

Aplicación de la mediación en la resolución de conflictos interpersonales en las unidades educativas

The application of mediation in the resolution of interpersonal conflicts in educational units

Christian Alexander Altamirano Redrovan¹

Clara Daniela Romero Romero²

Resumen

La mediación como método alternativo para la resolución de conflictos ha ganado relevancia en el ámbito jurídico y educativo en Ecuador. En el contexto legal ecuatoriano, la mediación se establece como un procedimiento extrajudicial, voluntario y definitivo según la Ley de Arbitraje y Mediación. Este artículo se centró en la aplicación de la mediación en Unidades Educativas de Bachillerato General Unificado en Ecuador, explorando sus fundamentos legales, beneficios y desafíos. Para ello, en la investigación se utilizó un enfoque metodológico mixto, aplicando métodos cuantitativos y cualitativos, para explorar la percepción y aplicación de la mediación entre docentes, estudiantes y padres de familia. Asimismo, se explicitaron los desafíos específicos que enfrenta la mediación educativa en Ecuador, como la falta de conocimiento, la carencia de capacitación para mediadores, restricciones financieras y preocupaciones sobre la confidencialidad. La mediación se considera crucial para promover entornos escolares armoniosos, y se enfatiza la necesidad de una capacitación adecuada, un seguimiento efectivo y la inclusión de la mediación en el plan de estudios escolar.

Palabras clave: mediación, conflicto, educativo, mediadores

Abstract

¹ Estudiante de la Facultad de Jurisprudencia, Ciencias Políticas de la Universidad Indoamérica, Ambato-Ecuador. E-mail: caltamirano5@indoamerica.edu.ec ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7190-5470>

² Magíster en Derecho Constitucional. Abogado de los Tribunales de la República del Ecuador. Docente-Investigadora Titular de la Universidad Indoamérica, Ambato Ecuador. Email: cromero16@indoamerica.edu.ec daniela7dcorr@gmail.com ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1922-0922>



Fecha de recepción: 03/06/2024

Fecha de aceptación: 21/07/2024

Creative Commons Atribución 4.0

Mediation as an alternative method for conflict resolution has gained relevance in the legal and educational field in Ecuador. In the Ecuadorian legal context, mediation is established as an extrajudicial, voluntary and definitive procedure according to the Arbitration and Mediation Law. This article focused on the application of mediation in Unified General High School Educational Units in Ecuador, exploring its legal foundations, benefits and challenges. For this purpose, the research used a mixed methodological approach, applying quantitative and qualitative methods, to explore the perception and application of mediation among teachers, students and parents. Specific challenges facing educational mediation in Ecuador, such as lack of knowledge, lack of training for mediators, financial constraints and concerns about confidentiality, were also made explicit. Mediation is considered crucial to promote harmonious school environments, and the need for adequate training, effective follow-up and the inclusion of mediation in the school curriculum is emphasized.

Keywords: mediation, conflict, educational, mediators

Introducción

La mediación, como método alternativo para la resolución de conflictos, ha adquirido una relevancia significativa en diversos ámbitos, especialmente en el contexto jurídico y educativo. En el marco legal ecuatoriano, la mediación se posiciona como un procedimiento extrajudicial, voluntario y definitivo, según lo establecido en la Ley de Arbitraje y Mediación (2006), también citado en Von Bülow y Simpson (2022).

Los conflictos son inevitables y pueden surgir de múltiples maneras, afectando a estudiantes, docentes, personal administrativo y padres de familia. La resolución efectiva de estas disputas no solo es esencial para mantener la armonía en el entorno académico, sino que

también contribuye al bienestar emocional y al desarrollo integral de los involucrados. En este contexto, la mediación emerge como un recurso valioso y oportuno (Albuquerque, 2018).

En el ámbito educativo, la mediación se erige como una herramienta indispensable para abordar conflictos de manera constructiva. Al facilitar el diálogo entre las partes, el mediador, caracterizado por su neutralidad y confidencialidad, busca fomentar acuerdos mutuamente aceptables y evitar la necesidad de recurrir a procedimientos judiciales más formales. Este proceso no solo resuelve conflictos inmediatos, sino que también contribuye a la mejora de las relaciones en el entorno escolar (Boqué, 2019).

Este artículo científico se sumerge en la mediación como un método alternativo para la resolución de conflictos en Unidades Educativas de Bachillerato General Unificado, explorando sus fundamentos legales, beneficios potenciales y desafíos específicos que enfrenta en el contexto ecuatoriano. Desde el marco constitucional hasta la implementación práctica en el ámbito escolar, se abordan aspectos clave para comprender la mediación como una herramienta integral.

La presente investigación se basa en la importancia de la mediación en unidades educativas de Bachillerato General Unificado (BGU) en Ecuador. A través de un enfoque metodológico que combina elementos cuantitativos por medio de una encuesta dirigida a docentes de diferentes instituciones educativas y un método cualitativo basado en diversas fuentes material digital, exploramos la percepción y la implementación de la mediación entre docentes, estudiantes y padres de familia. Además, abordamos los desafíos específicos que enfrenta la mediación educativa en el contexto ecuatoriano y proponemos estrategias para superarlos. Además, se exploran los códigos de convivencia como parte fundamental de la configuración de un entorno escolar positivo y se examina la aplicabilidad de la mediación en el

contexto educativo, destacando su potencial para mejorar las relaciones interpersonales y promover un ambiente de aprendizaje enriquecedor.

El propósito de este estudio es esclarecer la importancia de la mediación como herramienta para promover entornos escolares armoniosos. Se pone un énfasis significativo en la capacitación apropiada de los mediadores, la necesidad de realizar un seguimiento de los acuerdos y la inclusión de la mediación en el plan de estudios escolar, con el objetivo de proporcionar una visión completa que contribuya a la mejora efectiva de este recurso valioso en el ámbito educativo.

El enfoque metodológico que aplicaremos en nuestro artículo científico fusiona las metodologías cuantitativa y cualitativa, empleando la herramienta mixta para obtener resultados completos en la investigación sobre la aplicación de la mediación en la resolución de conflictos en unidades educativas. En cuanto al método cuantitativo, se llevará a cabo mediante la aplicación de una encuesta que se centrará en la población de estudio, específicamente los docentes de unidades educativas. Esta encuesta recopilará datos de manera eficaz, enfocándose en muestras y valores que serán analizados para obtener estadísticas y tendencias claras. Este enfoque cuantitativo nos proporcionará una comprensión objetiva y cuantificable de la percepción y aplicación de la mediación en el contexto educativo.

