



# EFFECTIVIDAD Y EFICACIA EN EL PROCESO DE MEDIACIÓN ESCOLAR EN LÍNEA EN TIEMPOS DE COVID-19

## EFFECTIVENESS AND EFFICIENCY IN THE ONLINE SCHOOL MEDIATION PROCESS IN TIMES OF COVID-19

JUAN MANUEL SÁNCHEZ LOZANO  
KARINA ISABEL DOMÍNGUEZ ORNELAS

<https://orcid.org/0000-0001-9536-6248>  
<https://orcid.org/0000-0002-9796-699X>

### RESUMEN

Debido a la pandemia Covid-19 que inició en marzo del 2020, los escenarios familiares, laborales y académicos han tenido procesos de interacción humana diferentes, su cambio fue abrupto y genera la necesidad de adaptarse con inmediatez para retomar procesos en todas las dimensiones. En el Centro de Mediación y Convivencia Escolar de la Preparatoria 25 "Dr. Eduardo Aguirre Pequeño" de la UANL se identificó la pertinencia de incorporar estrategias de abordaje en mediación diferentes, ante un escenario de vulnerabilidad para la salud de la comunidad educativa. De brindar atención implementando la mediación escolar en la resolución de conflictos que se presenten en la comunidad educativa; quienes son alumnos/as, docentes, personal administrativo y padres de familia de manera presencial, a una nueva modalidad, utilizando para ello plataformas tecnológicas. El presente trabajo de investigación tiene como objetivo desarrollar un proceso de mediación en línea eficaz y eficiente mediante el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC) que permitan crear un espacio virtual en tiempos de pandemia para la solución de conflictos. Para evaluar la eficacia del proceso de mediación en línea, se aplicó una encuesta sobre el servicio a los usuarios atendidos; obteniendo resultados donde el género femenino es el que utiliza con mayor frecuencia el servicio, las edades de los usuarios oscilan entre 15 y 17 años, así como personas de entre 25 a 45 años de edad. En relación al servicio brindado; señalan los encuestados con 78.6% que es excelente en cuanto al conocimiento del centro; promoción y divulgación de los servicios; atención y trato, así como la actitud del mediador y personal administrativo; y la utilidad del servicio aplicado en la resolución de conflictos. En relación a la comodidad en el espacio físico o virtual, 64.3% piensa que es excelente. Con estos resultados, podemos afirmar que el 78% de los encuestados consideran que es excelente el servicio de mediación en lo general. Desde marzo 2020 a la fecha, se han registrado 16 solicitudes para el proceso de mediación; de estas mismas se han realizado 11 mediaciones en total donde 4 han sido en línea y el resto de forma presencial por la complejidad de los casos. Las 4 mediaciones en línea generaron resultados satisfactorios, propiciando un acuerdo-compromiso entre las partes involucradas. Como conclusiones, se ha demostrado que el proceso de mediación en línea ha funcionado de manera eficiente. Gracias a ello, se da continuidad a las situaciones de conflicto, cubriendo así las necesidades que, en este rubro, tiene la comunidad educativa.

**PALABRAS CLAVE:** *Mediación Escolar, Mediación En Línea, Eficaz, Eficiente, Covid-19, TIC.*

### ABSTRACT

Due to the Covid-19 pandemic that began in March 2020, family, work, and academic settings have had different human interaction processes, their change was abrupt and generates the need to adapt immediately to resume processes in all dimensions. In the School Mediation and Coexistence Center of High School 25 "Dr. Eduardo Aguirre Pequeño" of the UANL, the relevance of incorporating different mediation approach strategies was identified, in a scenario of vulnerability for the health of the educational community. To provide care by implementing school mediation in the resolution of conflicts that arise in the educational community; who are students, teachers, administrative staff and parents in person, to a new modality, using technological platforms. The objective of this research work is to develop an effective and efficient online mediation process through the use of new information and communication technologies (ICT) that allow the creation of a virtual space in times of pandemic for conflict resolution. To evaluate the effectiveness of the online mediation process, a service survey was applied to the users served; obtaining results where the female gender is the one that uses the service most frequently, the ages of the users range between 15 and 17 years, as well as people between 25 and 45 years of age. In relation to the service provided; Respondents indicate with 78.6% that it is excellent in terms of knowledge of the center; promotion and dissemination of services; attention and treatment, as well as the attitude of the mediator and administrative staff; and the usefulness of the service applied in conflict resolution. In relation to comfort in the physical or virtual space, 64.3% think it is excellent. With these results, we can affirm that 78% of those surveyed consider that the mediation service is excellent in general. From March 2020 to date, 16 requests have been registered for the mediation process; Of these, 11 mediations have been carried out in total, 4 of which have been online and the rest in person due to the complexity of the cases. The 4 online mediations generated satisfactory results, fostering an agreement-commitment between the parties involved. As conclusions, it has been shown that the online mediation process has worked efficiently. Thanks to this, conflict situations are given continuity, thus covering the needs that the educational community has in this area.

**KEYWORDS:** *School Mediation, Online Mediation, Effective, Efficient, Covid-19, ICT*

A finales del año 2019 surgió en China la epidemia Covid-19 declarándose con el tiempo, pandemia. En México, hizo su aparición en los primeros meses del 2020 y en el estado de Nuevo León en el mes de marzo 2020. Entre los efectos que se han presentado en este momento, es pertinente conocer el cómo dependiendo de los cambios sociales, las instituciones tuvieron que adaptarse para seguir trabajando y brindando sus servicios. Y en el caso de los mecanismos alternativos, enfocándonos en la mediación, fue a través de espacios virtuales utilizando las tecnologías de información y comunicación (TIC).

En este trabajo nos enfocaremos en el servicio de mediación que ofrece la Preparatoria 25 “Dr. Eduardo Aguirre Pequeño”, la cual cuenta con un Centro de Mediación y Convivencia Escolar desde el año 2018 brindando atención a alumnos/as, docentes, personal administrativo y padres de familia quienes tienen la necesidad de solucionar conflictos que se les puedan llegar a presentar con otra persona de la misma comunidad educativa a través de la mediación.

Además de realizar mediaciones; el centro también organiza conferencias y talleres con temas relacionados a la solución de conflictos dirigido a alumnos/as, personal docente y administrativo. Otra actividad que realiza, es capaci-

tar y formar a alumnos/as mediadores/as escolares con el objetivo de que puedan apoyar a sus iguales en la resolución de conflictos. Actualmente, el centro cuenta con 6 facilitadores, que son docentes certificados por el Poder Judicial del Estado de Nuevo León y 29 alumnos/as mediadores/as escolares de primer y tercer semestre.

