

Zila Isabel Esteves-Fajardo; María Auxiliadora Llerena-Rada; Ingrid Liz Muñoz-Feraud;
Julio Víctor Balladares-Torres

<http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v7i1.1698>

La mediación en la educación universitaria como herramienta para la convivencia armónica

Mediation in university education as a tool for harmonious coexistence

Zila Isabel Esteves-Fajardo

zila.estevesf@ug.edu.ec

Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Guayas
Ecuador

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

María Auxiliadora Llerena-Rada

mariiuxi-1974@outlook.es

Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Guayas
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0001-6365-9249>

Ingrid Liz Muñoz-Feraud

ingrid.munozf@ug.edu.ec

Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Guayas
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0002-6134-6158>

Julio Víctor Balladares-Torres

victor.balladarest@ug.edu.ec

Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Guayas
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0003-2045-9380>

Recibido: 15 de octubre 2021
Revisado: 10 de diciembre 2021
Aprobado: 15 de enero 2022
Publicado: 01 de febrero 2022

Zila Isabel Esteves-Fajardo; María Auxiliadora Llerena-Rada; Ingrid Liz Muñoz-Feraud;
Julio Víctor Balladares-Torres

RESUMEN

El objetivo general de la investigación fue analizar la mediación en la educación universitaria como herramienta para la convivencia armónica. Giró en torno al paradigma positivista, desde la perspectiva cuantitativa con un enfoque documental-bibliográfico, lo que permitió generar nuevos conocimientos sobre el abordaje del tema estudiado. La revisión de trabajos arbitrados y tesis de grado, permitió el análisis e interpretación para la posterior formulación de nuevas ideas. Los aportes realizados por los autores en materia de mediación, se plantean diversas estrategias para desarrollar y establecer en las instituciones de educación, involucrando todo el equipo de gestión educativa en armonía con los estudiantes. Se concluye que las universidades, escuelas, colegios y todas las esferas de educación en conjunto con los equipos de gestión, representan los espacios que deben promover escenarios de convivencia en cada uno de sus miembros; generando estrategias que permitan el desarrollo de la no violencia, incentivar actitudes positivas.

Descriptores: Mediación; convivencia pacífica; enseñanza superior. (Tesauro UNESCO).

ABSTRACT

The general objective of the research was to analyze mediation in university education as a tool for harmonious coexistence. It revolved around the positivist paradigm, from a quantitative perspective with a documentary-bibliographic approach, which allowed generating new knowledge on the approach to the topic studied. The review of refereed works and graduate theses allowed the analysis and interpretation for the subsequent formulation of new ideas. The contributions made by the authors in the field of mediation, suggest various strategies to develop and establish in educational institutions, involving the entire educational management team in harmony with the students. It is concluded that universities, schools, colleges and all spheres of education together with the management teams, represent the spaces that should promote coexistence scenarios in each of its members; generating strategies that allow the development of non-violence, encouraging positive attitudes.

Descriptors: Mediation; peaceful coexistence; higher education. (Words taken from the UNESCO Thesaurus).

Zila Isabel Esteves-Fajardo; María Auxiliadora Llerena-Rada; Ingrid Liz Muñoz-Feraud;
Julio Víctor Balladares-Torres

INTRODUCCIÓN

Las contradicciones entre semejantes, que se desenvuelven en todos los niveles de la vida en las que concurren relaciones interpersonales en ciertos casos no se promueven contextos de diálogos veraces y claros, lo que ocasionan malos entendidos, altercados, discusiones, provocaciones, desde los diferentes ámbitos: universidades, hogar y sociedad en general, fruto de los malos manejos de las relaciones interpersonales. Al respecto, Aguilar Añasco (2021) describe:

Dentro de los ambientes de aprendizaje a diario se suscitan un sinnúmero de situaciones que afectan directa o indirectamente los procesos de enseñanza aprendizaje y la convivencia armónica. Entre los más comunes se evidencian violencia física, psicológica, bullying, violencia de género, maltrato institucional, deserción escolar. (p.15)