En el método cualitativo, complementaremos la metodología cuantitativa utilizando diversas fuentes confiables como material digital, artículos científicos sobre la mediación, libros digitales relacionados al tema. Estas fuentes proporcionarán información contextual, teórica y práctica sobre la mediación en unidades educativas. La revisión de literatura cualitativa permitirá una comprensión más profunda de los enfoques, desafíos y mejores prácticas en la implementación de la mediación. Centrándonos en la población de estudio, que se compone de

docentes de unidades educativas, buscamos obtener perspectivas directas de aquellos que podrían aplicar o beneficiarse directamente de la mediación en su entorno laboral.

La combinación de enfoques cuantitativos y cualitativos nos permitirá obtener una visión completa de la implementación de la mediación en unidades educativas. Mientras que los datos cuantitativos de la encuesta que se realizara nos ofrecerán cifras y estadísticas, el enfoque cualitativo enriquecerá nuestra comprensión con información contextual y perspectivas más profundas. Esta estrategia de investigación fortalecerá la validez y la relevancia de nuestros hallazgos en el ámbito de la resolución de conflictos en el entorno educativo.

Desarrollo

La Mediación

Estableciéndonos en la Ley de Arbitraje y Mediación (2006), en su artículo 43 menciona que:

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. (p. 16)

La mediación en el ámbito del Derecho es un método alternativo para resolver conflictos. En este proceso, un tercero neutral, conocido como mediador, facilita la comunicación y acuerdo entre las partes enfrentadas con el objetivo de ayudarles a alcanzar un acuerdo mutuamente aceptable. El propósito es evitar o reducir la necesidad de recurrir a procedimientos judiciales más formales y, en su lugar, fomentar una solución consensuada y voluntaria (CIDES, Centro sobre Derecho y Sociedad, 2023).

En la mediación, las partes tienen la oportunidad de expresar sus preocupaciones, intereses y perspectivas de manera abierta y confidencial. El mediador actúa como un facilitador imparcial, ayudando a las partes a comprenderse mutuamente y a explorar opciones para resolver el conflicto de una manera aceptable para ambas (Serrano, 2008).

Aunque el mediador puede sugerir posibles soluciones y estrategias de resolución, carece del poder de imponer decisiones. El objetivo principal es que las partes lleguen a un acuerdo por sí mismas, lo que a menudo resulta en soluciones más duraderas y satisfactorias. La mediación se utiliza en diversos contextos legales, como disputas familiares, conflictos laborales, disputas vecinales, casos civiles y comerciales, entre otros. Su enfoque colaborativo y orientado hacia el consenso la convierte en una opción atractiva para resolver disputas de manera más eficiente y menos confrontativa que los litigios tradicionales.

La Constitución de la República del Ecuador del 2008, en su artículo 190 menciona que: “Se reconoce el arbitraje, la mediación y otros procedimientos alternativos para la solución de conflictos. Estos procedimientos se aplicarán con sujeción a la ley, en materias en las que por su naturaleza se pueda transigir” (Asamblea Nacional, 2008, p. 64).

En este orden de ideas, este artículo 190 establece la existencia de diversos métodos alternativos como instrumento para resolver disputas de manera consensuada entre las partes, otorgándoles un carácter constitucional y contribuyendo al sistema de justicia ordinaria. Estos métodos alternativos incluyen la mediación, conciliación, arbitraje, negociación, entre otros. Cabe destacar que, en Ecuador, la aplicación de estos métodos está sujeta a limitaciones, ya que deben ser aplicables a las materias transigibles relacionadas con el conflicto en cuestión.

La Mediación Educativa

La mediación educativa se configura como una herramienta indispensable para la resolución constructiva de conflictos en el ámbito escolar. Este enfoque, caracterizado por el diálogo constructivo, neutralidad, confidencialidad y empoderamiento, busca crear un espacio de resolución que promueva la participación equitativa de todas las partes involucradas, guiadas por un mediador imparcial (Navarrete, 2021).

La neutralidad del mediador asegura que las inquietudes de cada individuo sean tratadas de manera equitativa, estableciendo un entorno propicio para la solución de problemas. Por su parte, la confidencialidad garantiza la privacidad de la información compartida durante el proceso de mediación, fomentando así la apertura y la confianza. La mediación educativa no solo tiene como propósito resolver conflictos, sino que también impacta significativamente en el contexto escolar. Facilita la mejora de las relaciones entre estudiantes y entre estudiantes y maestros, contribuyendo a un ambiente armonioso que favorece el aprendizaje y el desarrollo personal (Navarrete, 2021).

La mediación educativa ayuda a los estudiantes en habilidades socioemocionales clave, como la empatía y la toma de decisiones fundamentales no solo para la resolución de conflictos, sino también para el crecimiento personal a lo largo de la vida. Su participación activa en procesos de mediación no solo aborda problemas inmediatos, sino que también previene conflictos más graves en el futuro, generando así una cultura escolar basada en la comprensión mutua y el respeto.

Conflictos en las Unidades Educativas BGU

En las unidades educativas de bachillerato general unificado en Ecuador, los conflictos son una realidad multifacética que abarca a estudiantes, docentes, personal administrativo y

padres de familia. Estos conflictos pueden tener diversas raíces y manifestaciones, afectando tanto el bienestar emocional como el entorno académico de la comunidad educativa.

Entre los conflictos más comunes, se destacan situaciones de intimidación y acoso escolar entre estudiantes, así como disputas basadas en diferencias personales, culturales o sociales. Estos conflictos interpersonales pueden generar tensiones significativas en el ambiente estudiantil (Pérez et al., 2011).

Los desacuerdos académicos entre estudiantes y docentes, ya sea en la evaluación, calificación o enfoque pedagógico, también contribuyen a las tensiones dentro de las instituciones educativas. Asimismo, los conflictos relacionados con la disciplina y las normas escolares pueden surgir, afectando la aplicación uniforme de reglas (Pérez-Archundia y Gutiérrez, 2016).

A nivel del cuerpo docente, las diferencias pedagógicas y la competencia profesional pueden dar lugar a rivalidades que impactan negativamente en la colaboración y el ambiente laboral. Además, los problemas de comunicación entre el personal administrativo y la comunidad educativa, así como las disputas relacionadas con la gestión de recursos escolares, pueden generar malentendidos y tensiones (Pérez-Archundia y Gutiérrez, 2016).

