

Zila Isabel Esteves-Fajardo; July Elizabeth Fabre-Cavanna; Roberto Arturo Rojas-Vera;  
Félix Jacinto García-Córdova

## **Mediación como estrategia de conciliación en las instituciones de Educación Universitaria**

### **Mediation as a strategy for conciliation in University Education Institutions**

Zila Isabel Esteves-Fajardo

[zila.estevesf@ug.edu.ec](mailto:zila.estevesf@ug.edu.ec)

Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Guayas  
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0002-2283-5370>

July Elizabeth Fabre-Cavanna

[july.fabrec@ug.edu.ec](mailto:july.fabrec@ug.edu.ec)

Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Guayas  
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0002-1770-5344>

Roberto Arturo Rojas-Vera

[rrojas\\_fdgyahoo.es](mailto:rrojas_fdgyahoo.es)

Unidad Educativa Fedeguayas, Guayaquil, Guayas  
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0002-1762-2127>

Félix Jacinto García-Córdova

[felix.garciac@ug.edu.ec](mailto:felix.garciac@ug.edu.ec)

Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Guayas  
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0002-1444-6789>

Recibido: 15 de diciembre 2021

Revisado: 10 de enero 2021

Aprobado: 15 de marzo 2022

Publicado: 01 de abril 2022

Zila Isabel Esteves-Fajardo; July Elizabeth Fabre-Cavanna; Roberto Arturo Rojas-Vera;  
Félix Jacinto García-Córdova

## RESUMEN

El objetivo general de la investigación fue describir la mediación como estrategia de conciliación en las instituciones de Educación Universitaria. Se desarrolló desde la metodología cuantitativa la cual produce datos descriptivos, que se originan por la recolección de datos, apoyada y manejando la recolección y análisis de una tipología documental-bibliográfica, lo que permitió la conformación del cuerpo argumentativo de trabajo, describiendo y analizando los diferentes autores y trabajos arbitrados relacionados a la mediación como estrategia. Además, se aplica el método inductivo-deductivo, se planteó además el método analítico-sintético por medio del cual, se descompone un todo en partes extrayendo cualidades, componentes, relaciones. Se concluye que la mediación debe formar parte de las universidades con el propósito de garantizar una convivencia armónica entre sus miembros, además de constituir una herramienta para hacer frente a situaciones adversa que se puedan presentar en un momento determinado y fomentar espacios de convivencia y cooperación institucional.

**Descriptor:** Medicación; enseñanza superior; relaciones entre grupos. (Tesauro UNESCO).

## ABSTRACT

The general objective of the research was to describe mediation as a conciliation strategy in university education institutions. It was developed from the quantitative methodology which produces descriptive data, originating from data collection, supported and managing the collection and analysis of a documentary-bibliographic typology, which allowed the conformation of the argumentative body of work, describing and analyzing the different authors and refereed works related to mediation as a strategy. In addition, the inductive-deductive method was applied, and the analytical-synthetic method was also proposed, by means of which a whole is broken down into parts, extracting qualities, components and relationships. It is concluded that mediation should be part of the universities with the purpose of guaranteeing a harmonious coexistence among its members, besides constituting a tool to face adverse situations that may arise at a given moment and to promote spaces of coexistence and institutional cooperation.

**Descriptors:** Medication; higher education; intergroup relations. (UNESCO Thesaurus).

Zila Isabel Esteves-Fajardo; July Elizabeth Fabre-Cavanna; Roberto Arturo Rojas-Vera;  
Félix Jacinto García-Córdova

## INTRODUCCIÓN

Las instituciones universitarias, constituyen espacios de convivencia y centros del conocimiento en la formación de los futuros profesionales de un país; en los actuales momentos, la sociedad demanda a los universitarios estar convencidos del papel esencial que se espera desempeñen en sus diferentes espacios; por esto es necesario el fomento de relaciones e interrelaciones entre los actores responsables de la promoción y difusión de los saberes y experiencias que se desarrolla en el campo universitario. En este sentido, Saldaña Campos (2017) manifiesta que las universidades:

tienen como pilar fundamental una educación que trabaja por llevar a cabo un justo balance entre el momento instructivo y educativo; a la par que crea profesionales con profundos conocimientos y habilidades para hacer crecer al hombre, desde su esencia, desarrollándole valores éticos, estéticos y morales que pone en práctica en beneficio de nuestra sociedad y de otros países.  
(p.228)

En este mismo orden de ideas, indica el autor, la misión de la Universidad para responder satisfactoriamente a las necesidades de la Sociedad, en ellas encontramos:

- Instruir y educar.
- Formación profesional de calidad y pertinente a necesidades sociales.
- Responsabilidad con la educación de posgrado y permanente.
- Formación de valores humanistas.
- Promover, generar, difundir y aplicar conocimientos.
- Desarrollar mecanismos de cooperación e integración.
- Brindar servicios directos a la comunidad.
- Construir y defender la cultura y el progreso.