Lo que desencadena en conflictos, hechos de violencia, vulnerando los derechos de convivencia en la colectividad. Los problemas en la construcción de los espacios de convivencia se centran en cómo los estudiantes manejan el conflicto en las relaciones alumno-profesor, (intimidación con amenazas, agresiones verbales, agresiones físicas, aislamiento social o discriminación). (Torres Rivera y Florencio da Silva, 2019, p.52)

En este sentido, la gestión educativa demanda reconocer el entorno de los conflictos para visionar la mediación en la educación universitaria como herramienta para la convivencia armónica, propiciando de manera cotidiana en los estudiantes, profesores y comunidad en general para relacionarse entre sí. En medio de la perturbación que se vive cada día, en cotidianidad y en la realidad de cada contexto que muchas veces es vulnerable. Por ello, Grau Company, González Gómez y Álvarez Teruel (2016) indican que:

En el proceso de mediación la empatía es el elemento más importante, ya que supone la capacidad de ponerse en la posición contraria entendiendo a la perfección sus sensaciones y sentimientos. La mediación se fundamenta en un verdadero proceso de negociación (negociación estructurada) que se desarrolla entre los protagonistas del conflicto cuyo resultado final es la solución o al menos su adecuada gestión. (p.367)

Zila Isabel Esteves-Fajardo; María Auxiliadora Llerena-Rada; Ingrid Liz Muñoz-Feraud;
Julio Víctor Balladares-Torres

Esta forma de pensar desde la mediación en la educación universitaria como herramienta para la convivencia armónica, en el campo educativo debe redefinirse y reorientarse las formas de relaciones en todos los contextos y ambientes en donde se relacionan y desenvuelven los actores conformados por los docentes, estudiantes, comunidad universitaria y el contexto social. En este orden de ideas, Fierro-Evans y Carbajal-Padilla (2019) señalan:

El sentido de convivencia como una visión colectiva que permite enfatizar el reconocimiento del otro, la toma de perspectiva, así como la empatía y la cooperación. Estas habilidades constituyen herramientas adecuadas para que los estudiantes y docentes puedan enfrentar de mejor manera los conflictos interpersonales inherentes a la vida escolar. (p.3)

Por ello, es necesario finalizar con la imagen de que la violencia es normal y necesaria, como única opción frente a los conflictos, además es significativo la educación como destreza, estrategia y herramienta de progreso pacífica de los conflictos humanos. Creando espacios y ambiente agradables de convivencia armónica, en medio de tanta violencia y desencuentros. Así mismo, Castillo-Cedeño, Flores-Davis y Miranda-Cervantes. (2017) describen:

La convivencia saludable crea comunidad. Al convivir con respeto y solidaridad, se comparten desafíos con el gozo y alegría que genera la comunión de aspiraciones. La convivencia permite transitar de los intereses y posiciones individualistas a la creación de redes articuladoras. En la convivencia se complejizan las relaciones y se enlazan las personas. (p.6)

Por lo tanto, construyendo relaciones duraderas desde los valores, capaces de suscitar un ambiente propicio de buenas relaciones reduciendo los choques y tropiezos negativos, se avanzará positivamente en la promoción de la armonía necesaria para el desarrollo de estrategias que incluye enseñar sobre los conflictos, las desigualdades, injusticias, la trasgresión de los valores entre otros. De allí que los autores Hernández Mato y Pérez Cano (2017) instruyan que:

Zila Isabel Esteves-Fajardo; María Auxiliadora Llerena-Rada; Ingrid Liz Muñoz-Feraud;
Julio Víctor Balladares-Torres

La formación integral del estudiante universitario ha de transcurrir en el proceso educativo tanto en la esfera curricular como extracurricular. El proceso docente educativo tiene como objetivo central, formar integralmente al estudiante y prepararlo para que se desempeñe social y profesionalmente. (p.66)

De acuerdo a los planteamientos formulados el objetivo general de la investigación es analizar la mediación en la educación universitaria como herramienta para la convivencia armónica.