Los conflictos también pueden estar ligados al currículo escolar, con desacuerdos sobre contenidos, métodos de enseñanza y la presión académica, que afectan directamente la calidad de la educación y el bienestar emocional de los estudiantes. En el ámbito familiar, la participación parental y las expectativas divergentes entre padres y educadores pueden agregar capas adicionales de conflicto. Además, las desigualdades socioeconómicas entre los estudiantes pueden manifestarse en tensiones relacionadas con la equidad educativa (Pérez-Archundia y Gutiérrez, 2016).

Para abordar estos desafíos, es necesario implementar estrategias que fomenten la comunicación abierta, la empatía y la resolución constructiva de conflictos. La introducción de programas de mediación escolar, talleres de resolución de conflictos y la colaboración estrecha entre todos los actores educativos pueden contribuir a la construcción de un ambiente escolar positivo y propicio para el aprendizaje y el desarrollo integral de los estudiantes (Onetti, 2011).

Es esencial que el marco normativo vinculado con la mediación dentro del entorno educativo considere los derechos de los alumnos. Esto engloba los derechos concernientes a la participación en el procedimiento de mediación, la confidencialidad durante las sesiones de mediación, la imparcialidad en el trato hacia los estudiantes y la salvaguarda frente a situaciones de discriminación o acoso. Es crucial que cualquier iniciativa de mediación implementada en las instituciones educativas se ajuste a los estándares legales establecidos para garantizar la protección de los derechos de los estudiantes implicados.

Las escuelas necesitan crear sistemas transparentes y bien definidos para manejar los conflictos, donde la mediación se considere como la primera alternativa. Esto significa informar tanto a los estudiantes como al personal sobre cómo pueden solicitar mediación y asegurarse de contar con los recursos necesarios para llevar a cabo este proceso de manera efectiva y puntual.

Códigos de convivencia

Los códigos de convivencia son herramientas fundamentales en las unidades educativas, como lo establece el Acuerdo Ministerial No 0332-13 realizado por el Ministerio de Educación del Ecuador, en el mismo se establecen las normas y valores que rigen las interacciones entre todos los miembros de la comunidad escolar.

El Código de Convivencia es el resultado de la construcción participativa de toda la comunidad educativa mediante un proceso dinámico de reflexión, basado en los fundamentos de

la convivencia escolar y permitirán que las instituciones educativas se conviertan en espacios de ejercicio de derechos promotores de una cultura de paz.

Por lo tanto, el Código de Convivencia es un instrumento institucional que busca garantizar el ejercicio de derechos de los estudiantes a fin de contar con ambientes seguros, saludables para el aprendizaje y facilitar la convivencia armónica de la comunidad educativa (Ministerio de Educación, 2013).

Los códigos de convivencia en las unidades escolares desempeñan un papel crucial en la configuración de un entorno educativo positivo y propicio para el aprendizaje. Estos códigos no solo establecen normas específicas para regular el comportamiento, sino que también incorporan valores fundamentales que moldean la convivencia dentro de la comunidad escolar (Negro, 2006).

Estos códigos se centran en la definición clara de normas y la promoción de valores esenciales, como el respeto, la tolerancia, la responsabilidad y la empatía. Estos principios éticos forman la base sobre la cual se construye la convivencia en la escuela, creando un marco que orienta las interacciones diarias.

Un aspecto destacado es la atención dedicada a la prevención y resolución de conflictos. Estos códigos no solo establecen medidas para abordar situaciones conflictivas, sino que también buscan prevenir conflictos al fomentar el entendimiento mutuo y la resolución pacífica de disputas. La inclusión de procedimientos como la mediación y el diálogo abierto refuerza este enfoque preventivo (Negro, 2006).

La seguridad y el bienestar de los estudiantes son prioridades fundamentales. Estos códigos abordan temas críticos como el acoso escolar y la violencia, asegurando un entorno seguro que respalde el desarrollo integral de los estudiantes. Además, se reconoce la importancia

del bienestar emocional en la experiencia educativa, creando así un ambiente propicio para el aprendizaje y la formación personal (Negro, 2006).

La intervención activa de los estudiantes y la inclusión de la comunidad son aspectos clave. Los códigos de convivencia buscan no solo imponer normas, sino también involucrar a los estudiantes en la construcción y revisión de estos códigos, promoviendo un sentido de responsabilidad compartida. La participación de padres, docentes y personal administrativo refuerza el compromiso colectivo para mantener un entorno educativo armonioso (Toapanta, 2015).

Estos códigos adoptan un enfoque educativo y formativo, yendo más allá de la simple imposición de reglas. Buscan enseñar a los estudiantes sobre la importancia del respeto y la convivencia, contribuyendo así a su desarrollo personal y social. La promoción de habilidades sociales, emocionales y de resolución de problemas prepara a los estudiantes para enfrentar los desafíos de la vida adulta (Toapanta, 2015).

La adaptabilidad y la actualización continua son elementos esenciales. Estos códigos deben evolucionar para responder a las dinámicas cambiantes del entorno escolar y a las necesidades específicas de la comunidad educativa. Las revisiones periódicas garantizan que los códigos sigan siendo relevantes y efectivos a lo largo del tiempo.

Aplicabilidad de la mediación en el entorno escolar

La aplicación de la mediación en entornos educativos implica una consideración detallada de los conflictos comunes que puedan surgir. Desde acoso escolar hasta malentendidos, la mediación no solo busca resolver el conflicto en sí, sino también fomentar habilidades de resolución y mejorar las relaciones interpersonales. Al integrar la mediación, las instituciones

educativas pueden crear un entorno propicio para el aprendizaje, contribuyendo al bienestar emocional y social de los estudiantes (UNIR, 2023).

La implementación exitosa de la mediación en unidades educativas requiere la creación de programas estructurados. Es esencial establecer un cuerpo de mediadores escolares, preferiblemente seleccionados entre los propios estudiantes y debidamente capacitados. Estos mediadores actúan como facilitadores neutrales durante el proceso de mediación. Además, la inclusión de la mediación en el plan de estudios es crucial para inculcar principios de resolución pacífica desde una edad temprana, educando a los estudiantes sobre la importancia de la mediación y contribuyendo a la formación de ciudadanos responsables y empáticos.

