alumnos, donde la comunicación directa con el profesor puede facilitar la comprensión de un tema, enviar información sobre tareas, prácticas; permitiendo potenciar el apoyo escolar. En el trabajo grupal, los grupos permiten que los estudiantes se pongan de acuerdo para completar una tarea y promocionar cursos académicos y recreativos (Ollarves et al., 2018). En el caso de YouTube y Tik tok es posible encontrar videos de expertos en diferentes materias enseñando explicaciones y resoluciones de problemas escolares.

La adicción a las redes sociales viene desde 1996, esta genera el deseo obsesivo de estar conectado a todo momento, generando que el individuo deje de realizar sus actividades cotidianas. Al igual que cualquiera adicción la abstinencia le causa impotencia y frustración al individuo (Cabero et al., 2020). Se aduce que esta adicción viene de la mano con la depresión. De acuerdo con Martín y Medina (2021), se evidencia que la exposición a redes sociales altera ciertos neurotransmisores como la dopamina, el cortisol, la serotonina y la testosterona, se encargan del proceso de recompensa, generando que la persona tenga una sensación de felicidad extrema. Este es el motivo por el cual, las redes sociales pueden ser muy adictivas.

Los estudiantes muestran que les gusta usar las redes sociales para compartir información, chatear con amigos, jugar, seguir a celebridades, mirar videos y otras actividades relacionadas con el entretenimiento, esto muestra que estos individuos prefieren el ocio que la productividad que ofrece las redes sociales (López y Sánchez, 2019).

Se han evidenciado múltiples estudios que trata el apego a las redes sociales por parte de estudiantes en todos los niveles y no puede ser excepción en el campo profesional como el militar, siendo lamentablemente un eje transversal el uso excesivo que día a día se va incluyendo más en todas las esferas y campos de acción, pues el uso colosal de las redes sociales disminuye la capacidad de atención y el rendimiento productivo en el aula de clase o en cualquier actividad laboral que desempeñamos.

4. Impacto del uso de las redes sociales

La internet puede generar problemas comportamentales, como menciona Devoto et. al, 2020); Los jóvenes viven en un contexto en el que internet tiene una presencia fundamental y su uso es inevitable, aunque necesario. Cabe entonces preguntarse de qué manera dicha presencia puede constituirse en un factor de riesgo para lo que se conoce actualmente como adicción comportamental o adicción sin sustancias. (p. 163)

En los últimos años, el impacto por el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, en especial la actividad en redes sociales en la vida diaria de las personas ha ido en incremento. Actualmente, ya es accesible a un gran porcentaje de la población y es cada vez más utilizado por jóvenes y adultos; aunque si bien es cierto que han mejorado el día a día y están pensadas para facilitar determinadas situaciones, como la comunicación y el tratamiento de la información, entre otras actividades, el uso inadecuado puede causar serios problemas comportamentales de adicción en los internautas, esto debido al gran uso que tiene en la sociedad actual, así mismo, las nuevas generaciones han crecido y están creciendo en este contexto desde sus primeros años de vida, en el cual ya no genera únicamente problemas de adicción, sino también problemas para poder relacionarse con los demás y poder comunicarse de forma natural.

Hoy en día las redes sociales están causando adicciones al nivel de que comprometen la salud sicológica de varios internautas causando depresión y se permiten visualizar perfiles de otros usuarios con el fin de recordar momentos que han sido satisfactorios para su vida pero que al momento ya no los creen tener e influye en su día a día con situaciones particulares de soledad.

Se puede afirmar que cuando se fomenta una mala práctica de la tecnología y las redes sociales, muchas veces se produce un empobrecimiento psicológico por la pérdida o deterioro de las actividades sociales cotidianas y de las relaciones sociales familiares en general. En este punto, las llamadas adicciones tecnológicas ha sido un tema que viene siendo punto de atención desde hace algún tiempo y, como menciona Baranzoni, (2020);

Ya desde los ochentas se hablaba de patologías causadas por el uso excesivo de tecnologías, por ejemplo, de la "videogame addiction" y se consideraban como muy parecidas a otras adicciones conductuales (no químicas), es decir, como repeticiones compulsivas de

los mismos comportamientos que provocan una caída del interés sobre otras actividades, con una serie de síntomas mentales o físicos cuando se intenta interrumpirlas. (p. 3).

El cambio comportamental debido al uso constante de diferentes tecnologías ha sido un tema del que se ha venido hablando mucho tiempo, uno de los primeros términos fue "adicción a los videojuegos", que se decía generaba una alteración en la conducta de los consumidores de este tipo de tecnología, principalmente en niños y adolescentes, esto debido a la fácil influencia que tenía el uso excesivo de los videojuegos.

Se debe anotar también que el uso excesivo e inadecuado de la red WhatsApp, está denotando ansiedad en múltiples usuarios que se sienten nerviosos al no verificar constantemente o de forma compulsiva los mensajes recibidos y los estados de sus contactos, incidiendo negativamente en los comportamientos diarios en el campo académico tanto en la formación, perfeccionamiento y especialización militar, así como familiar, entre otros.

Es considerada además una conducta inapropiada producto del abuso de buscadores de internet produciéndose el llamado síndrome de google que obliga al internauta a buscar en la red, cosas que podría recordar fácilmente sin depender de la información subida en línea, se lo hace de forma inconsciente lo que afecta a futuro sus niveles de retención y por ende le dificulta internalizar el aprendizaje.

Los equipos electrónicos y en especial el teléfono móvil que está vinculado a las redes sociales, se ha vuelto a sí mismo un problema que causa en varios usuarios el denominado síndrome de la llamada o posteo imaginario que obliga a estar pendiente y en muchas ocasiones induce la sensación de que sonó un tono del móvil o que simplemente vibró cuando en realidad eso nunca pasó.

Materiales y métodos.

La metodología de este estudio es descriptiva con enfoque cualitativo. En este sentido Esteban (2018); menciona que este tipo de investigación se encarga de "recopilar datos e informaciones sobre las características, propiedades, aspectos o dimensiones de las personas, agentes e instituciones de los procesos sociales" (p.2). Para ello se utilizó la revisión bibliográfica, mediante la recolección de datos de autores que aportaron significativamente al marco teórico del estudio, se consultó en revistas y artículos científicos; expuestos en repositorios como Redalyc, Scielo, Scopus y Google Académico.

