



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA**  
*La Universidad Católica de Loja*

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

**MAESTRÍA EN EDUCACIÓN, MENCIÓN ORIENTACIÓN  
EDUCATIVA**

**Análisis de las competencias docentes para la resolución  
de conflictos en las aulas**

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de:

**Magister en Educación, con mención en  
Orientación Educativa.**

**Autor:** Ramírez Matamoros, Byron Rolando

**Directora:** Caisachana Torres, Ismenia Priscila

**LOJA**

**2023**



*Esta versión digital, ha sido acreditada bajo la licencia Creative Commons 4.0, CC BY-NC-SA: Reconocimiento-No comercial-Compartir igual; la cual permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra, mientras se reconozca la autoría original, no se utilice con fines comerciales y se permiten obras derivadas, siempre que mantenga la misma licencia al ser divulgada. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>*

2024

## **Aprobación del director del Trabajo de Titulación**

Loja, 03 de febrero del 2024

Ph. D Xiomara Paola Carrera Herrera

**Director de la maestría de Educación con mención en Orientación Educativa.**

Ciudad. -

De mi consideración:

Me permito comunicar que, en calidad de director del presente Trabajo de Titulación nominado: Análisis de las competencias docentes para la resolución de conflictos en las aulas realizado por Byron Rolando Ramírez Matamoros ha sido orientado y revisado durante su ejecución, así mismo ha sido verificado a través de la herramienta de similitud académica institucional, y cuenta con un porcentaje de coincidencia aceptable. En virtud de ello, y por considerar que el mismo cumple con todos los parámetros establecidos por la Universidad, doy mi aprobación a fin de continuar con el proceso académico correspondiente.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,

Directora: Caisachana Torres Ismenia Priscila

C.I.:1104380124

Correo electrónico: ipcaisachana@utpl.edu.com

### **Declaración de autoría y cesión de derechos**

Yo, Byron Rolando Ramírez Matamoros, declaro y acepto en forma expresa lo siguiente:

Ser autor (a) del Trabajo de Titulación denominado: Análisis de las competencias docentes para la resolución de conflictos en las aulas, de la maestría en Educación con mención en Orientación Educativa, específicamente de los contenidos comprendidos en: Capítulo 1 Marco teórico, Capítulo 2 Metodología y Capítulo 3 Análisis y discusión de los resultados, siendo la Mgtr. Ismenia Priscila Caisachana Torres directora del presente trabajo; también declaro que la presente investigación no vulnera derechos de terceros ni utiliza fraudulentamente obras preexistentes. Además, ratifico que las ideas, criterios, opiniones, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad. Eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones judiciales o administrativas, con relación a la propiedad intelectual de este trabajo.

Que la presente obra, producto de mis actividades académicas y de investigación, forma parte del patrimonio de la Universidad Técnica Particular de Loja, de conformidad con el artículo 20, literal j), de la Ley Orgánica de Educación Superior; y, artículo 91 del Estatuto Orgánico de la UTPL, que establece: "Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero, académico o institucional (operativo) de la Universidad", en tal virtud, cedo a favor de la Universidad Técnica Particular de Loja la titularidad de los derechos patrimoniales que me corresponden en calidad de autor/a, de forma incondicional, completa, exclusiva y por todo el tiempo de su vigencia.

La Universidad Técnica Particular de Loja queda facultada para ingresar el presente trabajo al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública, en cumplimiento del artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

.....

Autor: Byron Rolando Ramírez Matamoros

C.I.:0704674746

Correo electrónico: [brramireztpl.edu.ec](mailto:brramireztpl.edu.ec)

## **Dedicatoria**

### **Ramírez Matamoros Byron.**

Dedico el presente trabajo con profundo afecto a mis padres y familiares en general, quienes, con su amor incondicional, apoyo constante y motivación, hicieron posible este logro. Su confianza depositada en mí fue la fortaleza que impulsó que este sueño se pueda cristalizar. Expreso mi sincero reconocimiento a mis docentes y mentores, quienes compartieron su conocimiento con paciencia y dedicación. Siempre fueron una guía en los momentos más difíciles, despejando dudas e inquietudes de manera positiva. Su aporte ha sido invaluable en mi proceso de aprendizaje.

Dedico también de corazón este trabajo a mis amigos y compañeros de clase, quienes, con su comprensión y apoyo, me motivaron a enfrentar de manera positiva los obstáculos presentados durante todo este proceso. Su acompañamiento ha sido fundamental para que este trajinar sea no solo desafiante, sino también satisfactorio. Su respaldo ha enriquecido mi experiencia académica de manera significativa.

## **Agradecimiento**

Mi más profundo agradecimiento se dirige al equipo de Profesionales DECE, docentes y autoridades del Distrito Educativo 07D06 Santa Rosa-El Oro-Ecuador. Su colaboración generosa y dedicación de tiempo fueron elementos esenciales para el desarrollo de mi investigación. Sus meritorias contribuciones han enriquecido significativamente cada aspecto de este trabajo, y estoy sinceramente agradecido por su aporte incondicional.

Agradezco de manera especial a mis docentes y asesores de la UTPL, cuya orientación y profundo conocimiento de la materia han sido fuentes invaluable que han dado forma a este proyecto. Su compromiso y habilidad para compartir sus experiencias han dejado una marca imborrable en mi formación profesional.

Dra. Ismenia Priscila Caisachana Torres merece un reconocimiento especial, su guía constante y disposición fueron fundamentales para superar obstáculos y desafíos para poder cumplir de manera efectiva con esta tan anhelada meta. Su impacto en mi desarrollo académico y personal es invaluable, y estoy agradecido por la oportunidad de haber contado con su mentoría.

Un agradecimiento especial se extiende a mi gran amigo y colega, Mgs. Hernán Roberto Hualan, sus consejos y apoyo desinteresado a lo largo de la investigación fueron esenciales para el desarrollo de este trabajo.

A todos ustedes, mi más sincero agradecimiento por ser parte fundamental de este proceso educativo. Su participación ha sido vital para el logro de este proyecto, por lo que estoy siempre agradecido por el valor positivo que han tenido en mi desarrollo como estudiante e investigador.

## Índice de contenido

Carátula .....	I
Aprobación del director del Trabajo de Titulación .....	II
Declaración de autoría y cesión de derechos .....	III
Dedicatoria .....	V
Agradecimiento .....	VI
Índice de contenido .....	VII
Resumen .....	1
Abstract .....	2
Introducción .....	3
Capítulo uno.....	6
Marco Teórico .....	6
1.1. Definición, características y consecuencias de los conflictos escolares.....	6
1.1.2. <i>Características de los conflictos escolares</i> .....	7
1.1.3. <i>Consecuencias de los conflictos escolares</i> .....	8
1.2. Importancia de las competencias docentes en la resolución de conflictos. ...	10
1.2.1. <i>Definición de las competencias docentes para la resolución de conflictos</i> .....	10
1.2.2. <i>Impacto de las competencias docentes en el clima escolar</i> .....	13
1.3. Competencias emocionales y sociales para la resolución de conflictos escolares.....	15
1.3.1. <i>Competencias Socioemocionales de los docentes para la resolución de conflictos</i> .....	15
1.3.2. <i>Factores de Personalidad de los docentes en la gestión de conflictos en el aula</i> .....	18
1.4. Definición y concepto de la mediación escolar .....	19
1.4.1. <i>Origen y Desarrollo Histórico de la Mediación Escolar</i> .....	23

1.4.2.	<i>Importancia de la mediación escolar como herramienta para abordar conflictos en el entorno educativo escolar.</i> .....	29
1.4.3.	<i>Beneficios de la mediación escolar.</i> .....	32
1.5.	Principios y características de la mediación escolar .....	33
1.5.1.	<i>Principios fundamentales que guían la mediación escolar</i> .....	34
1.6.	Estrategias y técnicas de resolución de conflictos en el ámbito educativo. ....	36
1.6.1.	<i>Negociación y Arbitraje en el Ámbito Educativo.</i> .....	37
1.6.2.	<i>Justicia Restaurativa en el Ámbito Educativo.</i> .....	38
1.6.3.	<i>Diálogos Restaurativos</i> .....	39
1.6.4.	<i>La comunicación no Violenta como estrategia en la resolución de conflictos</i> .....	39
1.6.5.	<i>La mediación entre pares.</i> .....	41
1.7.	Influencia de la resolución de conflictos en el clima escolar .....	42
1.7.1.	<i>Relación del clima escolar positivo y negativo sobre la gestión de conflictos</i> .....	42
1.7.2.	<i>Papel del liderazgo escolar en la creación de un clima propicio para la resolución de conflictos</i> .....	43
1.8.	Buenas prácticas y experiencias exitosas en la resolución de conflictos.....	45
	Capítulo dos.....	51
	Metodología .....	51
2.1.	Objetivo General .....	51
2.2.	Objetivos Específicos.....	51
2.3.	Contexto .....	51
2.4.	Participantes .....	52
2.5.	Tipo de Investigación. ....	52
2.6.	Métodos investigativos .....	53
2.7.	Población y Muestra.....	53
2.7.1.	<i>Criterios de inclusión y de exclusión de la muestra:</i> .....	54

<b>2.8.</b>	<b>Técnicas investigativas e instrumentos de recolección de datos .....</b>	<b>54</b>
<b>2.8.1.</b>	<b><i>Técnicas investigativas .....</i></b>	<b>54</b>
<b>2.8.2.</b>	<b><i>Instrumentos de recolección de datos .....</i></b>	<b>55</b>
<b>2.9.</b>	<b>Tratamiento de los datos. ....</b>	<b>55</b>
<b>2.10.</b>	<b>Recursos. ....</b>	<b>56</b>
<b>2.10.1.</b>	<b>Humanos. ....</b>	<b>56</b>
<b>2.10.2.</b>	<b>Materiales. ....</b>	<b>56</b>
<b>2.10.3.</b>	<b>Económicos. ....</b>	<b>56</b>
	<b>Capítulo tres.....</b>	<b>57</b>
	<b>Análisis y discusión de los resultados de la encuesta.....</b>	<b>57</b>
<b>3.1.</b>	<b>Resultado 1 Dimensión: Formación de Mediación .....</b>	<b>57</b>
<b>3.2.</b>	<b>Resultado 2. Dimensión: Aplicación práctica de la mediación .....</b>	<b>62</b>
<b>3.3.</b>	<b>Resultado 3 Dimensión: Obstáculos y desafíos .....</b>	<b>67</b>
<b>3.4.</b>	<b>Resultado 4. Dimensión: Percepción de los beneficiarios.....</b>	<b>70</b>
	<b>Conclusiones .....</b>	<b>77</b>
	<b>Recomendaciones .....</b>	<b>78</b>
	<b>Capítulo cuatro .....</b>	<b>79</b>
	<b>Propuesta de Mejora .....</b>	<b>79</b>
	<b>Referencias .....</b>	<b>84</b>
	<b>Apéndice .....</b>	<b>92</b>
	<b>Apéndice A. Cuestionario .....</b>	<b>92</b>

### Índice de tablas

<b>Tabla 1 .....</b>	<b>35</b>
----------------------	-----------

## Resumen

En el ámbito educativo, los conflictos y la violencia constituyen barreras que no solo impiden el aprendizaje efectivo, sino que también perjudican el clima escolar. Este estudio se centra en el análisis de las competencias docentes esenciales para la resolución de conflictos, reconociendo que los educadores desempeñan un rol crítico en la creación de espacios seguros y armoniosos. Se investigó cómo los docentes enfrentan y gestionan las discordias, con el fin de identificar y mejorar las habilidades relevantes en este contexto.