METODOLOGÍA

La presente investigación gira en torno al paradigma positivista, desde la perspectiva cuantitativa con un enfoque documental-bibliográfico, lo que permitirá generar nuevos conocimientos sobre el abordaje del tema estudiado. La revisión de trabajos arbitrados y tesis de grado, permitió el análisis e interpretación para la posterior formulación de nuevas ideas, así mismo la técnica que se consideró fue el análisis de contenido de la información recopilada, lo que permitió la formulación de resultados

RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la indagación documental-bibliográfica, relacionado a trabajos que se vinculan con el tema tratado:

Zila Isabel Esteves-Fajardo; María Auxiliadora Llerena-Rada; Ingrid Liz Muñoz-Feraud;
Julio Víctor Balladares-Torres

Cuadro 1 Mediación.

Autor(es)	Desarrollo
Muñoz Feraud y Mendieta Toledo (2021).	<p>Realizaron un trabajo titulado: La mediación en las instituciones de educación superior. Estudio comparado entre España, Perú y Ecuador.</p> <p>En España:</p> <p>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).</p> <p>La mediación en Perú y su aplicación en las Instituciones educativas: La Defensoría Universitaria es la instancia encargada de la tutela de los derechos de los miembros de la comunidad universitaria y vela por el mantenimiento del principio de autoridad responsable. Es competente para conocer las denuncias y reclamaciones que formulen los miembros de la comunidad universitaria vinculadas con la infracción de derechos individuales. El Estatuto de la universidad establece los mecanismos de regulación y funcionamiento de la Defensoría. 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</p>

Zila Isabel Esteves-Fajardo; María Auxiliadora Llerena-Rada; Ingrid Liz Muñoz-Feraud;
Julio Víctor Balladares-Torres

	<p>profesores o entre profesores y autoridades académicas antes de recurrir a procesos judiciales o administrativos.</p> <p>La mediación en Ecuador y su aplicación en las instituciones educativas:</p> <p>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. Lo que sí existe, que para la defensa de los actores inmersos en el conflicto deberán recurrir a la Comisión del Debido Proceso, que es designado por la autoridad nominadora de la institución, en los casos de los profesores, estudiantes y autoridades que sean denunciadas, mas no de los servidores administrativos y de servicios.</p>
Almendariz Santamaría (2021).	<p>Trabajo titulado: Análisis de los códigos de convivencia y su eficacia como herramienta para la solución de conflictos en la mediación escolar.</p> <p>Los problemas durante muchos años han tenido varias formas de resolverse, sin embargo, el ser humano ha comprendido que un problema se soluciona con diálogo, por lo que en la actualidad existen varios métodos alternativos de solución de conflictos tales como: la conciliación, la mediación, la transacción y la negociación. La mediación se ha convertido en uno de los métodos más eficaces alrededor del mundo y cada vez su aplicación es más constante y oportuna para resolver problemas, su gran aporte ha permitido que se utilice en varios ámbitos y</p>

Zila Isabel Esteves-Fajardo; María Auxiliadora Llerena-Rada; Ingrid Liz Muñoz-Feraud;
Julio Víctor Balladares-Torres

	<p>entre uno de ellos el escolar, dando como resultado la posibilidad de aplicar la mediación escolar en las instituciones educativas para la subsanación de problemas.</p> <p>Los códigos de convivencia de instituciones particulares reconocen a la mediación escolar como mecanismo al que se someterán los estudiantes, sin embargo, en uno de ellos se enfatiza que se resolverán por mediación escolar cuando se trate de ciertos conflictos típicos relacionados a: amistades, injusticias, problemas entre miembros de la comunidad educativa y para el control de disciplina, pero al determinar de forma general problemas entre miembros de la comunidad educativa y al no detallar este particular en el código de convivencia, genera la posibilidad de que se aplique en varios conflictos comunes. Mientras que en otro código de convivencia no se establece de forma específica los lineamientos a seguir para ejecutar mediación, sólo se reconoce el compromiso que tienen los docentes de aplicarla.</p>
Carreño y Rozo García (2020).	<p>Los autores plantearon unas Estrategias para desarrollar la convivencia y la paz desde la educación.</p> <p>Esas estrategias fueron agrupadas en cuatro grandes categorías, a saber: las estrategias de prevención, de participación, de intervención y las estrategias que involucran el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (tic).</p> <p>Las estrategias de prevención son aquellas que asumen el conflicto como una situación positiva que genera aprendizaje y en lugar de reunir esfuerzos por evitarlos, estas estrategias proponen desarrollar habilidades y aptitudes socioemocionales para afrontar las situaciones conflictivas de manera pacífica, a través del diálogo y la negociación, evitando</p>