Desde enero 2018 hasta marzo 2020 las actividades del centro fueron de forma presencial, sin embargo, por cuestiones de la pandemia Covid-19, se modificaron a una modalidad en línea, por lo que se reestructuró parte del proceso y herramientas a utilizar para seguir brindando los servicios que presta el centro a la comunidad educativa.

Derivado de la pandemia actual, otras instituciones también han contemplado realizar sus actividades bajo una modalidad en línea como lo es el Instituto de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias del Poder Judicial del Estado de Nuevo León que ofrece el servicio de mediación, conciliación y justicia restaurativa a distancia.

En México no existen referencias de mediaciones a distancia o en línea antes de la pandemia. Se encontró un proyecto piloto en el Estado de Tamaulipas, fue en el período del 2013-2015 diseñado por Montoya (s.f.) denominado “Mediación a

Distancia” en el Centro de Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos del Poder Judicial del Estado de Tamaulipas. Considerando esta práctica por las ventajas que ofrece, y una de las principales, es que todas las personas tengan la posibilidad de restablecer y potenciar la comunicación entre aquellas personas a pesar de la distancia, además de facilitar y ampliar el acceso a la justicia a través de los Mecanismos Alternativos para la Solución de Conflictos. Sin embargo, no existe un registro donde se haya implementado este proyecto. Aunque en otros países, desde hace años se ha estado abordando el realizar mediaciones en línea como lo es España desde el año 2012 a partir de que se decretó la ley de mediación en asuntos civiles y mercantiles (art. 24, Ley 5/2012) incorporando los medios electrónicos, videoconferencia u otro medio análogo de transmisión de la voz para la solución de conflictos.

Brasil es otro de los países donde se gestionó la ley que declara realizar *mediaciones en línea hacer o utilizar por otros medios de comunicación que permitan la transacción a distancia, siempre y cuando las partes están de acuerdo* (Art. 46, Ley N° 13.140, del 26 de junio de 2015).

A nivel internacional se ha investigado e implementado desde hace años la



*Los conflictos escolares que han surgido entre alumno/a-alumno/a desde que inició la modalidad de clases en línea, son, por ejemplo: comunicación deficiente (para establecer acuerdos en trabajos de equipo), faltas de respeto en aulas y espacios virtuales (silenciar a otros compañeros/as, quitar el control de proyección, burlas a través de comentarios, videos, entre otros.), discriminación (exclusión de un grupo).*

mediación en línea o a distancia, a nivel local se encuentra en pleno auge y sobre todo con enfoque en el ámbito escolar.

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La sociedad está en constante cambio, centrándonos en las características de la interacción humana que se realiza durante la pandemia Covid-19, es necesario que también cambiemos la forma de trabajar, en cuanto a los servicios institucionales que se ofrecen.

Considerando las actividades que realiza el Centro de Mediación y Convivencia Escolar de la Preparatoria 25 "Dr. Eduardo Aguirre Pequeño" debido a la pandemia, se identificó la necesidad de adaptar las actividades, apoyándose con las herramientas disponibles para seguir brindando los servicios; como; mediaciones a distancia, compartiendo conferencias, talleres, formación y capacitación a alumnos/as mediadores/as, entre otros.

Al no adaptarse a los cambios que acontecen, imposibilita atender las necesidades de la comunidad educativa y sobre todo enfocándonos a los conflictos escolares que ocurren entre el alumnado, docentes, personal administrativo y padres de familia. Por ello es importante generar estrategias utilizando las TIC, para seguir brindando atención y los servicios del centro de mediación.



En este trabajo nos enfocaremos en la realización de las mediaciones a distancia o en línea para la resolución de conflictos en la comunidad. El servicio de mediación en línea atiende situaciones de conflicto con otro integrante de la comunidad, esto es, conflictos entre alumno-alumno, alumno-docente, docente-docente, alumno-personal administrativo, docente-personal administrativo, personal administrativo-personal administrativo, docente-padre de familia y personal administrativo-padre de familia.

En los espacios educativos es frecuente que existan los conflictos escolares que llegan a perjudicar el proceso enseñanza-aprendizaje, el desempeño académico, las relaciones sociales en la comunidad educativa y el desarrollo personal.

Los conflictos escolares que han surgido entre alumno/a-alumno/a desde que inició la modalidad de clases en línea, son, por ejemplo: comunicación deficiente (para establecer acuerdos en trabajos de equipo), faltas de respeto en aulas y espacios virtuales (silenciar a otros compañeros/as, quitar el control de proyección, burlas a través de comentarios, videos, entre otros.), discriminación (exclusión de un grupo). También la generación de conflictos con otros integrantes de la comunidad, es sobre todo

por una comunicación inadecuada. La información anterior es considerando los casos atendidos en la institución desde el mes de marzo 2020 a la actualidad.

### OBJETIVO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN

Desarrollar un proceso de mediación en línea eficaz y eficiente, en la comunidad, mediante el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC) que permitan crear un espacio virtual en tiempos de pandemia para la solución de conflictos

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA INVESTIGACIÓN

- Implementar el proceso para realizar mediaciones en línea en la comunidad educativa.
- Analizar la eficacia y eficiencia del proceso de mediaciones en línea.



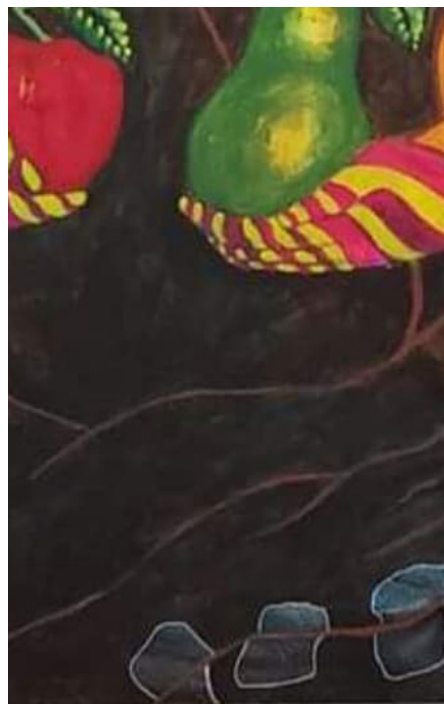
### HIPÓTESIS

- A través de las estrategias o herramientas digitales se pueden realizar mediaciones escolares exitosas que permitan llegar a un acuerdo.
- Las mediaciones en línea también permiten desarrollar el proceso completo para llegar a un acuerdo entre las partes en conflicto como en las mediaciones de forma presencial.

### JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Los conflictos escolares que se han presentado actualmente en aulas y espacios virtuales son originados por una comunicación inadecuada, falta de respeto y exclusión social: identificándose como problemáticas en la comunidad educativa que afectan en el desempeño académico y desarrollo personal de los involucrados

Considerando las situaciones anteriores y atendiendo las necesidades de la comunidad, resulta esencial mantener el servicio de mediación escolar, bajo una



modalidad en línea o a distancia con el objetivo de disminuir los conflictos escolares y generar una convivencia sana y pacífica.

En la presente investigación, se desarrolla el proceso de una mediación en línea, brindando atención a la comunidad educativa a través de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC) que permitan crear un espacio virtual en tiempos de pandemia para la solución de conflictos.

Es importante establecer el proceso de una mediación en línea, considerando los aspectos como confidencialidad, atención del servicio, herramientas a utilizar, así como las especificaciones que, durante el proceso, se requieran. En este sentido, al implementar un proceso de mediaciones en línea en la comunidad educativa, nos permitirá observar e identificar fortalezas y áreas de oportunidad del proceso para mejorarlo.

### MARCO TEÓRICO

La implementación de los métodos alternativos, en este caso la mediación en línea y el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC) son necesarias en tiempos de Covid-19, para atender las necesidades de la comunidad, por lo que se vio necesario ac-





tualizar o adaptar el proceso formal de mediación, pero bajo una modalidad en línea y enfocado al ámbito escolar.

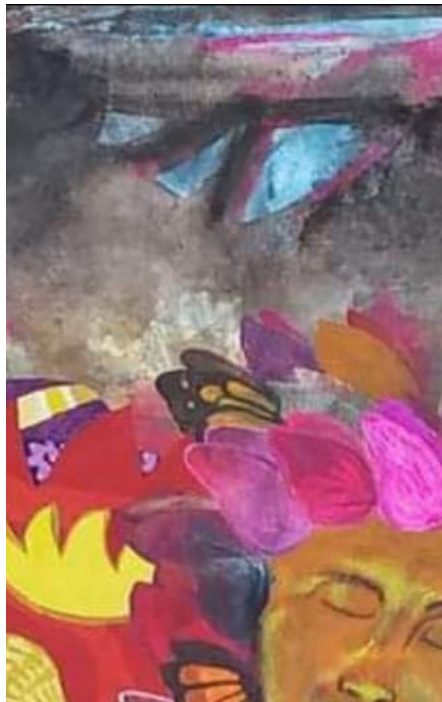
Tomando en cuenta la Ley de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias para el Estado de Nuevo León (2017):

Mecanismos alternativos: Procedimientos distintos a la justicia ordinaria que permiten prevenir, abordar y solucionar controversias de manera voluntaria y colaborativa. Los mecanismos alternativos se implementarán en forma presencial o, en los casos en que resulte procedente, a distancia mediante el empleo de tecnologías de la información y la comunicación.

Considerando lo anterior, a partir de marzo 2020 se tuvo que actualizar el proceso de mediación que se brindaba en el centro de una modalidad presencial a una modalidad en línea.

Bajo un ámbito jurídico, el concepto de mediación establecido en el Poder Judicial del Estado de Nuevo León (2005), se refiere a un

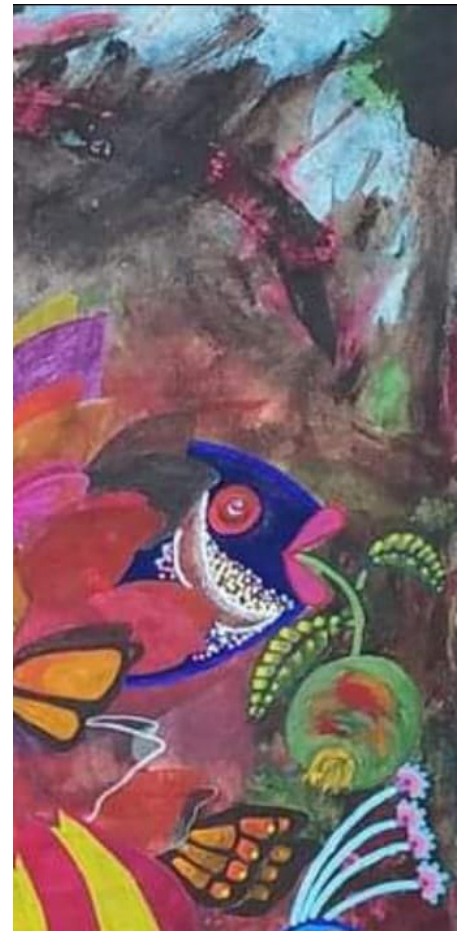
Método Alternativo no adversarial, a través del cual en un conflicto interviene un Prestador de Servicios de Métodos Alternos o varias personas



con cualidades de independencia, neutralidad, imparcialidad, confidencialidad y capacidad, denominados Prestadores de Servicios de Métodos Alternos, quienes sin tener capacidad de decisión en las bases del acuerdo que se pudiera lograr, ni de emitir juicio o sentencia, facilitan la comunicación entre los participantes en conflicto, con el propósito de que tomen el control del mismo y arriben voluntariamente a una solución que le ponga fin total o parcialmente.

Ahora, centrándonos en la mediación escolar, según Peña y Almanza (2010), refieren lo siguiente:

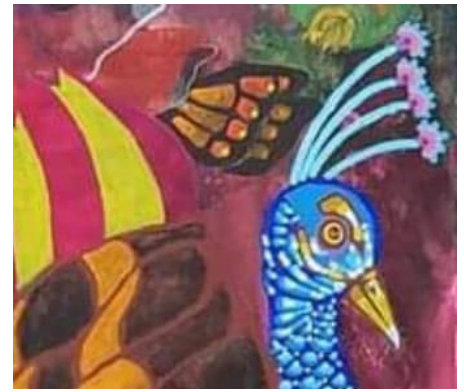
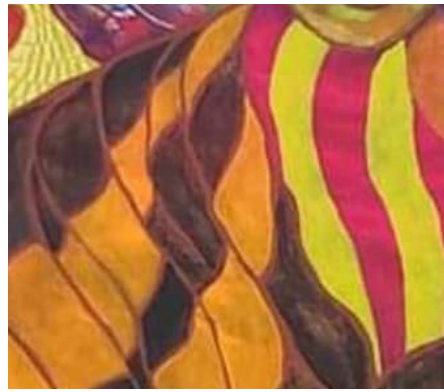
Con la mediación escolar se busca mejorar las relaciones interpersonales entre los estudiantes; mejorar la relación estudiante-profesor; dar solución a conflictos menores entre los estudiantes; construir un sentido de cooperación y comunidad con la institución; mejorar el ambiente en el aula, por medio de la disminución de la tensión y la hostilidad; desarrollar en el alumnado el pensamiento



crítico y las habilidades de solución de los problemas; incrementar la participación de los estudiantes y desarrollar habilidades de liderazgo; incrementar su autoestima y facilitar la comunicación y habilidades para la vida cotidiana y un futuro con una ideología diferente.