Mediante un enfoque de investigación mixto, se encuestó a cincuenta docentes tutores, de cinco centros educativos pertenecientes al Distrito Educativo 07D06 Santa Rosa. Se recopilaron datos sobre; su capacitación y nivel de preparación en mediación escolar, la aplicación práctica de estas técnicas con los estudiantes, los obstáculos encontrados en su aplicación y la percepción de los involucrados en el proceso. El objetivo principal es analizar las capacidades que tienen los docentes para el manejo y resolución de conflictos de forma constructiva y fomentar un ambiente educativo que favorezca el desarrollo integral del alumnado.

Los hallazgos resaltan la importancia de acoger un enfoque integral en la formación docente que aborde tanto el conocimiento teórico como los desafíos prácticos y perceptivos en mediación escolar. La implementación de estrategias y programas de desarrollo profesional en esta línea es primordial para promover entornos educativos eficaces en la resolución de conflictos.

*Palabras clave:* competencias, conflictos, violencia, mediación

### **Abstract**

In the educational field, conflicts and violence constitute barriers that not only prevent effective learning, but also harm the school climate. This study focuses on the analysis of essential teaching competencies for conflict resolution, recognizing that educators play a critical role in creating safe and harmonious spaces. How teachers face and manage disagreements was investigated, in order to identify and improve relevant skills in this context.

Using a mixed research approach, fifty dozen tutors from five educational centers belonging to Educational District 07D06 Santa Rosa were surveyed. Data was collected on; their training and level of preparation in school mediation, the practical application of these techniques with students, the obstacles encountered in their application and the perception of those involved in the process. The main objective is to analyze the abilities that teachers have to manage and resolve conflicts in a constructive way and promote an educational environment that favors the comprehensive development of the student.

The findings highlight the importance of embracing a comprehensive approach in teacher training that addresses both theoretical knowledge and practical and perceptual challenges in school mediation. The implementation of professional development strategies and programs along these lines is essential to promote effective educational environments in conflict resolution .

*Keywords:* competencies, conflicts, violence, mediation.

## Introducción

La presente investigación se propone proporcionar un análisis detallado de las competencias actuales de los docentes y las habilidades necesarias en relación con la resolución de conflictos escolares, con el objetivo de desarrollar estrategias que enriquezcan las habilidades profesionales de los educadores y fomenten entornos escolares libres de violencia. En concordancia con la afirmación de Trigueros (2021), quien concluyó que "En la escuela, al igual que en otros contextos, se producen conflictos de convivencia que debemos aprender a resolver positivamente para lograr una comunidad educativa que crezca y evolucione" (p.49).

El presente estudio resalta el vínculo que existe entre la mala gestión de conflictos y la escalada hacia violencia en entornos educativos, recalcando la importancia de intervenir de manera temprana. Se critica la aplicación de medidas sancionatorias o punitivas, abogando por enfoques constructivos en la resolución de conflictos.

En relación con los objetivos específicos; el primer objetivo de la investigación logró un análisis exhaustivo de las estrategias de resolución de conflictos empleadas por los docentes, ofreciendo una comprensión minuciosa de sus prácticas actuales. El segundo objetivo, enfocado en la percepción de los estudiantes sobre los métodos de resolución de conflictos, se abordó de manera efectiva al recopilar datos que proporcionan aportes valiosos sobre cómo los estudiantes perciben las habilidades de resolución de conflictos de sus maestros, contribuyendo así a mejoras futuras significativas. Además, el tercer y cuarto objetivo, donde se evaluó la efectividad de las estrategias de capacitación existentes y exploraron las necesidades de desarrollo profesional de los docentes, respectivamente, fueron aplicados exitosamente, proporcionando algunas recomendaciones para fortalecer los programas de formación y mejorar las competencias docentes en resolución de conflictos. "La docencia es una profesión que exige una serie de competencias debido al complejo contexto en que se desarrolla, principalmente los conflictos escolares que el profesional de la educación debe atender y resolver en la cotidianidad de su labor" (Obaco, 2020, p.38).

Es importante reconocer que los docentes estuvieron siempre predispuestos para el desarrollo de la investigación realizada, aportando con sus conocimientos y experiencias de acuerdo con el tema de estudio. Sin embargo, se deben considerar las limitaciones del estudio, como la falta de observación directa de las prácticas de mediación o el estudio de casos, aspectos que podrían abordarse en futuras investigaciones.

El primer capítulo del marco teórico examina el desarrollo histórico y la importancia de la mediación escolar, destacando su evolución y relevancia en la gestión de conflictos en entornos educativos. Se profundiza en los principios de la mediación, resaltando su capacidad para fortalecer relaciones interpersonales y crear un ambiente propicio para el aprendizaje, además de explorar la influencia de las competencias docentes y emocionales en la resolución de conflictos.

El segundo bloque se centra en estrategias específicas, como la justicia restaurativa y la comunicación no violenta, así como en la relación entre resolución de conflictos y clima escolar, subrayando el papel crucial del liderazgo escolar. El capítulo del marco teórico concluye revisando buenas prácticas y experiencias exitosas, ofreciendo ejemplos concretos para inspirar la implementación efectiva de la mediación escolar en diversos contextos educativos.

La participación en la investigación involucra a docentes de cinco instituciones educativas en el cantón Santa Rosa, con un enfoque metodológico mixto que combina investigación cuantitativa y cualitativa. Se emplea un cuestionario Ad hoc y se destaca la importancia de la revisión bibliográfica. El análisis de datos se lleva a cabo manualmente y con ayuda de Excel.

El tercer capítulo se enfoca en analizar los resultados de la encuesta aplicada en instituciones educativas, estructurándose en cuatro dimensiones. La primera dimensión examina la Formación de Mediación, explorando el nivel de conocimiento de los profesionales en este campo. La dimensión dos aborda la Aplicación Práctica de la Mediación, destacando la implementación de estrategias y técnicas en la realidad educativa. La tercera dimensión se centra en identificar obstáculos y desafíos en la implementación de la mediación, ofreciendo

una visión crítica de los factores que pueden afectar su eficacia. La cuarta dimensión, se concentra en la Percepción de los Beneficiarios, explorando la perspectiva directa de aquellos que experimentan los resultados de la mediación.

Los resultados de la investigación enfatizan la importancia del fortalecimiento de las competencias docentes para la resolución de conflictos en las aulas. A pesar de los desafíos y obstáculos identificados, los hallazgos sugieren que la resolución de conflictos de manera efectiva tiene el potencial de mejorar varios aspectos, como las relaciones interpersonales saludables, el clima escolar positivo, los comportamientos individuales, la comunicación, el estado emocional de la comunidad educativa y el fortalecimiento general de las relaciones en la comunidad educativa.

## Capítulo uno

### Marco Teórico

#### 1.1. Definición, características y consecuencias de los conflictos escolares.

En esta primera sección del marco teórico, se explora la definición de los conflictos escolares con el objetivo de identificar las tipologías de conflictos que se presentan y como afectan a la comunidad educativa, la misma que permitirá una visión más amplia de la importancia del tema de investigación.

##### 1.1.1. *Definición de conflictos escolares.*

Zepeda (2020) describió que los conflictos escolares son todas aquellas situaciones de tensión, desacuerdo o enfrentamiento que se presentan en el ámbito escolar entre los diferentes actores que lo conforman, como alumnos, docentes, directivos, entre otros. Estos conflictos pueden manifestarse de diversas formas, como la interrupción en las aulas, la violencia física o verbal, el acoso escolar, entre otros (p.83)

La descripción de este autor ofrece sobre los conflictos escolares resalta un aspecto crucial de la vida educativa que a menudo es subestimado o no se aborda de manera adecuada en los centros educativos del país. La identificación de los conflictos escolares como situaciones de tensión y desacuerdo involucrando a los miembros de la comunidad educativa, es un punto de partida crucial para comprender la complejidad de estos problemas.

Lo interesante de esta descripción es que no limita los conflictos a las interacciones entre estudiantes, sino que también incluye a los docentes y directivos, lo que sugiere una dinámica más compleja y sistémica. Esto abre la puerta a reconocer que la resolución de conflictos no es solo una cuestión de gestionar el comportamiento estudiantil, sino también de examinar y mejorar las prácticas y políticas educativas.

Además, al mencionar manifestaciones como la interrupción en las aulas, la violencia física o verbal, y el acoso escolar, se evidencia la seriedad de estos conflictos y cómo pueden afectar negativamente el ambiente de aprendizaje y bienestar de la comunidad educativa.