Enfatizar la mejora de las habilidades de comunicación es fundamental en el proceso de mediación. Técnicas como la escucha activa y la expresión asertiva son esenciales para garantizar que las partes involucradas se comprendan mutuamente. Los mediadores deben recibir entrenamiento para facilitar un diálogo abierto y constructivo, promoviendo la empatía y la comprensión mutua entre las partes. En resumen, la mediación no solo resuelve conflictos, sino que también promueve un ambiente educativo enriquecedor y seguro para los estudiantes (UNIR, 2023).

Desafíos en la implementación de la mediación educativa

La implementación de la mediación educativa en Ecuador se enfrenta a diversos desafíos complejos, desde la falta de conocimiento y comprensión hasta obstáculos socioculturales y resistencia institucional. Si no se abordan de manera integral, estos impedimentos podrían comprometer la eficacia y la aceptación generalizada de la mediación en el ámbito educativo del país.

Uno de los desafíos fundamentales radica en la falta de conocimiento y comprensión sobre la mediación entre los diversos participantes educativos, como docentes, estudiantes y padres. Esta carencia destaca la urgente necesidad de poner en marcha programas de concienciación que no solo resalten los principios fundamentales de la mediación, sino que también destaquen sus beneficios en la resolución constructiva de conflictos dentro de las instituciones educativas (González, 2003).

Uno de los principales obstáculos es la carencia de capacitación adecuada para los mediadores, generalmente profesores. Es esencial establecer acuerdos con instituciones especializadas en mediación para ofrecer programas de formación continuos. Estos programas deben abordar habilidades específicas, ética y estrategias para manejar conflictos en el entorno educativo (González, 2003).

Las restricciones financieras también representan un desafío. Las instituciones educativas pueden buscar asociaciones con organismos gubernamentales o empresas privadas como públicas para financiar programas de mediación. La inversión en recursos educativos, como materiales didácticos sobre resolución de conflictos, también es fundamental.

La inquietud sobre la confidencialidad puede surgir, especialmente si los mediadores son profesores con relaciones previas con las partes involucradas. Establecer protocolos sólidos de confidencialidad y procedimientos que aseguren un acceso restringido a la información confidencial puede abordar estas preocupaciones (Martínez-Otero, 2005).

Es crucial garantizar el cumplimiento de los requisitos legales específicos de Ecuador. La colaboración con profesionales legales o expertos en mediación con conocimientos sobre la legislación local es esencial para desarrollar procedimientos conformes a la normativa vigente se debe tomar en cuenta ciertos parámetros legales como los refrendados en los artículos 44, 47,48

de la Ley de Arbitraje y Mediación (2006), en donde estipulan los procedimientos de la mediación y como esta se lleva a cabo, los mediadores deben estar debidamente capacitados como además de los centros donde se acudan, cada uno de ellos cumple con características esenciales para poder llevar a cabo este procedimiento tan necesarios, de esta manera no se estaría cayendo en una ilegalidad, obteniendo un proceso legalmente válido.

La construcción de una cultura de mediación implica campañas de sensibilización dirigidas a autoridades educativas, padres, estudiantes y la comunidad en general. Incorporar la mediación en el currículo escolar o como actividad extracurricular puede fomentar una comprensión más profunda y una aceptación generalizada (Martínez-Otero, 2005).

Además, es esencial establecer mecanismos de seguimiento y evaluación para medir la efectividad de los programas de mediación. La retroalimentación de los participantes y la adaptación continua de los programas según las dinámicas cambiantes de conflictos son cruciales para el éxito a largo plazo. Procedimiento y procesos de la mediación escolar.

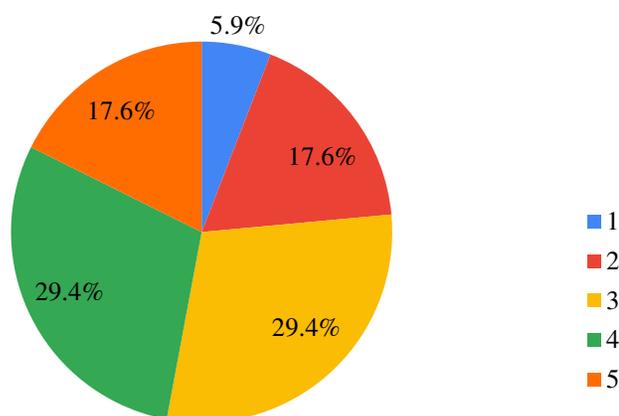
Análisis de la efectividad en los centros educativos de Ambato

El análisis se llevó a cabo en diferentes maestros del área secundaria de un rango de primero de bachillerato a tercero de bachillerato de múltiples unidades educativas en la ciudad de Ambato. La finalidad de implementar este método de investigación es la recolección de datos para obtener resultados sobre el conocimiento de la mediación educativa en las instituciones, su aplicación dentro de las mismas, quiénes son los responsables de llevarla a cabo, cómo se resuelven los conflictos, entre otros aspectos relevantes. La población en estudio son las unidades educativas de la ciudad de Ambato, y la muestra se seleccionó al azar, incluyendo docentes de cada una de las instituciones. Este enfoque garantiza la representatividad y

diversidad de perspectivas dentro del ámbito educativo, proporcionando una visión más completa y precisa de la situación.

Figura 1

Conocimiento sobre la mediación

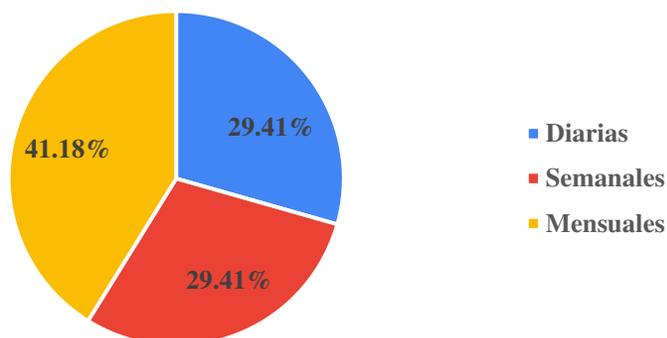


Nota. La figura conocimiento sobre la mediación en una escala del 1 al 5, donde 1 es "Nada Consciente" y 5 es "Totalmente Consciente", ¿qué tan consciente es sobre los procesos de la mediación?. Fuente: elaboración propia.

