

Mercedes Patricia Rodríguez Sandoval
Miguel Eduardo Constain Vasquez
Washington René Astudillo Orellana
María Enriqueta Rodríguez Camacho

Prácticas de Mediación Intraorganizacional y Guía del Proceso

Prácticas de Mediación Intraorganizacional y Guía del Proceso

Autores:

*Mercedes Patricia Rodríguez Sandoval
Miguel Eduardo Constain Vasquez
Washington René Astudillo Orellana
María Enriqueta Rodríguez Camacho*

Prácticas de Mediación Intraorganizacional y Guía del Proceso

Autores.

Mercedes Patricia Rodríguez Sandoval
Miguel Eduardo Constain Vasquez
Washington René Astudillo Orellana
María Enriqueta Rodríguez Camacho

Primera edición: mayo 2019

© Ediciones Grupo Compás 2019

ISBN: 978-9942-33-126-7

Diseño de portada y diagramación: Grupo Compás



Este texto ha sido sometido a un proceso de evaluación por pares externos con base en la normativa del editorial.

Quedan rigurosamente prohibidas, bajo las sanciones en las leyes, la producción o almacenamiento total o parcial de la presente publicación, incluyendo el diseño de la portada, así como la transmisión de la misma por cualquiera de sus medios, tanto si es electrónico, como químico, mecánico, óptico, de grabación o bien de fotocopia, sin la autorización de los titulares del copyright.

Guayaquil-Ecuador 2019

Cita.

M, Rodríguez, M, Constain, W, Astudillo, M, Rodríguez, (2019) Prácticas de Mediación Intraorganizacional y Guía del Proceso, Editorial Grupo Compás, Guayaquil Ecuador, 64 pag

ÍNDICE_Toc8902865

PRESENTACION	5
INTRODUCCIÓN.....	9
CAPÍTULO I	12
CONCEPTO.- CARACTERÍSTICAS Y VENTAJAS DE LA MEDIACIÓN.....	13
Comunicación y Diálogo.....	13
Cuando el Litigio se contrarresta con la Mediación.....	14
Mediación, Educación y Creatividad.....	15
Concepto de mediación	16
Juridicidad y Transigibilidad.....	20
Principios de la mediación	22
Ventajas de la mediación	23
Reflexiones sobre la Mediación en la Universidad	24
CAPÍTULO II.....	27
LOS DERECHOS HUMANOS	28
Fundamentación de los Derechos Humanos.....	29
Instrumentos de protección.	31
Origen de los Derechos Humanos.....	31
Beneficiarios.....	33
Principios	33
Legislación de los Derechos Humanos.....	35
CAPITULO III.....	41
EL TALENTO HUMANO	42
Objetivo.....	42
Funciones, Deberes y Responsabilidades.....	43
Organización Administrativa	45

Régimen de Sanciones y Procesos.....	47
Docencia	48
Administración: Legislación	50
Constitución: Plan de Desarrollo	52
CAPITULO IV	56
LA MEDIACION EN LA ORGANIZACIÓN.....	57
Concepto y Requisitos	57
Quienes son las partes en la Mediación Organizacional.....	59
Rol de las partes.....	59
Rol del Mediador en la organización.....	60
Funciones y Compromisos de la organización	61
Funciones y compromisos de las partes	62
CAPITULO V.....	63
PROCEDIMIENTOS DE MEDIACION.....	64
Proceso de mediación en la Universidad de Guayaquil	64
Fases de la Mediación	67
Fase 4: Función del mediador.....	69
Fase 5: Confluencia.....	70
Fase 6: Lograr un acuerdo.....	70
CAPITULO VI.....	72
NORMAS ÉTICAS	73
CONCLUSIONES.....	76
Bibliografía	78

PRESENTACIÓN

En el contexto de la actual Constitución de la República del Ecuador, se reconoce a la mediación como uno de los procedimientos alternativos de solución de conflictos, que se llevaran a cabo en aplicación a la Ley y en materias que por su naturaleza se pueda transigir, es decir que la mediación puede aplicarse a todas las áreas donde la voluntad y el derecho lo permitan. A través del Proyecto FCI Mediación Intraorganizacional y Preventiva de los Conflictos administrativos de la Universidad de Guayaquil, se pretende actualizar y modernizar los servicios acorde a los requerimientos de la sociedad, por lo que se ha avanzado en la recopilación de una nueva experiencia con conocimientos de la realidad y problemática educativa en el país promoviendo la mediación como un eje institucional.

Con el proceso de acreditación, la Universidad de Guayaquil, se ha acercado a los temas dinámicos y organizacionales en el mercado de la educación superior a través del desarrollo y control responsable y eficiente siendo lo adecuado no solo la sanción ante los problemas que aquejan a la comunidad educativa sino adecuar un marco preventivo que motive soluciones mutuamente satisfactorias, aplicando normativa vigente. Los Miembros de la comunidad educativa, Rector y Autoridades principales; Decanos y

Vice Decanos, Personal Administrativo, Personal Docente, Personal de Servicios y Estudiantes, todos sujetos al cumplimiento de las normas estatutarias y de control académico, docente y administrativo, deben sumar esfuerzos dentro de los procesos, buscando la posibilidad de que las partes utilicen estos medios alternativos de solución de conflictos, como lo es la mediación, con la seguridad de que serán espacios de dialogo sistémico donde surjan las mejores ideas de solución a las controversias.

Se tiene como base de estos procesos, no solo la Constitución de la Republica, sino también la Ley de Arbitraje y Mediación que fue promulgada en el año 1997 y publicada en el Registro Oficial # 145 del 4 de septiembre de 1997 ofreciéndole al país muchos años de experiencia en la prestación de los servicios de Mediación y garantizando nuevos retos en el accionar institucional y en el campo empresarial, pues el servicio que se ofrecerá a la Comunidad Educativa, estará respaldado por los principios de voluntariedad, confidencialidad, neutralidad, eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación y participación, brindando a los usuarios de estos servicios, el encuentro de los mejores resultados para la solución a sus controversias y que estará a cargo de expertos neutrales llamados Mediadores.

En consecuencia; se ofrece a la comunidad educativa, a los abogados del país; y a la sociedad en general, esta Primera

edición del Libro Prácticas de Mediación Intraorganizacional y Guía del Proceso, que contiene los principios y conceptos, ventajas y reflexiones sobre Mediación; Funciones y Organización administrativa; así como también, el procedimiento y guía a seguir.

Ab. Patricia Rodríguez de Olmedo

DIRECTORA DEL PROYECTO FCI



INTRODUCCIÓN

La formulación de un problema es más importante que su solución.

Albert Einstein

Las posibilidades conflictuales de la sociedad crecen a pasos agigantados y nosotros impávidos tal cual seres humanos, participamos de los conflictos aportando diversos comportamientos, que muchas veces destruyen las bases organizacionales, sin que la entidad reguladora responda con la precaución de salvar la convivencia y responsabilidad social.

Al ofrecer esta nueva alternativa de solución de conflictos, se hablara sobre derechos humanos, ya que éstos evolucionaron a partir de la conformación de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), cuyo paso inicial para la creación de un marco jurídico que maximizo la importancia del respeto al derecho de las personas, fue la introducción de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, instrumento internacional que sirvió de fundamento legal para que todos los Estados incluyeran estos principios en sus Constituciones nacionales y se aplique en los ámbitos públicos y privados.

Otra parte fundamentara la mediación en todo su contexto, haciendo relevancia en los principios fundamentales de esta, llevando a cabo el desarrollo del proceso con énfasis en las etapas que deben asumirse dentro de la búsqueda de soluciones mutuamente satisfactorias a los intereses de las partes, con lo cual se habrá avanzado en la solución pacífica que mejorara las relaciones internas dentro de la comunidad educativa, es decir la aplicación de la mediación en la organización.

Una de las razones importantes del presente estudio, es el Talento Humano y llámese a este cualquiera sea su jerarquía, pues el objetivo es resaltar sus capacidades e intelecto y adicionar la forma de resolver y superar las controversias dentro de la organización; sin descuidar deberes y responsabilidades, pero haciendo énfasis en los derechos, lo que redundara efectivamente en la buena y oportuna ejecución de los planes y proyectos de la gestión administrativa.

Los procedimientos a aplicarse son los reconocidos en la Ley de Arbitraje y Mediación y que seguirán las rutas señaladas y diseñadas para que exista una atención de casos generales y casos de denuncias; dentro del marco de los conflictos detectados en las encuestas realizadas al interior de la Universidad y que potencialmente reflejan los márgenes de

poder en el ejercicio de ellos. No obstante a que existe un debido proceso, los temas de mediación deben seguir una línea distinta pues conlleva la voluntariedad de quienes están inmersos en situaciones conflictivas que no inciden en asuntos que deben ser regidos por procesos que culminen en sanciones, sino más bien en atención dirigida a través de comunicadores o facilitadores cuyas características de trabajo, promueven soluciones altamente convenidas por los actores de la problemática social.

Es así que el presente trabajo anima a la comunidad educativa a utilizar como mecanismo alternativo de solución de conflictos la mediación como la mejor alternativa a soluciones auto compuestas ofreciendo entonces un ambiente laboral mejorado y diferente al que actualmente se vive en toda organización, pero asociándolo a los pasos que deben realizarse para implementar la mediación en la Universidad de Guayaquil, mediante este gran Proyecto.

CAPÍTULO I

CAPÍTULO I

CONCEPTO.- CARACTERÍSTICAS Y VENTAJAS DE LA MEDIACIÓN

Comunicación y Diálogo

Existen varios modelos de comunicación que promueven el acercamiento y entendimiento de la humanidad, especialmente cuando se encuentran en situaciones de crisis producida por conflictos que la han generado. Estos síntomas llegan a alterar las emociones de quienes intervienen como partes de un problema. Lejos de buscar culpables lo que se procura es dar la oportunidad y poner a cada parte frente a la otra, en un dialogo abierto, sincero y con propósitos de encontrar soluciones mutuamente satisfactorias, eliminando las situaciones de ira, rabia, angustia y sobre todo las ofensas que se disparan de uno y otro lado.