Álvarez et. al (2020) en un estudio reciente sobre el conflicto escolar mencionaron que el conflicto es considerado como un proceso natural y característico en cualquier dinámica

asociada a relaciones humanas presentes en el entorno, que las formas de enfrentarlo dependen directamente de las percepciones relacionadas con su manejo y significado social. Además, indicaron que el conflicto puede tener tanto aspectos destructivos como funcionalmente positivos, dependiendo de los hechos, las personas implicadas y su nivel social, emocional o psicológico (p.4)

En los centros educativos a diario se viven situaciones de conflictos que generan malestar emocional entre los integrantes de la comunidad educativa, situación que se agrava ya que los docentes no cuentan con las herramientas necesarias para gestionarlos efectivamente, como se puede apreciar en las citas antes mencionadas los conflictos no siempre son negativos son parte inherente de los seres humanos y depende en gran medida de las capacidades que tengamos los adultos, formadores de los centros educativos para poder solucionar estos inconvenientes de manera positiva.

El liderazgo docente es primordial para poder atender y prevenir estas situaciones, ya que una falta de liderazgo en la forma como se manejan los conflictos puede contribuir a la aparición y perpetuarse situaciones graves de conflictos.

### **1.1.2. Características de los conflictos escolares.**

Álvarez et al. (2020) en su estudio sobre los conflictos escolares mencionaron algunas características sobre los conflictos escolares que se detallan a continuación:

**Manifestaciones agresivas:** Los conflictos escolares pueden manifestarse a través de comportamientos agresivos, tanto físicos como verbales, que afectan la convivencia en el entorno escolar.

**Diversidad de conflictos:** Se evidencia una diversidad de conflictos, mayormente físicos y en menor medida verbales, así como manifestaciones de intolerancia, abuso de confianza, egoísmo e irrespeto, con repercusiones en la formación académica y personal de los estudiantes

Naturaleza y modo de expresión: Los conflictos pueden presentarse en diferentes dimensiones, como la naturaleza o modo de expresión (física/verbal), la dirección (directa/indirecta) y la función motivadora (activa/pasiva)

Origen de los conflictos: Los conflictos pueden originarse tanto en relaciones interpersonales de dominio como en factores individuales de autoestima o egocentrismo, así como en diferentes tipos de necesidades humanas, problemas de interpretación subjetiva y percepciones (p.5-9).

Las características que presentan los conflictos son diferentes, pueden originarse tanto en dinámicas interpersonales como en factores individuales como la autoestima y el egocentrismo. Este enfoque holístico es crucial, ya que reconoce que las causas de los conflictos son a menudo multidimensionales y enraizadas en una combinación de factores personales y relacionales.

Es especialmente relevante cómo estos comportamientos agresivos no solo perturban la convivencia, sino que también pueden tener un impacto profundo y duradero en el desarrollo académico y personal de los estudiantes. Para poder comprender más a profundidad las consecuencias negativas de los conflictos que se presentan en los centros educativos, a continuación, se revisará más a detalle con la visión de varios actores.

### **1.1.3. Consecuencias de los conflictos escolares.**

Zepeda (2020) concluyó en un estudio reciente que los conflictos en el ámbito escolar pueden afectar negativamente el ambiente de aprendizaje, generar estrés y ansiedad en los estudiantes, dificultar la convivencia pacífica en la escuela y, en última instancia, influir en la decisión de algunos alumnos de abandonar sus estudios (p.82).

Torres y López (2020) en un estudio reciente sobre la resolución de conflictos concluyeron con las siguientes consecuencias:

**Impacto en el rendimiento académico:** Los conflictos pueden distraer a los estudiantes de sus estudios, afectando su concentración y desempeño académico.

**Problemas de convivencia:** Los conflictos pueden generar un ambiente tenso y hostil en la escuela, dificultando la convivencia pacífica entre los estudiantes, docentes y personal escolar

**Baja autoestima:** Los conflictos repetidos o no resueltos pueden afectar la autoestima de los estudiantes involucrados, haciéndolos sentir inseguros o menos valorados.

**Aislamiento social:** Los conflictos pueden llevar a la exclusión social de ciertos estudiantes, dificultando su integración en el grupo y generando sentimientos de soledad o rechazo.

**Impacto en la salud emocional:** Los conflictos escolares pueden provocar estrés, ansiedad, depresión u otros problemas de salud mental en los estudiantes afectados

**Desmotivación y abandono escolar:** Los conflictos persistentes pueden desmotivar a los estudiantes, disminuir su interés por la escuela y, en casos extremos, llevar al abandono de los estudios. (pp.119-121)

Esto permite la reflexión sobre la necesidad de aplicar estrategias proactivas y efectivas para la gestión y resolución de conflictos dentro de las escuelas, es importante identificar y abordar estos conflictos de manera seria para prevenir sus repercusiones en el rendimiento académico y las demás afectaciones que pueden darse en los centros educativos.

A manera de conclusión, es evidente la importancia de la formación de los docentes en competencias, no solo para gestionar mejor estos conflictos, sino también para crear un ambiente escolar más positivo y propicio para el aprendizaje. La capacidad de los educadores para manejar este tipo de situaciones puede ser un factor determinante en la prevención y resolución de conflictos escolares.

Entendiendo la complejidad de los conflictos escolares, ahora nos enfocamos en el papel de las competencias docentes en este proceso. La capacidad de los docentes para manejar eficazmente los conflictos va más allá de su función académica, abarcando habilidades interpersonales, emocionales y de comunicación que son vitales para fomentar un ambiente de aprendizaje seguro y acogedor. En la siguiente sección, sobre las

competencias docentes para la resolución de conflictos, se analiza cómo estas habilidades contribuyen a la gestión eficiente de los conflictos, para la construcción de una comunidad escolar armónica y resiliente.

## **1.2. Importancia de las competencias docentes en la resolución de conflictos.**

A continuación, exploraremos la trascendencia de las competencias docentes más allá de la enseñanza académica, adentrándonos en las dimensiones interpersonales emocionales y comunicativas que fomentan un ambiente escolar armonioso. Además, examinaremos cómo estas competencias influyen en la gestión de conflictos dentro de la escuela, facilitando una mediación efectiva y promoviendo el entendimiento entre los estudiantes.

### **1.2.1. Definición de las competencias docentes para la resolución de conflictos.**

Las competencias docentes comprenden el conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y destrezas necesarias para que los educadores desempeñen su labor de manera efectiva. Estas competencias que trascienden la mera transmisión de conocimientos abarcan habilidades pedagógicas, adaptabilidad al grupo estudiantil, comunicación afectiva y la capacidad para gestionar un entorno de aprendizaje positivo. Así mismo permiten abordar adecuadamente los diversos conflictos que pueden surgir en el entorno educativo, brindando apoyo a los educandos en situaciones específicas.

Según Gil et al. (2023) en un estudio reciente sobre las competencias docentes refirieron que:

Las competencias docentes se identifican con las habilidades que los docentes desarrollan para progresar en el campo de la educación. Este desarrollo de habilidades se relaciona con la formación y la actualización en habilidades didácticas generales y, también, con el manejo de las nuevas tecnologías en el aula y con la gestión de problemas del sistema educativo como el abandono escolar. (p.110)

Los docentes tienen dentro de sus obligaciones la formación integral de sus estudiantes, esto no solo se limita al tema pedagógico o al proceso de enseñanza aprendizaje, sino también el de generar espacios educativos seguros, formación en valores,

propiciar un clima escolar saludable, y la solución de los problemas o conflictos que se presentan en el aula.

Los docentes deben ser capaces de crear un entorno de aprendizaje adecuado, escuchar y comunicar de forma clara, poseer la capacidad para reconocer y gestionar sus emociones y transmitir estas habilidades a los estudiantes.

Para Obaco (2020) en un estudio sobre competencias docentes para la resolución de conflictos en el ámbito escolar indicó que:

La competencia es una estrategia educativa que permite la identificación, demostración y desarrollo de conocimientos, capacidades, actitudes y comportamientos para el ejercicio de una profesión que debe responder a las exigencias del trabajo, lo cual, pone de manifiesto que las competencias son un conjunto de elementos relacionados, que se aplican en situaciones de trabajo donde se demuestra el desempeño de dichas competencias. Estas competencias se caracterizan por la capacidad de ser transferidas o aplicadas a la resolución de problemas en situaciones nuevas y distintas, es decir, que las competencias que posee una persona se deben reflejar en su perfil profesional que lo habilita al ejercicio de una determinada profesión.

Es así, que el docente debe poseer ciertas competencias generales como todo profesional, pero también necesita ciertas competencias específicas que lo distinguen como profesional de la educación y que garantizan la formación de sus estudiantes, el tratamiento y formación de las emociones, pero sin duda requiere de un grupo de competencias para la gestión de conflictos, puesto que la convivencia y las relaciones interpersonales se convierten en un factor decisivo para el proceso de formación de los individuos que se educan. (p.39)

Las competencias generales de los docentes desempeñan un papel vital en la resolución de conflictos en el entorno educativo. Estas habilidades incluyen una comunicación efectiva, empatía, inteligencia emocional, trabajo en equipo, adaptabilidad, conciencia crítica, autonomía y responsabilidad. Los docentes que poseen estas competencias pueden abordar

situaciones conflictivas de manera proactiva, fomentar el diálogo constructivo, comprender las emociones de los estudiantes y colegas, y adaptarse a diversas circunstancias, contribuyendo así a la creación de un ambiente escolar propicio para el aprendizaje.

En la resolución de conflictos, las competencias generales permiten a los docentes no solo gestionar tensiones de manera efectiva, sino también analizar críticamente las raíces de los problemas, trabajar colaborativamente para encontrar soluciones y asumir la responsabilidad de garantizar la equidad en las soluciones propuestas. Estas competencias fortalecen las relaciones interpersonales, promueven un clima escolar positivo y contribuyen al desarrollo integral de los estudiantes, generando un impacto significativo en la comunidad educativa en su conjunto.

Los docentes deben poseer competencias específicas, no solo para la enseñanza académica, sino también para la gestión de conflictos, reconociendo la vitalidad de las relaciones interpersonales y la convivencia en el proceso formativo de los estudiantes. Esta perspectiva destaca la responsabilidad única de los docentes como modeladores de comportamientos, mediadores y facilitadores de un entorno educativo que fomente no solo el conocimiento, sino también el desarrollo emocional y social de los educandos.