Zila Isabel Esteves-Fajardo; María Auxiliadora Llerena-Rada; Ingrid Liz Muñoz-Feraud;
Julio Víctor Balladares-Torres

	<p>la violencia escolar y transformando los conflictos en situaciones de aprendizaje significativo (Reyes y García, 2015).</p> <p>Las estrategias de participación son aquellas que buscan poner en acción instrumentos, técnicas y herramientas para la participación democrática y a partir de allí generar conciencia ciudadana para la resolución democrática de los conflictos. Entre estas estrategias se encuentran: la elaboración de planes de convivencia, la creación de mesas de diálogo.</p> <p>Las estrategias de intervención son aquellas que buscan actuar de forma directa e inmediata en la resolución de una situación violenta. Se destacan entre ellas los programas de intervención en habilidades sociales para reducir el grado de acoso.</p> <p>Por último, las estrategias que involucran el uso de tic son aquellas que buscan contribuir al fortalecimiento de la convivencia en las instituciones educativas, a través de la integración de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, posibilitando la construcción y re-significación de la convivencia.</p>
Quintero López (2020).	<p>Presenta el trabajo 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.</p> <p>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.</p> <p>Por lo tanto, se deben generar estrategias que formen profesionistas con competencias</p>

Zila Isabel Esteves-Fajardo; María Auxiliadora Llerena-Rada; Ingrid Liz Muñoz-Feraud;
Julio Víctor Balladares-Torres

	<p>sociales necesarias para mediar y gestionar conflictos, y que de manera progresiva disminuya la violencia al mismo tiempo que se producen ambientes armónicos, democráticos y justos. En este sentido, los MASC contribuyen de forma significativa en el cumplimiento de lo antes mencionado en la Educación Superior. Con base en lo anterior, la mediación escolar permite trabajar las habilidades sociales y de convivencia, las cuales desarrollan el respeto, la tolerancia y la resolución de problemas de manera pacífica en las Instituciones Educativas.</p> <p>En consecuencia, se ve la necesidad de que los principales actores educativos aprendan a ver el conflicto como un aspecto positivo, el cual permite reflexionar y mejorar las relaciones inter e intrapersonales en aras de lograr un desarrollo personal y académico sin violentar los Derechos Humanos. En este sentido la gestión de conflictos y mediación escolar, son estrategias que permiten transformar la convivencia entre estudiantes mediante el reconocimiento a la diversidad, la equidad, igualdad y tolerancia a través de una comunicación efectiva entre pares. Cabe mencionar que la mediación permite ser neutral y compartir lo que cada uno de los involucrados en el conflicto requiere, de la misma manera que insiste en el diálogo, el conocimiento mutuo y el aprendizaje entre los demás.</p>
--	---

Elaboración: Los autores.

Al observar los aportes realizados por los autores en materia de mediación, se puede indicar que se plantean diversas estrategias para desarrollar y establecer en las instituciones de educación, involucrando todo el equipo de gestión educativa en armonía con los estudiantes, para lograr el éxito y el desarrollo armónico de la academia.