El criterio de selección de estos fue: un rango máximo de cinco años de haber sido publicados. Se aprovechó el instrumento de la encuesta validada y la escala de Adicción a Redes Sociales (ARS; Escurra & Salas, 2014) que consistió en la aplicación del mismo a través de un formulario en línea para conseguir respuestas del grupo de estudio conformado por los 129 oficiales, estudiantes profesionales de la Academia de Guerra del Ejército ecuatoriano que se están formando en los diferentes cursos de perfeccionamiento. Con la información se pudo construir una tabla de análisis basado en los tres factores que sustenta los resultados de aplicación del test; control personal, obsesión y uso excesivo de las redes sociales.

Resultados y análisis.

Al aplicar un instrumento validado en un entorno controlado y considerar la descripción como metodología de aporte en este estudio, se pueden notar los siguientes resultados: La red social con la que más identifican el personal de oficiales que se forman en la Academia de Guerra del Ejército Ecuatoriano, es WhatsApp con un 78% de preferencia, el 7% indica usar twitter, el 5% Facebook, un 4% Instagram y el 6% restante distribuido entre las demás utilizadas. Se nota además que el 98% utiliza su teléfono móvil como dispositivo para estar conectado, frente al 2% que lo hace a través de una Tablet o laptop. En relación con el lugar frecuente de conexión, manifiesta el 48% que lo hace en su tiempo libre, el 35% en su residencia y el 17% reconoce estar conectado en el lugar de trabajo o estudio. La frecuencia de conexión es puntuada así; el 47% dice estar conectado varias veces al día, el 18% afirma estar en línea todo el tiempo, el 16% una o dos veces por día y el 19% restante con menores frecuencias a las mencionadas. Concomitante a lo mencionado, se puede observar que en relación a conocer personalmente a los contactos en la red, el 40% afirma que conoce personalmente a más del 70% de sus contactos, el 22% de los encuestados señala que conoce personalmente entre el 51 y el 70% de sus contactos, el 11% dice conocer solamente entre el 31% y el 50% de sus contactos, el 10% señala conocer personalmente entre el 11% y 30% de sus contactos y el 17% restante afirma que conoce personalmente únicamente a menos del 10% de sus contactos.

Adentrándonos en la aplicación del test de ARS, se pueden notar los resultados en la tabla 1. Que fueron agrupados en 3 factores de análisis como son: el factor 1, en relación con la falta de control personal, el factor 2 referente a la obsesión y el factor 3 que demuestra el uso excesivo de las redes sociales:

Tabla 1. Resultados de la aplicación del test de ARS (Adicción al uso de Redes Sociales) S= siempre, CS= casi siempre, AV= a veces, RV= rara vez, N= nunca.

FACTOR 1: FALTA DE CONTROL PERSONAL	S/CS	AV	RV/N
4. Apenas despierto ya estoy conectándome a las redes sociales.	7%	24%	69%
9. Cuando entro a las redes sociales pierdo el sentido del tiempo.	9%	19%	71%
13. Puedo desconectarme de las redes sociales por varios días.	55%	18%	27%
14. Me propongo sin éxito, controlar mis hábitos de uso prolongado e intenso de las redes sociales.	12%	19%	69%
16. Invierto mucho tiempo del día conectándome y desconectándome de las redes sociales.	9%	13%	78%
21. Aun cuando estoy en clase, me conecto con disimulo a las redes sociales.	6%	14%	80%
24. Creo que es un problema la intensidad y la frecuencia con la que entro y uso la red social.	9%	12%	80%

FACTOR 2: OBSESIÓN POR EL USO	S/CS	AV	RV/N
2. Necesito cada vez más tiempo para atender mis asuntos relacionados con las redes sociales.	8%	23%	69%
3. El tiempo que antes destinaba para estar conectado(a) a las redes sociales ya no me satisface, necesito más.	7%	16%	77%
5. No sé qué hacer cuando quedo desconectado(a) de las redes sociales.	4%	14%	82%
6. Me pongo de malhumor si no puedo conectarme a las redes sociales.	3%	15%	82%
7. Me siento ansioso(a) cuando no puedo conectarme a las redes sociales.	2%	14%	84%
8. Entrar y usar las redes sociales me produce alivio, me relaja.	5%	15%	80%
15. Aun cuando desarrollo otras actividades, no dejo de pensar en lo que sucede en las redes sociales.	6%	15%	79%
17. Permanezco mucho tiempo conectado(a) a las redes sociales.	9%	13%	78%
22. Mi pareja, o amigos, o familiares; me han llamado la atención por mi dedicación y el tiempo que destino a las cosas de las redes sociales.	5%	15%	80%
23. Cuando estoy en clase sin conectar con las redes sociales, me siento aburrido(a).	5%	11%	84%
FACTOR 3: USO EXCESIVO	**S/CS**	**AV**	**RV/N**
1. Siento gran necesidad de permanecer conectado(a) a las redes sociales.	13%	36%	51%
10. Generalmente permanezco más tiempo en las redes sociales, del que inicialmente había destinado.	9%	14%	77%
11. Pienso en lo que puede estar pasando en las redes sociales.	6%	13%	81%
12. Pienso en que debo controlar mi actividad de conectarme a las redes sociales.	16%	13%	71%
18. Estoy atento(a) a las alertas que me envían desde las redes sociales a mi teléfono o a la computadora.	12%	15%	74%
19. Descuido a mis amigos o familiares por estar conectado(a) a las redes sociales.	6%	13%	81%
20. Descuido las tareas y los estudios por estar conectado(a) a las redes sociales.	6%	13%	81%

Fuente: Los Autores (2023).

Al proceder al análisis de resultados por factor, se puede describir que en cuanto al factor 1 que corresponde a la falta de control personal, se muestran cuatro ítems que resaltan ser considerados en un promedio del 10% de la población de oficiales encuestados, con tendencia a duplicarse y son: Se pierde el sentido del tiempo cuando entra a las redes sociales, no se controlan los hábitos de uso prolongado e intenso de las redes sociales, invierte mucho tiempo conectándose y desconectándose de las redes sociales y, considera un problema la intensidad y la frecuencia con la que entro y uso la red social.

Si analizamos el factor de obsesión por el uso se nota tendencia de un porcentaje similar a la falta de control personal en dos ítems que llaman la atención, siendo: la necesidad de cada vez más tiempo atender asuntos relacionados con las redes sociales y el permanecer mucho tiempo conectado a las redes sociales.