Según Olmos et al. (2017) Las competencias docentes para la resolución de conflictos se desglosan en cuatro subcompetencias:

a. Competencias para la interacción en conflictos: (1). Entender el conflicto como parte consustancial a la vida en sociedad; (2). Ser capaz de diferenciar conceptos como conflicto, agresividad, agresión y violencia; (3). Ser competente en el conocimiento y desarrollo de estrategias de solución de conflictos acordes con la educación para la convivencia.

b. Competencias para el autocontrol personal: (1). Ser competente en la regulación de los propios sentimientos: conocimiento y control de los propios sentimientos, reconocer los de los demás, responder adecuadamente a los sentimientos de los otros; (2). Adquirir destrezas para la dirección de situaciones de estrés y tensión.

c. Competencias para la mejora de la relación interpersonal: (1). Desarrollar actitudes favorecedoras de la convivencia, como empatía y asertividad; (2). Ser competente en la

comunicación verbal y no verbal, desarrollando habilidades de relación interpersonal; (3). Adquirir competencias para el manejo de grupos.

d. Competencias basadas en estrategias de resolución de conflictos:(1). Ser competente para el impulso de estrategias de resolución de conflictos en el centro educativo; (2). Conocer técnicas concretas de resolución de conflictos (negociación de conflictos y mediación de conflictos). (p.29)

En síntesis, las competencias docentes son fundamentales para la profesión educativa, ya que van más allá de la enseñanza académica y se enfocan en la construcción de un ambiente educativo que promueva el crecimiento integral de los estudiantes, haciendo especial énfasis en la gestión efectiva de conflictos.

### **1.2.2. Impacto de las competencias docentes en el clima escolar.**

En el ámbito educativo, el rol del docente trasciende la simple transmisión de conocimientos, exigiendo competencias docentes que abarquen desde la enseñanza hasta la gestión de conflictos. Estas habilidades son fundamentales para desempeñar un papel crucial en la formación integral de los estudiantes y en la creación de un ambiente escolar propicio. A continuación, se extrae la importancia de estas competencias, su impacto en el ambiente escolar y su papel crucial en la formación integral de los estudiantes.

De acuerdo con Misad et al. (2022) "El clima escolar puede definirse como el conjunto de condiciones organizativas y socioculturales imperantes en una institución educativa y que resultan favorables para la convivencia, el ejercicio docente y el aprendizaje. (p.9)

La construcción de un clima escolar positivo debe ser considerada de suma importancia en el ámbito educativo, ya que no solo es esencial para el rendimiento académico, sino también para el bienestar emocional de los estudiantes y el desarrollo efectivo de los educadores.

Un clima escolar negativo puede tener consecuencias significativas que abarcan desde el bajo rendimiento académico y problemas de conducta hasta la desmotivación y deserción escolar. Este ambiente tenso también puede afectar la salud mental de estudiantes y personal docente, deteriorar las relaciones interpersonales, generar desgaste en el personal

docente y contribuir a una imagen institucional negativa. La hostilidad en el entorno escolar puede resultar en menor participación y colaboración, creando un círculo vicioso que afecta el bienestar de la comunidad educativa en su conjunto.

Araque et al. (2014) realizaron el siguiente análisis al referirse al clima escolar:

“Se pueden tener las mejores instalaciones físicas, los mejores equipos, los más destacados profesores, pero ante la ausencia de un ambiente cálido desde el punto de vista humano, pobre en valores como el respeto, la tolerancia y la empatía, surgirán resultados negativos”. (p. 47)

En contraste un clima escolar positivo se caracteriza por un liderazgo efectivo, comunicación asertiva relaciones interpersonales cálidas, trabajo colaborativo, escucha activa y empática, fomentando relaciones respetuosas en la comunidad educativa. Lograr esto facilitaría un proceso de mejora en la capacidad de enseñanza aprendizaje, reduciría el estrés laboral y aumentaría la motivación en el proceso educativo.

Las competencias docentes ejercen un impacto valioso en el clima escolar al actuar como origen fundamental para el florecimiento de un entorno propicio para el aprendizaje. La capacidad de los educadores para gestionar efectivamente las interacciones, fomentar la empatía y cultivar un ambiente de respeto influye directamente en la dinámica escolar.

Cuando los docentes poseen competencias sólidas, se crea una atmósfera enriquecedora que nutre no solo el rendimiento académico, sino también las relaciones interpersonales entre estudiantes y educadores. Estas competencias, que van desde la comunicación efectiva hasta la resolución de conflictos, son clave para moldear un clima escolar que inspira confianza, motivación y colaboración, elementos esenciales para el crecimiento académico y personal de la comunidad educativa.

Los docentes, que logren desarrollar las competencias de gestionar sus propias emociones, y resolver pacíficamente los conflictos dados en las aulas, se sentirán más capaces de fortalecer en sus estudiantes estas habilidades, que como se ha revisado anteriormente generan un impacto positivo en el clima escolar beneficiando a si a la comunidad educativa en general.

Rodríguez et al. (2018) concluyeron en un estudio sobre el clima escolar que:

La mejora de las relaciones docente-estudiante se plantea como una línea de intervención prometedora, no solo para disminuir la violencia en los centros educativos, sino también para promover que los estudiantes perciban un clima escolar positivo y el apoyo de los docentes para manejar los conflictos con sus pares. (párr.27)

Es fundamental destacar que un clima escolar positivo no solo beneficia a las relaciones entre pares y docentes-estudiantes, sino que también tiene efectos indirectos en la familia y la sociedad. La interacción positiva en los espacios de convivencia escolar genera tranquilidad confianza y seguridad, permitiendo un acompañamiento más efectivo y una relación escuela y familia positiva.

### **1.3. Competencias emocionales y sociales para la resolución de conflictos escolares.**

En este apartado exploraremos cómo el desarrollo de habilidades sociales, y emocionales, son esenciales para que los docentes puedan abordar los desafíos interpersonales en el aula. Asimismo, analizaremos cómo los factores de personalidad, como la paciencia, la autorregulación emocional y la capacidad para mantener la calma bajo presión, impactan en la forma en que los docentes manejan situaciones conflictivas en un entorno educativo.

#### **1.3.1. Competencias Socioemocionales de los docentes para la resolución de conflictos.**

Las competencias socio emocionales de los docentes en cuanto al proceso de resolución de conflictos están estrechamente relacionadas con el bienestar estudiantil. Cuando los docentes están debidamente capacitados para liderar en situaciones conflictivas dentro de las aulas y gestionarlas de manera positiva, contribuyen significativamente a la creación de un ambiente escolar de relaciones interpersonales solidadas.

Calleja et al. (2018) mencionaron que:

Las competencias emocionales suponen la aplicación de la inteligencia emocional, es decir, son el resultado de la puesta en práctica de un conjunto de habilidades

emocionales que nos permiten responder a las demandas de individuos o de grupos que se producen en contextos diversos. (p.976)

La autorregulación emocional, el comprender el conflicto como un espacio de aprendizaje, y la comunicación asertiva son las bases para una buena ejecución de los procesos de mediación escolar, sin embargo llegar a este nivel de competencias requiere de un trabajo incesante en el quehacer docente, es un compromiso que se debe adquirir desde las esferas más altas del ministerio de educación creando espacios de formación, y capacitación, además permitir a los docentes espacios de atención y ayuda psicológica para el fortalecimiento de las capacidades de autorregulación emocional principalmente.

Al respecto Cabello y Fernández (2010) refieren que:

Los docentes con una mayor capacidad para identificar, comprender, regular y pensar con las emociones de forma inteligente tendrán más recursos para conseguir alumnos emocionalmente más preparados y para afrontar mejor los eventos estresantes que surgen con frecuencia en el contexto educativo.

Además, el ambiente del aula se configura como un espacio idóneo de socialización emocional, donde el personal docente con sus actitudes y comportamientos constituye el principal referente. De ahí que este último deba desarrollar, a su vez, habilidades emocionales para identificar, comprender y regular sus propias emociones, ya que estas han demostrado una incidencia en los procesos de aprendizaje, en la salud física, en la calidad de las relaciones interpersonales y en el rendimiento académico del estudiantado, así como en el desempeño laboral del personal docente. (pp.4-5)

La idea de que la inteligencia emocional de los docentes no solo impacta en la preparación emocional de los alumnos, sino que también influye en la dinámica del aula y, por ende, en la calidad del proceso de aprendizaje. Entender que el ambiente del aula no es solo un espacio físico para impartir conocimiento, sino un terreno fértil para la socialización emocional subraya la responsabilidad del personal docente como modelos a seguir.

La idea de que las emociones del docente inciden en la salud física, relaciones interpersonales y rendimiento académico de los estudiantes destaca la profunda conexión entre la dimensión emocional y el proceso educativo. La autenticidad y habilidad de los docentes para comprender y regular sus propias emociones se convierten así en cimientos fundamentales para una educación integral y efectiva. Este enfoque refuerza la idea de que la educación no solo es un acto cognitivo, sino también emocional, donde el impacto del profesor trasciende las aulas y se refleja en la vida de los estudiantes.

Moreno et al. (2021) mencionaron en una investigación sobre las habilidades socioemocionales que:

Existen tres categorías o dimensiones para la formación de habilidades socio-emocionales para la mediación escolar: 1) conciencia y regulación emocional: esto es la capacidad del mediador para identificar las emociones que fluyen en las partes y en sí mismo con el objeto de reducir la tensión; 2) gestión y comprensión del conflicto: es la destreza con la que el mediador lee y analiza los argumentos y discursos de las partes, en búsqueda de una solución pacífica que satisfaga sus intereses; y 3) habilidades para facilitar la comunicación; es decir, la formación para que, a partir de los argumentos escuchados y analizados, el mediador pueda expresarse de una manera adecuada y generar conversaciones productivas en las partes. (p.188)

Es importante que se puedan construir espacios de autocuidado para los docentes, regularmente los docentes siempre están atendiendo las necesidades y requerimientos de los estudiantes y familias, además de las planificaciones pedagógicas y procesos administrativos, creando en muchas ocasiones el estrés laboral, lo que conlleva a que las emociones no se encuentren estables, requerimientos indispensables para una aplicación de resolución de conflictos efectiva.