En este contexto y dentro del proceso, se analizan varias teorías que luego en la práctica van a ser utilizadas en beneficio de quienes inician un proceso de mediación; así como lo describe (D.Lasswell, 1902-1978) quien centra su análisis en la comunicación de masas, es decir que trabaja su teoría en conversaciones y diálogos con multipartes y su gestión radica en reconocer la influencia que poseen los sujetos en los canales que aplican en la comunicación.

La comunicación para Lasswell puede ser visual, auditiva o kinestésica, ya que recurre incluso a medios de comunicación que sistemáticamente utilizan elementos influenciables como iniciativa y efectos hacia el público, no siendo raro ver en una mesa de negociaciones a personas que utilizando un esferográfico sobre la hoja que se le proporciona, comienzan a hacer dibujos, rasgos o simples garabatos. Esto da al cien por ciento la razón a la teoría descrita.

Cuando el Litigio se contrarresta con la Mediación

En el desarrollo de este capítulo se estará analizando los conceptos de mediación y conflicto; sin embargo, es preciso legitimar que este es un proceso inclusivo que a diferencia de un proceso judicial, mejora notablemente los resultados que se obtienen. La legislación Ecuatoriana, define a la mediación como un proceso extrajudicial y definitivo, pues lo ubica fuera del alcance de los Operadores de Justicia, pero le da la característica de que sus resoluciones sean vinculantes, obligatorias y de cosa juzgada, empoderando así a quienes encuentran en ella la fórmula perfecta para acordar opciones y resolver en un ambiente de paz, situaciones que probablemente no tenían horizonte visible o posible para ellos.

Mediación, Educación y Creatividad

Para muchos, mediar significa solo transar, es decir llegar a un acuerdo que evite más problemas. Para los entendidos en las resoluciones de conflictos, mediar es hacer una gestión inclusiva con efectos legitimados de todo un proceso que conlleva más que llegar a un acuerdo, a tratar las situaciones subjetivas de cada uno de los integrantes del asunto, con la intervención de un mediador que buscara crear las condiciones para que a lo largo del proceso cada uno suponga la existencia del otro y entre a conocer sus razones, es decir que, no es que cada persona tiene la razón y se resolverá según ella, sino que se los invita a estar uno en el lugar del otro, con lo cual se educara a los intervinientes para que lleguen a ver las realidades de toda la situación, no aquella que solo su percepción individual les provee. De esta manera saldrán las partes del pensamiento que aquello que le afecta al otro, no me incumbe o no me incluye a mí; o, de creer que la solución que ponemos nosotros sobre la mesa es la única razón a ser considerada, sin pensar en las razones del otro, entonces estas razones serán recreadas por el mediador quien tiene la responsabilidad de sacar de su estado de confort a cada parte, logrando resaltar la intersubjetividad de

los sujetos, lo que demostrara que es la parte más enriquecedora de la mediación.

El o los mediadores, irán trazando la imagen fija de un trabajo que mueve y envuelve a todas las partes en varias intervenciones y con habilidades que se van desarrollando acompañadas de técnicas de comunicación, siempre buscando la inclusión como objetivo que descubra las decisiones en el procedimiento que se lleva a cabo.

Concepto de mediación

El artículo 43 de la (Ley de Arbitraje y Mediación, 1997), define a la Mediación como: “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 extra-judicial y definitivo, que ponga fin al conflicto.”

Si desglosamos este concepto que nos provee la ley de la materia, podremos acceder y comprender que al referirse a un procedimiento de solución de conflictos, nos está describiendo la legalidad y seriedad con la que se atiende el proceso y que este tiene una estructura definida dividida en fases que se cumplen de manera secuencial. La asistencia del tercero neutral llamado

mediador, es acompañada de la imparcialidad respecto de las personas que pudieran estar vinculadas al mediador, lo que constituye una garantía de procedimiento, saber que este tercero velará por los intereses de ambas partes sin sesgarse a ninguna de ellas.

Cuando el concepto menciona que se procura llegar a acuerdos voluntarios que versen sobre materia transigible, exalta la calidad de la voluntariedad de cada una de las partes y presupone que nadie está forzado a iniciar o concluir un proceso de mediación por ningún motivo; así mismo, que los acuerdos son y serán elaborados por cada una de las partes a su mejor entender, basado en sus propios intereses y necesidades, dejando aclarada que la transigibilidad le provee a cada parte la posibilidad de negociar sobre la base de sus derechos sin lesionar ni invadir el derecho de los demás.

El carácter extra-judicial y definitivo que pone fin al conflicto dispuesto en la ley, nos da a entender que el problema o conflicto del cual se está trabajando conjuntamente con las partes, queda resuelto por iniciativa y decisión de cada una de ellas, quienes han reconocido que la situación que mantenían debían resolverla, para lo cual, trabajaron cada detalle, buscando en ellos las mejores opciones y alternativas de solución

y estas serán las que pongan definitivamente la conclusión de las relaciones conflictuales que los afectaban, por tanto el cumplimiento de los acuerdos generados será obligatorio para cada uno de los actores que los propusieron y aceptaron en igualdad de condiciones.

La mediación es un proceso en el cual se negocia; y, que provee herramientas para que con la participación de un tercero, tratando de lograr el equilibrio que responda se logre un estado de paz y se alcance un convivir armónico entre los ciudadanos. Esta es una de las normativas esenciales que se garantiza y se encuentra estipulada en la Constitución de la República del Ecuador y en las leyes nacionales.

La mediación es uno de los instrumentos de mayor uso en los países para la resolución de problemas que antes de la creación de este sistema alternativo para la solución de conflictos, estaba asociado a los Tribunales y Juzgados pertenecientes a la administración de justicia, pero que en la actualidad está asociada a una institución jurídica independiente que goza de autonomía y potestad para emitir resoluciones autocompuestas, que tienen carácter de cosa juzgada, éstos son los Centros de Mediación registrados ante el Consejo de la Judicatura,

organismo rector que los califica y autoriza en su funcionamiento.

De acuerdo con (Bernal, 2013) la mediación es “sistema opcional que tiene como prioridad remediar los problemas que se hayan suscitado entre los habitantes de una población determinada”. Para el caso que nos ocupa, corresponde a la Comunidad Educativa de la Universidad de Guayaquil.

Según lo que menciona (Salcedo, 2006) la mediación consiste en un procedimiento que depende de la voluntad de las partes involucradas para la solución de cualquier tipo de conflictos, con la ayuda de un mediador sensato que se responsabilice de promover arreglar esas situaciones en beneficio de las partes.

Por otro lado la definición que le otorga la Ley de Mediación y Arbitraje promulgada por el (Congreso Nacional, 2006) “la mediación es un proceso facultativo” empleado usualmente por la población, que consiste en que los “afectados” consideren solucionar con la ayuda de un mediador, que se dispone a atender de manera imparcial el problema, con el fin de que los involucrados puedan solventar sus diferencias de una forma pacífica.

En conformidad con (Mazo, 2013) infiere que “la mediación tiene como prioridad agilizar la solución más conveniente entre una discordia existente de quienes han sido afectadas, con el fin de construir un ambiente armónico”.

La mediación ha sido definida desde distintos puntos de vista, sin embargo, casi siempre está asociada a un proceso facultativo que puede poner fin a una controversia jurídica y que tiene validez legal, porque las resoluciones que el Mediador suscriba con las partes que deciden resolver el problema a través de la mediación, aceptan que los términos expuestos en la misma tienen el carácter de cosa juzgada.

En términos generales, es necesario que la mediación se lleve a cabo bajo la regulación y control de Mediadores que mantengan las características personales indicadas en los ítems anteriores, para garantizar la calidad de este proceso y generar la confianza suficiente a las partes que buscan esta modalidad para poner fin a las controversias surgidas por alguna circunstancia imprevista.

Juridicidad y Transigibilidad

Como se ha expuesto, la mediación tiene su respaldo legal en la Constitución de la República del Ecuador, Carta Magna que señala, se considera a la transacción y a la conciliación como

válidas, en tanto y en cuanto no impliquen renuncia de derechos y se celebre ante autoridad competente; esto es, ante los jueces. Así mismo se reconoce el sistema arbitral, la negociación y otros procedimientos para la resolución de los conflictos y controversias, consagrándolos como principios constitucionales y de aplicación inmediata.

En el Código Orgánico General de Procesos, encontramos un título dedicado a la mediación y su procedimiento que incluye la elaboración y redacción de las respectivas Actas de Acuerdo. La Ley de Arbitraje y Mediación que contiene desde la definición y los procedimientos generales de aplicación y organización de la mediación en los Centros creados para el efecto. En la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, se exponen las características de la mediación como alternativa. Y en el Código Civil nos dirigimos al Libro IV para tratar sobre la Transacción como un contrato en el cual las partes terminan extrajudicialmente el litigio que tienen pendiente y previenen un litigio futuro y derivado de este anterior.

En materia de transacción, esta surte efecto entre los contratantes y los sitúa en el cumplimiento de los convenios o transacciones judiciales con efectos de cosa juzgada en última instancia.

Principios de la mediación

Los Principios fundamentales de la mediación son:

Voluntariedad.- Las partes concurren libre y espontáneamente, una a solicitar se apertura el proceso, la otra asistirá invitada para participar de la mediación, en la búsqueda de acuerdos, una vez que hayan comprendido las razones y percepciones mutuas entre adversarios y estableciendo condiciones satisfactorias para ambos.

Confidencialidad.- Todo proceso de mediación es confidencial para las partes y para el mediador que participan en la audiencia, lo cual garantiza la obligatoriedad en las reservas; sin embargo, las partes de común acuerdo podrán renunciar a la confidencialidad con la finalidad de viabilizar el cumplimiento de los acuerdos.

Imparcialidad y Neutralidad.- Al ser asistidas las partes por uno o más mediadores, este trabajara por los intereses y necesidades individuales, justas, equitativas e imparciales. El mediador no será juez en el amplio sentido de la palabra, sino que al contrario, los ayudara para que juntos construyan sus propios acuerdos, partiendo de sus necesidades. En la determinación de los

acuerdos, el mediador cuidara su neutralidad con lo cual va a garantizar la transparencia del proceso.