Análisis (Figura 1): De 34 docentes que forman el 100%, la respuesta obtenida a través de una encuesta revela datos significativos. Es particularmente destacable que, de acuerdo con la escala proporcionada, el 29.4% de los encuestados se ubica en el nivel 3, mientras que otro 29.4% alcanza el nivel 4. Esto sugiere un equilibrio notorio en el conocimiento de los procesos de mediación, ya que ambos niveles indican un grado sustancial de conciencia. Una muestra muy reducida que es el 5.9% no cuenta con un conocimiento de la mediación.

Figura 2

Frecuencia de los conflictos



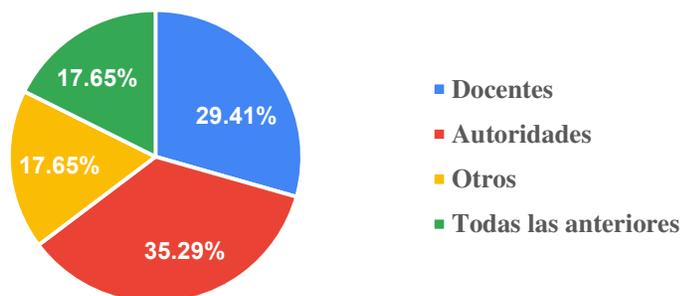
Nota. La figura muestra la frecuencia en que se presentan los conflictos en las unidades educativas. Fuente: elaboración propia.

En este análisis de una muestra de encuesta sobre la frecuencia de conflictos en unidades educativas, de 34 docentes que forman el 100%, se identificaron tres categorías principales (Figura 2). El 41.2% de los participantes experimenta conflictos mensuales, indicando una posible conexión con eventos recurrentes. El 29.4% informa conflictos diarios, señalando desafíos persistentes, mientras que otro 29.4% enfrenta conflictos semanales, sugiriendo patrones vinculados a la rutina escolar.

La distribución equitativa destaca la diversidad de patrones de conflicto, resaltando la necesidad de enfoques diferenciados. Estos hallazgos proporcionan una base valiosa para estrategias de gestión de conflictos y políticas escolares adaptadas a las realidades específicas de cada unidad educativa.

Figura 3

Personas que ejecutan la mediación

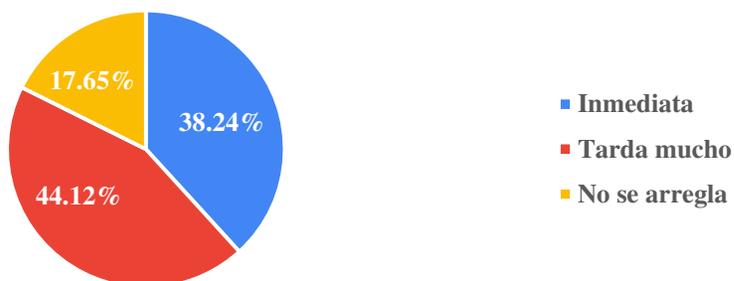


Nota. La figura muestra las personas que ejecutan la mediación en las unidades educativas. Fuente: elaboración propia.

En este análisis de la muestra de encuesta sobre quiénes realizan la mediación en unidades educativas, de 34 docentes que forman el 100%, se revelan varias tendencias significativas (Figura 3). El 35.3% indica que las autoridades de la institución son los principales mediadores, lo que sugiere un enfoque jerárquico en la gestión de conflictos. Un 29.4% señala que los docentes desempeñan un papel importante en la mediación, destacando su involucramiento directo. La categoría de "otras personas" representa el 17.6%, indicando una diversidad en los mediadores. Sorprendentemente, otro 17.6% considera que la mediación es llevada a cabo por todas las categorías anteriores, sugiriendo un enfoque colaborativo.

Figura 4

Maneras de aplicación de la mediación



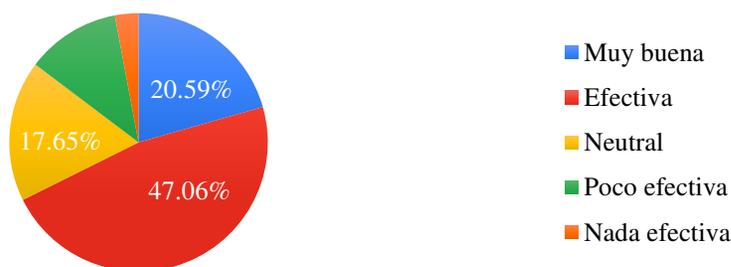
APLICACIÓN DE LA MEDIACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Nota. La figura muestra la manera en que se aplica la mediación al conocerse el conflicto. Fuente: elaboración propia.

El análisis de la encuesta muestra sobre la aplicación de la mediación al conocer un conflicto, y se revelan los siguientes datos interesantes, de 34 docentes que forman el 100%, el 44.1% indica que la mediación se tarda mucho en ser aplicada (color rojo), lo cual sugiere posibles desafíos en la prontitud para abordar conflictos (Figura 4). Contrariamente, un 38.2% (color azul) muestra que la mediación se aplica de manera inmediata, indicando una respuesta rápida y eficiente en una proporción significativa. El 17.6% (color naranja) sugiere que en algunos casos, el conflicto no se resuelve mediante la mediación, lo que podría señalar limitaciones en su efectividad o la necesidad de explorar otras estrategias de resolución de conflictos. Estos resultados proporcionan información valiosa sobre la percepción y efectividad de la mediación en la gestión de conflictos en el contexto educativo.

Figura 5

Percepción de la efectividad



Nota. La figura muestra la percepción de la efectividad de la mediación como una herramienta para resolver conflictos entre estudiantes o miembros del personal. Fuente: elaboración propia.

La muestra de la encuesta proporciona una perspectiva diversa sobre la efectividad percibida de la mediación para resolver conflictos en el entorno educativo, de 34 docentes que forman el 100% (Figura 5). Con un notable 47.1% (color rojo), la mayoría de los encuestados

APLICACIÓN DE LA MEDIACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

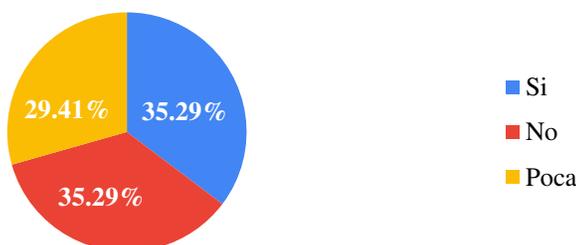
considera que la mediación es una herramienta efectiva. El 20.6% (color azul) refuerza esta idea al calificarla como "muy buena". Sin embargo, el 17.6% (color naranja) muestra una postura neutral, lo que sugiere cierta ambigüedad o falta de consenso sobre la efectividad de la mediación.