Al respecto Schoon (2021) definió a las competencias emocionales “como una serie de capacidades que conceden a los seres humanos la habilidad de expresar, regular y comprender sus pensamientos, emociones y comportamientos en situaciones diarias con los

demás, al mismo tiempo que permiten a las personas adaptarse a situaciones de cambio” (p.2).

En resumen, la competencia emocional implica poseer habilidades que permiten el conocimiento y control de las propias emociones y sentimientos, la capacidad de comprender los estados emocionales de los demás, la habilidad de establecer relaciones positivas con quienes nos rodean, y la capacidad de responder adecuadamente a las demandas personales, académicas y sociales, promoviendo así la felicidad personal.

Los docentes y directivos de las Instituciones Educativas deben conocer y manejar el proceso de mediación y sus principios, acerca de las situaciones de violencia que no deben pasar por un proceso de mediación, deben además fortalecer habilidades socioemocionales como la gestión de sus propias emociones y contribuir a que los estudiantes también las desarrollen.

### ***1.3.2. Factores de Personalidad de los docentes en la gestión de conflictos en el aula.***

De acuerdo con lo que se ha venido presentando en relación con la importancia de realizar un buen proceso de resolución de conflictos, es relevante mencionar los aspectos de la personalidad que debe poseer un docente mediador. Entre los que se podría citar, el ser coherente, innovador, sociable, capaz de manejar sus emociones, empático, actitud positiva frente a los cambios, comunicador, humanista, facilidad de escucha, discreto y prudente.

Según Mata (2021) “Para llegar a ser un buen negociador hace falta algo más que intentar un arreglo, se requiere conocimientos, habilidades y destrezas, pero especialmente creatividad. Es la forma de enfrentar, analizar y manejar el conflicto lo que define a un buen negociador” (p.8).

El saber escuchar, ser empático, comprender y apreciar al otro, demostrárselo, confiar, negociar, cooperar, son habilidades que pueden ser adquiridas con la experiencia por los docentes si no se tienen de forma innata, y en la medida en que se ponen en práctica, podemos considerarlas como herramientas básicas para la educación en estrategias de regulación de conflictos.

Ante estas premisas podría inferir que las características de un buen mediador tienen que ver con aquellas actitudes y aptitudes propias de su personalidad siendo estas algunas innatas y otras desarrolladas en base a la experiencia y socialización de los procesos de mediación escolar.

López y Zurita (2020) menciona en un estudio sobre La virtud de la prudencia como herramienta que contribuye a una buena argumentación y a la praxis del mediador que:

La mediación es una ciencia que requiere de desarrollo de principios tanto morales, como éticos, y aquellos profesionales que la practican son de facto, movidos por estos principios éticos, técnicos y científicos, promueven que la práctica del mediador está en constante crecimiento. (p.110)

Los profesionales de la educación son el ejemplo de los estudiantes en los cuales se reflejan sus valores y conductas, la ética profesional forma parte importante para las buenas prácticas de resolución de conflictos, es parte fundamental si se quiere que los docentes transmitan estos valores de empatía, inclusión y normas de convivencia.

La comprensión detallada de los conflictos escolares, incluyendo su naturaleza, causas y consecuencias, así mismo como las competencias necesarias que deben los docentes poseer para su intervención eficaz, como se ha discutido antes, nos llama a explorar soluciones efectivas y prácticas para abordar estos desafíos.

Una de estas alternativas más eficaces de solución de conflictos es la mediación escolar, en este sentido, se alinea directamente con la necesidad identificada de abordar las tensiones y desacuerdos de manera más empática y colaborativa a continuación se realiza un análisis teórico de esa estrategia.

#### **1.4. Definición y concepto de la mediación escolar**

En el siguiente apartado, se explora la definición y concepto de la mediación escolar, su origen histórico, y su evolución a lo largo del tiempo. En el continuo cambio de la educación contemporánea, la mediación escolar se ha revelado como una herramienta esencial para transformar conflictos en provechosas oportunidades de aprendizaje y crecimiento personal. César de la Hoz P (2019) afirmó en un estudio reciente sobre mediación escolar que:

Definir la mediación escolar actualmente no es fácil, pues nos podemos encontrar con conceptos con diferentes matices que complican la comprensión de un proceso aparentemente sencillo. Así, términos como mediación educativa, mediación entre iguales, mediación educativa contextualizada o mediación para la mejora de la convivencia, complican una definición que debería ser universal y sin tantos matices más allá del contexto social y legal en el que se aplique el propio proceso de mediación. (pp.178-179)

Esta reflexión resalta la adaptabilidad de la mediación escolar a diversos contextos educativos, haciendo notar la necesidad de un enfoque flexible y sensible a las necesidades individuales. Considerando este antecedente, resulta como acción primordial examinar las ideas de diferentes autores que han dedicado sus estudios e investigaciones a la mediación escolar para una mejor comprensión del tema.

Esta adaptabilidad se refleja en la definición general de mediación escolar como explica De la Hoz Pérez (2019) “La mediación es un proceso voluntario y confidencial de resolución de conflictos en el que un tercero neutral (el mediador) ayuda a las partes a llegar a un acuerdo” (p.179).

En consonancia con esta perspectiva amplia, Trigueros (2021) en un estudio reciente sobre la mediación escolar mencionó que:

La Mediación Escolar es una metodología que nos ofrece una diversidad de estrategias para llevar a cabo la resolución de los conflictos, a través de las cuales los alumnos adquieren habilidades sociales tales como el respeto, la escucha, la comunicación y la tolerancia, además de mejorar las relaciones interpersonales y pasar de ver el conflicto como algo negativo a verlo como una fuente de aprendizaje que tras ser resuelto de forma pacífica y positiva nos ayuda a crecer como personas. (p.34)

La descripción del autor acerca de la mediación escolar complementa la idea de una mediación adaptable y flexible. Las habilidades sociales como el respeto, la escucha activa y la comunicación no solo mejoran las relaciones interpersonales, sino que también se ajusta

a las necesidades y circunstancias específicas de cada situación de conflicto. Esto demuestra cómo la mediación escolar al ser adaptable puede ser integrada de manera efectiva en diferentes contextos educativos con el objetivo de fomentar una convivencia escolar más sana.

En mi criterio, la mediación en el ámbito escolar va más allá de simplemente resolver conflictos; si no que se instituye como un medio para restaurar las relaciones interpersonales que se ven afectadas de manera directa e indirecta, incidiendo en cambios significativos en la dinámica del clima escolar. Más allá de su función primaria, la mediación se presenta como una herramienta integral, contribuyendo de manera sustancial al fortalecimiento de las relaciones y al crecimiento individual en el contexto educativo.

César de la Hoz P (2019) también mencionó que:

La mediación, es un proceso donde se busca el equilibrio en la toma de decisiones entre las partes, y entre sus intereses, necesidades y emociones, fomentando un clima de diálogo donde se hable más del yo y de lo que me pasa, que del tú y de lo que me has hecho, para construir un acuerdo eficaz y duradero en el tiempo. (p.180)

A manera de ejemplo; Dos estudiantes de un centro educativo que tienen desacuerdos constantes en clase, y que se ve afectado el clima de aula, en lugar de que estos desacuerdos escalen en confrontaciones negativas, un mediador escolar interviene, facilitando un diálogo entre ambos, permitiéndoles expresar sus puntos de vista y necesidades. Juntos, llegan a un acuerdo que no solo resuelve el conflicto actual, sino que también establece una base para una comunicación más efectiva en el futuro, creando un entorno positivo.

Reflejando la amplia aplicación de la mediación escolar Gélvez y Cárdenas (2021), en un estudio reciente sobre la formación de la paz y la convivencia señalaron que:

Los aportes de mediación los estudiantes y su formación, puede trasladarse o convertirse en educación para la paz, favorece los ambientes, escenarios para la paz, por lo tanto, la mediación de conflictos, de donde se alimenta esta estrategia de las mesas de conciliación y transformación de conflictos, es una herramienta de educación y formación para la paz. (p.106)

El brindar una respuesta oportuna a las situaciones de conflicto que se presentan en los espacios educativos, permitirá mantener un clima favorable en el proceso de enseñanza aprendizaje, espacios seguros y libres de violencia, donde se puedan compartir experiencias positivas de los acuerdos establecidos en la mediación.

Al respecto Quintero (2020) apuntó que:

La gestión de conflictos y mediación escolar son consideradas herramientas que permiten la convivencia pacífica, el diálogo y la transformación de los problemas lo que conlleva al desarrollo de una Cultura de la Paz; mediante la adquisición de valores democráticos, competencias básicas (lingüísticas, sociales, ciudadanas, aprender a aprender) e iniciativa personal; mismos que se han vulnerado en los espacios educativos por la práctica de violencia verbal y física de estudiantes y profesores en las aulas, donde permean ambientes poco armónicos y con escasa capacidad de negociación y respeto a la diversidad. (p.124)

Estos estudios respaldan la idea de que la mediación no es tan solo una herramienta eficaz para resolver conflictos, sino que también destacan su importancia en la creación de una cultura de paz y respeto. La mediación escolar, por lo tanto, es un pilar fundamental para fomentar un ambiente educativo seguro, inclusivo y empático, donde la prevención de la violencia y la promoción de valores se vuelven inherentes al proceso educativo.

Desde mi perspectiva, considero que las instituciones educativas que no reconocen la importancia de implementar estrategias de mediación o resolución alternativa de conflictos desde etapas tempranas son propensas a experimentar casos de violencia. Esto se debe a que los conflictos no abordados entre los estudiantes tienen el potencial de intensificarse, convirtiéndose en situaciones que afectan no solo su bienestar físico y psicológico, sino también el clima escolar en general.

En conclusión, la Mediación Escolar, aunque pueda presentar diversas definiciones, se resume como un proceso facilitado por un tercero neutral, en un diálogo voluntario destinado a identificar las afectaciones causadas por el conflicto y buscar alternativas de

solución de manera conjunta, cuyo propósito principal es prevenir situaciones de violencia y fomentar una convivencia armónica en el entorno educativo.