Informalidad y flexibilidad.- La mediación es un proceso informal, que se rige por las disposiciones de la Ley de Arbitraje y Mediación, así como por el Reglamento del Centro de Mediación, que se creara para el efecto, siendo los resultados exclusivamente de responsabilidad de las partes y son redactadas con sus propias ideas e intereses, de acuerdo a lo que más les convenga.

Colaborativa.- Una vez que han sido bien entendidos los beneficios del proceso de mediación, las partes colaboran facilitando la comunicación e implementando ideas que le permitan construir sus propios acuerdos bajo la fórmula del ganar – ganar.

Ventajas de la mediación

Quienes trabajan en estos procesos de mediación, han podido establecer que esta tiene múltiples ventajas, a saber:

Ventajas para las partes:

- Es rápida y eficaz
- Logra restablecer los canales comunicacionales entre las partes
- Las partes son su propio Juez

- Consiguen acuerdos satisfactorios que ponen fin al conflicto
- Restablece las relaciones entre amigos, parientes, socios o particulares
- Proporciona economía procesal y financiera
- Promueve el ahorro de tiempo
- Se trabaja sobre los intereses y necesidades de las partes
- Disminuye las tensiones, elimina la rabia
- Es confidencial de principio a fin
- Todos los acuerdos se redactan en un Acta de Acuerdo que tienen efectos de sentencia ejecutoriada en calidad de cosa juzgada

Ventajas para el Sistema Judicial

- Logra recuperar la confianza ciudadana
- Permite un descongestionamiento administrativo
- Es un experimento piloto que tiene como finalidad alcanzar la paz social

Reflexiones sobre la Mediación en la Universidad

Para conocer la realidad de la Universidad de Guayaquil, nos permitimos elaborar un cuestionario de preguntas y a nivel de encuestas se trabajó con las diferentes facultades y escuela de la Universidad, tanto en ferias como en los parques y corredores de

los edificios de la comunidad educativa. El resultado de todo esto fue la improvisación con la que se alcanzaron los hipotéticos conflictos que existen dentro de la Universidad de Guayaquil, constituyendo esto en un valor agregado al planteamiento de lo propuesto en nuestro proyecto.

Los conflictos existen y en gran escala, pudiendo sectorizarse entre la comunidad educativa, segmentada entre estudiantes, personal de docentes, personal administrativo, autoridades en general y Directivos principales, resultando imperiosa la creación y puesta en marcha de un Centro de Mediación en la Universidad de Guayaquil, para que en él se atiendan los casos que por su naturaleza resulten ser transigibles y que no transgredan expresas disposiciones legales, estatutarias y reglamentarias de la Universidad.

Con estos antecedentes, se puede afirmar que la mediación sería la principal herramienta con la misión de satisfacer las necesidades ciudadanas y en especial dentro del entorno de la comunidad educativa que corresponde a la Universidad. Las funciones y atribuciones de la Universidad de Guayaquil, son las de formación académica en todos los estratos, que se encuentran señaladas en la Ley de Educación Superior; el Estatuto de la Universidad; los distintos Reglamentos que se

encuentran aprobados y vigentes, la Ley de Arbitraje y Mediación, y el Reglamento del Centro de Mediación que se creara para el efecto.

Lo afirmado se fundamenta en que existen Reglamentos de aplicación del debido proceso, que sancionan los diferentes niveles de conflictividad sobre faltas que van desde faltas leves hasta faltas muy graves y que en ocasiones son situaciones de malos entendidos que comprometen tiempo y personas, por lo que en tales casos se podrían iniciar procesos de mediación.

De igual manera hay ocasiones en que los conflictos son generados por los docentes; por no ingresos de asistencias o mala calificación de los trabajos, no permitir el ingreso a las aulas; incumplimiento de los procesos por parte de los estudiantes, rectificación de notas, entre otros; y que al ser revisados los casos y procesados, han dado resultados halagadores de aplicación de correctivos y se han podido superar sin inconveniente alguno dentro de un proceso sencillo de comunicación proactiva y cruzada entre las partes y quien hace la gestión de conflictos en cada una de las Direcciones de Bienestar Estudiantil.

CAPÍTULO II

LOS DERECHOS HUMANOS

El Gobierno Nacional de Ecuador, bajo la conducción del Presidente Licenciado Lenin Moreno Garcés, por el período 2017-2021, ha creado el Plan Nacional para el Desarrollo, siendo este documento de carácter obligatorio para el sector público y mandatorio para el sector privado; es preciso considerarlo como una herramienta para luchar contra ciertas falencias que adolecen los ciudadanos cuando sus derechos humanos son afectados.

Este Plan busca planificar para "Toda una vida" y promover la garantía de los derechos durante todo el ciclo de vida, de forma inclusiva e integral para todos los ciudadanos. Abarca lo concerniente a las políticas públicas; programas de desarrollo social y humano para toda la población. Siendo así, se constituye en una garantía al acceso progresivo de los derechos de las personas. El Plan Nacional para el Desarrollo en su primer eje, contempla: "Derechos para todos Durante Toda la Vida", garantizando, a través del mismo:

- ✓ Los Derechos Individuales;
- ✓ Los Derechos Colectivos; y,
- ✓ Los Derechos de la Naturaleza.

La consigna es garantizar plenamente los derechos de hombres, mujeres, niños, jóvenes, adultos mayores, de tal manera que se pueda construir una sociedad motivada por la diversidad y la marcha de las relaciones armónicas. Así también nos hace conocer que se contará con políticas de igualdad; que el modelo de desarrollo que la Constitución define, garantiza plenamente los derechos para alcanzar el Buen Vivir de la población, que se fundamenta en los principios éticos, como son la dignidad humana, la igualdad, la libertad y la solidaridad que se plasman en Derechos Humanos universales, vinculantes y exigibles.

Fundamentación de los Derechos Humanos

Los Derechos Humanos, según (Gordillo, 2014), no son otra cosa que “aquellos derechos inalienables de la naturaleza humana, que forman parte de la característica intrínseca del individuo, que siempre acompañarán a las personas, desde el instante propio de la concepción hasta el día de su fallecimiento”, cuyas garantías “no tienen distinción ninguna de raza, sexo, religión, estrato social, ideología”, entre otros aspectos que no pueden diferenciar a la ciudadanía en general que “goza del principio de igualdad”.

Al efecto, es necesario manifestar que la Declaración Universal de los Derechos Humanos establece en el Art. 1 “que todos los seres humanos nacen libres e iguales bajo el marco normativo del que emanan los principios de equidad, para poder desenvolverse en la sociedad conviviendo de manera armónica con sus semejantes” (Organización de las Naciones Unidas, 1948).

Hay que considerar que los Derechos Humanos se asientan sobre el marco de libertad, paz, justicia y dignidad que son las bases que ha perseguido la Organización de las Naciones Unidas (ONU) desde su creación, con el propósito de conseguir una convivencia armónica entre los individuos, luchando diariamente a favor del bienestar individual y colectivo de las personas, a pesar que no resulta fácil este cometido, porque se debe contar con el apoyo de cada una de las personas. La ONU es una organización que regula los derechos humanos de forma universal a través de los órganos principales como la Corte Internacional de Derechos Humanos (CIDH), por ejemplo, tiene la obligación de actuar ante una vulneración de derechos y brindar apoyo, protección y socorro a quienes han sido afectados, negociando y verificando se cumplan las garantías que constan en su declaración.

Instrumentos de protección.

Los principales instrumentos de protección de los derechos humanos a nivel universal son:

La Carta Internacional de los Derechos Humanos no es sólo un documento, sino está compuesta por un conjunto de instrumentos que incluye la Carta de la Organización de las Naciones Unidas, la Declaración Universal de Derechos Humanos, los dos Pactos Internacionales y el Protocolo Facultativo del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, los cuales procuran principalmente promover y proteger los siguientes derechos:

- Derecho a laborar en un ambiente seguro y con una remuneración justa.
- Derecho a una vida digna, seguridad social y el goce de la salud, física y mental.
- Derecho a una educación de calidad que incorpore la cultura y la ciencia como principal rector de la enseñanza. (Tunnermann, 2013).

Origen de los Derechos Humanos.

Otra tarea prioritaria es enfatizar el origen y el proceso histórico de los Derechos Humanos, su evolución, transformación y desarrollo, los agentes, aspectos y personajes que mediaron,

motivaron y aportaron en la fundación del mismo. Atendiendo a todas estas consideraciones, uno de los principales iniciadores fue el pensador de origen estadounidense Jhon Rawls que es considerado como uno de los principales actores políticos en busca de los derechos humanos, la práctica de la justicia, los principios de la igualdad y la participación e integración del hombre en una sociedad equitativa, imparcial, que ofrezca las mismas oportunidades a todos, y que excluye definitivamente la segregación de las personas.

John Rawls contribuyó con la teoría de la justicia en el año 1986, indicando que este término representa la única verdad del pensamiento, declarando claramente la reforma del ordenamiento jurídico para que se adapte a la concepción de la justicia social, la cual se asocia firmemente a la Filosofía del Derecho destacando lo justo de lo injusto. (Osorio, 2014).

La importancia de la teoría de la justicia de Rawls, radica en la inclusión que hace de los términos equidad y la libertad que coincide con el pensamiento de Emanuel Kant, que está asociada a la igualdad de oportunidades y por lo tanto, fue el punto de partida para el origen de los derechos de las gentes, como este autor le denominó, de modo que la administración de

justicia debe buscar siempre el beneficio de la población en general. (Echeverry & Jaramillo, 2013).

Beneficiarios

Podemos mencionar el beneficio que recibirá la comunidad educativa de la Universidad de Guayaquil, siendo beneficiarios directos el personal administrativo, ya que ello conlleva a mejorar el clima laboral, por consiguiente un ambiente sosegado que incide en una mayor y mejor productividad; además un incremento en la solución de conflictos en un menor tiempo existiendo la buena disposición; indirectamente incurre en reducir las sanciones que podrían dar lugar a que se instauren expedientes disciplinarios tanto en el personal administrativo como en los docentes, sin descuidar a los estudiantes como factor de riesgo social en materia de conflictos.