Esta muestra refleja una variedad de opiniones sobre la efectividad de la mediación, lo que podría ser clave para comprender mejor las percepciones y actitudes hacia esta herramienta en el ámbito educativo.

La encuesta revela datos significativos sobre la mediación en entornos educativos, de 34 docentes que forman el 100%, un 35.3% señala que los mediadores carecen de formación formal, mientras que otro 35.3% indica que cuentan con capacitación técnica en mediación. Además, un 29.4% menciona tener "poca" formación. Estos resultados sugieren una diversidad en la preparación de los mediadores, lo que podría impactar en la efectividad de la mediación en el ámbito educativo.

Figura 6

Formación en mediación



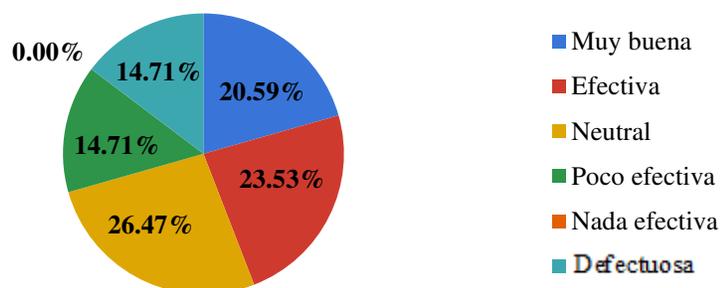
Nota. La figura muestra la formación que han recibido las personas que realizan la mediación. Fuente: elaboración propia.

El análisis de la encuesta destaca que un significativo 67.6% de los encuestados indica que las personas que realizan la mediación carecen de capacitación legal (Figura 6). Este

hallazgo plantea cuestionamientos sobre la idoneidad y preparación legal de los mediadores, sugiriendo la necesidad de medidas para mejorar la formación en este aspecto.

Figura 7

Resultados de la mediación

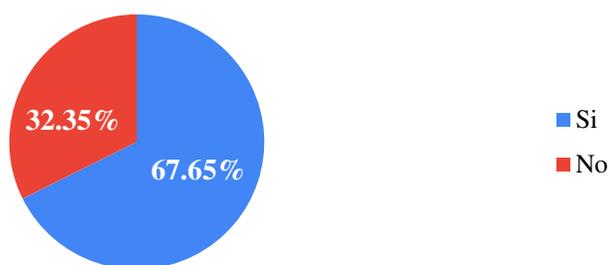


Nota. La figura muestra las opiniones de los docentes sobre la efectividad de la mediación. Fuente: elaboración propia.

De 34 docentes que forman el 100%, el análisis de la encuesta refleja que existe una diversidad de opiniones sobre la efectividad de la mediación. Aunque un 26.5% de los encuestados la percibe como neutral, un 23.5% la considera efectiva en el momento de su implementación, indicando que este método ha generado resultados positivos en un segmento significativo de casos. Además, el 20.6% que la califica como "muy buena" sugiere un grado adicional de satisfacción con la mediación, mientras que el 14.7% que la ve como "poco efectiva" y "defectuosa" indica cierta ambivalencia en la percepción de su eficacia. Este análisis destaca la importancia de considerar la variabilidad de opiniones al evaluar la implementación de la mediación como herramienta de resolución de conflictos.

Figura 8

Resultados sobre la privacidad y confidencialidad en el proceso de mediación

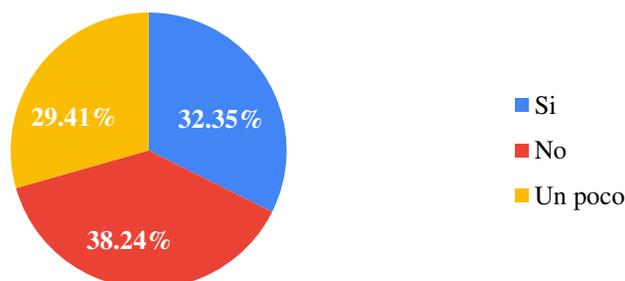


Nota. La figura muestra el análisis de la pregunta sobre la privacidad y confidencialidad en el proceso de mediación. Fuente: elaboración propia.

El análisis de la pregunta sobre la privacidad y confidencialidad en el proceso de mediación, de 34 docentes que forman el 100%, revela que la mayoría de los encuestados, con un 67.6%, percibe que se mantiene la confidencialidad durante la mediación (Figura 8). Este resultado sugiere una confianza considerable en la capacidad del proceso para proteger la privacidad de las partes involucradas. Sin embargo, el 32.4% que expresa que no se cumple con la confidencialidad señala una proporción significativa de encuestados que tienen preocupaciones en este aspecto. Este hallazgo destaca la importancia de abordar y mejorar las prácticas de confidencialidad en los procesos de mediación para fortalecer la percepción positiva de este mecanismo en la resolución de conflictos.

Figura 9

Resultados sobre el nivel de conocimiento de los códigos de convivencia en la unidad educativa



APLICACIÓN DE LA MEDIACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

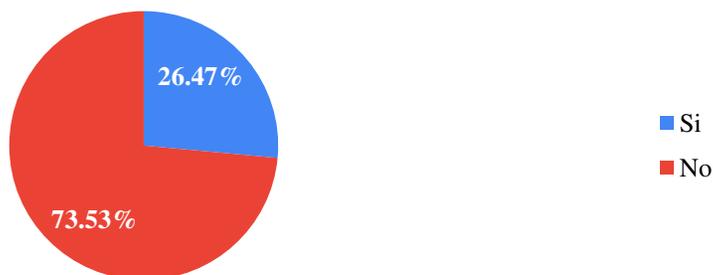
Nota. La figura muestra el análisis de la pregunta sobre el conocimiento de los códigos de convivencia en la unidad educativa por parte de los docentes. Fuente: elaboración propia.