Esta constante evolución y adaptabilidad de la mediación escolar permite revisar su creciente importancia en la educación contemporánea, un campo en constante cambio que refleja las necesidades y desafíos de nuestro tiempo. A continuación, exploraremos el origen y desarrollo histórico de esta práctica lo que nos ayudará a entender mejor su evolución y cómo ha llegado a ser lo que es hoy.

#### **1.4.1. Origen y Desarrollo Histórico de la Mediación Escolar**

Concebir el origen y desarrollo histórico de la mediación escolar, nos permitirá apreciar las raíces históricas y los factores que han influido en su surgimiento, A continuación, se realiza una revisión teórica según diferentes autores sobre el origen y desarrollo Histórico de la Mediación aplicada en el contexto escolar. Comprender el origen y desarrollo histórico de la mediación escolar nos permitirá apreciar cómo ha evolucionado desde prácticas empíricas hasta enfoques más estructurados y efectivos.

Las formas de resolver conflictos en el espacio escolar son tan antiguas como la aparición de los propios conflictos. Para abordar esta problemática, docentes autoridades educativas, familias y comunidad en general ejercían el rol de mediadores de manera tradicional, empírica, cultural y en base a la experiencia.

Pitta y Acosta (2020) mencionaron en un estudio reciente que los conflictos escolares en las instituciones etnoeducativas de la Guajira en el pasado se solucionaban a través del palabrero, una figura de autoridad en la comunidad. El palabrero prevalece sobre la percepción individual, lo que significa que los conflictos escolares pueden escalar y afectar a la comunidad en su conjunto. La intervención del palabrero su autoridad se superpone a la de otros actores, como los directivos, el manual de convivencia y los docentes. (p.50-51)

Aunque la intervención se basaba en la comunicación, no se establecían normas o principios. No se permitía a los estudiantes la expresión de sus emociones y el entendimiento del conflicto y como esto afectaba a sus pares. Se desarrollaba como un proceso rígido y

autoritario, donde las soluciones eran impuestas por la figura de autoridad, con un enfoque punitivo y sancionador.

Al respecto Gélvez y Cárdenas (2021) indicaron en un estudio reciente sobre mediación y transformación de los conflictos que:

Las normas de resolución de los conflictos escolares se realizan de manera vertical, las directivas o docentes establecen las acciones apropiadas que debe realizar un estudiante y lo que no debe hacer, la manera en cómo deben de comportarse, vestirse, peinarse e incluso el molde de ser humano que desean formar. (p.105)

Los métodos más utilizados en la escuela, frente a los comportamientos conflictivos de los estudiantes, incluyen advertencias, desaprobaciones, convocatorias a los tutores y, en algunos casos, la suspensión de los estudiantes. Estas metodologías provocan sentimientos negativos y, posteriormente, originan nuevos comportamientos indeseables, siendo aplicadas sin tener en cuenta las necesidades, conflictos personales, problemas y expectativas de los estudiantes" (Valente y Németh, 2020, p. 7)

Ante la preocupación de que este modelo tradicional no estaba teniendo aportes significativos en la reducción de conflictos o en la prevención de violencia en las aulas, surge la mediación de conflictos escolares desde una perspectiva diferente, involucrando un diálogo más cercano, una comunicación más asertiva y con un enfoque restaurador. Esta corriente tiene como pionero a los Estados Unidos.

Para explorar más a fondo la transición de un enfoque punitivo a uno más restaurador y participativo, se proporciona el siguiente ejemplo. En una escuela secundaria, surge un conflicto significativo entre dos estudiantes, Carlos y Laura. Carlos, un apasionado por la música, y Laura, una atleta destacada, han tenido varios enfrentamientos verbales en el pasado. Estos conflictos han afectado no solo su relación, sino también la dinámica en la escuela, ya que sus compañeros de clase se han dividido en apoyo a uno u otro.

Antes: Las sanciones se centrarían en castigos punitivos, se hubiera llamado a los estudiantes por separado para reprenderlos.

Después: Se organiza un proceso de mediación con un facilitador capacitado. Carlos y Laura, junto con algunos de sus compañeros, se sientan en un círculo para compartir sus experiencias y perspectivas. Se crea un espacio seguro para la expresión honesta. Carlos y Laura trabajan juntos para identificar el impacto de sus acciones. Se les permite dialogar escucharse con atención con la ayuda de un mediador para que logren llegar acuerdos y compromisos para superar sus diferencias.

Orta (2019) ilustra esta evolución al examinar en una investigación sobre La Mediación Escolar en España que:

La mediación utilizada en el ámbito educativo tiene sus orígenes en Estados Unidos en la década de los años sesenta procedente de dos orientaciones distintas: por un lado, procedente del movimiento por la paz y la justicia, que adopta una visión amplia del conflicto y se preocupa de asuntos como la paz mundial y la violencia comunitaria y, por otro lado, procedente de la esfera de la psicología educativa académica en torno al concepto de aprendizaje cooperativo en el aula. (p.11)

Estados Unidos como pionero del proceso de Mediación aportó significativamente con diversos programas para la implementación del enfoque de mediación en el contexto educativo, el proceso de mediación en las aulas ha ido evolucionando con el pasar de los años y ha dejado de ser un proceso punitivo a un proceso más estructurado, involucrando a los estudiantes a ser los protagonistas de la mediación buscando la salida al conflicto por si solos con la guía de un tercero, con un enfoque más restaurador.

Alzate (1999, como se citó en Orta, 2019) refiere:

Pero fue a principios de la década de los ochenta cuando algunos programas de mediación comunitaria intentaron replicar el éxito obtenido en la comunidad en la escuela, enseñando al estudiantado a mediar en los conflictos de sus compañeros y compañeras.

Posteriormente a todos estos programas, señala Alzate, la corriente de Resolución de Conflictos en la escuela se fue extendiendo poco a poco por todo el mundo, destacando experiencias como las del Ulster, Nueva Zelanda y Canadá y,

posteriormente, se extiende también por otros lugares como Polonia, Alemania, Sudáfrica, Argentina, España, etc. (p.12)

Ante lo expuesto se concluye que la Mediación Escolar ha cumplido desde sus inicios y sus primeros aportes hasta la presente fecha, cinco décadas, este proceso de resolución alternativa de conflictos nace ante la inminente escalada de casos de violencia suscitados en los centros educativos.

En un estudio realizado en los colegios de la ciudad de Machala en Ecuador, los resultados arrojan una frecuencia alta de conflictos que se dan por situaciones de insultos y violencia física entre pares, así como por el incumplimiento de las normas establecidas para la convivencia escolar; Además, se significan el acoso escolar, el mal uso del uniforme y las conductas inapropiadas por parte del alumnado (Ramón et al. 2020).

Es importante reconocer que actualmente existen diferentes estudios que avalan la importancia de instaurar estos procesos de mediación en los espacios educativos como estrategia alternativa de resolución de conflictos, todo esto en respuesta a las altas de tasas de índices de violencia que se generan en los espacios educativos al no abordar a tiempo o darle la importancia que requieren los conflictos presentados en el ámbito educativo, beneficiando así la convivencia armónica y cultura de paz en las aulas.

A continuación, se revisará el desarrollo del proceso de mediación escolar en el Ecuador.

La Constitución de la República del Ecuador (2008) ha instituido sobre la mediación al señalar: “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...” (Art 190).

Hace once años atrás el Ministerio de Educación (Educación 2012) en su acuerdo N.º 0434-12, implemento una normativa sobre la solución de conflictos en las instituciones educativas:

Resolución de conflictos: El docente tutor de grado o curso, que conozca de un hecho que haga presumir la existencia de un posible conflicto entre los estudiantes y de estos con otros miembros de la comunidad educativa, relacionados con su grado o curso,

que puedan afectar el derecho a la educación de los estudiantes, pero siempre que no se haya producido la violación de esta prerrogativa fundamental; con el acompañamiento del departamento de Consejería Estudiantil, deberá instar a los implicados en el conflicto a alcanzar una alternativa de solución amistosa a través del diálogo.(Art.8)

Esta evolución en Ecuador es un reflejo de la tendencia global hacia enfoques de mediación más inclusivos y eficaces. La mediación como alternativa de resolución de conflictos en el Ecuador se ha convertido en una herramienta efectiva para resolver los conflictos de las diferentes índoles que se presentan en las instituciones educativas entre los actores de la comunidad educativa.

Aunque el departamento de consejería estudiantil y los docentes abordan esta situación en casos de conflictos leves según la ruta del Ministerio de Educación y los lineamientos establecidos, en la actualidad no existe un Programa Nacional de mediación escolar que permita la formación de docentes en estrategias de resolución de conflictos para una cultura de paz.

Las políticas locales y nacionales se resumen a un grupo de normativas e intentos de sistematizar la mediación escolar a través los de los departamentos de Consejería Estudiantil y de docentes, es importante que estos actores cuenten con los recursos, herramientas y estrategias necesario para la mediación.

Al respecto La Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI, 2022) sobre los Principios del Sistema Nacional de Educación menciona sobre la Cultura de paz y solución de conflictos.

El ejercicio del derecho a la educación debe orientarse a construir una sociedad justa, una cultura de paz y no violencia, para la prevención, tratamiento y resolución pacífica de conflictos, en todos los espacios de la vida personal, escolar, familiar y social. Se exceptúan todas aquellas acciones y omisiones sujetas a la normatividad penal y a las materias no transigibles de conformidad con la Constitución. (Art.2)

La mediación escolar en el Ecuador empieza aparecer como estrategia de resolución de conflictos desde el año 2008, desde el Ministerio de Educación se vienen elaborando, acuerdos y reglamentos para la convivencia armónica y cultura de paz, uno de ellos son los códigos de convivencia que involucran a toda la comunidad educativa y que tiene como finalidad prevenir detectar y abordar situaciones de conflictos escolares, brindando algunas orientaciones de abordaje.

El Ministerio de educación en el Ecuador permite a las instituciones educativas de todos los sostenimientos emplear la mediación y prácticas restaurativas como estrategia para ajustar las diferentes situaciones de conflicto que presenten en la comunidad educativa, siempre y cuando estas no sean situaciones de violencia.