Tomando en cuenta lo anterior, los autores describen los objetivos tanto para docentes como de alumnos, que se puedan crear espacios donde exista una convivencia sana y pacífica. Sin embargo, no sólo debemos considerar a los alumnos/as y docentes, sino también al personal administrativo y padres de familia, que también forman parte de la comunidad educativa.

El proceso que se lleva a cabo en una mediación escolar considerando a Igle-



sias (2020) en Lederach (1996) es:

1. **Presentación y reglas del juego:** se da la bienvenida, presentación del mediador/a, identificación de las partes del conflicto, generar un ambiente de confianza. Se explica con claridad en qué consiste la mediación, normas, principios, entre otros y se pregunta a las partes si aceptan la mediación y sus reglas.
2. **Versión particular de los hechos:** las partes comparten su versión del conflicto.
3. **Centrarse en los intereses y necesidades:** el mediador consigue que las partes reflexionen y expresen sobre sus verdaderas necesidades y salgan del posicionamiento inicial. Se reconoce las propias emociones y las de la otra parte en conflicto.
4. **Generar soluciones (lluvia de ideas):** las partes buscan todas las soluciones posibles en cuanto a su problemática realizando una lluvia de ideas y recurriendo a un pensamiento creativo. También se evalúa cada una de las soluciones que sea a beneficio de ambas partes.
5. **Acuerdo:** se llega a un acuerdo entre ambas partes y se redacta en el acta.
6. **La mediación en línea** no es un concepto jurídicamente establecido, pero considerando la definición que nos aporta Talavera (2011) en Femenia (s.f.): *Es un procedimiento documentado que, a través de la*

*inclusión de un mediador actuando éste por solicitud de un primer participante, invita a la contraparte a responder, registrándose la presencia o ausencia de ésta en el procedimiento dentro de límites fijos de tiempo. Una vez iniciado el procedimiento, las partes establecen los parámetros dentro de los cuales se encuentra la solución posible. La decisión final es establecida por el mediador online, o por el sistema construido para resolver de forma automática las disputas, de acuerdo a los parámetros establecidos por la entidad que ofrece el sistema.*

7. **La mediación en línea** se lleva a cabo a través de las tecnologías de información y comunicación (TIC), considerándose como *el conjunto de tecnologías desarrolladas en la actualidad para una información y comunicación más eficiente, las cuales han modificado tanto la forma de acceder al conocimiento como las relaciones humanas* además, considerando como ventajas las siguientes (Chen, 2019):
  - Facilitan el acceso a la información.
  - Favorecen la conexión en red de diferentes centros educativos y su ampliación.
  - Promueven nuevas formas de pensamiento.
  - Favorecen el principio de cons-

trucción colaborativa del conocimiento.

- Permiten la alfabetización digital de los usuarios.
- Ayudan a solucionar la brecha generacional entre alumnos y profesores.
- Herramienta para la gestión educativa y administrativa, por ejemplo, permite acceder de manera inmediata a bases de datos y estadísticas de los estudiantes.

Las mediaciones se realizan en las siguientes plataformas o herramientas:

- **Plataforma de Microsoft Teams:** permite la colaboración entre personas de un mismo equipo o el desarrollo de un proyecto concreto, compartiendo recursos y cuya función principal es la comunicación constante entre los miembros del equipo. Parte de sus funciones es utilizar el chat, opciones de guardar y compartir archivos, posibilidad de organizar reuniones, añadir fichas que permiten otras funcionalidades (Huarte, 2017).
- **Microsoft Forms:** permite realizar cuestionarios o formularios con preguntas abiertas, de opción múltiple, clasificaciones, orden, entre otros. Muestra los resultados en forma de estadísticas detalladas en forma de gráficos con la información de cada

pregunta y persona que lo haya respondido. También permite descargar los resultados en un documento de Excel.

- **Correo Electrónico:** es un servicio que permite enviar y recibir mensajes a uno o varios destinatarios, situados en cualquier parte del mundo. Dentro del mensaje se puede utilizar texto, imágenes, documentos, videos, audio.

Enfocándonos, en el ámbito escolar, la institución es un espacio de desarrollo a nivel personal y académico en los y las jóvenes, el cual les permite trabajar también esa parte de su personalidad. Este espacio, además de ser beneficioso en estos aspectos también surgen otras cuestiones que siempre estarán presentes, y nos referimos a los conflictos, donde en la escuela con frecuencia se presentan.

De acuerdo con Iglesias & Ortuño (2018) el conflicto es definido de la siguiente manera:

Situaciones en las que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo porque sus posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores son incompatibles, o son percibidos como incompatibles, donde juegan un papel muy importante las emociones y sentimientos y donde la relación entre las partes en conflicto puede salir robustecida o deteriorada en función de cómo sea el proceso de resolución del conflicto.

En una institución educativa, están presentes situaciones como el acoso o violencia escolar; tomando como referente la Ley para prevenir, atender y erradicar el acoso y la violencia escolar del Estado de Nuevo León (art. 5, 2013):

“Para efectos de esta Ley, el acoso y



la violencia escolar pueden ser de los siguientes tipos:

**I. Físico:** La proveniente del acto que causa daño corporal no accidental a un integrante de la comunidad escolar, usando la fuerza física o algún otro medio que pueda provocar o no lesiones ya sean internas, externas o ambas;

**II. Verbal:** la proveniente del acto que se manifiesta a través de expresión verbal o corporal, como pueden ser insultos, menosprecio y burlas en público o en privado;

**III. Psicológico:** la proveniente del acto u omisión que trascienda a la integridad emocional o la estabilidad psicológica, que causen al receptor depresión, sometimiento, aislamiento, devaluación de su autoestima o dignidad;

**IV. Cibernético:** la que se realiza mediante el uso de cualquier medio electrónico; como internet, páginas web, redes sociales, blogs, correos electrónicos, mensajes, imágenes o videos por teléfono celular, computadoras, videograbaciones u otras tecnologías digitales. Este tipo de acoso o violencia se considerará como tal, aunque se extienda o se dé al exterior del ámbito escolar pero que se inicie o surja en el entorno de la comunidad educativa;

**V. Sexual:** Toda aquella discriminación, acoso o violencia contra otro miembro de la comunidad escolar relacionada con su sexualidad, así como el envío de mensajes, imágenes o videos con contenidos eróticos o pornográficos por medio de tecnologías digitales que denoten obscenidad, tocamientos, hostigamiento, acoso o abuso de orden sexual; y

**VI. De exclusión social:** Cuando el miembro de la comunidad escolar es notoriamente excluido y aislado,



o amenazado con serlo, de la convivencia escolar por razones de discriminación de cualquier tipo.