De manera concomitante se analiza y describe el factor 3 que corrobora el uso excesivo y llama la atención la tendencia porcentual con posibilidad de incremento al manifestarse la gran necesidad de permanecer conectado(a) a las redes sociales, permanecer más tiempo del que se ha destinado y estar atento(a) a las alertas que envían desde las redes sociales al teléfono o a la computadora.

Aunque los porcentajes son bajos con relación a otras realidades de estudios realizados en instituciones académicas, se deben considerar lo resultante de este estudio y la tendencia al incremento de los porcentajes de empoderamiento del control personal, la obsesión por el uso y el uso excesivo de las redes sociales. Como menciona Garcia y Heredia, (2018); "Es evidente que cada vez nuestras emociones están más condicionadas por las redes sociales; y esto lleva a una limitación de la maduración personal, ya que se pierde profundidad emocional a través de una pantalla." (p. 144). Sabemos que las redes sociales son armas poderosas que, al ser utilizadas de manera incorrecta, pueden convertirse en un enemigo silente causando posibles afecciones en las relaciones personales, laborales y además de manera significativa en el campo académico de cualquier nivel de estudio.

Conclusiones.

Como se pudo notar en el apoyo conceptual de este estudio, la tecnología y en específico la internet, vuelve indefinidas las fronteras del ciberespacio y la interconexión personal como un sistema de comunicación en tiempo real que facilita o dificulta el desarrollo integral del militar que la utiliza según la forma de aplicar sus herramientas inmersivas como son las redes sociales digitales. De esta manera el control del contenido al que tienen acceso los internautas militares hace la diferencia en una sociedad, estrato, organización o grupo que comparta intereses comunes; esto se puede mejorar a través del desarrollo de lineamientos que regulen dichos comportamientos, en donde los usuarios que tienen acceso a la internet en tiempos específicos como la formación, el perfeccionamiento y especialización militar, lo puedan manejar sin presiones de descontrol emocional y con criterios de aplicación en el uso adecuado del tiempo.

Por lo dicho, es necesario se considere canalizar una propuesta de intervención en la malla curricular vigente durante los cursos de perfeccionamiento para oficiales de la Academia de

Guerra del Ejército, que considere el manejo adecuado del ciberespacio y el tiempo dosificado en las distintas actividades digitales que son parte del quehacer diario de la humanidad, incluir una asignatura que en específico trate estos temas y conlleve a aplicarlos en la vida diaria y proyectiva en dónde tenga que actuar el individuo; que, como se ha notado en este contexto de la Academia de Guerra, aún no se muestran en su mayoría problemas graves de adicción a redes; pero alrededor de un 10% del personal de oficiales, ya indica situaciones de adicción con datos tendientes a duplicarse en poco tiempo según la proyección del test empleado para el análisis.

Es importante tratar una realidad que no puede seguir pasando desapercibida y que además proponga en dicha asignatura el tratamiento del "ciberespacio con enfoque del uso adecuado de redes sociales digitales" considerando aspectos como: priorizar las relaciones interpersonales cara a cara sin contar con apoyos tecnológicos y en tiempos específicos, uso adecuado del tiempo y dedicación al espacio en redes digitales, cuidado de la autoestima y la privacidad personal y profesional en el ciberespacio, hábitos de conexión y desconexión, calidad de vida y tiempos de descanso tecnológico, bondades de las redes sociales digitales, autoconocimiento en redes sociales; entre otros importantes.

Esta asignatura permitirá también en los oficiales concienciar el correcto uso de las redes sociales, denotando en sus unidades la efectividad en las tareas militares y administrativas asignadas sin distracciones, aumentando de forma significativa los resultados y porcentajes de cumplimiento en cada una de las misiones asignadas por el escalón superior.

Referencias

Ali, S., Qamar, A., Habes, M., & Adwan, A. (2021). Gender Discrepancies Concerning Social Media Usage and its Influences on Students Academic Performance. Utopía Y Praxis Latinoamericana, 26 (1), pp. 321–333. DOI: https://doi.org/10.5281/zenodo.4556283

Amador, C. (2021). Influencia de la adicción a las redes sociales en la reprobación escolar de estudiantes de nivel licenciatura. CienciaUAT, 16 (1), pp.62-72. ISSN: 2007-7521. DOI: https://doi.org/10.29059/cienciauat.v16i1.1510

Aparicio, O. (2019). El uso educativo de las TIC. Revista interamericana de investigación, educación y pedagogía,, 12 (1), 211-22.

Baranzoni, S. (2020). Adicción y metabolismo digital. Una mirada desde la filosofía de la tecnología. Revista Colombiana de Bioética, 15(2), 1-17. doi: https://doi.org/10.18270/rcb.v15i2.2684

Cabero, J., Martínez, S., Valencia, R., Leiva, J., Orellana, M., & Harvey, I. (2020). La adicción de los estudiantes a las redes sociales on-line: un estudio en el contexto latinoamericano. Revista Complutense de Educación, 31 (1), pp. 1-12. DOI: https://doi.org/10.5209/rced.61722

Cuetos, M., Grijalbo, L., Argueso, E., Escamilla, V,. &Ballesteros C. (2020). Potencialidades de las TIC y su papel fomentando la creatividad: percepciones del profesorado. Revista Iberoamericana de Educación, 287-306.

Devoto, J., Raijenstein, G., Contartese, J., Ferro, J., Serrat, S., & Gutierrez, C. (2020). Incidencia del uso de nuevas tecnologías por jóvenes, en el cambio de hábitos de socialización, como factor de riesgo para la conducta adictiva. Anuario de Investigación USAL, 1(7), 163-164.