La trayectoria de Ecuador en la implementación y desarrollo de la mediación escolar ofrece una perspectiva única que refleja tanto las tendencias globales como las particularidades locales. Mientras que Ecuador sigue el movimiento global hacia enfoques más inclusivos y restaurativos en la mediación escolar, también presenta características distintas, como su reciente incorporación de estas prácticas y la integración de políticas nacionales específicas en el ámbito educativo.

Las lecciones aprendidas en Ecuador, especialmente en cuanto a la implementación de políticas y la capacitación de mediadores en un contexto donde la mediación es un fenómeno más reciente, pueden ofrecer ideas valiosas para otros países que están en las etapas iniciales de adoptar o adaptar la mediación escolar. Este análisis del caso ecuatoriano ilustra la importancia de adaptar las estrategias de mediación a las necesidades y características culturales específicas de cada entorno educativo, subrayando que no existe un enfoque único para la mediación escolar, sino una variedad de prácticas que deben ser moldeadas según el contexto.

La mediación escolar se presenta como un concepto relativamente reciente, teniendo sus primeras manifestaciones hace aproximadamente cinco décadas en Estados Unidos y tan solo una década en Ecuador. Es comprensible que algunas instituciones educativas muestren resistencia a incorporar la mediación escolar en sus planes docentes.

Al revisar el desarrollo histórico de la mediación escolar, desde sus inicios en Estados Unidos hasta su adopción y adaptación en diferentes contextos globales, podemos apreciar cómo estas raíces históricas han dado forma a la práctica contemporánea de la mediación en el ámbito educativo. Los cambios de un enfoque más punitivo y autoritario hacia un enfoque más participativo y colaborativo reflejan una evolución significativa en la comprensión y el manejo de los conflictos dentro de las escuelas. Esta histórica evolución de la importancia de la mediación no solo como un mecanismo para resolver disputas, sino como una herramienta integral para el desarrollo de habilidades sociales, la promoción de la paz y la formación de una cultura educativa basada en el entendimiento mutuo y el respeto. Por lo tanto, la historia de la mediación escolar ofrece valiosas lecciones para su implementación efectiva en el presente y en el futuro.

Con este antecedente considero es de vital importancia que se generen nuevas políticas educativas para que todos los miembros de la comunidad educativa se empoderen de esta estrategia y reciban capacitaciones constantes, sobre el manejo seguro de los conflictos, con las estrategias necesarias y las competencias que se necesitan, con el fin de aportar efectivamente en la reducción de riesgos de situaciones conflictivas.

#### ***1.4.2. Importancia de la mediación escolar como herramienta para abordar conflictos en el entorno educativo escolar.***

Los centros educativos desempeñan un papel crucial como entornos seguros y positivos, donde la convivencia armoniosa de niños, niñas y adolescentes es fundamental. La mediación escolar emerge como una herramienta esencial en este contexto, exigiendo la colaboración de todos los miembros de la comunidad educativa para fortalecer sus procesos.

La relevancia de la mediación escolar radica en su capacidad para generar espacios de diálogo, donde los desacuerdos se convierten en oportunidades de aprendizaje. Facilita a los estudiantes herramientas para expresar sus opiniones, fomentando la formación de hábitos saludables para las relaciones interpersonales en el futuro.

Según un estudio reciente Oliveira y Rolim (2020) señalaron que “existe una percepción generalizada sobre la enorme efectividad de la mediación para resolver conflictos

en el medio escolar, puesto que facilita la verbalización y la interiorización de pensamientos de solidaridad, aceptación y entendimiento entre las partes en conflicto” (p.2)

Se suman Lozano et al. (2018) quienes refirieron que: “la introducción de la mediación en los centros educativos de una manera decidida y estructurada permitirá formar niños en el presente y ciudadanos de futuro responsables y comprometidos con el mundo que les toque habitar” (p.144).

La mediación escolar no se limita tan solo a dar solución de conflictos si no que es un espacio propicio para el desarrollo humano integral, donde se permite a las partes involucradas expresar sus emociones, el fortalecimiento de la escucha activa y empática y se le brinda la autonomía para tomar decisiones, es en otras palabras un proceso de autorreflexión donde las propuestas u acuerdos son propias y no autoritarias.

Al respecto, Ibarrola e Iriarte (2017) concluyeron que “La mediación educativa es una estrategia que, no solamente es eficaz para transformar conflictos, sino que encierra un importante potencial formativo a nivel intra e interpersonal de los agentes implicados en ella, así como en el conjunto del clima de convivencia de los centros educativos” (p.24).

Como hemos podido comprobar con el análisis de los diferentes estudios presentados, la mediación escolar, además de ser una estrategia eficaz en la resolución pacífica de conflictos, permite el desarrollo de habilidades socioemocionales y educada desde un enfoque integral para el desenvolvimiento en la vida social futura de los educandos.

La mediación escolar, con su capacidad de adaptarse a diferentes contextos educativos, demuestra una notable universalidad y flexibilidad. Los ejemplos y estudios discutidos en esta sección ilustran que, aunque los principios fundamentales de la mediación escolar son consistentes, su aplicación puede variar considerablemente para satisfacer las necesidades específicas de cada comunidad educativa. Desde entornos urbanos a rurales, de países en desarrollo a economías avanzadas, la mediación escolar se ajusta para abordar los desafíos únicos de cada contexto, ofreciendo soluciones personalizadas que respetan las diferencias culturales y contextuales.

Esta capacidad de adaptación no solo orienta la efectividad de la mediación escolar, sino que también refuerza la idea de que es una estrategia educativa integral, capaz de fomentar entornos de aprendizaje seguros, inclusivos y empáticos en una variedad de escenarios. Al entender y aplicar la mediación escolar de manera flexible, los educadores y administradores pueden crear un terreno fértil para el desarrollo de habilidades socioemocionales, la resolución pacífica de conflictos y el fortalecimiento de la cohesión comunitaria

En conclusión, fortalecer las capacidades de mediadores es una tarea ética y profesional de todos los miembros de la comunidad educativa. La institucionalización de la mediación escolar en las instituciones educativas puede reducir significativamente las consecuencias negativas de conflictos no atendidos correctamente.

Los conflictos forman parte ineludible de la vida de los seres humanos, más aún en niños niñas y adolescentes en proceso de formación de su personalidad, esta realidad permite que en muchas ocasiones no se pueda llegar a un acuerdo entre las partes involucradas en la controversia y se necesite la actuación de una tercera persona o mediador que ayude a gestionar las posibles soluciones, he aquí la importancia que los docentes podamos adquirir estas competencias ya que el ámbito educativo por la naturaleza de las etapas evolutivas de los educandos los conflictos se presentan muy a menudo.

Cuando se presentan conflictos en las aulas que no son resueltos esto no solo afecta a los involucrados directos sino a todo el ambiente educativo, generando hostilidad, estrés, apatía, dificultades en el proceso de enseñanza-aprendizaje, un clima escolar negativo, que incluso puede escalar abruptamente en situaciones más difíciles de afrontar, como sin situaciones de violencia.

De acuerdo con Raga et al. (2018) "La mediación significa una estrategia notable utilidad educativa, puesto que además de colaborar en la erradicación de la violencia en las aulas, promueve la construcción de convivencia. (p.116)

### **1.4.3. Beneficios de la mediación escolar.**

La mediación en el entorno escolar es un enfoque muy valioso para abordar los conflictos y mejorar la convivencia en las aulas. Los beneficios que ofrece son evidentes: no solo contribuye a reducir la violencia y los desacuerdos, sino que también promueve un ambiente de respeto y comprensión mutua entre los estudiantes. Además, la mediación permite que los estudiantes adquieran habilidades valiosas, como la comunicación asertiva y la toma de decisiones, que son fundamentales no solo en la escuela, sino también en la vida cotidiana.

De acuerdo con García et al. (2018) en una investigación desde la perspectiva del alumnado sobre la mediación indican que:

Propiciar en el centro escolar espacios y estructuras que dejen lugar a procesos como la mediación representa una nueva forma de gestionar la convivencia escolar, entendiendo que los conflictos pueden llegar a transformarse en oportunidades educativas a través de la comunicación y la participación del alumnado, el cual, sin duda, adquiere un aprendizaje de competencias y valores que pueden transferirse a otros ámbitos de su vida más allá de la escuela. (p.83)

La mediación no solo resuelve problemas, sino que también empodera a los estudiantes para que se conviertan en agentes activos de solución y cambio. Esto les brinda la oportunidad de crecer como individuos y aprender a lidiar con desafíos de una manera constructiva y participativa.

Según Bueno (2018) las ventajas más relevantes del uso de la mediación como proceso de resolución de conflictos en el ámbito escolar son:

- Actitudes de interés e involucración del alumnado”
- Fomento de ambiente de paz en el centro
- Creación de sentimientos de empatía
- Reconocimiento de valores hacia los demás
- Actitud de cooperación para llegar a una solución conjunta

- Desarrollo de la capacidad de resolución de conflictos de manera pacífica
- Reducción de sanciones y de partes disciplinarios
- Trabajo del respeto, participación y comunicación
- Reducción de las relaciones de dominio y sumisión. (p.62)

Además, Bueno (2018) indica que “la mediación es un método efectivo para la solución de conflictos en materia de menores, no solo porque llegan a una solución sino porque se empodera a los jóvenes de estrategias y formas pacíficas de solucionar problemas” (p.63).

A manera de resumen, la mediación en las Instituciones educativas es una herramienta valiosa para fomentar la cultura de paz, la armonía y el crecimiento personal de los estudiantes. Los beneficios de la aplicación de esta estrategia son innumerables. Al promover la comunicación, la participación y la resolución de conflictos de manera pacífica, contribuye en gran medida al bienestar de la comunidad educativa en su conjunto.

A manera de conclusión, estas estrategias no solo abordan los conflictos cuando surgen, sino que también contribuyen al desarrollo integral de los estudiantes al fomentar la responsabilidad, la empatía y la comunicación efectiva, estas herramientas no solo resuelven disputas, sino que también contribuyen a la creación de entornos escolares más positivos y comprensivos. La aplicación reflexiva de estas estrategias por parte de los educadores y estudiantes puede transformar la dinámica escolar promoviendo la resolución pacífica de conflictos y cultivando habilidades esenciales para la vida.