Así también, contamos con beneficiarios indirectos como son los familiares de los que constituyen la comunidad educativa de la Universidad de Guayaquil, logrando que la mediación sea un paso previo, al inicio del debido proceso en los asuntos de denuncias en contra de docentes o del personal administrativo.

Principios

Para alcanzar las características de la “posición original” que Rawls menciona en su libro los principios de la justicia social:

- Cinco principios fundamentales a conseguir: autonomía, universalidad, firmeza pública o política, imperatividad.
- La función de buscar una sociedad básica y estructurada.
- La participación y conocimiento de los destinatarios en formalidades universales.
- El impulso de la justicia en todos sus sentidos
- Acordar un Estado comprometido a cumplir las obligaciones y deberes que le sean impuestas con el fin de conseguir una sociedad civilizada. (Caballero, 2016).

Estos principios básicos son el “statu quo” a los que Rawls consideró gestionados de manera imparcial. Cabe destacar que las diferencias presentadas en los estratos sociales, conforme con el razonamiento de este autor, es necesario tomar en cuenta que deben ser favorable para todos y ser vinculantes para ofrecer la igualdad de oportunidades que es una de las bases de la teoría de este autor. (Rawls, Libertad, igualdad y derecho, 1988).

Es necesario precisar que a continuación de lo emitido por la Declaración Universal de los Derechos Humanos, viene la evolución de todas las contribuciones que filósofos políticos, sociólogos y personajes públicos lucharon para llegar a esa convención, la misma que se ha convertido en el verbo rector,

que vela por los derechos humanos a nivel mundial, constituida el 10 de diciembre de 1948 con 48 votos a favor, después de numerosas reuniones e intervenciones.

En la actualidad, existen las diversas entidades que integran la Organización de las Naciones Unidas con el fin de promover la igualdad, equidad y no discriminación, logrando conseguir un mayor resultado con los países miembros y buscando la integración de los demás a este sistema. Fortaleciendo a nivel universal la lucha y defensa de los derechos humanos, de diferentes índoles, abogando por los derechos que les conciernen a las personas que han resultado víctima de alguna afectación del mismo. (Organización de las Naciones Unidas, 1948).

Legislación de los Derechos Humanos

La legislación sobre los derechos humanos se encuentra establecida en el marco legal nacional e internacional, por este motivo, la Constitución de la República que es la base jurídica del Ecuador y los instrumentos internacionales de derechos humanos, representan el fundamento legislativo de este estudio, como lo estipula la Carta Magna en el Art. 424, donde indica que esta norma suprema prevalece sobre las demás del ordenamiento jurídico, siguiendo en orden jerárquico los tratados

y convenios internacionales, según el Art. 425, estos últimos se encuentran por encima de las leyes orgánicas, ordinarias y demás cuerpos legales vigentes en el ámbito nacional. (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

En el Art. 426 de la Carta Magna se establece que todas las entidades se encuentran sujetas a la Constitución, quienes además de la Carta Magna, deben dirimir y regirse a las normas previstas en los instrumentos internacionales de derechos humanos, que serán de inmediato cumplimiento y aplicación, inclusive señala que la falta de la ley o el desconocimiento de la misma, no es ningún justificativo para la vulneración de los derechos y garantías constitucionales. (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

Debido a que la Constitución de la República es el principal documento jurídico del país, se cita al primer artículo, el cual establece que el Ecuador es un Estado de derechos y justicia autónomo, en la que radica la soberanía, atiende, acoge y promueve la diversidad cultural, donde el pueblo es el principal autor de la democracia, mientras que en el tercer artículo estipula las prioridades del Estado, en cuyo primer numeral rechaza cualquier tipo de discriminación y más bien estimula el disfrute de las garantías constitucionales y de los instrumentos

internacionales, citando entre las más relevantes, la salud, educación, alimentación, seguridad social y el acceso al agua, además del desarrollo sustentable y la distribución equitativa e igualitaria de los recursos, la riqueza, para acceder a una vida digna, garantizando a la ciudadanía el derecho en una atmósfera de paz, seguridad para habitar en una sociedad democrática sin corrupción. (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

El artículo 6 de la Constitución estipula que todos los ecuatorianos que residen en el país gozarán de los derechos constitucionales, haciendo referencia a la inclusión de la población, nacionalidades y comunidades aborígenes y los derechos de la naturaleza, en el artículo 10. (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

En el Art. 11 de la Carta Magna, se estipula los siguientes preceptos que deben regular la efectiva función de los derechos:

1. Los derechos deberán ser ejercidos, promovidos, profesados de manera particular o colectiva ante las autoridades calificadas que garanticen su ejercicio.

2. Se reconoce la igualdad y equidad, y el Estado garantiza los mismos derechos, obligaciones y oportunidades, rechazando todo tipo de discriminación.
3. La Constitución y los instrumentos internacionales estimularán los derechos y garantías de modo inmediato y eficaz por ya ante cualquier funcionario público, administrativo o judicial.
5. En materia de derechos y garantías constitucionales, las servidoras y servidores públicos, administrativos o judiciales, deberán aplicar la norma y la interpretación que más favorezcan su efectiva vigencia.
6. Todos los principios y los derechos son inalienables, irrenunciables, indivisibles, interdependientes y de igual jerarquía.
7. El reconocimiento de los derechos y garantías establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales de derechos humanos, no excluirá los demás derechos derivados de la dignidad de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades, que sean necesarios para su pleno desenvolvimiento.
8. El contenido de los derechos se desarrollará de manera progresiva a través de las normas, la jurisprudencia y las políticas públicas. El Estado generará y garantizará las condiciones necesarias para su pleno reconocimiento y ejercicio. Será

inconstitucional cualquier acción u omisión de carácter regresivo que disminuya, menoscabe o anule injustificadamente el ejercicio de los derechos.

9. El más alto deber del Estado consiste en respetar y hacer respetar los derechos garantizados en la Constitución. El Estado ejercerá de forma inmediata el derecho de repetición en contra de las personas responsables del daño producido, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales y administrativas. (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

Los derechos humanos se encuentran protegidos en la Constitución de la República y en todos los artículos de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, por consiguiente, el quehacer de la administración de justicia debe promover los niveles de confianza, paz, seguridad y justicia propiamente dicho, para que las garantías básicas y los derechos de las personas se cumplan de acuerdo a lo estipulado en el derecho positivo.

Procederemos a transcribir los artículos 97 y 190 de la Constitución, a saber:

“Art. 97. Todas las organizaciones podrán desarrollar formas alternativas de mediación y solución de conflictos, en los casos que permita la ley; actuar por delegación de la autoridad

competente, con asunción de la debida responsabilidad compartida con esta autoridad; demandar la reparación de daños ocasionados por entes públicos o privados; formular propuestas o reivindicaciones económicas, políticas, ambientales, sociales y culturales; de las demás iniciativas que contribuyan al buen vivir. Se reconoce al voluntariado de acción social y desarrollo como una participación social.

Art. 190. 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. En la contratación pública procederá el arbitraje en derecho, previo pronunciamiento favorable de la Procuraduría General del Estado, conforme a las condiciones establecidas en la ley”.

De la observación de las dos normas legales que anteceden, se desprenden los objetivos que están presentes en las formas alternativas de mediación y solución conflictos, en los temas que versen sobre materia transigible, siendo éste mecanismo el más participativo, más democrático que resuelva altercados entre las partes involucradas y sólo ellas con la guía del mediador lo lograrán.

CAPÍTULO III

EL TALENTO HUMANO

Objetivo

El área de Talento Humano era antes conocida en muchas organizaciones como Recursos Humanos o Administración de Recursos Humanos. El término tiene tres ángulos: Como función o departamento, como profesión y como un conjunto de prácticas de recursos humanos. Cuando hablamos y nos referimos al departamento per se, podemos darnos cuenta que los encargados del mismo son una unidad operativa que se encarga del reclutamiento, la selección, la formación, la remuneración, la comunicación, la higiene, la seguridad en el trabajo, entre otras (Chiavenato, 2009).

El capital humano de una empresa, es su patrimonio invaluable, está compuesto por talentos y contexto. El contexto es el ambiente interno adecuado para que los talentos crezcan; es decir, un diseño flexible, integrador y que facilite el contacto y comunicación (Chiavenato, 2009).

El objetivo de este capítulo es demostrar que con un departamento de Talento Humano capacitado y organizado se puede crear un ambiente laboral más controlado y armónico. Así, los trabajadores podrían sentirse en la confianza de manifestar sus emociones tales como descontentos o

preocupaciones y estos podrían resolverse sin necesidad de acudir a instancias severas como el litigio, sea administrativo o judicial.

De igual manera, la dirección de talento humano debe tener la cultura de lo que es mediación. De esta forma será un sustento para el departamento y centro de mediación que se está creando en la Universidad de Guayaquil, por cuanto éste se encargará de conocer y direccionar los conflictos. Esto supondría además que se mantenga un ambiente de dialogo dentro de la universidad para preparar a los sujetos que se encuentren en tal situación.

Funciones, Deberes y Responsabilidades

Dentro de las direcciones de apoyo a la Gerencia Administrativa en la Administración central de la Universidad de Guayaquil se encuentra la Dirección de Talento Humano y su gestión tiene como finalidad administrar y coordinar eficientemente los procesos de gestión del talento humano de la institución, bajo los principios de equidad, calidad, calidez y mejoramiento continuo, y de conformidad con las leyes, reglamentos y normas vigentes pertinentes (Universidad de Guayaquil, 2016).

Así mismo el Director de Talento Humano, forma parte de la comisión de gestión administrativa y financiera. Ellos tienen la atribución de proponer políticas y lineamientos que normen los procesos administrativos de la institución; asesorar el cumplimiento de las leyes, reglamentos, estatutos y normas dentro de lo que respecta la gestión administrativa; entre otras (Universidad de Guayaquil, n.d.).