Escurra, M., & Salas, E. (2014). Construcción y Validación del Cuestionario de Adicción a Redes Sociales (ARS). Liberabit. Revista Peruana de Psicología, 20(1),73-91. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=686/68631260007

Espinoza, E., Cruz, L., & Espinoza, E. (2018). Las redes sociales y rendimiento académico. Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas, 1(3), pp. 38-44. Recuperado de: http://remca.umet.edu.ec/index.php/REMCA/article/view/50/156

Esteban, N. (2018). Tipos de investigación. Recuperado de: http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34

Flores Cueto, J. J., Morán Corzo, J. J., & Rodríguez Vila, J. J. (2009). Las redes sociales. Universidad de San Martín de Porres, 3, 1-15. https://cdn.goconqr.com/uploads/media/pdf_media/15566608/5861ecda-54e6-41d1-9844-bcf2ca6a3662.pdf

García, E., & Heredia, N. (2018). Redes sociales como factor incidente en el área social, personal y académica de alumnos de Educación Secundaria Obligatoria. Tendencias pedagógicas, (32), pp. 133-146. Recuperado de: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6531604

López, M. & Sánchez, C. (2019). La interacción y convivencia digital de los estudiantes en las redes sociales. Revista de Educación Inclusiva, 12 (2), pp. 114-130. Recuperado de: https://revistaeducacioninclusiva.es/index.php/REI/article/view/532

Martín, D., & Medina, M. (2021). Redes sociales y la adicción al like de la generación z. Revista de Comunicación y Salud, Vol. 11, pp. 55–76. DOI: https://doi.org/10.35669/rcys.2021.11.e281

Martínez, L., Hinojo, F., & Aznar, I. (2018). Aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en los Procesos de Enseñanza- Aprendizaje por parte de los Profesores de Química. Información tecnológica, 29 (2). DOI: http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000200041

Ollarves, M., Hernández, M., & Pirela, D. (2018). El cambio social que producen las redes en la educación venezolana. Quórum Académico, 15 (1), pp. 119–131. Recuperado de: https://www.redalyc.org/journal/1990/199058990014/

Polo, S., Sánchez, M., Perafán Del Campo, E., Miranda, C. (2021). Estado y soberanía en el ciberespacio. Via Inveniendi Et Iudicandi, 16(1),1-46. ISSN: 1909-0528. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=560268690006

Salazar, J., Chaba, X., & Bazan, J. (2019). Beneficios del uso de herramientas tecnológicas en el aula para generar motivación en los estudiantes. Revista Ciencias Pedagógicas e Innovación,, 7(2), 86-93.

Varguillas, C. & Bravo, P. (2020). Virtualidad como herramienta de apoyo a la presencialidad: Análisis desde la mirada estudiantil. Revista de Ciencias Sociales, (Vol), XXVI (1), pp. 219-232. DOI: https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28063104019

Zapata, K., Lara, H., Coronel, C., & Castillo, R. (2021). Uso de tecnologías educativas en la didáctica con estudiantes de educación básica. Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional, 6(5), pp. 342-359. Recuperado de: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8016928

Recibido: 11 de marzo de 2023
Aceptado: 3 de junio de 2024

Artículo original. Revista Killkana Sociales. Vol. 8, No. 2, pp. **51-61**, mayo-agosto, 2024.
p-ISSN 2528-8008 / e-ISSN 2588-087X. Universidad Católica de Cuenca

Resiliencia organizacional: Caso de estudio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito YUYAY Ltda.

Organizational Resilience: Case Study in the YUYAY Savings and Credit Cooperative Ltda.

Daniela Dolores Jiménez Rodríguez[1], Renan Teodoro Rodríguez Pillaga[2]

[1] Universidad Católica de Cuenca, Extensión Cañar Ecuador.
danielajimenez870@gmail.com
https://orcid.org/0009-0007-4673-4367

[2] Universidad Católica de Cuenca, Extensión Cañar Ecuador.
rtrodriguezp@ucacue.edu.ec
https://orcid.org/0000-0002-5456-5619

DOI: 10.26871/killkanasocial.v8i2.1349

Resumen

Las organizaciones se encuentran expuestas en cualquier momento a posibles disrupciones que pueden afectar su supervivencia, es así que con el pasar del tiempo las instituciones financieras, han debido adaptarse a los cambios sociales, políticos, económicos, ambientales y sanitarios, aquellas que han logrado afrontar exitosamente estos cambios son resilientes, por ello, el presente trabajo tiene como objetivo determinar los factores de resiliencia

en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Yuyay Ltda., la investigación es de tipo exploratoria, descriptiva y explicativa, con un enfoque cuantitativo, para la recolección de los datos se adaptó un cuestionario con preguntas en escala Likert, a una población de 45 empleados de la institución. Los resultados evidenciaron que existen factores que determinan la resiliencia organizacional, en mayor o menor medida, que son: liderazgo, compromiso y participación del personal, innovación y creatividad, información y conocimiento seguimiento y control de la situación, toma de decisiones, estrategias de planificación y postura proactiva, en conclusión, la institución financiera es resiliente a los cambios, ya que, tiene capacidades para enfrentar y gestionar la crisis de manera efectiva.

Palabras Clave: cambio organizacional, gestión de recursos, organización y gestión, resiliencia.

Abstract

Organizations are exposed to possible disruptions at any time, affecting their survival. For this reason, financial institutions have had to adapt themselves to social, political, economic, environmental, and health changes over time; those that have managed to successfully cope with these changes are resilient. Therefore, this research aims to determine the resilience factors at the Yuyay Ltd Savings and Credit Cooperative. An exploratory, descriptive, and explanatory investigation that followed a quantitative approach was carried out. For data collection, a Likert scale, questionnaire was adapted to a population of 45 employees of the institution. The results showed that factors such as leadership, personnel commitment and participation, innovation, creativity, information, knowledge, monitoring and control of the situation, decision-making, planning strategies, and proactive posture determine organizational resilience to a greater or lesser extent. In conclusion, the financial institution is resilient to changes since it has the capacity to face and manage the crisis effectively.

Keywords: Key words: organizational change, resource management, organization and management, resilience.

Introducción

En la actualidad en los negocios no existen certezas, ya que el entorno se ha vuelto dinámico, y cambiante, el mercado evoluciona día tras día; a las empresas lo único que les queda es afrontar la incertidumbre, por medio de la resiliencia. Considerando a la resiliencia como "la capacidad de una organización para absorber y adaptarse en un entorno cambiante para que pueda cumplir sus objetivos y para sobrevivir y prosperar" (Quiñonez & Prado-Solis, 2017, p. 487). Ante este panorama volátil, se ha vuelto necesario que las organizaciones estén preparadas para enfrentar los nuevos desafíos.

Es así que, las organizaciones deben contar con herramientas, tecnología y equipo humano capacitado, con habilidades y destrezas, que les permitan gestionar y adaptarse a los cambios, además es necesario que cuenten con planes de contingencia para minimizar el riesgo de fracaso ante situaciones emergentes. Según (García-Contreras et al., 2021) como respuesta a la crisis y a las situaciones que sobrepasan los planes, las organizaciones han debido determinar procesos resilientes en los cuales tanto la administración como las operaciones se han trasformado.