Los tipos de acoso y violencia escolar que pueden ser mediables en la institución educativa son: verbal, psicológico, cibernético y de exclusión social. Sin embargo, dependiendo de la situación y gravedad del caso, se revisa antes de ser atendido y el mediador toma la decisión si procede o no el caso.

Toda la comunidad educativa debe conocer y dar cumplimiento a los reglamentos en cuanto al comportamiento, y nos enfocaremos en el artículo 10 del Reglamento General sobre la Disciplina y el Buen Comportamiento dentro de las Áreas y Recintos Universitarios de la UANL: *Se prohíbe ejecutar actos contrarios a la ley, a la moral y al respeto que se deben guardar entre sí los miembros de la comunidad universitaria.*

El reglamento interno para el orden y disciplina de la institución educativa del nivel medio superior (2020), en el capítulo IV, artículo 15 dicta lo siguiente:

No se permite cometer ni fomentar conductas que atenten contra la paz, la vida o la dignidad humana. La comunidad de la Preparatoria en la Modalidad presencial como en la Modalidad a distancia (en línea), deberá mantener un trato respetuoso

entre sí. Se prohíbe cualquier acto de violencia, hostilidad, segregación por género, preferencias o creencias. Este artículo está sustentado en el Protocolo de Violencia de Género. Entiéndase por violencia todo acto violento o agresión basados en una situación de desigualdad en sistema de dominación que resulte en conflicto; como cualquier daño físico, sexual o psicológico, el acoso u hostigamiento verbal y virtual.

Y en el artículo 17:

Queda prohibido el acoso en redes sociales y medios virtuales. Entiéndase como todo acto de difusión y distorsión con o sin autorización, de imágenes, videos, texto y cualquier otro elemento a través de medios electrónicos, cuya finalidad sea acosar, hostigar, menoscabar la dignidad, buena imagen, decoro, honor, privacidad, intimidación o cualquier otro derecho humano de cualquier miembro de la comunidad de la Preparatoria; tanto en la Modalidad presencial como en la Modalidad a distancia (en línea).

#### MÉTODO

El estudio está enfocado en las mediaciones en línea realizadas a partir de marzo 2020 ya que fueron los inicios de la pandemia Covid-19 en Nuevo León hasta la actualidad, abarcando sujetos

que pertenecen a una institución educativa del nivel medio superior de la UANL ubicada en el municipio de General Escobedo, siendo éstos: alumnos/as, personal docente, personal administrativo y padres de familia.

Desde marzo 2020 hasta la actualidad se han registrado 16 solicitudes para el proceso de mediación; de estas mismas se han realizado 11 mediaciones en total donde 4 han sido en línea y el resto de forma presencial por situación de gravedad del caso. Las 4 mediaciones en línea se realizaron de forma exitosa, refiriéndonos que se ha llegado a un acuerdo-compromiso entre las partes involucradas.

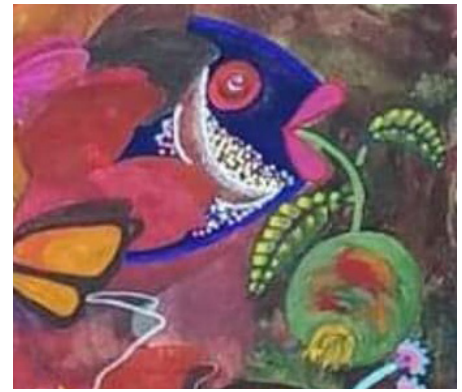
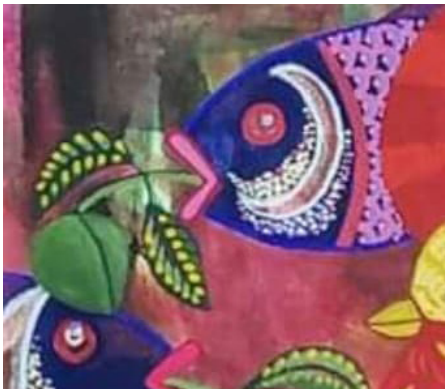
En las mediaciones registradas se atendieron a alumnos y alumnas inscritos en ese periodo y que recibieron el servicio de mediación, sus edades oscilan entre los 15 y 17 años; y en el caso de personal administrativo, docentes y padres de familia entre los 25 a 45 años de edad.

#### INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Para evaluar la eficacia y eficiencia del proceso de mediaciones en línea se ha considerado la aplicación de una encuesta del servicio, que es un formulario en Microsoft Forms, el cual es una herramienta del paquete de Office 365.

#### Y en el artículo 17:

*Queda prohibido el acoso en redes sociales y medios virtuales. Entiéndase como todo acto de difusión y distorsión con o sin autorización, de imágenes, videos, texto y cualquier otro elemento a través de medios electrónicos.*



El objetivo de la encuesta es conocer cómo fue atendido el usuario por parte del personal del centro en el proceso de mediación y su conocimiento en cuanto al centro.

A los usuarios que se les brindó el servicio se les compartió el enlace del formulario para responder la encuesta de forma anónima, considerando los siguientes elementos: fecha en que se brindó el servicio, género, edad, tipo de usuario (alumno/a inscrito/a en semestre actual, alumno/a egresado/a, docente, personal administrativo, padre, madre o tutor), unidad de la preparatoria (Escobedo o Salinas Victoria).

A parte de datos generales, se incluyeron seis preguntas de escala Likert con respuesta: excelente, bueno, regular, malo. Y las preguntas están relacionadas con el servicio que se le brindó al usuario: conocer la atención, trato y actitud por parte del personal; la comodidad en el espacio físico o virtual del usuario, la utilidad de la mediación en la resolución de conflictos y el conocimiento que tiene el usuario sobre el centro. Por último, se agregó un apartado de respuesta libre como sugerencias y/o comentarios.