Zila Isabel Esteves-Fajardo; July Elizabeth Fabre-Cavanna; Roberto Arturo Rojas-Vera;  
Félix Jacinto García-Córdova

Por ello, la educación superior en nuestros tiempos ha abierto sus puertas, a la diversidad, en este orden, Paz Maldonado (2018) indica lo siguiente:

En la educación superior hoy en día acceden y permanecen estudiantes con discapacidad transitoria y permanente, pueblos indígenas, afrodescendientes, diversidad de género, diversidad sexual, estudiantes extranjeros y migrantes, pero la mayoría de los académicos no se encuentran capacitados y con una formación sólida para entender la complejidad del proceso educativo y la pluralidad en los diferentes espacios de enseñanza. (p.69)

En este sentido, en medio de esta diversidad de pensamiento y de personas, se comparte un ambiente complejo, en el cual pueden surgir acontecimientos en donde se manifiesten desacuerdos, conflictos, encuentros violentos entre otros; como acciones que dificulten la buena convivencia en las universidades, al respecto Pérez Archundia y Gutiérrez Méndez (2016) indican lo siguiente:

Ahora bien, ofrecer un currículum integrado desde la visión conflictiva de la realidad y en el que se cuestione la violencia como forma de transformación de los conflictos. Por consiguiente, no se trata de negar las diferencias y los conflictos sino de afrontarlos de forma positiva, es decir, de forma no violenta. Afrontar los desacuerdos no implica generar dinámicas de destrucción ni, en el otro extremo, acomodarnos o someternos a los requerimientos de la otra parte. (p.172)

Por ello, es necesario la mediación como estrategia de conciliación en las instituciones de educación universitaria, lo que permite establecer tácticas de convivencia en medio de las diferencias que se presentan en el campo educativo, en la convivencia diaria, entre los colegas profesores, entre los estudiantes y que por las condiciones de sensibilidad o problemas de conducta, en muchos casos personales se pueden convertir en conflicto de intereses, de allí la importancia de mediar y promover un ambiente universitario en armonía e integral para la formación de profesionales capaces de enfrentar situaciones adversas entre ella el conflicto.

Zila Isabel Esteves-Fajardo; July Elizabeth Fabre-Cavanna; Roberto Arturo Rojas-Vera;  
 Félix Jacinto García-Córdova

En este sentido, se menciona a continuación las diferentes concepciones del término mediación en el cual las instituciones universitarias deben promover en sus campos y ambientes de formación.

**Cuadro1.**  
 La mediación.

<b>Autor(es)</b>	<b>Definición</b>
Muñoz Feraud y Mendieta Toledo (2021).	En las dos últimas décadas del siglo XX surge el término de mediación como un mecanismo alternativo de solución de conflictos, el que ha sido acogido por organizaciones para resolver alguna discrepancia en las relaciones interpersonales, lo que ha impedido que éstas sean armónicas, más aún, en los contextos universitarios, que favorezca el diálogo y la integración de la comunidad. (p.1389).
Pérez Guerrero (2020).	Mediación pedagógica, es decir, representa una forma de enseñanza en la cual se adquiere habilidades por medio de una formación integral que permita la resolución de distintas clases de problemas. Por lo tanto, uno de los aspectos esenciales de la mediación es el diálogo con el objetivo de buscar una solución adecuada a determinado problema y así adquirir mayor conocimiento en determinado tema. (p.12)
Quintero López (2020).	En el caso de la Educación Superior en sus planes y programas de estudio se debe privilegiar la formación de una Cultura de Paz de manera transversal, así como la promoción de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) en todas las profesiones que esta oferte. Por lo tanto, se deben generar

Zila Isabel Esteves-Fajardo; July Elizabeth Fabre-Cavanna; Roberto Arturo Rojas-Vera;  
 Félix Jacinto García-Córdova

	estrategias que formen profesionistas con competencias sociales necesarias para mediar y gestionar conflictos. (p.124)
Arboleda (2017).	La mediación es uno de los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, (de ahora en adelante, MASC), por el cual, mediante un procedimiento, las partes enfrentadas son asistidas por una o más personas imparciales (mediadoras), quienes cuentan con métodos para el manejo de las emociones que se liberan en los conflictos, así como con técnicas para aislar e independizar los asuntos en los que se difiere, con el fin de alcanzar opciones de acuerdos que satisfagan los intereses de cada una de las partes involucradas en la pugna. (p.82)

**Elaboración:** Los autores.

Las universidades es el lugar por excelencia para crear, instituir, generar, validar y consolidar los conocimientos en función de transformar la realidad, y que por su complejidad deben estar en la capacidad de promover nuevas estrategias y formas de enseñar, los valores que se impartan para enfrentar las diferentes adversidades que se van presentando y que deben ser convertidas en fortalezas.