En cuanto a la dinámica del sector cooperativo, cabe destacar que al ser organizaciones que promueven la mejora de las condiciones de los asociados, mediante la cooperación, con una filosofía basada en valores y principios (Coba et al., 2022), juegan un papel fundamental en el desarrollo local y la economía del país, estas organizaciones se encuentran sujetas a cambios en las políticas estatales y en los gustos y necesidades de sus socios, por lo que deben adaptarse a los cambios. Es evidente entonces la resiliencia organizacional es el resultado de un proceso interactivo entre las organizaciones y su entorno en donde existe una relación bilateral de aprendizaje y orientación basado en capacidades.

Por lo antes mencionado surge la interrogante de conocer como algunas empresas, a través del tiempo han venido resistiendo a estas crisis, es así que el concepto de resiliencia toma relevancia, pues se denomina resiliencia a "la capacidad de adaptarse al cambio e inmediatamente recuperarse ante una adversidad" (Ortiz & Erazo, 2021, p.366). Por lo que, la presente investigación se orienta a determinar cuáles fueron los factores de éxito que tuvo la Cooperativa de Ahorro y Crédito Yuyay Ltda., frente a los cambios.

Factores que contribuyen en la Resiliencia Organizacional.

Según (Ewertowski & Kuzminski, 2021) y (Lee et al., 2013) existen factores que contribuyen con la resiliencia organizacional, y desde el punto de vista sistémico, es necesario analizar cada uno de los factores que inciden y contribuyen en la resiliencia dentro de la organización y las formas en las que se relacionan, es decir que cada uno de los factores aporta a todo el sistema organizacional. Es así que en la presente investigación se han considerado los siguientes factores:

Liderazgo: el líder debe adquirir nuevas habilidades para adaptarse a las nuevas formas hacer negocios, pues las necesidades del entorno no son estáticas, y gracias al dinamismo de las personas, las empresas pueden enfrentar la crisis (Ayuso & Herrera, 2017). En el contexto del sector cooperativo, el capital humano es el más importante dentro de la institución financiera, por lo tanto, el líder deberá ser aquella persona capaz de mantener a su equipo en sintonía a los objetivos organizacionales, determinando así su éxito o fracaso, sin embargo, cabe recalcar que se ha mantenido la idea de que la función de líder es desempeñada la cúspide del orgánico funcional, aunque en la actualidad en todos los niveles existe personal con aptitudes e ideas de liderar a su equipo de trabajo. (Santamaría & Mejías, 2020).

Compromiso y participación del personal: Las organizaciones deben gestionar de forma eficiente el talento humano que tienen a su disposición, pues son los actores principales en el crecimiento y desarrollo de la organización, además las organizaciones deben ser capaces de garantizar las condiciones laborales y de proyección profesional de sus colaboradores (Checa-Llontop et al., 2020). Los colaboradores deben estar motivados, para que puedan alcanzar los objetivos ya que deben comprender el vínculo que existe entre la organización y el trabajo que realizan y las ideas y habilidades que pueden aportar, para la solución de problemas, además de entender que sus aportes son importantes para el éxito a largo plazo de la organización (Ewertowski & Kuzminski, 2021).

Innovación y Creatividad: La innovación juega un papel fundamental en cuanto a la creación y mejoramiento de estrategias con las que se pueda enfrentar la incertidumbre. Las organizaciones se enfocan en diagnosticar, identificar y detectar los posibles cambios del mercado, que puedan impactar positiva o negativamente, por lo que, la innovación se esfuerza por transformar la información, en alternativas que potencien a la empresa (Demuner-Flores et al., 2022). Con los cambios económicos, sociales, políticos y tecnológicos han obligado a las empresas a repensar la forma de hacer negocios, porque con el crecimiento y expansión de la tecnología, ha cambiado la perspectiva de organizaciones pasivas, para dar un paso a organizaciones involucradas en satisfacer las necesidades de los clientes, siendo proactivas y dinámicas e incluso innovadoras.

Información y Conocimiento: Gestionar de manera efectiva la información y el conocimiento en las organizaciones es de igual forma un factor imprescindible ya que pueden mejorarse los procesos internos a partir de estructuras que promuevan el libre intercambio de información y conocimiento, por lo que su estructura orgánica debe facilitar y apoyar las prácticas de transferencia de conocimientos, con ello el personal siempre estará preparado para ocupar puestos claves, ya que se conocen los procesos y las actividades(Quiñonez & Rivera, 2021).

Seguimiento y control de la situación: Es necesario que las organizaciones vigilen constantemente la situación interna y externa ante situaciones de crisis, asimismo que cuenten con instrumentos que permitan el seguimiento y control de las situaciones, es decir es

imprescindible controlar por medio de indicadores el alcance de los planes de acción u operativos con la finalidad de realizar un seguimiento y medición rigurosa que facilite la toma de decisiones (Rubio-Rodrigues et al., 2019). Con respecto al seguimiento y control es necesario comprobar el correcto manejo de los recursos empleados en la gestión de la crisis.

Toma de decisiones: Las organizaciones se enfrentan a un proceso de elección de alternativas que conllevan mayores retos, es decir toman decisiones a largo plazo, este es un proceso transformador que implica gran responsabilidad para los actores involucrados y que puede mejorar la gestión los cambios del entorno inmediato, por lo que es importante que el personal tenga suficiente autoridad y este altamente cualificado e involucrado en los asuntos organizacionales para que sea capaz de tomar decisiones en respuesta ante la crisis (Sánchez-De-Roux, 2022). Las organizaciones deben contar con planes de contingencia, que faculten a los colaboradores a tomar el control de ciertas actividades y/o recursos en situaciones emergente, para garantizar su funcionamiento (Alva, 2022).

Estrategias de Planificación: Gestionar las organizaciones mediante planificaciones estratégicas, planes operativos y planes de emergencia contribuye a encaminar y direccionar los esfuerzos y recursos organizacionales hacia objetivos específicos mediante medidas planificadas, con lo que aporta claridad y enfoque hacia el futuro y analiza las consecuencias y el riesgo interno y externo de las posibles crisis (Gutiérrez et al., 2021). Las estrategias de planificación permitirán evaluar los planes, para conocer el grado de cumplimiento de los mismo, que permita analizar el alcance y las desviaciones del plan estratégico original, sin embargo, en la actualidad la planificación debe ser flexible, acorde a la realidad de cada organización, sin dejar de lado que la misma aporta una visión ideal, hacia donde se dirigen los esfuerzos (Lee et al., 2013).