## PROCEDIMIENTO

Para esta investigación se revisaron modelos o paradigmas del proceso de la mediación en línea, encontrándose

el del Instituto de Mecanismos Alternativos para la Solución de Controversias del Poder Judicial del Estado de Nuevo León publicado a través de una red social (2020) y el propuesto en el proyecto piloto por Montoya (2013-2015). Además de una revisión en cuanto a leyes dictadas en el estado que permitan que la mediación se pueda realizar a distancia o en línea.

Considerando la situación actual del Estado de Nuevo León y la modalidad única permitida, se actualizó el proceso a seguir para brindar el servicio de mediación en línea de la siguiente forma:

1. **Contacto con el centro:** el usuario que tiene una situación de conflicto con alguien de la comunidad educativa o bien si alguien externo al conflicto de otras personas consideran reportar la situación, ambas opciones contactan el centro a través de correo electrónico, llamada telefónica o mensaje en chat por medio de la plataforma utilizada para solicitar realizar una mediación o bien para preguntar en caso de tener dudas sobre la mediación.
2. **Llenar solicitud:** la parte solicitante brinda información general de los intervinientes del conflicto a través de un formulario.
3. **Contactar a las partes involucradas:** el personal del centro contacta a las partes del conflicto a través de

correo electrónico, llamada telefónica, videollamada por medio de la plataforma utilizada para recabar información del conflicto de forma individual.

4. **Programar una sesión conjunta en línea:** el personal del centro se encarga de programar una sesión conjunta por medio de la plataforma para que las partes lleguen a un acuerdo-compromiso.
5. **Seguimiento:** el personal del centro se contacta con las partes involucradas en el conflicto para revisar si se respetó el acuerdo-compromiso o se presentaron situaciones e inconvenientes generados por la controversia.
6. **Aplicación de encuesta del servicio:** para evaluar la eficacia y eficiencia del servicio de mediación.

En cuanto a plataformas y herramientas utilizadas para el proceso de mediación son las siguientes:

- Llamadas telefónicas, mensajes a través de chat y programación de reuniones es través de Microsoft Teams.
- Recepción de correos es a través de Gmail.
- Diseño de formularios como lo es la solicitud de mediación y la encuesta de servicios es utilizando una de las aplicaciones del paquete Office 365 que es Microsoft Forms.

*Las mediaciones en línea tienen aspectos que ayudan a que las partes involucradas lleguen a un acuerdo-compromiso, también el personal del centro que son colaboradores y mediadores, deben poner especial atención en otros aspectos como lo es la confidencialidad.*

- Programa de Word para el diseño de formatos propios del centro.

Al desarrollar el proceso de mediación fue importante implementarlo desde que la modalidad fue en línea, que fue a partir de marzo 2020 y aun en la actualidad se sigue este proceso bajo esta modalidad, lo que permite a la vez analizar fortalezas y áreas de oportunidad del proceso, además de los datos obtenidos en la aplicación de la encuesta del servicio para mejorarlo.

## RESULTADOS

Actualmente se cuenta con 14 encuestas del servicio respondidas por las personas que se estuvieron atendiendo desde marzo 2020 el cual se les ofreció el servicio de mediación en línea o bien que se les brindó atención (por ejemplo, aclarar dudas, revisar una situación que se reportó pero que solo fue una atención individual de una parte solicitante al servicio sin haber llegado a una mediación).

Considerando los resultados y rubros de la encuesta se comparte lo siguiente: Se ha registrado 9 personas de género femenino y 5 de género masculino, entendiendo que el género femenino ha utilizado con mayor frecuencia el servicio de mediación que el masculino.

En cuanto a las edades son variadas y esto es porque recordemos que el ser-

vicio de mediación es para alumnos/as, docentes, personal administrativo y padres de familia; así que dividiendo entre rangos 12 personas oscilan entre 15 y 17 años de edad, una persona de 25 años y una persona de 45 años.

Considerando el tipo de usuario; con frecuencia son los alumnos y alumnas quienes han utilizado el servicio de mediación, registrándose 12 personas en total; una persona como personal administrativo y una como padre, madre o tutor, mismas pertenecientes a la Unidad Escobedo de la preparatoria.

En cuanto a la evaluación del servicio con un 78.6% los usuarios consideran que tienen un excelente conocimiento sobre los servicios que ofrece el Centro de Mediación y Convivencia Escolar, también sobre la promoción y divulgación de los servicios, la actitud del mediador y personal administrativo, y, por último, la utilidad del servicio aplicado en la resolución de conflictos, y con 21.4% señala que es bueno. En atención y trato 78.6 de los usuarios dice que es excelente, 14.33% bueno y 7.1% regular. Y en relación a la comodidad del espacio físico o virtual 64.3% registra que es excelente, y un 35.7% señala que es bueno.

Los resultados demuestran que mayor a 78% de los usuarios han considerado el servicio de mediación como

excelente en los aspectos antes señalados, a excepción de la comodidad en los espacios con un 64.3%. La última pregunta de la encuesta, es de respuesta libre en caso de que el usuario tiene alguna sugerencia o bien comentarios; y a manera de resumen, consideran que el servicio les pareció excelente o bueno, así como el trato.

## CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE ACCIÓN Y TRANSFORMACIÓN

Considerando la implementación del servicio de mediación en línea en una institución educativa del nivel medio superior, consideramos que el proceso se ha llevado a cabo de una forma satisfactoria, permitiendo atender con eficacia y eficiencia a la comunidad educativa en lo relativo a conflictos presentados en el ámbito escolar.

La mediación en línea en el ámbito educativo se ha implementado mediante el uso de las plataformas y herramientas tecnológicas utilizadas, que nos han permitido realizar el proceso de atención de los casos de conflicto.

Las mediaciones en línea tienen aspectos que ayudan a que las partes involucradas lleguen a un acuerdo-compromiso, también el personal del centro que son colaboradores y mediadores, deben poner especial atención en otros aspectos como lo es la confidencialidad.

Ya que justamente un principio de la mediación es que debe ser confidencial, y en el caso de las mediaciones en línea el mediador debe confiar de la buena fe de los usuarios en aplicarla cuando se les brinde el servicio y aun finalizándolo.

El personal y mediadores deben evitar, por ejemplo, que no se toma fotografías o video en las sesiones (a menos que se cuente con la autorización de la persona), no se divulga la información a otras personas ni por ningún otro medio (sólo al personal de dirección, si es quien lo solicita).