Entre las funciones del Gerente administrativo, se encuentran a su vez autorizar y resolver trámites administrativos de acuerdo con los reglamentos y disposiciones del Honorable Consejo Universitario; dirigir y Formular políticas internas de gestión; dirigir y ejecutar planes e instructivos para el buen uso y funcionamiento de todas las dependencias de la institución; implementar las medidas correctivas recomendadas por los órganos de control que le correspondan.

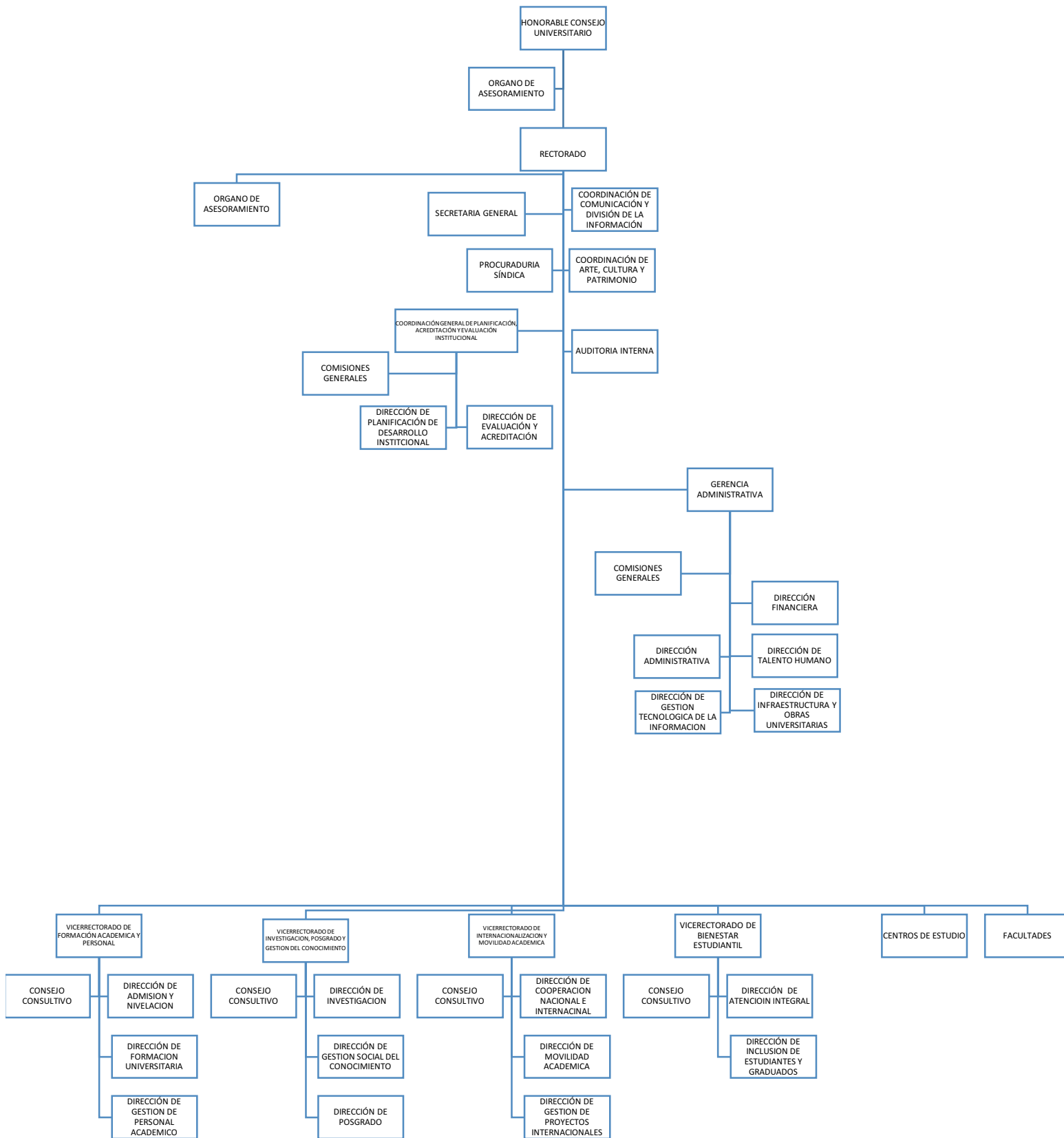
Por las razones mencionadas en necesario destacar la importancia de una participación activa de la Gerencia Administrativa en el proyecto que se desarrolla, puesto que se encargan de velar por el buen vivir institucional y la preservación del talento humano con el que se cuenta y al que se está formando académicamente para lograr un ambiente laboral

óptimo, que beneficie y mejore el normal desarrollo de las actividades de la Universidad de Guayaquil.

Organización Administrativa

La dirección de talento humano de la Universidad de Guayaquil no es una estructura independiente. Más bien, se encuentra dentro de lo denominado Gerencia administrativa. Esta cuenta con comisiones generales; la dirección financiera; administrativa; de Gestión tecnológica de la información; de infraestructura y obras universitarias; y, la de talento humano.

La estructura orgánica de la Universidad la sitúa por debajo del rectorado. Para mayor entendimiento se mostrará el organigrama de la estructura universitaria:



Fuente: Tomado del Reglamento Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Universidad de Guayaquil. 2018

Régimen de Sanciones y Procesos

Los funcionarios administrativos se rigen por la LOSEP, en cuanto a su régimen de sanciones. La mencionada ley hace referencia a la responsabilidad administrativa del funcionario. El servidor que incumpliere sus obligaciones o responsabilidades o que contravenga los reglamentos y leyes será sujeto a una sanción disciplinaria.

Las sanciones contempladas en la LOSEP dependen de la gravedad o levedad de la falta. Si el funcionario incurre en una, darán lugar a la imposición de sanciones de amonestación verbal, amonestación escrita o sanción pecuniaria administrativa o multa. Por otro lado las faltas graves conllevan a la suspensión o destitución del funcionario, previo el correspondiente sumario administrativo.

La LOSEP establece las sanciones y procedimientos cuando un funcionario incurre en una falta disciplinaria, que puede ir desde llegar atrasado hasta realizar actos de acoso o abuso sexual, trata, discriminación o violencia de cualquier índole en contra de servidoras o servidores públicos o de cualquier otra persona en el ejercicio de sus funciones.

A pesar de tenerse un catálogo completo de faltas en las que el funcionario puede incurrir, esto no resuelve en gran medida la necesidad de establecer un mecanismo para solución de conflictos. Puesto que muchos de los problemas que pueden presentarse, no siempre incurren a las faltas y además, no solucionan el problema dentro de la institución educativa.

Por ejemplo, si un profesor tiene inconvenientes con un estudiante por faltas del mismo justificadas o no; este no puede acudir a la LOSEP para solucionar el conflicto. Se recae en la necesidad, sin desconocer el Reglamento de Régimen Académico interno de la Universidad de Guayaquil y los trámites de Debido Proceso institucional; de acudir al centro de mediación para conflictos Institucionales, que regulen y ayuden a la armonía de la institución. Es menester recordar que siempre se puede llegar a una solución de conflictos de lo que tenga un objeto transigible.

Docencia

Los docentes tienen la función integra de formar profesionales siguiendo los valores de ética, honradez, honestidad, entre otros muchos. Tienen un rol que seguir, es decir, deben alinear su comportamiento no solo a dar su cátedra sino también mantenerse en esa posición. En la actualidad se ha roto

el paradigma de ver al docente como un simple declamador, el debe a su vez concentrar su experticia en evitar conflictos académicos, realizar un seguimiento delineado del sílabo, además de direccionar su labor a la consejería académica. En especial que debe conocer y aplicar la Autodeterminación del conocimiento y del pensamiento que disponen la LOES, la Constitución de la República del Ecuador y cuyos ejes sustentables venían aplicándose con el PNBV quinquenio 2013-2017, hoy Plan de Desarrollo, quinquenio 2017-2021.

La consejería en la actualidad consta como un pilar fundamental en el desarrollo integral de los estudiantes, ya que sienten con su tutor, la confianza de manifestar sus descontentos o los inconvenientes en los que se vean envueltos. Por esta razón el docente forma parte integral del proyecto porque debe manifestar o direccionar así como talento humano, los inconvenientes interinstitucionales al centro de mediación que se planea implementar.

El departamento administrativo juega un rol importante ya que coadyuvará a que los procesos de mediación se realicen con celeridad. Tiene que existir una armonía entre la autoridad local seccional, el personal administrativo y el personal docente, puesto que en ocasiones, muchos de los conflictos se generan

por la falta de calificaciones en el sistema o la desaparición de las mismas, por lo que debe contarse con los medios adecuados para que el estudiante o la persona en conflicto se acerque al docente dependiendo de la situación, sin sentir que se encuentra en una posición de desventaja.

Administración: Legislación

Como todo proyecto, debe tener su sustento no solo práctico sino legal. El caso de la implementación de un centro de mediación interinstitucional no es la diferencia. La Constitución de la República en su artículo 355 otorga a las universidades autonomía académica, administrativa, financiera y orgánica; claramente, ateniéndose a los objetivos del régimen de desarrollo y los principios constitucionales.

Basándose en este primer párrafo del artículo ya se puede observar que la misma Constitución brinda a las universidades la oportunidad de crear mecanismos administrativos para solucionar los conflictos internos. El artículo continúa estableciendo que se tiene la autonomía de manera solidaria y responsable; esto es, ateniéndose a los principios constitucionales, la búsqueda de la verdad y la libertad académica; y, además limita en cierta medida la autonomía al establecer que esta no exime a las instituciones a ser fiscalizadas,

de la responsabilidad social, rendición de cuentas y participación en la planificación nacional. Es decir, el hecho de tener autonomía, no significa que la universidad puede obrar como mejor le convenga, pues siempre debe atenerse a los parámetros que la ley le permita.

La Ley Orgánica de Educación Superior, en adelante LOES, tiene concordancia con lo estipulado en la Constitución, que, en su artículo 17 establece el reconocimiento de la autonomía responsable.

El artículo 18 de la misma ley establece que la autonomía responsable consiste entre algunas cosas a la libertad para gestionar sus procesos internos. Este punto es crucial puesto que abre paso a la posibilidad de que la universidad pueda mediar los conflictos institucionales que no hallen respuesta en los reglamentos tanto de la universidad como de la LOES.