Postura Proactiva: La postura proactiva de las organizaciones se refiere a su disposición para analizar y responder a corto plazo a los cambios, antes de que se conviertan en crisis, es decir, se debe asumir los riegos y tomar la iniciativa frente al cambio, con lo que es posible desarrollar fortalezas internas y aprovechar las oportunidades que el mercado brinda (Ewertowski & Kuzminski, 2021). Los colaboradores proactivos pueden adaptarse de manera positiva ante las condiciones del entorno y son capaces de mantener una actitud de líder, gracias a la capacidad de influir, motivar e impulsar al equipo de trabajo para aprovechar las fortalezas de cada uno de los colaboradores (Hernández et al., 2022).

Metodología

La estrategia metodológica partirá de una investigación de tipo exploratoria, descriptiva, correlacional y explicativa, con un enfoque cuantitativo. El tipo de investigación es exploratorio porque se está indagando sobre cuáles son los factores que inciden en la Resiliencia Organizacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Yuyay Ltda. Es descriptiva porque se describe la problemática y el fenómeno de la resiliencia organizacional de la institución

financiera. Correlacional porque se medirá la relación entre los factores que determinan la resiliencia organizacional y su importancia y es explicativa porque sus resultados podrán explicar el fenómeno estudiado.

Para la recolección de los datos se adaptó un test de 25 preguntas con la aplicación de la escala Likert, con ítems de respuesta de: Totalmente de acuerdo/ Bastante de acuerdo/ De acuerdo/ Ni en acuerdo ni en desacuerdo/ En desacuerdo/ Bastante en desacuerdo/ Totalmente en desacuerdo, para facilitar el procesamiento de la información recopilada. En cuanto a la determinación de los factores de resiliencia organizacional se tomaron en consideración dos encuestas validadas por expertos (Ewertowski & Kuzminski, 2021); (Lee et al., 2013), para la adaptación de un test, que presenta los factores a considerar en la determinación de la Resiliencia Organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Yuyay Ltda., ya que se consideraron fuentes validadas para la investigación.

Resultados

Es importante destacar que el instrumento aplicado para la recolección de la información se efectuó una validación conceptual y estadística es así como al analizar los datos con el Alfa de Cronbach se verificó una confiabilidad de 0,981. Los datos más relevantes recabados mediante un formulario de Google Forms, a los 45 funcionarios de la institución financiera sobre los factores que contribuyen en la Resiliencia Organizacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Yuyay Ltda., son presentados en los párrafos subsiguientes. Los resultados obtenidos del instrumento de recolección de datos se presentarán en tablas que recogen los 8 factores que conceptualmente son importantes para la resiliencia, estos factores fueron consultados en una escala de que tan importantes son para el personal operativo y administrativo.

Tabla 1. Factores de Resiliencia

Factores	Preguntas	Media	Moda	Desviación	Mínimo	Máximo
Liderazgo	L1	4,96	5	1,53	1	7
	L2	4,60	5	1,42	2	7
	L3	5,29	5	1,27	2	7
	L4	4,91	4	1,29	2	7
	MEDIA	**4,94**	**5**	**1,38**	**1,75**	**7,00**
Compromiso y participación del personal	CP1	4,4	4	1,23	1	7
	CP2	4,62	4	1,17	1	7
	CP3	5	5	1,2	3	7
	MEDIA	**4,67**	**4**	**1,20**	**1,67**	**7**

Fuente: Los Autores.

En la tabla 3 se analizaron los factores de liderazgo y compromiso y participación del personal, como factores que contribuyen a la consolidación de la resiliencia organizacional, es así como los empleados la institución financiera están de acuerdo con los ítems de liderazgo con una media de 4,98 y valores de desviación de 1.38, un mínimo de 1 y máximo de 7. En lo que corresponde a compromiso y participación del personal, que analiza como gestiona su talento humano existe una media de 4.67 y una desviación de 1.20, un mínimo mayor a 1 y máximo de 7.

Tabla 2. Factores que determinan la Resiliencia

Factores	Preguntas	Media	Moda	Desviación	Mínimo	Máximo
Innovación y Creatividad	IC1	4,2	5	1,53	1	7
	IC2	4,2	5	1,51	1	7
	MEDIA	**4,20**	**5**	**1,52**	**1,00**	**7,00**
Información y Conocimiento	INF1	4,36	4	1,49	1	7
	INF2	4,64	5	1,55	1	7
	INF3	4,33	5	1,5	1	7
	INF4	4,53	5	1,53	1	7
	MEDIA	**4,47**	**5**	**1,52**	**1,00**	**7,00**

Fuente: Los Autores.

En la tabla 4, que corresponde a los factores de innovación y creatividad e información y conocimiento, esenciales para que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Yuyay Ltda., pueda prepararse, adaptarse y recuperarse ante los cambios; es así, según los datos obtenidos, los colaboradores de la cooperativa son indiferentes con los ítems de innovación y creatividad, en la cual se analizan las recompensas y el reconocimiento que recibe el personal por el uso de conocimientos y enfoques innovadores para la solución creativa de problemas, con una media de 4.20, desviación de 1.52, mínimos de 1 y máximos de 7, con relación a los ítems de información y conocimiento, donde se analizan los aspectos relacionados con la ocupación de puestos clave, la formación y capacitación para afrontar cambios y el acceso a información crítica, de la misma forma los encuestados con indiferentes con una media de 4.47, desviación de 1.52, mínimos de 1 y máximos de 7.

Tabla 3. Factores de Resiliencia

Factores	Preguntas	Media	Moda	Desviación	Mínimo	Máximo
Seguimiento y control de la situación	SC1	4,87	5	1,54	1	7
	SC2	4,64	4	1,14	1	7
	MEDIA	**4,76**	**5**	**1,34**	**1,00**	**7,00**
Toma de decisiones	TD1	4,62	4	1,46	1	7
	TD2	4,71	5	1,47	1	7
	TD3	4,56	5	1,5	1	7
	TD4	4,58	5	1,37	1	7
	MEDIA	**4,62**	**5**	**1,45**	**1,00**	**7,00**

Fuente: Los Autores.