Luego de realizar la argumentación anterior, los investigadores se plantean como objetivo general de la investigación describir la mediación como estrategia de conciliación en las instituciones de Educación Universitaria.

Zila Isabel Esteves-Fajardo; July Elizabeth Fabre-Cavanna; Roberto Arturo Rojas-Vera;  
Félix Jacinto García-Córdova

## **METODOLOGÍA**

La presente investigación se desarrolla desde la metodología cuantitativa la cual produce datos descriptivos, que se originan por la recolección de datos, apoyada y manejando la recolección y análisis de una tipología documental-bibliográfica, lo que permitirá la conformación del cuerpo argumentativo de trabajo, describiendo y analizando los diferentes autores y trabajos arbitrados relacionados a la mediación. Además, se aplica el método inductivo-deductivo, el cual sugiere que para encontrar una verdad se deben buscar los hechos y no basarse en meras especulaciones, además de partir de afirmaciones generales para llegar a específicas (Dávila, 2006).

Se plantea además el método analítico-sintético por medio del cual, se descompone un todo en partes extrayendo cualidades, componentes, relaciones y más para posteriormente unir las partes analizadas y con ello descubrir características y relaciones entre los elementos (Rodríguez y Pérez, 2017).

## **RESULTADOS**

Los resultados que se prestan a continuación es producto de la indagación documental-bibliográfica en la cual se evidencia y describe la importancia de la mediación como estrategia de conciliación en las instituciones de Educación Universitaria.

En este contexto, se presentan los siguientes autores Valenzuela Miranda, González Beltrones, y Ramírez Villaescusa (2020), quienes trabajaron con el tema defensoría de los derechos humanos en el entorno universitario estudio de caso: Universidad de Sonora, México.

La cultura de Derechos Humanos desde las Universidades obliga a replantear el alcance de sus competencias, lo que nos permitiría consolidar una cultura de convivencia armónica en comunidad y una clara conciencia de los universitarios como sujetos de derechos y deberes, en aras de ir formando una nueva ciudadanía que permitirá contribuir al proceso de consolidación del estudiante como ciudadano en su actuar cotidiano dentro

Zila Isabel Esteves-Fajardo; July Elizabeth Fabre-Cavanna; Roberto Arturo Rojas-Vera;  
Félix Jacinto García-Córdova

de nuestra sociedad actual.

Desde este enfoque se pretende privilegiar la mediación y la conciliación como alternativas para dirimir conflictos en los asuntos de derechos humanos, de tal modo que pueda interactuar como órgano de consulta respecto de los casos que, en el ámbito de competencia, la comunidad universitaria someta a consideración a fin de contar con una opinión sobre la posible vulneración de los derechos humanos de los ciudadanos universitarios.

Entre los objetivos prioritarios se pretende atender más apropiadamente a los estudiantes que tengan conflictos en asuntos de derechos humanos, a través de diversas estrategias de Mediación y Conciliación. Estrategias:

- a) Se enfoca la intervención de los integrantes de la comunidad universitaria en la gestión de sus conflictos, mediante el uso de mecanismos alternativos de solución de controversias.
- b) Se facilita la mediación y la conciliación en los casos en que los solicitantes tengan libre disposición de los derechos en conflicto, siempre que no se contravenga alguna disposición legal o se afecten derechos de terceros.
- c) En el caso de violencia de género, se pretende que la mediación y conciliación procederá únicamente cuando la persona ofendida lo solicite, cuando cuente con el acompañamiento necesario para decidir participar en dicho proceso, y cuando reciba la información sobre los alcances derivados de tal participación.
- d) Se orienta en los conceptos de buena fe, honestidad, equidad, flexibilidad, celeridad, gratuidad, legalidad, especialización, imparcialidad, información, veracidad, neutralidad y voluntariedad en la gestión de los conflictos.
- e) Se vislumbra la participación como mediadores y conciliadores de los miembros de la comunidad universitaria que no formen parte de los órganos colegiados de gobierno, o bien autoridades administrativas, y cuenten con los conocimientos, habilidades, valores y conductas que el caso amerite.