Vale la pena recordar que el régimen laboral de los servidores públicos y trabajadores del sistema de Educación superior se rige por la LOES de conformidad con las reglas generales. Además los profesores están sujetos a un régimen propio que consiste en el reglamento de la carrera.

La LOES establece sanciones para los estudiantes, profesores, investigadores, servidores y trabajadores, las mismas

surgen por cometer alguna de las faltas estipuladas en el artículo 207 de la Ley, pero como fue mencionado en secciones anteriores, no resuelven un sinnúmero de conflictos, que no son precisamente una falta disciplinaria. Por ejemplo cuando no consta en el sistema la nota de un estudiante a pesar de que el profesor la ingresó y entregó las respectivas actas de calificaciones. Resolver conflictos entre alumnos y profesores, profesores y personal administrativo y en si cualquier conflicto Institucional no es posible con simplemente imponer una sanción, porque el asunto no queda resuelto. Queda latente y probablemente se repita demostrando que simplemente solo cambiaron los actores. Además que, la implementación del centro de mediación ayudaría a crear un proceso interno para lograr soluciones siguiendo un parámetro establecido, ayudando así a que no exista posibilidad de imparcialidades, injusticias o inefectividad en la aplicación del debido proceso en los conflictos administrativos de la universidad.

Constitución: Plan de Desarrollo

La sociedad es un sistema cooperativo e inclusivo, esto supone que los individuos se acoplen a las reglas sociales y cooperen entre ellas para lograr metas y objetivos. Siempre existirá lo que es aborrecido para la sociedad y el

comportamiento inadecuado o asocial. Este tipo de comportamiento puede verse manifestado cuando las personas no tienen un proyecto de vida o por alguna circunstancia este se ha visto truncado.

El proyecto de vida es aquel que integra los modos de acción de una persona en el contexto de su determinación y aportación para con la sociedad. Es una estructura que expresa la necesidad y capacidad de la persona de tener dominio de su futuro. Existen diversos ámbitos en los que un individuo puede realizar su proyecto de vida: Socialmente, laboralmente, familiarmente, entre otros (D'Angelo Hernández).

Cuando se habla de un contexto laboral se está haciendo referencia a la formación de un proyecto para el desarrollo integral y profesional de la persona, este puede comenzar desde el contexto escolar-comunitario. Es importante reconocer dentro de la Universidad de Guayaquil los proyectos de vida de los que en ella colaboran, sean alumnos que lo expresan mediante consejerías o los trabajadores, comprendiendo profesores y personal administrativo. Esto ayudará a formar criterios y a confeccionar soluciones flexibles que integren las expectativas de la persona o las personas en conflicto.

El Plan de Desarrollo 2017-2021, establece que los derechos de los trabajadores son irrenunciables y que estos consisten en que no haya ningún intento de desregulación laboral en perjuicio de los trabajadores o de la sociedad, esto se debe principalmente a que este tipo de cambios drásticos pueden ser perjudiciales no solo para el trabajador si no para su contexto y plan de vida (Consejo Nacional de Planificación, 2017).

Por esta razón conviene reconocer la importancia de la implementación de un centro de mediación Institucional, con el que se logrará ser aún más inclusivos con respecto al proyecto de vida de los empleados, docentes o estudiantes que presentan controversias suspendiendo la aplicación de sanciones, que no siempre representan la solución del conflicto.

Es importante reconocer que el proyecto de vida incluye perspectivas, metas, aspiraciones y contexto social, por lo que incluir estos factores al momento de solucionar un conflicto representaría incluso un beneficio a la persona, ya que en casos de existir controversias, se los puede derivar a áreas de ayuda como las del Departamento de Bienestar Estudiantil, por cuanto sus actividades tienden precisamente a buscar mejorar el desarrollo armónico de las relaciones, logrando regular el problema y muchas veces evitar situaciones futuras agravadas.

Las diversas facultades de la Universidad de Guayaquil, cuentan con el Departamento de Bienestar Estudiantil; y, en la Facultad de Jurisprudencia, esta unidad, tiene gestorías para: Servicios Estudiantiles; Departamento Médico; Seguimiento a Graduados; Departamento de Psicología; y, Gestión de Mediación de Conflictos, donde ingresaría la atención directa de los procesos a conocer y gestionar.

CAPÍTULO IV

LA MEDIACION EN LA ORGANIZACIÓN

Concepto y Requisitos

Antes de entrar a definir que es la mediación, primero se debe plantear lo que se entiende por organización. La Real Academia de la Lengua, expone el término organización como la *“asociación de personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines”* (2016).

Los componentes de una organización son las personas, las cuales establecen relaciones interpersonales, resultando en equipos de trabajo que comparten entre sí la misma visión de determinada organización. En el ámbito educativo, se vendría a referir como organización al centro educativo del cual se es parte, por lo tanto el grupo de trabajo que lo conforma comparte la misma visión, siendo esta la educación en sí misma. Al establecer relaciones interpersonales, siempre existirán inconvenientes por el posible choque de ideas que surgen de la mencionada relación, y para mantener el ambiente positivo dentro de la organización, se buscan soluciones, siendo la más favorable: la mediación.

La mediación en las Organizaciones llega a ser definida como aquel componente que sirve para resolver conflictos que

surgen dentro de ellas, en busca de reorganizar y mantener un ambiente positivo, así es como lo define Oscar Franco (2014): *“La mediación en las Organizaciones tiene un gran componente de diseño de sistemas, para trabajar con los conflictos que en ellas surgen, buscando así construir Organizaciones creativas, productivas y abiertas al aprendizaje”*(p.1). Otra definición de mediación es brindada por la Ley de Arbitraje y Mediación, la cual la explica como *“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”*(1997).

La Constitución de la República del Ecuador, señala en su artículo 190 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 (...) ”* (2008). Completándose con el artículo 97 ibídem, el cual indica que *“Todas las organizaciones podrán desarrollar formas alternativas de mediación y solución de conflictos, en los casos que permita la ley (...)”* (2008).

Los requisitos que se observan para que sea posible la mediación se resumen en la posibilidad que otorga la ley para efecto de la misma, en conjunto con la voluntad expresa de las partes de someterse al procedimiento.

Quienes son las partes en la Mediación Organizacional

Las partes dentro de la mediación organizacional se entienden como aquellas que se encuentran en conflicto, sin importar la esfera de la organización a la que estas pertenezcan. Se convierten en partes de la mediación al momento en que dos personas o más tengan un conflicto referente al rol/trabajo que realizan en la organización y estas se encuentren dispuestas a llegar a una solución.

El mediador, a diferencia de las partes, no forma parte de la mediación, debido a que se lo considera como un tercero neutral, es decir que escucha a las partes y trata con ellas de llegar al fin del conflicto, brinda soluciones sin imponerlas; la imparcialidad del mismo es esencial.

Rol de las partes

Las partes al ser protagonistas de la solución de conflictos, su rol se enfoca en estar dispuestas a llegar al acuerdo. Se

deberá de mantener una mente abierta a las posibles soluciones propuestas por la otra parte y por el mediador, de tal modo que se llegue a una solución justa.

Rol del Mediador en la organización

Se debe de entender que la mediación es una actividad regulada por el Estado Ecuatoriano, a través del Consejo de la Judicatura; debido a esto, la figura del mediador tiene su rol definido por la Ley y Reglamentos y por los Derechos Humanos, en donde se establece que el mediador es una persona neutral del conflicto, y a través de este se facilita el proceso, haciendo uso del mecanismo de comunicación amigable. El mediador analiza todas las posibles soluciones que pueda tener un conflicto.

De igual forma, el mediador verifica tres puntos:

- 1) La capacidad que poseen las partes.
- 2) La disponibilidad de los bienes o derechos en disputa.
- 3) Los objetos o asuntos en discusión.

Al referirse a la capacidad de las partes, se refiere a que estas tienen que estar investidas de autoridad legal para realizar la mediación, es decir que estas puedan decidir por sí mismos o

con la respectiva autorización de un tercero. Con respecto a la disponibilidad de bienes o derechos, las partes, deben de estar solucionando aquello que puedan disponer, esto quiere decir que son propietarios o titulares del objeto o derecho en Litis, el mediador atiende lo que se encuentre en sus capacidades, las cuales están otorgadas por la ley. Por último, los objetos y asuntos en discusión no deben de ser contrarios a la ley, el orden público o las buenas costumbres.

Funciones y Compromisos de la organización

La mediación como ya se ha mencionado, es un método alterno de solución de conflictos, por tanto, es indispensable conocer que las funciones de la organización van acorde a sus estatutos y la ley. Para que este mecanismo sea efectivo, la organización debe de cumplir las fases de la misma las cuales son:

- 1) Preparación de la mediación
- 2) Presentación del mediador y reglas a seguir
- 3) Presentación de la información por las partes
- 4) Exposición y aclaración del problema
- 5) Soluciones: propuesta
- 6) Acuerdo entre las partes

Funciones y compromisos de las partes

Al someterse a la mediación, las partes se comprometen a llegar a una solución, es decir, se debe entender que la figura del mediador se expone como un facilitador del acuerdo entre las partes, a diferencia del juez, este no toma la decisión por ellas. Debido a ello uno de los compromisos más importantes que realizan las partes es la de llegar a un acuerdo, una solución sobre el conflicto, tal como lo explica María Pérez-Ugena *"respecto a las partes al tratarse de un sistema auto compositivo, son las partes implicadas en la mediación las que han de encontrar una solución a su conflicto, no delegando a una tercera persona la decisión sobre el mismo"*(2012).

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTOS DE MEDIACION

Proceso de mediación en la Universidad de Guayaquil

La Universidad de Guayaquil, ejerciendo su autonomía responsable, armonizó su normativa acorde a lo establecido en la Constitución de la República, en la Ley Orgánica de Educación Superior, en su Reglamento General de aplicación, así como las normas legales expedidas por los organismos competentes como son CES, SENESCYT, CEAACES, expidiendo el Reglamento para la Sustanciación y Resolución de las Infracciones de los Estudiantes, Profesores e Investigadores y demás Autoridades Académicas excluyendo de éstas a las Autoridades contempladas en el Reglamento de Sanciones expedido por el Consejo de Educación Superior.