En la Tabla 5, de los factores de seguimiento y control de la situación, en los que se analiza la vigilancia de la institución financiera y de los empleados a la situación, los encuestados están de acuerdo con una media de 4.76 desviación de 1.34, mínimos de 1 y máximos de 7, con respecto a los ítems de toma de decisiones, en los que se determina la capacidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Yuyay Ltda., y de sus empleados para tomar decisiones acertadas mediante el uso de herramientas que faciliten este proceso, los encuestados están de acuerdo con una media de 4.62, la desviación de 1.45, los mínimos son iguales a 1 y los máximos iguales a 7.

Tabla 4. Factores de Resiliencia

Factores	Preguntas	Media	Moda	Desviación	Mínimo	Máximo
Estrategias de Planificación	EP1	4,47	4	1,29	1	7
	EP2	5,2	4	1,39	1	7
	EP3	5,11	5	1,38	1	7
	MEDIA	**4,93**	**5**	**1,35**	**1,00**	**7,00**
Postura Proactiva	PP1	4,84	5	1,24	1	7
	PP2	4,87	5	1,16	2	7
	PP3	4,64	4	1,24	1	7
	MEDIA	**4,78**	**5**	**1,21**	**1,33**	**7,0**

Fuente: Los Autores.

En la tabla 6, que corresponden al factor, de estrategias de planificación, los empleados están de acuerdo con los ítems, se analizan las estrategias y planes para alcanzar el éxito antes, durante y después de la crisis, con una media de 4.93, desviación de 1.35 mínimos de 1 y máximos de 7. Con respecto al factor de postura proactiva en el que se estudia el dinamismo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Yuyay Ltda., imprescindible para la resiliencia organizacional, los empleados están de acuerdo con los ítems, con una media de 4.78, desviación de 1.21, mínimos de 1.33 y máximos de 7.

Concluciones

La organización es resiliente a los cambios en políticas y regulaciones a las cuales se encuentra expuesta a más de ello, tuvo la capacidad de poder enfrentar la pandemia del COVID 19 de manera efectiva, implementando nuevos canales digitales que permiten que los usuarios puedan ejecutar operaciones bancarias sin ningún problema.

Los empleados piensan que la gerencia de la institución tiene una visión de futuro, considerando además que es vital una la planificación anticipada para las crisis lo cual les permitirá enfrentar de mejor manera las posibles disrupciones que pueda tener la organización. Es importante destacar que los empleados se encuentran motivados para desarrollar su trabajo, y están dispuestos a alcanzar objetivos definidos por la organización, es decir la institución cuenta con el compromiso de los colaboradores para la creación de resiliencia organizacional.

Resulta importante destacar que los empleados consideran que las estrategias de planificación a corto, mediano y largo plazo, y con planes estratégicos, operativos y de emergencia, para enfrentar la crisis que contribuyen en el mejoramiento de la organización, pues con ello se tienen objetivos claros y alcanzables, por los cuales se esfuerzan constantemente. Así mismo, la institución financiera, cuenta con capital humano, capacitado y proactivo, que colabora y trabaja eficientemente con el fin de aumentar la calidad de gestión y servicio de la cooperativa.

Finalmente cabe destacar la importancia de los factores de liderazgo, compromiso y participación del personal, innovación y creatividad, información y conocimiento, seguimiento y control de la situación, toma de decisiones, estrategias de planificación y postura proactiva, que contribuyen de manera positiva en la construcción de resiliencia en las organizaciones.

Recomendaciones

Es imprescindible fomentar este factor, ya que se puede afianzar la ventaja competitiva, pues empleados empoderados pueden sacar a flote la organización incluso en situaciones de crisis, sin embargo, se debe recompensar a sus empleados al usar la creatividad e innovación, para mejorar la solución efectiva de los problemas dentro de la cooperativa.

Se debe fomentar la capacitación de sus profesionales para el mejoramiento en el proceso de brindar los servicios a sus clientes; ya que, los empleados consideran al proceso comunicativo como débil lo cual dificulta el acceso a la información más relevante, además

la institución debe mejorar el seguimiento y control de los procesos internos y externos, ante situaciones de crisis, para lo cual los tomadores de decisiones ejecuten lo planificado y sugieran la elaboración de planes de contingencia para tomar el control de las actividades en caso de ser.

Referencias consultadas

Alva, C. (2022). Liderazgo en la negociación y manejo de conflictos para una organización. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, *5*(1), 4691-4715. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2226

Ayuso, D. A., & Herrera, I. H. (2017). *EL LIDERAZGO EN LOS ENTORNOS SANITARIOS Formas de gestión*. 37.

Checa-Llontop, L. A., Cabrera-Cabrera, X., & Chávarry-Ysla, P. del R. (2020). Estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en una entidad bancaria. *Investigación Valdizana*, *14*(4), 188-197. https://doi.org/10.33554/riv.14.4.746

Coba, E., Díaz- Córdova, J., Carrion-Gavilanes, G., & Chango-Casanova, D. (2022). La diversidad de género y el rendimiento en el sector financiero ecuatoriano. *Revista Finanzas y Política Económica*, *14*(2). https://doi.org/10.14718/revfinanzpolitecon.v14.n2.2022.10

Demuner-Flores, M. del R., Delgado-Cruz, A., & Vargas-Martínez, E. E. (2022). Innovación y rendimiento: Relación mediada por la orientación al aprendizaje y al mercado en empresas mexicanas. *Estudios Gerenciales*, 82-94. https://doi.org/10.18046/j.estger.2022.162.4706

Ewertowski, T., & Kuzminski, P. (2021). OrgRes Diagnostic Tool for Organizational Resilience: The Case of a Polish Aviation Company during the Pandemic. *EUROPEAN RESEARCH STUDIES JOURNAL*, *XXIV*(Special Issue 5), 122-139. https://doi.org/10.35808/ersj/2707

García-Contreras, R., Valle-Cruz, D., & Canales-García, R. A. (2021). Selección organizacional: Resiliencia y desempeño de las pymes en la era de la COVID-19. *Estudios Gerenciales*, 73-84. https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.158.4291

Gutiérrez, J. M., Romero, J., & Hernández, L. (2021). Planificación estratégica situacional: Un proceso metódico-práctico. *Revista Venezolana de Gerencia*, *26*(94), 762-783. https://doi.org/10.52080/rvgluzv26n94.17

Hernández, M., Mora, R., & Leiva, J. C. (2022). Orientación emprendedora y desempeño innovador en mipymes. El rol moderador de la orientación estratégica. *Estudios Gerenciales*, 95-108. https://doi.org/10.18046/j.estger.2022.162.4519

Lee, A. V., Vargo, J., & Seville, E. (2013). Developing a Tool to Measure and Compare Organizations' Resilience. *Natural Hazards Review*, *14*(1), 29-41. https://doi.org/10.1061/(ASCE)NH.1527-6996.0000075

Ortiz, H. A., & Erazo, C. A. (2021). Resiliencia empresarial en tiempos de pandemia: Retos y desafíos de las microempresas. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, *6*(12), 366. https://doi.org/10.35381/r.k.v6i12.1293

Quiñonez, C., & Rivera, W. F. (2021). Modelo de gestión del conocimiento para centros de productividad e innovación. *Telos Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, *23*(2), 347-366. https://doi.org/10.36390/telos232.09

Quiñonez, R. E., & Prado-Solis, M. (2017). *Resiliencia organizacional: Ideas para el debate en el contexto Ecuatoriano*. *3*, 17.