El análisis de la pregunta sobre el conocimiento de los códigos de convivencia en la unidad educativa, de 34 docentes que forman el 100%, revela que existe una diversidad de percepciones entre los encuestados (Figura 9). Un 38.2% manifiesta que no tiene conocimiento de los códigos de convivencia, indicando una falta de familiaridad con las normas y pautas que rigen la convivencia en la institución educativa. Por otro lado, un 32.4% afirma tener conocimiento del contenido de estos códigos, demostrando una comprensión más profunda de las reglas establecidas. Además, un 29.4% sostiene que conoce un poco del contenido, sugiriendo un nivel intermedio de familiaridad.

Estos resultados destacan la necesidad de fortalecer la comunicación y difusión de los códigos de convivencia en la unidad educativa, pues una parte significativa de los encuestados no está completamente informada. Esto puede contribuir a mejorar el cumplimiento de las normas y fomentar un ambiente educativo más armonioso.

Figura 10

Resultados obtenidos después de la aplicación de la mediación



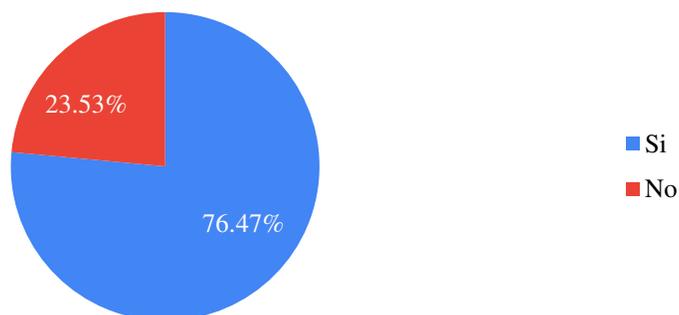
Nota. La figura muestra el análisis de la pregunta sobre el seguimiento realizado después de la aplicación de la mediación por parte de los docentes. Fuente: elaboración propia.

El análisis de la pregunta sobre el seguimiento después de la aplicación de la mediación, de 34 docentes que forman el 100%, indica que hay una mayoría significativa, el 73.5%, que afirma que no se realiza un seguimiento o evaluación posterior para verificar la efectividad de las soluciones propuestas durante la mediación (Figura 10). Este dato sugiere una posible carencia en los procesos de seguimiento y evaluación de los acuerdos alcanzados, lo que podría limitar la eficacia a largo plazo de la mediación en la resolución de conflictos en la unidad educativa.

Por otro lado, el 26.5% que menciona que se lleva a cabo un seguimiento representa una minoría. Este grupo reconoce la importancia de evaluar la implementación de los acuerdos y garantizar su cumplimiento, lo que puede contribuir a un uso más efectivo de la mediación como herramienta de resolución de conflictos. La discrepancia entre estos porcentajes destaca la necesidad de considerar estrategias para fortalecer los mecanismos de seguimiento y evaluación en el ámbito de la mediación educativa.

Figura 11

Función del intermediario en la solución del conflicto



Nota. La figura muestra el análisis de la pregunta sobre si el intermediario brinda una solución acertada al conflicto. Fuente: elaboración propia.

El análisis de la pregunta sobre si el intermediario brinda una solución acertada al conflicto, de 34 docentes que forman el 100%, indica que la mayoría, el 76.5%, percibe que la

persona que actúa como mediador es eficaz al buscar soluciones para los conflictos presentados (Figura 11). Esta respuesta positiva sugiere que, en la percepción de la mayoría de los encuestados, el mediador desempeña un papel valioso al facilitar la resolución de disputas en la unidad educativa.

No obstante, el 23.5% que sostiene que el intermediario no ha logrado proporcionar una solución al conflicto indica una proporción significativa de insatisfacción o percepción de ineptitud en el desempeño del mediador. Este grupo podría ofrecer muestras valiosas para mejorar la eficacia de los mediadores, como proporcionar más formación o recursos para mejorar sus habilidades y enfoques.

Discusión

La implementación de la mediación en la resolución de conflictos interpersonales en las unidades educativas es crucial para fomentar un ambiente escolar saludable y proporcionar a los estudiantes y personal educativo herramientas efectivas para abordar disputas. Sin embargo, la evidencia de muestra se sugiere que hay áreas críticas de mejora en la forma en que se lleva a cabo la mediación en estos entornos.

Uno de los problemas identificados es que las personas encargadas de la mediación, como docentes y autoridades, carecen de una capacitación legal adecuada. Este déficit en la formación puede resultar en la elaboración de actas de mediación que no cumplen con las bases legales establecidas. Esto plantea una seria preocupación, ya que acuerdos basados en actas deficientes podrían no ser ejecutables legalmente y, en última instancia, podrían no prevenir el recurso a la vía judicial en caso de incumplimiento por alguna de las partes.

Es fundamental reconocer la importancia de contar con mediadores debidamente capacitados tanto en aspectos legales como en técnicas de mediación. Esto garantiza que los

acuerdos alcanzados sean jurídicamente sólidos y, por lo tanto, más efectivos en la resolución de disputas. Además, la mediación educativa bien ejecutada puede prevenir el aumento de los conflictos y, por ende, reducir la carga del sistema judicial. Se debe garantizar los derechos de las personas como de los estudiantes, por ende, el Estado debe promover estrategias adecuadas, para el mejor manejo de conflictos en la sociedad (Gil, 2021).

Además, el hecho de que un porcentaje significativo indique que no se realiza un seguimiento de lo acordado después de la mediación es otro motivo de preocupación. Un seguimiento efectivo es esencial para garantizar la implementación exitosa de los acuerdos y, en última instancia, para mantener un ambiente educativo armonioso.

La necesidad de implementar la mediación en las unidades educativas por personas debidamente capacitadas es evidente. La formación legal y en técnicas de mediación garantizará que los procedimientos sean efectivos y jurídicamente sólidos. Además, establecer un sistema de seguimiento adecuado garantizará que los acuerdos se cumplan, reduciendo así la probabilidad de recurrir a acciones judiciales y promoviendo un entorno escolar más seguro y colaborativo.

Conclusiones

La mediación, según la Ley de Arbitraje y Mediación, es un procedimiento valioso para la solución de conflictos extrajudicial y consensuada. A diferencia de los procesos judiciales tradicionales, la mediación se centra en la colaboración entre las partes, asistidas por un mediador imparcial. Este enfoque, busca no solo resolver el conflicto actual, sino también fomentar acuerdos duraderos y satisfactorios. La mediación encuentra aplicaciones en diversos contextos legales, como disputas familiares, laborales, civiles y comerciales, destacando su eficiencia y menor confrontación en comparación con el litigio convencional.