Zila Isabel Esteves-Fajardo; July Elizabeth Fabre-Cavanna; Roberto Arturo Rojas-Vera;  
Félix Jacinto García-Córdova

Con los aspectos anteriores se destaca la pertinencia y necesidad de desarrollar acciones encaminadas a fortalecer los derechos humanos universitarios, impulsar la cultura y establecer obligaciones con las instituciones de educación superior.

Continuando el producto encontrado, los autores Muñoz Feraud y Mendieta Toledo (2021) con su investigación la mediación en las instituciones de educación superior. Estudio comparado entre España, Perú y Ecuador.

En España, la figura del Defensor Universitario aparece en la Disposición adicional decimocuarta de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, con carácter obligatorio, para que esta institución garantice el respeto de los derechos y libertades de los profesores, estudiantes y personal de administración y de servicios, ante la forma de actuar de los órganos y servicios universitarios, para que coadyuve a la mejora de la calidad universitaria en todos los ámbitos de acción, debiendo las Universidades establecer en su estructura organizativa la figura del Defensor Universitario e incorporarlas en los Estatutos de las Universidades esta función (B.O.E, 2001).

Las principales características de los mediadores son: 1) ser capaz de abrir el diálogo, para que los involucrados en el conflicto puedan clarificar sus intereses y alcanzar una solución justa para todos. 2) motivar a las partes para que encuentren un punto de comunicación. 3) escuchar activamente los problemas. 4) retroalimentar los planteamientos de los involucrados en el conflicto para que lleguen a un acuerdo. (Universidad Autónoma de Nuevo León, 2019).

El puesto de la Defensoría será desempeñado por una persona integrante de la comunidad universitaria con vinculación permanente, de prestigio y trayectoria profesional. Su función

será incompatible con el desempeño de cualquier otro órgano unipersonal y con la pertenencia a cualquier órgano colegiado o de representación de la Universidad. Gozará de independencia y autonomía, porque no estará sometida a mandato alguno de

Zila Isabel Esteves-Fajardo; July Elizabeth Fabre-Cavanna; Roberto Arturo Rojas-Vera;  
Félix Jacinto García-Córdova

cualquier instancia universitaria. Ostentará rango de Vicerrectorado como forma protocolaria en el ejercicio de la defensoría.

La mediación en Perú y su aplicación en las instituciones educativas la Ley 30220 o Ley Universitaria (Congreso de la República, 2014), esta ley, según Cepeda (2019) establece ciertas innovaciones que pretenden mejorar el funcionamiento de las universidades del Perú, como es la creación de la Oficina de Defensoría Universitaria (ODU), cuya misión es tutelar los derechos individuales de los miembros de la comunidad universitaria, sin embargo, el autor

comenta que pese al establecimiento de esta Ley es necesario analizar las funciones de la ODU y las condiciones para su funcionamiento, mismas que pueden ser perfectibles.

Se establece en que una de las características más importantes de los defensores universitarios, en los ámbitos iberoamericano, anglosajón y europeo, es la mediación como estrategias para resolver los conflictos que se puedan dar entre compañeros, estudiantes y profesores o entre profesores y autoridades académicas antes de recurrir a procesos judiciales o administrativos que es lo que se pretende prevenir porque son procesos lentos, onerosos y con soluciones impuestas.

La mediación en Ecuador y su aplicación en las instituciones educativas en el (Congreso Nacional, 2008) en su Art. 355, se prescribe que:

El Estado reconocerá a las universidades y escuelas politécnicas autonomía académica, administrativa, financiera y orgánica, acorde con los objetivos del régimen de desarrollo y los principios establecidos en la Constitución. Se reconoce a las universidades y escuelas politécnicas el derecho a la autonomía, ejercida y comprendida de manera solidaria y responsable. Dicha autonomía garantiza el ejercicio de la libertad académica y el derecho a la búsqueda de la verdad, sin restricciones; el gobierno y gestión de sí mismas, en consonancia

con los principios de alternancia, transparencia y los derechos políticos; y la producción de ciencia, tecnología, cultura y arte.

Zila Isabel Esteves-Fajardo; July Elizabeth Fabre-Cavanna; Roberto Arturo Rojas-Vera;  
Félix Jacinto García-Córdova

Por otra parte, la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES, 2016) estipula en su artículo 18, el ejercicio de la autonomía responsable que ejercen las universidades y escuelas politécnicas.

Las normativas jurídicas establecidas en Ecuador referente a las instituciones educativas superiores no tienen regularizados jurídicamente el mecanismo de la mediación como una forma de resolver los conflictos que surgen dentro de la comunidad universitaria. No existe la figura del Defensor Universitario que permita la mediación y conciliación, frente a los problemas que pudieran existir dentro de la comunidad universitaria.