Rubio-Rodrigues, G. A., Blandón López, A., & Serna Gómez, H. (2019). Análisis de los factores que componen un sistema de gestión Empresarial. Estudio de caso. *Revista Científica Hermes-Fipen*, *25*, 408-430. https://doi.org/10.21710/rch.v25i0.492

Sánchez-De-Roux, M. M. (2022). *La gestión del proceso organizacional para la toma de decisiones*. *28*, 12.

Santamaría, R., & Mejías, A. (2020). Liderazgo como factor crítico de éxito para la gestión de las pymes. Reflexiones para la discusión. *Ingeniería Industrial*, *038*, 97-111. https://doi.org/10.26439/ing.ind2020.n038.4815

Recibido: 26 de julio de 2023
Aceptado: 3 de junio de 2024

Artículo original. Revista Killkana Sociales. Vol. 8, No.2, pp. 63-75, enero-abril, 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" (Iungman, 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.

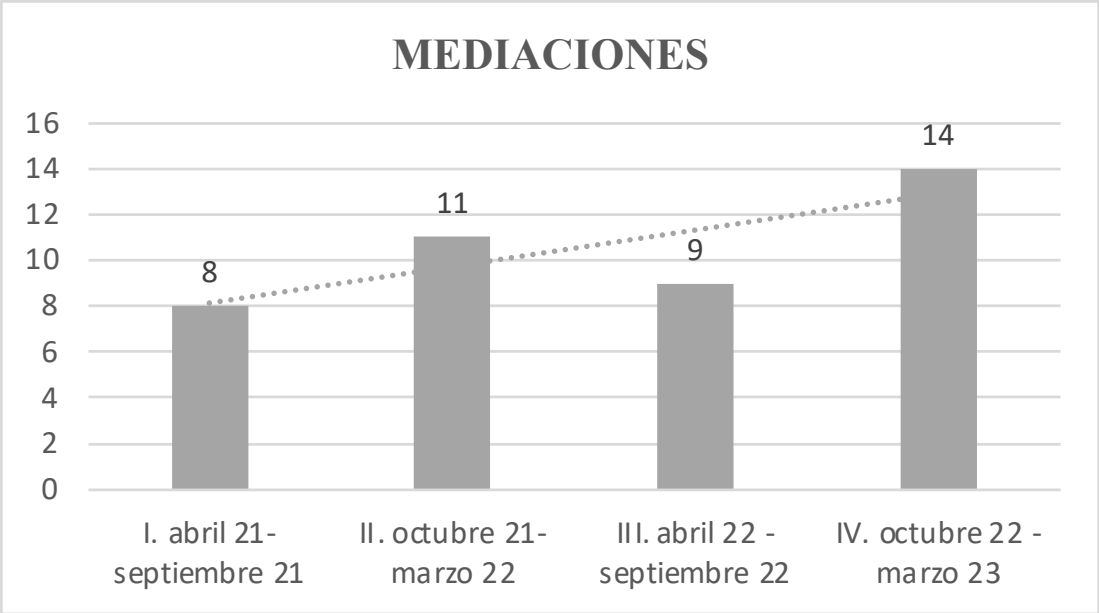
Resultados

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.

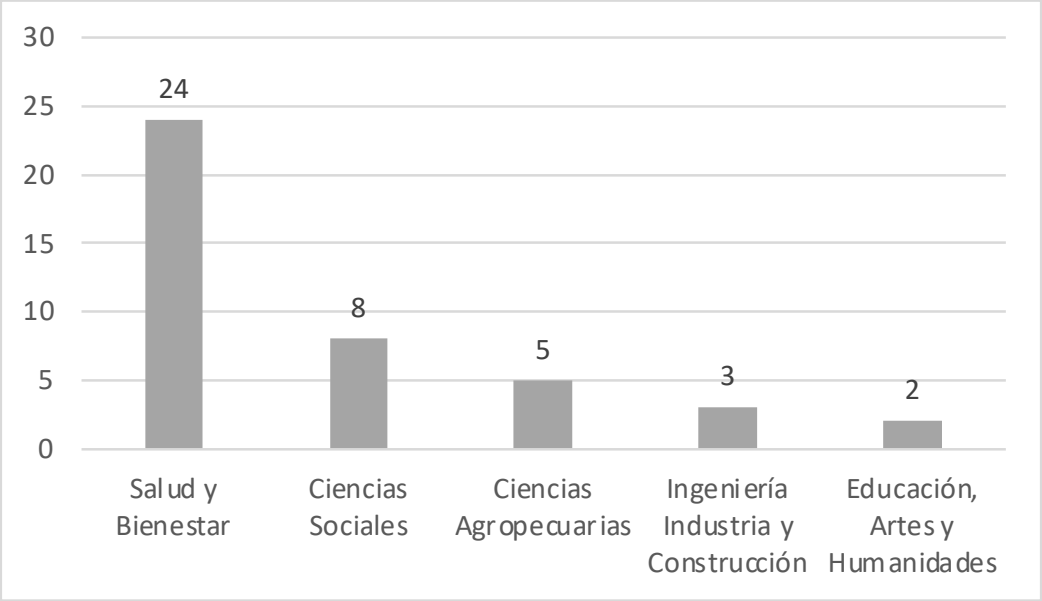


El grafico de los casos mediados por la Unidad de Bienestar, muestra una línea de tendencia ascendente en el tiempo, lo que estaría confirmando la credibilidad y efectividad de los procesos de mediación realizados por la Unidad de Bienestar.

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

Universidad Católica de Cuenca

ISSN impreso: 2528-8008
ISSN electrónico: 2588-087X