La Constitución de la República del Ecuador de 2008, reconoce la mediación como parte de los procedimientos alternativos para la solución de conflictos, otorgándole un respaldo constitucional y contribuyendo a la eficacia del sistema de justicia. La mediación en el entorno educativo se presenta como una herramienta esencial para la resolución constructiva de conflictos. Al incorporar la mediación en las instituciones educativas, se promueve un diálogo constructivo, la neutralidad y la solución de los conflictos en el ámbito educativo.

La mediación se presenta como una herramienta esencial en el tratamiento constructivo de los conflictos dentro de las instituciones educativas. Su enfoque en la comunicación abierta, la imparcialidad y la confidencialidad facilita la resolución pacífica de disputas, lo que contribuye a cultivar un ambiente escolar armónico y propicio para el proceso de aprendizaje. Además de resolver los problemas inmediatos, la mediación también desempeña un papel crucial en el fortalecimiento de las relaciones interpersonales y en el desarrollo integral de los estudiantes.

Un desafío clave en la implementación exitosa de la mediación educativa radica en la falta de preparación adecuada de los mediadores. Es imperativo ofrecer programas de formación exhaustivos que aborden tanto los aspectos legales como las técnicas de mediación, asegurando así la eficacia y legalidad de los procedimientos. Además, es fundamental establecer mecanismos de seguimiento y evaluación para evaluar la efectividad de los programas y garantizar la correcta aplicación de los acuerdos alcanzados.

A pesar de los desafíos que enfrenta, la mediación educativa también presenta oportunidades significativas para mejorar la convivencia en las escuelas y promover un ambiente de aprendizaje enriquecedor. Abordando estos desafíos de manera integral y colaborativa, las instituciones educativas pueden maximizar el potencial de la mediación como una herramienta efectiva para resolver conflictos y fomentar una cultura de paz en el entorno escolar.

Referencias

Albuquerque, J.P. (2018). *Conflictos escolares: Justicia y mediación*. Editorial Reus.

https://books.google.com.cu/books/about/Conflictos_escolares.html?id=BL5UDwAAQB_AJ&redir_esc=y

Gil Betancourt, A. S. (2021). La mediación pre procesal como requisito en las acciones judiciales de régimen de visitas. [Artículo científico previo a la obtención del título de abogada de los Tribunales de la República, Santo Domingo, Ecuador].

<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/14033/1/USD-DER-EAC-074-2021.pdf>

Boqué, M.C. (2019). *La mediación va a la escuela: Hacia un buen plan de convivencia en el centro*. Narcea Ediciones.

https://www.google.com.ec/books/edition/La_mediaci%C3%B3n_va_a_la_escuela/APiKDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=la+mediacion+y+la+mediacion+escolar&printsec=frontcover

CIDES Centro Sobre Derecho y Sociedad. (2023).

<http://www.cides.org.ec/index.php/mediacion/que-es-la-mediacion>

Constitución de la República del Ecuador. (20 de octubre de 2008). Asamblea Nacional de Ecuador.

https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf

González, G. M. (mayo, 2003). Desafíos de la implementación de programas de mediación en las escuelas. IV Conferencia Internacional del Foro Mundial de Mediación. Buenos Aires, Argentina.

- [https://www.academia.edu/6626303/Desafios de la implementacion de programas de mediacion en las escuelas](https://www.academia.edu/6626303/Desafios_de_la_implementacion_de_programas_de_mediacion_en_las_escuelas)
- Ley de Arbitraje y Mediación. (14 de diciembre de 2006). Congreso Nacional de la República de Ecuador. Codificación 14 Registro Oficial 417. Última modificación: 21-ago.-2018. https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2019-09/LEY%20DE%20ARBITRAJE%20Y%20MEDIACION_21_08_2018.pdf
- Martínez-Otero Pérez, V. (2005). Conflictividad escolar y fomento. *Revista Iberoamericana de Educación*, (38), 33-52. <https://rieoei.org/historico/documentos/rie38a02.pdf>
- Ministerio de Educación de Ecuador. (6 de Septiembre de 2013). Acuerdo Ministerial No 0332-13. https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/09/ACUERDO_332-13.pdf
- Navarrete Ávila, M. A. (2021). La mediación educativa como estrategia para la justicia cognitiva de comunidades y territorios de Latinoamérica. Horizontes. *Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 5(17), 108 – 123. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v5i17.162>
- Negro Moncayo, A. (2006). *La orientación en los centros educativos: Organización y funcionamiento desde la práctica*. Editorial Grao. https://books.google.com/cu/books/about/La_orientaci%C3%B3n_en_los_centros_educativo.html?id=15ZqnMSSS-IC&redir_esc=y
- Onetti, V. (2011). La Educación Primaria y Secundaria. *Innovación y experiencias educativas*, (40), 1-9. https://archivos.csif.es/archivos/andalucia/ensenanza/revistas/csicsif/revista/pdf/Numero_40/VANESSA%20ONETTI%20ONETTI_2.pdf

Pérez-Archundia, E. y Gutiérrez-Méndez, D. (2016). El conflicto en las instituciones escolares.

Ra Ximhai, 12(3), 163-180 <https://www.redalyc.org/pdf/461/46146811010.pdf>

Serrano, M. M. (2008). *La mediación social*. Ediciones AKAL.

https://books.google.com.co/books/about/La_mediaci%C3%B3n_social.html?id=BzvWQwRQTacC&redir_esc=y

Toapanta Quishpe, Á. C. (2015). Diseño de una guía de educación sexual para estudiantes de noveno y décimo año de educación general básica del Colegio Particular Antonio Flores, ubicada en la provincia de Pichincha en la parroquia Calderón, en el periodo 2014-2015. [Tesis de grado, Universidad Técnica De Cotopaxi].

<https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/2460/1/T-UTC-3711.pdf>

UNIR (2023). 9 estrategias para resolver conflictos en el aula. Colombia

<https://colombia.unir.net/actualidad-unir/como-resolver-conflictos-aula/>

Von Bülow, C. y Simpson, P. (2022). Negative Capability in Leadership Practice Implications for Working in Uncertainty. JSTOR. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-95768-1>