Siendo el objetivo de este Reglamento el de reglar el procedimiento para la sustanciación y resolución de las fallas tipificadas, en la Ley Orgánica de Educación Superior y en el Estatuto de la Universidad de Guayaquil, garantizando a los denunciados el derecho a la tutela administrativa y al debido proceso.

De la revisión del antes citado Reglamento encontramos que la potestad sancionadora de la Universidad de Guayaquil le corresponde al Órgano Superior H. Consejo Universitario, de acuerdo a lo señalado en la Ley Orgánica de Educación Superior. Los sujetos de las faltas son: los estudiantes; los profesores e investigadores; y, demás autoridades que no están contempladas en el Reglamento de Sanciones expedido por el Consejo de Educación Superior (CES) (Artículo 5, Reglamento).

En el Título III, Capítulo I está descrito lo concerniente a las Faltas y Sanciones; en el Capítulo II Las Sanciones; en el Título IV La Comisión del Debido Proceso, Capítulo I de La Conformación; en el Título V Del Procedimiento Disciplinario, Capítulo I De la puesta en conocimiento de la Falta, Capítulo II Del Auto de inicio del Procedimiento Disciplinario; Capítulo III, Notificación; Capítulo IV, Impugnación; Capítulo V Prescripción; y, Capítulo VI, Disposiciones Generales.

Como podemos observar existe una estructura de aplicación previo los pasos correspondientes, en el evento de que presuntamente se den infracciones en el ámbito de la Universidad de Guayaquil, contemplando la imposición de las sanciones a los sujetos de las Faltas, detalle constante en el Capítulo II, artículo 5 del mencionado Reglamento.

La propuesta de este Proyecto, contempla que se introduzca una reforma dentro de este proceso, y es que haya una etapa de Mediación, pudiendo ser cuando la denuncia es puesta en conocimiento del H. Consejo Universitario (Art.21); lo cual debe ser un acto voluntario de las partes, en el evento de que logren un acuerdo, éstos resultados pondrían fin al proceso, terminando el conflicto; y si esto no resulta continúa el procedimiento hasta su etapa final.

Debe considerarse que el proceso de Mediación, representa una ayuda por parte del “mediador” a las partes que se encuentran inmersas en el conflicto, tratando de que éstos revisen sus posturas y se haga un análisis de los hechos, para alcanzar una solución entre ellos.

Es preciso que las partes de forma voluntaria accedan a resolver los inconvenientes a través de un proceso de mediación, pudiendo observar diversos factores; entre ellos:

- ✓ Duración del conflicto;
- ✓ Necesidad de resolver el conflicto;
- ✓ Tiempo de duración del proceso;
- ✓ Motivo del conflicto, debe ser materia transigible;
- ✓ Comunicación entre las partes
- ✓ Solución del conflicto;

- ✓ Firma de Acta.

Fases de la Mediación

Fase 1: Preparación de la mediación. En esta fase se citan los siguientes pasos:

- Contar con un número mínimo de Mediadores Calificados.
- Ofrecer un ambiente acogedor y neutral para realizar la audiencia, mismo que será atendido por el mediador.
- Promover el diálogo pro activo y propositivo entre las partes
- El lugar en que se lleve a cabo dicha audiencia debe ser adecuado para que se pueda tomar un descanso o refrigerio.
- Demandar que se respete la distancia mínima entre las partes, y evitar que estas se agredan y generen malestar que pueda ocasionar que el proceso de mediación quede inconcluso.

El proceso inicial conocido como fase I, fase inicial, o Apertura, se inicia con la presentación del mediador, quien con agradecimiento por utilizar los servicios de mediación, solicita a las partes:

- Ubicarse en un asiento
- Convidar café, galletas, agua.
- Preámbulo: mediador y las partes involucradas.
- Descripción y exposición del proceso de mediación.

- Aceptación del mediador: personaje neutral e imparcial en la audiencia
- Descripción de las partes: el compromiso de solucionar el conflicto reposa en las partes afectadas, las cuales deben acordar de manera voluntaria la resolución que se estipule.
- Presentación de las cualidades del proceso.

Fase 2: Explicación del proceso de mediación.

Las partes acuden voluntariamente a resolver un conflicto que verse sobre materia transigible, a través de este proceso de mediación; entre las características esenciales y los pasos a seguir, podemos mencionar algunos de ellos:

- ✓ Voluntariedad;
- ✓ Confidencialidad;
- ✓ Colaboración/Implicación;
- ✓ Respeto;
- ✓ Imparcialidad;

Fase 3: Maneras que puede llevarse a cabo, la mediación Intraorganizacional.

El proceso de mediación Intraorganizacional puede llevarse a cabo de tres maneras:

1. Por solicitud directa y voluntaria de cualquiera de las partes;

2. Por derivación esto es, cuando ha sido puesta en conocimiento del H. Consejo Universitario (Art.21, Reglamento), al analizar que este conflicto es de materia transigible, razón de ello podría pasar al Centro de Mediación; pudiendo ubicarse en el área de Bienestar Estudiantil, o, en Talento Humano, a fin de que se realice el proceso de mediación Intraorganizacional; y,
3. Cuando ha sido solicitada por las partes de común acuerdo; o que exista un tercero que se interese en que la situación mejore y concluya el conflicto.

Fase 4: Función del mediador. El mediador debe tener a su haber:

- ✓ Imparcialidad
- ✓ Ser Facilitador
- ✓ Tener buena comunicación
- ✓ Manejo de negociación
- ✓ Mencionar que no es Juez

El mediador debe poner en conocimiento de las partes que su función es ayudar a encontrar las vías a fin de solucionar los conflictos que se hayan generado por diferencias, que los guiará y logrará que exista comunicación fluida, sincera para que se logre una solución y que el ambiente sea el mejor.

Cuando digo mencionar que no es Juez, es importante que los involucrados conozcan que este es un proceso de mediación Intraorganizacional, manejada por un Mediador y no un proceso judicial con resultados de una sentencia oficial, generada por un juez.

Fase 5: Confluencia

En esta fase el mediador buscará y conducirá a las partes a revisar sus posturas para sentar las bases de lo que será el acuerdo final; que las partes estén convencidas de que lo que se acuerda es lo adecuado, que la propuestas sean las más ventajosas para ambos.

Fase 6: Lograr un acuerdo

Esta fase del proceso de mediación Intraorganizacional, reviste de importancia al lograr que las partes solucionen un conflicto de manera íntegra, que se logre un acuerdo consensual, que haya objetividad en el proceso, que el objeto de análisis sea puesto en consideración de los involucrados, que en el proceso haya existido una adecuada conducción y que las técnicas con las que cuenta el mediador, hayan sido las correctas y oportunas.

Debemos recordar que el mediador es un moderador de la solución de un conflicto y no un solucionador del mismo, son las

partes las que deben solucionar su propio conflicto, guiados por él.

CAPÍTULO VI

NORMAS ÉTICAS

Estas normas son aplicables para los miembros de la Comunidad Educativa de la Universidad de Guayaquil que integran la Lista del Centro y Gestorías de Mediación, en el que se establecen los principios que éstos en su actuación deben observar:

1. Confidencialidad y reserva;
2. Neutralidad e imparcialidad;
3. Probidad;
4. Independencia; e,
5. Igualdad

Quienes sean designados gestores de conflictos o mediadores, deberán ejercer su cargo respetando el principio de Confidencialidad y Reserva, sin divulgar información alguna que tenga relación con los casos asignados. Este principio no tiene excepción alguna, y bajo ninguna circunstancia podrán hacer uso de la información a la que hayan tenido acceso, ni aún para fines docentes o académicos. Salvo que las partes de común acuerdo, por escrito y expresamente, renuncien a este principio. En todo momento deberán mantener una posición Neutral y de Imparcialidad frente al caso asignado. En consecuencia, no podrán adoptar posturas que manifiesten un interés personal o cualquier interés frente al asunto que es materia del conflicto.

Además, deberán manifestar antes de asumir el caso asignado, cualquier causa que pueda restarle neutralidad o imparcialidad respecto del mismo. De sobrevenir alguna causa una vez asumido el cargo, deben manifestarlo al Director del Centro de Mediación, quien decidirá al respecto y procederá a la designación de un nuevo Gestor o Mediador para el caso, de ser necesario. El Mediador como tercero neutral en su relación con las partes tiene el deber de actuar con profesionalismo, honestidad, imparcialidad, diligencia y poner a disposición de las partes su conocimiento y habilidades propias de un facilitador, a fin de que las partes lleguen a un acuerdo justo y su actuación no debe suscitar controversia.

Quienes sean designados Gestores o mediadores actuarán bajo el principio de Probidad, debiendo proceder en todo momento con la mejor disposición posible a fin de solucionar el conflicto, procurando actuar con diligencia, celeridad, eficiencia en las tareas encomendadas, quienes exaltan la verdad con su profesionalismo y con su conducta justa proclaman la equidad. Serán Independientes de las partes, y de terceras personas ajenas al conflicto, por lo tanto, no aceptarán ninguna influencia externa en la resolución de los conflictos e informes,

respectivamente, basándose en su conciencia y la certeza a la que arriben en cuanto a la solución del caso.

Los gestores y mediadores deben respetar el principio constitucional de igualdad, otorgando en todo momento las mismas oportunidades a las partes en cuanto a su defensa, no estableciendo ninguna diferencia arbitraria entre ellas; por lo cual, deben comportarse de tal manera que las partes tengan igualdad de oportunidad durante el procedimiento de mediación y no deben dejarse influenciar por fuerzas ajenas al proceso. Una vez designados y posesionados los gestores y mediadores no deben ponerse en comunicación con las partes. Solamente lo harán en las reuniones que se realicen con la participación de todos los involucrados.

Cuando un gestor o mediador incumpla con alguno de sus deberes y obligaciones e inobserven lo prescrito en estas normas, serán sancionados con la exclusión de la lista correspondiente.