Zila Isabel Esteves-Fajardo; María Auxiliadora Llerena-Rada; Ingrid Liz Muñoz-Feraud;
Julio Víctor Balladares-Torres

CONCLUSIONES

Las universidades, escuelas, colegios y todas las esferas de educación en conjunto con los equipos de gestión, representan los espacios que deben promover escenarios de convivencia en cada uno de sus miembros; generando estrategias que permitan el desarrollo de la no violencia, incentivar actitudes positivas para hacer frente a los conflictos que se puedan presentar, evitando la disociación de los estudiantes, el desempeño consciente frente a los hechos de violencia, implantando las acciones necesarias para perfeccionar el ambiente de convivencia, estimular en los jóvenes su papel protagónico de promotores de las sanas relaciones en su contexto social.

FINANCIAMIENTO

No monetario.

AGRADECIMIENTO

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

REFERENCIAS CONSULTADAS

Aguilar Añasco, P. (2021) Mediación de conflictos una herramienta psicopedagógica para fortalecer la convivencia armónica de los estudiantes de séptimo grado de la escuela de educación básica Ciudad de Zaruma. [Conflict mediation a psychopedagogical tool to strengthen the harmonious coexistence of seventh grade students of the Basic Education School Ciudad de Zaruma] Tesis de Maestría. Universidad Técnica de Machala. Ecuador. Recuperado de: <https://n9.cl/qsy5j>

Armendáriz Santamaría, J. (2021) Análisis de los códigos de convivencia y su eficacia como herramienta para la solución de conflictos en la mediación escolar. [Analysis of coexistence codes and their effectiveness as a tool for conflict resolution in school mediation] Tesis de Grado. Universidad Técnica De Ambato. Ecuador. Recuperado de: <https://n9.cl/8h0bv>

Zila Isabel Esteves-Fajardo; María Auxiliadora Llerena-Rada; Ingrid Liz Muñoz-Feraud;
Julio Víctor Balladares-Torres

- Carreño, M., y Rozo García, H. (2020). Estrategias para desarrollar la convivencia y la paz desde la educación. [Strategies to develop coexistence and peace from education]. *Academia y Virtualidad*, 13(2), 35-56. <https://doi.org/10.18359/ravi.4501>
- Castillo-Cedeño, I., Flores-Davis, L., y Miranda-Cervantes, G. (2017). Hacia una Universidad de convivencia saludable: Percepción de un grupo de estudiantes de bachillerato del Centro de Investigación y Docencia en Educación (CIDE). [Towards a University of healthy coexistence: Perception of a group of high school students from the Center for Research and Teaching in Education (CIDE)] *Revista Electrónica Educare*, 21(1), 397-419. <https://dx.doi.org/10.15359/ree.21-1.20>
- Fierro-Evans, C., y Carbajal-Padilla, P. (2019). Convivencia escolar: Una revisión del concepto. [School coexistence: A review of the concept]. *Psicoperspectivas*, 18(1), 1-14. <http://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol18-issue1-fulltext-1486>
- Grau Company, S., González Gómez, C., y Álvarez Teruel, J. (2016). La mediación universitaria: un recurso de orientación. Experiencia en la Universidad de Alicante. [University mediation: a resource for guidance. Experience at the University of Alicante]. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 2(1), 365-373. Recuperado de: <https://n9.cl/07185>
- Hernández Mato, Y. y Pérez Cano, R. (2017) La educación en valores de los estudiantes universitarios: una experiencia en el centro universitario municipal de Jagüey Grande. [Education in values of university students: an experience in the municipal university center of Jagüey Grande]. *Revista de la Escuela de Ciencias de la Educación*, 12(1), 63-78. Recuperado de: <https://n9.cl/vws8t>
- 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>
- 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>

Zila Isabel Esteves-Fajardo; María Auxiliadora Llerena-Rada; Ingrid Liz Muñoz-Feraud;
Julio Víctor Balladares-Torres

Torres-Rivera, A. y Florencio da Silva, R. (2019) Aprender a Convivir en Educación Superior desde la Práctica Docente, para una Sociedad Democrática. [Learning to Live together in Higher Education from Teaching Practice, for a Democratic Society]. *Formación Universitaria*. 12(2), 51-62. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062019000200051>

©2022 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).