Otros aspectos, en la sesión conjunta (donde se encuentran ambas partes del conflicto) se realiza un acta, anteriormente de forma presencial se llenaba y se firmaba un apartado de confidencialidad y establecimiento de acuerdos. Aunque, ahora bajo una modalidad en línea ese formato se responde en electrónico, pero la firma no es algo que se pueda incluir. Entonces, para cumplir con este punto una forma de mostrar que se llevó a cabo la sesión conjunta es con el apoyo de la lista de asistencia que se puede descargar directamente en Microsoft Teams o bien con autorización de las partes involucradas tomar una fotografía como evidencia para guardarla en el expediente.

Por último, agregamos que en los conflictos escolares es importante analizarlos, para revisar si pueden ser mediables o no, ya que dependerá del caso, la gravedad y considerando los reglamentos vigentes de la institución educativa.

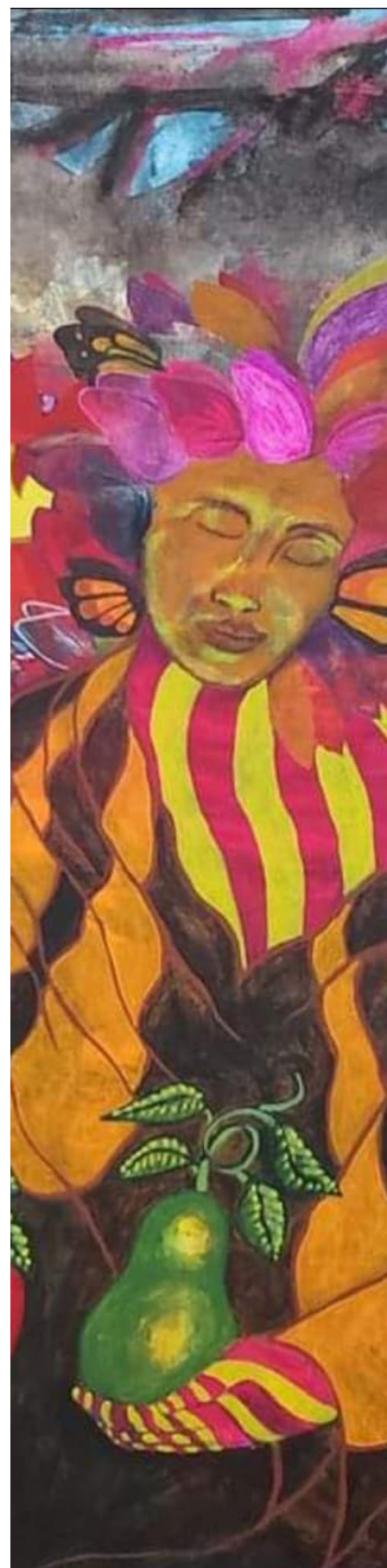
Al terminar el servicio que brinda el centro, fue importante compartir el formulario de la encuesta del servicio y así trabajar en áreas de mejora en este caso, sobre el proceso de mediación en línea.

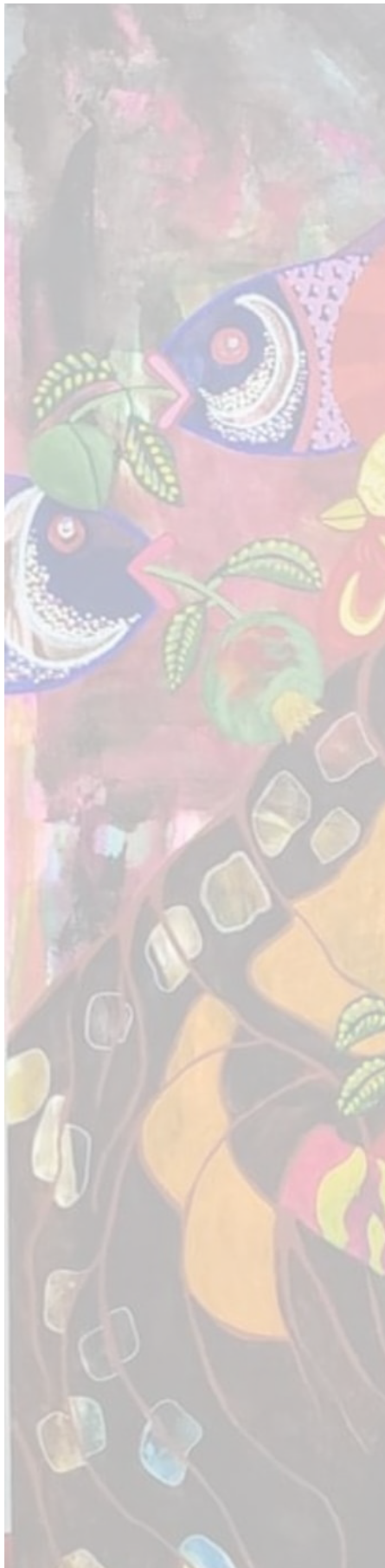
## PROPUESTAS

El modelo de mediación en línea que se ha implementado en el Centro de Mediación y Convivencia Escolar de la Preparatoria 25 “Dr. Eduardo Aguirre Pequeño” ha permitido atender situaciones de conflicto en la comunidad educativa, que es importante compartirlo y replicarlo en otras instituciones para seguir atendiendo las necesidades de conflictos en el ámbito escolar, el cual, permanece presente, aún en la modalidad educativa en línea o híbrida.

Con los resultados obtenidos en la encuesta del servicio se espera dar continuidad a las mediaciones para seguir trabajando en la implementación del servicio, cuidando, que todas las personas que reciban atención en el centro de mediación, tengan confianza y credibilidad en el proceso.

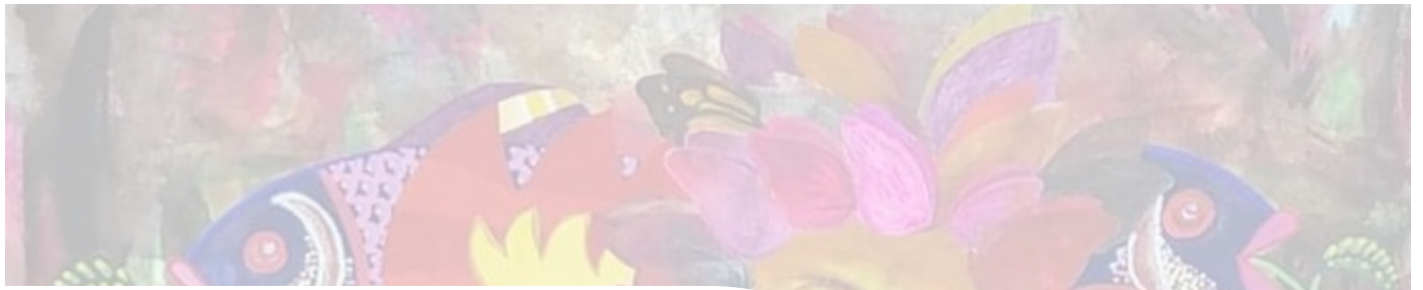
Además de los ajustes en la modalidad del proceso de mediación escolar de una modalidad presencial a una modalidad a distancia o en línea; también se modificaron las actividades que ofrece el centro como: la formación y capacitación de alumnos/as mediadores/as escolares, organización de conferencias-talleres a alumnos/as y docentes de la preparatoria con el apoyo de las nuevas tecnologías.