Como se puede observar en los trabajos mostrados, en dos universidades se plantea la figura mediadora a través de la defensoría universitaria y defensor universitario para el análisis, documentación y solución de los conflictos que se puedan suscitar en el campo universitario y mediar en la solución de los conflictos, en cambio en Ecuador no se tiene planteado el mecanismo de mediación.

## **CONCLUSIONES**

Se concluye que la mediación como estrategia de conciliación en las instituciones de Educación Universitaria; debe formar parte de dichas instituciones con el propósito de garantizar una convivencia armónica entre sus miembros, además de constituir una herramienta para hacer frente a situaciones adversa que se puedan presentar en un momento determinado en el cual se involucran docentes y estudiantes, para llegar a feliz término y seguir construyendo espacios de convivencia y cooperación. Así mismo, la mediación debe formar parte de la formación académica en las diferentes áreas del saber y contribuir a la formación de profesionales capaces de promover la cultura de paz desde los valores humanos y de convivencia fraterna.

## **FINANCIAMIENTO**

No monetario.

Zila Isabel Esteves-Fajardo; July Elizabeth Fabre-Cavanna; Roberto Arturo Rojas-Vera;  
Félix Jacinto García-Córdova

## AGRADECIMIENTO

A la Universidad de Guayaquil, por motivar el desarrollo de la investigación.

## REFERENCIAS CONSULTADAS

- Arboleda, A. (2017). Conciliación, mediación y emociones: Una mirada para la solución de los conflictos de familia. [Conciliation, mediation and emotions: A look at resolving family conflicts]. *Civilizar Ciencias Sociales y Humanas*, 17(33), 81-96. doi:[10.22518/16578953.900](https://doi.org/10.22518/16578953.900)
- Dávila Newman, G. (2006). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales. [Inductive and deductive reasoning within the research process in experimental and social sciences]. *Laurus*, 12(Ext),180-205. Recuperado de: <https://n9.cl/nx847>
- Muñoz Feraud, I., y Mendieta Toledo, L. (2021). La mediación en las instituciones de educación superior. Estudio comparado entre España, Perú y Ecuador. [Mediation in higher education institutions. Comparative study between Spain, Peru and Ecuador] *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 5(21), 41-57. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v5i21.283>
- Paz Maldonado, E. (2018). La formación del profesorado universitario para la atención a la diversidad en la educación superior. [The training of university professors for the attention to diversity in higher education.]. *IE Revista de investigación educativa de la REDIECH*, 9(16), 67-82. Recuperado de: <https://n9.cl/3t6me>
- Pérez Archundia, E. y Gutiérrez Méndez, D. (2016). El Conflicto en las Instituciones Escolares. [Conflict in School Institutions] *Ra Ximhai*,12, (3), 163-180. Recuperado de: <https://n9.cl/i hn4b>
- Pérez Guerrero, F. (2020) La doctrina universitaria. [University doctrine]. Especialista en Docencia Universitaria. Universidad del Azuay. Cuenca. Ecuador. Recuperado de: <https://n9.cl/dkl9c>

Zila Isabel Esteves-Fajardo; July Elizabeth Fabre-Cavanna; Roberto Arturo Rojas-Vera;  
Félix Jacinto García-Córdova

- Quintero López, I. (2020). Gestión de conflictos y mediación escolar en alumnos de la licenciatura en ciencias de la educación como herramientas para el desarrollo de una cultura de la paz. [Conflict management and school mediation in students of the bachelor's degree in education sciences as tools for the development of a culture of peace] *Conrado*, 16(72), 123-130. Recuperado de: <https://n9.cl/nwu1x>
- Rodríguez, A. y Pérez, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. [Scientific methods of inquiry and knowledge construction]. *Revista EAN*, 82,179-200. <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Saldaña Campos, L (2017). La Universidad como institución pertinente en el avance de la sociedad. [The University as a relevant institution in the advancement of society]. *Educación Médica Superior*, 31(3), 222-231. Recuperado de: <https://n9.cl/9kp0j>
- Valenzuela Miranda, G., González Beltrones, A., y Ramírez Villaescusa, R. (2020). Defensoría de los derechos humanos en el entorno universitario estudio de caso: Universidad de Sonora, México. [Human rights advocacy in the university environment: a case study: University of Sonora, Mexico]. *Biolex*, 12(23), 45-58. Recuperado de: <https://doi.org/10.36796/biolex.v0i23.188>