Los servicios que prestara el Centro de Mediación de la Universidad de Guayaquil, son gratuitos y están dirigidos a los miembros de la comunidad educativa que se encuentren involucrados en estas áreas. Los actos y resoluciones que adopten las partes en el Centro de Mediación de la Universidad de Guayaquil, son de su exclusiva responsabilidad.

CONCLUSIONES

La Constitución del Ecuador, en búsqueda de satisfacer las necesidades de la ciudadanía y debido a la transformación de la legislación internacional, reformó la Carta Magna para incluir algunos derechos importantes de las personas, como es el caso de los derechos de la naturaleza, del acceso al agua, de los grupos prioritarios y las nacionalidades, comunidades y pueblos aborígenes, entre las de mayor relevancia en el contexto nacional, incluyendo a la mediación como un mecanismo alternativo para solucionar controversias y mantener la paz y armonía de la nación.

Como uno de los mecanismos que surgieron al amparo de los derechos humanos en el contexto mundial, se citó la mediación que es un mecanismo alternativo de solución de conflictos, logrando con ello garantizar el fin de las controversias y la convivencia armónica de la ciudadanía, como uno de los derechos consagrados en la Constitución y en las leyes, cuyas características de imparcialidad, confidencialidad, oportunidad y celeridad, pueden contribuir a mejorar el sistema de administración de justicia y satisfacer las demandas de las personas que buscan reparar el daño a sus derechos o su

protección en caso de amenaza real, para generar el desarrollo sostenible y sustentable de la colectividad.

Bibliografía

Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi:: Registro Oficial 449.

Berisso, A. (2012). *Programa de Capacitación y Profesionalización*. Mar del Plata, Argentina: Ley 24.573.

Bernal, T. (2013). *Conflicto y Mediación*. Madrid, España: UAM:
<https://www.uam.es/otros/afduam/pdf/11/Conflicto%20y%20Mediacion%20Trinidad%20Bernal.pdf>.

Caballero, F. (2016). La teoría de la justicia de John Rawls. *Iberóforum. Revista de Ciencias Sociales de la Universidad Iberoamericana de México*, 18.
Obtenido de
[https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwj8vuOku8vYAhUBmuAKHUB6Ad8QFggmMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.redalyc.org%2Fservice%2Fredalyc%2FdownloadPdf%2F2110%2F211015573007%2FLa%2BTeor%25EDa%2Bde%2Bla%2BJusticia%](https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwj8vuOku8vYAhUBmuAKHUB6Ad8QFggmMAA&url=http%3A%2F%2Fwww.redalyc.org%2Fservice%2Fredalyc%2FdownloadPdf%2F2110%2F211015573007%2FLa%2BTeor%25EDa%2Bde%2Bla%2BJusticia%2)

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (3ª edición ed.). México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Congreso Nacional;. (2006). *Ley de Medicación y Arbitraje*. Quito, Ecuador: Registro Oficial 145. <http://www.eltelegrafo.com.ec/ley-transparencia/2017/mayo/LEY-DE-ARBITRAJE-Y-MEDIACION.pdf>.

Consejo Nacional de Planificación. (2017). Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021. Quito, Ecuador.

D'Angelo Hernández, O. (s.f.). PROYECTO DE VIDA Y DESARROLLO INTEGRAL HUMANO. *Revista Internacional Crecemos*(1 y 2). Obtenido de <http://biblioteca.clacso.edu.ar/ar/libros/cuba/cips/caudales05/Caudales/ARTICULOS/ArticulosPDF/07D050.pdf>

Democracia participativa . (22 de 01 de 2012). *Los Derechos Humanos-Orígenes y Aplicación* . Recuperado el 29 de 12 de 2017, de Democracia participativa : <https://democraciaparticipativa.net/documentos-data-a-referenda/documentos-en-espanol/documentos-sobre-derechos-humanos/4359-los-derechos-humanos-video.html>

Dinámica, D. (22 de 2 de 2017). *Fases de un proceso de mediación ante un conflicto*. Obtenido de Fases de un proceso de mediación ante un conflicto: <http://www.divulgaciondinamica.es/blog/fases-proceso-mediacion-conflicto/>

Dwight, L. H. (1902-1978). Estados Unidos.

Echeverry, Y., & Jaramillo, J. (2013). El concepto de justicia en John Rawls. *Revista Científica Guillermo de Ockham*. Vol 4, No. 2., 25. Obtenido de https://www.academia.edu/21826954/El_concepto_de_justicia_en_John_Rawls

Gordillo, A. (2014). *Derechos Humanos*. Buenos Aires, Argentina:: Fundación Derecho Administrativo.

Hernández, M. (2012). *La Mediación en la Resolución de Conflictos*. Barcelona, España: Universidad de Barcelona .

Mazo, H. (2013). La Mediación como herramienta de la justicia alternativa. *Universidad de Medellín. Revista Dialnet: Opinión Jurídica, Vol, 12, No. 23 de Medellín-Colombia, 18*. Obtenido de <https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjW4dngu8vYAhXGS98KHcFIBpcQFggmMAA&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F4523577.pdf&usg=AOvVaw3M-yqPtdELoIDNVqdxfln3>

Oficina del Alto Comisionada de Derechos Humanos de la ONU. (1976). *Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos*. Obtenido de <http://www.ohchr.org/SP/Pages/Home.aspx>

Organizacion de las Naciones Unidas. (1948). *Declaracion Universal de los Derechos Humanos*. Ginebra Suiza: ONU. <http://www.un.org/es/universal-declaration-human-rights/>.

Osorio, S. (2014). John Rawls: una teoría de justicia social, su pretensión de validez para una sociedad como la nuestra. *Revista de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad de Bogotá, 20*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/46164496_John_Rawls_Una_Teoria_de_Justicia_Social_Su_Pretension_de_Validez_para_una_Sociedad_como_la_nuestra

Rawls, J. (1988). *Libertad, igualdad y derecho*. Estados Unidos: Ariel.

Ralws, J. (2002). *La justicia como equidad*. Estados Unidos: Tecnos.

Salcedo , A. (2016). *La Mediación como herramienta de resolución de conflictos*

en el sistema educativo dominicano. Santo Domingo, República

Dominicana: Función Judicial de la República Dominicana.

https://www.unicef.org/republicadominicana/Medicacion_Resolucion_Conflictos_WEB.pdf.

Schwemberg, F. (2015). Reseña de "la institucionalización de la justicia" de Robert

Alexy. *Revista Chilena de Derecho*. Vol. 32. Núm. 3, 15. Obtenido de

<http://www.redalyc.org/pdf/1770/177021328014.pdf>

Tunnermann, C. (2013). *Los derechos humanos: su evolución histórica y reto*

educativo. Caracas, Venezuela:: UNESCO.

Universidad de Guayaquil. (2016). Reglamento Orgánico de Gestión

Organizacional por Procesos de la Universidad de Guayaquil. Guayaquil,

Ecuador.

Universidad de Guayaquil. (n.d.). Estatuto Universidad de Guayaquil. Guayaquil,

Ecuador.

Pérez Ugena María (2012). Las partes en el proceso de mediación y su posición en relación con el rol del mediador.

Real Academia de la Lengua (2016)

Franco, Jorge. Mediación en las organizaciones (2014)

Mercedes Patricia Rodríguez Sandoval

Abogada especializada en Derecho Societario y Derecho de Familia. Titulada en Cuarto nivel con la Especialidad y Masterado en Arbitraje y Mediación. Docente en Maestrías y Pstgrados en la Universidad de Guayaquil. Docente de Pre Grado en la Universidad ECOTEC. Conferencista Magistral Nacional e Internacional con reconocimiento en la Asociación de Conferencistas Latinoamericanos con Sede en Mexico. 'Master Practitioner en Programación Neurolinguística. Coach y Training Personal y Empresarial Certificada por Richard Bandler y José Torres y Asociados. Autora de varios Libros, Artículos e Investigaciones Científicas publicados en Revistas Jurídicas de Ecuador y America Latina. Actualmente Asesora Empresarial en Ecuador y en el extranjero.

Miguel Eduardo Constain Vasquez

Abogado especializado en Derecho Constitucional y Derecho Penal con amplios posgrados. Profesor de varios programas, tanto de posgrado como de pregrado. Profesor de posgrado de la Universidad de Especialidades Espíritu Santo, ECOTEC y de Guayaquil. Profesor de pregrado en la Universidad de Especialidades Espíritu Santo y de Guayaquil. Conferencista magistral en el Ecuador desde el año 2009 e invitado por diferentes Organizaciones de Latinoamérica en igual sentido, donde incluso ha sido declarado Huésped Ilustre. Autor de diversos artículos, investigaciones y ensayos, publicados en diferentes revistas jurídicas del Ecuador y América. Actualmente es Juez de la Sala Especializada de lo Penal de la Corte Provincial de Justicia del Guayas – Ecuador.

Washington René Astudillo Orellana

Abogado-Doctor en Jurisprudencia. Master en Derecho Constitucional. Master en Criminología y Ciencias Penales. Master en Ciencias Internacionales y Diplomacia. Doctorando Derecho Procesal y Constitucional Phd Lima Perú (Pucp). Docente Titular Auxiliar Pre Grado y Post Grado Universidades: Guayaquil y Uees. Conferencista Nacional e Internacional: Temas Jurídicos Procesal Penal Constitucional. Autor de Varias Obras Procesales, Constitucional, Criminología y Diplomacia. Ex Asesor Jurídico del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (Transitorio). Fiscal de lo Penal del Guayas- Fiscalía General del Estado.

María Enriqueta Rodríguez Camacho

Abogada, Magister en Derechos Fundamentales y Justicia Constitucional, Diplomada en Derecho Constitucional y Derechos Fundamentales, Especialista en Derechos Fundamentales y Justicia Constitucional, Diplomada en Criminalística, Especialista en Derecho Empresarial, Egresada de Doctorado en Ciencias Jurídicas en la Pontificia Universidad Católica de Argentina, Santa María de los Buenos Aires, Catedrática de la Universidad de Guayaquil.

ISBN: 978-9942-33-126-7



compAs
Grupo de capacitación e investigación pedagógica

ADITE UNIVERSIDAD DE ORIEN