## REFERENCIAS

- Chen, C. (2019).** *Significado de TIC* (Tecnologías de la información y la comunicación). Recuperado de: <https://www.significados.com/tic/>
- Huarte, O. (2017).** *¿Qué es Microsoft Teams?* Recuperado de: <https://www.soluciones-sharepoint.com/2017/09/microsoft-teams.html>
- Iglesias, (E. (2020).** *Mediación escolar*. Monterrey, Nuevo León, México: Universidad Autónoma de Nuevo León. Ed. Patria Educación.
- Iglesias Ortuño, E. y Ortuño Muñoz, E. (2018).** Trabajo Social y mediación para la convivencia y el bienestar escolar. *Cuadernos de trabajo Social*, 31 (2), pp. 381-392 ISSN 0214-0314
- Montoya, R (s.f.).** *Mediación a Distancia: La Tecnología Utilizada en la Solución Alternativa de Conflictos*. Disponible en: <https://www.pjenl.gob.mx/MecanismosAlternativos/download/Mediacion-A-Distancia.pdf>
- Ley 5/2012.** *Mediación en asuntos civiles y mercantiles*. 06 de julio de 2012. Jefatura del Estado «BOE» núm. 162, de 7 de julio de 2012. Referencia: BOE-A-2012-9112. <https://www.boe.es/buscar/pdf/2012/BOE-A-2012-9112-consolidado.pdf>
- Ley de Mediación (Ley N° 13.140, del 26 de junio de 2015).** Disponible en: <https://ccbc.org.br/cam-ccbc-centro-arbitragem-mediacao/es/mediacion/legislacao/>
- Ley de métodos alternos para la solución de conflictos** del estado de Nuevo León en Periódico Oficial. 14 de enero 2005.
- Ley para prevenir, atender y erradicar el acoso y la violencia escolar** del estado de Nuevo León en Periódico Oficial. 01 de julio de 2013.
- Peña Gonzáles, P. O. y Almanza, F. (2010).** *Conciliación extrajudicial*. Lima: APPEC.
- Universidad Autónoma de Nuevo León (2002).** *Reglamento General sobre la Disciplina y el Buen Comportamiento dentro de las Áreas y Recintos Universitarios*. Leyes y Reglamentos.
- Preparatoria 25 “Dr. Eduardo Aguirre Pequeño” (2021).** *Reglamento para el Orden y Disciplina*.
- Talavera, J. (2011).** *La figura del Mediador en la Mediación online*. Proyecto de Investigación MINECO/DER2011-27970. De: [http://www.graduadosocial.org/archivos/mediacion\\_online.pdf](http://www.graduadosocial.org/archivos/mediacion_online.pdf)



**JUAN MANUEL SÁNCHEZ LOZANO**

Es Licenciado en Psicología por la Facultad de Psicología UANL. Doctorado en Métodos y Solución de Conflictos en la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales UANL. Docente de tiempo completo en la Preparatoria 25 "Dr. Eduardo Aguirre Pequeño" UANL. Responsable del Centro de Mediación y Convivencia Escolar y de la Coordinación de deportes de la Preparatoria. Miembro del Colegio de Mediadores del Estado de Nuevo León. Secretario General de la "Asociación Internacional Diálogos de Paz" A.C. Conductor del Programa Oriéntate TV UNI Canal 53.

**Correo Electrónico:**

[juan.sanchezln@uanl.edu.mx](mailto:juan.sanchezln@uanl.edu.mx)



**KARINA ISABEL DOMÍNGUEZ ORNELAS**

Licenciatura en Psicología, con enfoque cognitivo-conductual, egresada de la Facultad de Psicología, UANL. Maestría en Educación con Acentuación en Tecnología Educativa en Universidad Ciudadana de Nuevo León. Actualmente es Docente de asignatura en Preparatoria 25 "Dr. Eduardo Aguirre Pequeño" UANL. Auxiliar administrativo en Centro de Mediación y Convivencia Escolar Preparatoria 25 "Dr. Eduardo Aguirre Pequeño" UANL. Docente consejera en Club Girl Up Prepa 25 UANL. Psicóloga en Centro de Asesoría Psicoeducativa, intervenciones psicológicas de forma individual y grupal a niños y adolescentes, evaluación a través de pruebas psicológicas.

**Correo Electrónico:**

[kdominguez@uanl.edu.mx](mailto:kdominguez@uanl.edu.mx)

Recibido: Octubre 2021

Aceptado: Enero 2022



## MTRO. SERGIO MALAKARA

Egresado de la Facultad de Artes Visuales UANL. Profesión en artes gráficas y artes plásticas, al mismo tiempo alterna la profesión de Docente en artes y promotor cultural para una Unidad Educativa. UANL.

Actualmente realiza talleres de arte para estudiantes de Nivel Medio Superior, y dedica su estudio de las artes, dentro de los talleres y propuestas visuales, la diversificación de lenguajes plásticos, a través de los procesos creativos y problemas planteados en proyectos artísticos.

Cuenta con múltiples exposiciones colectivas y privadas. Ha participado en conferencias y talleres impartidos dentro y fuera de la UANL. Su propuesta pictórica y gráfica, utilización de diversas técnicas y lenguajes plásticos tradicionales y contemporáneos. Sus espacios artísticos se encuentran elementos compositivos que muestran un significado estético y retórico. Cada obra expuesta, existe el ejercicio de la percepción que presuponga una ideología o lenguajes tanto del autor como del espectador.

Las obras plásticas, son en particular un producto final al encuentro de la experimentación y de pasos del proceso creativo; tocar el placer estético, esto en cuenta la rechazo o aceptación. La propia obra contiene un lenguaje estético intelectual, enriquecedor y verdadero, en acción de incrementar el conocimiento a la idiosincrasia a quien la percibe, decodifica y critica.