### **1.5. Principios y características de la mediación escolar**

A continuación, se presenta los principios y características que conforman la base del proceso de mediación escolar. Además, se analiza cómo la imparcialidad garantiza un proceso justo y equitativo, la confidencialidad promueve un ambiente de confianza, y el enfoque en el diálogo constructivo fomenta la resolución de conflictos de manera colaborativa y positiva. Al comprender estos principios fundamentales, estaremos en una posición más

sólida para apreciar la importancia y efectividad de la mediación escolar como un enfoque para promover la armonía y el entendimiento en el contexto educativo.

### **1.5.1. Principios fundamentales que guían la mediación escolar**

Los principios esenciales de la mediación son universales, aplicándose en cualquier contexto debido a su naturaleza estructurada.

Moreta (2018) indicó que “se ponen de manifiesto cuatro características fundamentales de la mediación escolar: voluntariedad, imparcialidad, flexibilidad y confidencialidad. A las que se suman el protagonismo de las partes implicadas, que el proceso debe basarse en el diálogo, y que su duración es limitada” (p.23).

Se puede reflexionar que el proceso de mediación tiene como principios ser un proceso estructurado, que busca la solución de conflictos de manera participativa donde los involucrados en el conflicto sean los responsables de proponer las alternativas para dar solución al mismo, no es un proceso impositivo ni se trata de buscar culpables o saber que tan mala persona es quien, si nomás bien es un proceso reflexivo de identificar las consecuencias negativas de su no gestión.

Al respecto Acosta (2019) en una investigación reciente propuso que:

En la mediación las partes involucradas en el conflicto pueden abordar su solución con la intervención de un tercero neutral e imparcial que facilita y promueve el diálogo y la negociación entre ellas, sin que éste proponga fórmulas de arreglo convenientes para las partes. (p.2)

El fin de la mediación escolar es abordar los aspectos negativos y perjudiciales del conflicto, con el objetivo de transformarlos para evitar la violencia que a menudo surgen en situaciones de conflicto que no han sido atendidos. En otras palabras, busca convertir las situaciones conflictivas que ocurren de manera cotidiana en clase o en los alrededores del colegio en oportunidades de aprendizaje y reflexión sobre cómo resolver un conflicto.

A continuación, se presenta una tabla sobre las principales características y fases de la mediación de conflictos.

Tabla 1

*Principales características y fases de la mediación de conflictos*

Principales características	Fases
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Útil en conflictos ocasionados por situaciones específicas, no en conflictos crónicos y sistemáticos.</li> <li>• Además de lograr acuerdos, tiene el propósito de mantener la relación entre las partes.</li> <li>• Es un proceso totalmente voluntario, tanto de parte de las personas en conflicto, como del mediador.</li> <li>• Los acuerdos y decisiones son responsabilidad de las partes en conflicto. Se debe registrar por escrito y firmar los compromisos de las partes.</li> <li>• Los acuerdos no pueden oponerse o contrariar el marco legal del país.</li> <li>• El mediador no puede nunca emitir medidas u órdenes que sean tomadas como obligatorias.</li> <li>• La principal responsabilidad del mediador gira en torno a la comunicación: es un moderador y facilitador de una interacción positiva.</li> <li>• El mediador debe lograr <i>equidistancia funcional</i>, es decir, lograr alejarse lo suficiente de los puntos de vista de cada parte en conflicto, para mantener la imparcialidad y la relativa neutralidad. Así mismo, debe descartar que haya intereses del mediador en juego.</li> <li>• El mediador debe tener competencias sociales y conocimiento sobre normatividades relevantes del contexto.</li> <li>• El mediador debe promover pactos no inequitativos o injustos.</li> <li>• La descripción, detalles del problema y acuerdos son confidenciales.</li> <li>• Puede ser aplicado en diversos contextos, entre ellos el educativo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducción y generación de ambiente. Se lleva a cabo la presentación de las partes y del mediador, la aclaración del objetivo, los alcances del rol del mediador, las normas de conducta, así como las condiciones en que se concretan los acuerdos y los pasos a seguir en caso de que no haya acuerdos. Siempre generando un clima favorable y aclarando la necesidad de respeto, verdad y transparencia.</li> <li>• Descripción de los hechos e identificación del problema. Cada parte tiene la posibilidad de expresar su punto de vista sobre la situación conflictiva. El mediador debe enfocarse en identificar el problema en sí, es decir, el verdadero motivo de confrontación, así como los intereses de las personas.</li> <li>• Alternativas de solución. Se prefieren soluciones autogeneradas por las partes.</li> <li>• Elección de propuestas y Aclaración. En esta fase, se seleccionan las propuestas con las que concuerdan ambas partes. Se lee y ratifica, y se firma en acta.</li> <li>• Seguimiento. Implica la verificación del cumplimiento de los acuerdos desde la organización pertinente.</li> </ul>

*Nota:* Adaptado de Mediación de conflictos y violencia escolar: Resultados de intervención a través de un estudio cuasiexperimental (p.48), por Pulido et al. (2020), Revista Española de Orientación y Psicopedagogía, 31(3).

Luego de la revisión de la presente tabla, en mi opinión las características principales de la mediación escolar son: confidencialidad, neutralidad o imparcialidad, voluntariedad, escucha activa y empática, el manejo de las emociones, donde la persona que interviene como mediador debe poseer diferentes competencias para su aplicación efectiva entre las que se pueden resumir el eliminar sesgos personales y mantener experiencia en el manejo de procesos de mediación, quien además debe fortalecer las competencias socioemocionales.

A continuación, se detalla cada uno de los principios de la mediación escolar según investigadores Leiva y Olivencia (2021):

**La voluntariedad** consiste en que en el proceso de mediación acuden voluntariamente los implicados en el conflicto y pueden decidir de la misma forma, abandonar el procedimiento en cualquier momento del proceso.

**La confidencialidad** se refiere a que tanto la persona mediadora y las partes se comprometan a guardar privacidad sobre los contenidos de debate.

**La neutralidad**, reseña a las actuaciones del mediador o mediadores de forma que permitan a las partes en conflicto alcanzar por sí mismas un acuerdo satisfactorio para ambos.

**El carácter del principio de imparcialidad** viene íntimamente vinculado a la obligación del mediador de garantizar el equilibrio de las partes y el derecho fundamental de éstas a la igualdad a lo largo de todo el proceso de mediación. (p.109-110)

En este contexto, la formación profesional continua del personal educativo se presenta como un requisito esencial para el éxito de la mediación escolar. La adquisición de habilidades como la escucha activa y empática, el manejo de emociones y el reconocimiento de las características específicas de la mediación, asegura una aplicación positiva de este proceso en los entornos educativos.

En resumen, los principios de la mediación escolar no solo constituyen fundamentos teóricos sólidos, sino que también ofrecen herramientas prácticas para transformar los conflictos en oportunidades constructivas, promoviendo un ambiente armonioso y de aprendizaje en el ámbito educativo.

#### **1.6. Estrategias y técnicas de resolución de conflictos en el ámbito educativo.**

Esta sección proporcionará una comprensión integral de las diversas estrategias y técnicas disponibles en la actualidad para gestionar conflictos en el ámbito educativo, permitiendo a educadores y estudiantes navegar de manera efectiva las complejidades de las

relaciones interpersonales en el entorno escolar, así mismo permitirá reflexionar sobre su aplicación y requerimiento para el mismo.

### **1.6.1. *Negociación y Arbitraje en el Ámbito Educativo.***

En el ámbito educativo existen diversas estrategias de resolución de conflictos en el aula, tales como la mediación, el arbitraje, y la negociación. Como ya se ha revisado anteriormente la mediación implica un proceso de negociación asistida por un tercero imparcial, con el propósito de ayudar a los individuos a resolver los problemas existentes.

La negociación es una forma de resolver un conflicto, mediante la cual las partes intentan llegar a una decisión conjunta en asuntos de interés mutuo y situaciones conflictivas. La negociación no implica la participación de un tercero. La mediación, en cambio, es un proceso de negociación más complejo, que implica la participación de un tercero, ajeno a las partes involucradas, denominado mediador, que puede ser un individuo, un grupo de individuos o una institución determinada, elegido libremente por las partes. (Montes de Oca 2013, p. 113-117),

Según Mata (2021), en el ámbito escolar:

El arbitraje es un método de resolución de conflictos en el cual una o más personas, denominadas árbitros, toman decisiones vinculantes sobre un conflicto que les ha sido sometido por las partes involucradas. El arbitraje puede definirse como un método por el que una o más personas dan solución a un conflicto planteado por otras que se comprometen previamente a aceptar su decisión.

De acuerdo con los hallazgos de la investigación, la negociación se considera como un juego en el que no hay oponentes ni vencedores, donde las partes en conflicto interactúan para descubrir sus diferencias e intereses y buscan lograr un acuerdo que resuelva el conflicto y satisfaga las expectativas de todos los involucrados. en el ámbito escolar, la negociación es un proceso mediante el cual dos o más partes con intereses divergentes buscan llegar a un acuerdo que satisfaga sus necesidades y objetivos (P.71)

La negociación en las escuelas es un reflejo de situaciones de la vida real donde las personas deben llegar a acuerdos sin la intervención de terceros. Enseñar a los estudiantes a negociar les ayuda a desarrollar habilidades de comunicación, a entender la importancia del compromiso y a valorar las necesidades y puntos de vista de los demás. La negociación fomenta la autonomía y la responsabilidad, alentando a los estudiantes a participar activamente en la búsqueda de soluciones a sus conflictos.

Por otra parte, el arbitraje, aunque es menos común en el entorno educativo, puede ser útil en situaciones donde las partes involucradas en el conflicto no logran llegar a un acuerdo por sí mismas. A través del arbitraje, los estudiantes aprenden que en algunas situaciones es necesario acatar decisiones tomadas por autoridades o terceros imparciales. Esta forma de resolución de conflictos puede enseñar a los estudiantes sobre la importancia de la toma de decisiones justas y equitativas, así como sobre el respeto a las reglas y procedimientos establecidos.

Carrasco et al. (2022) mencionaron que “los Mecanismos Alternativos como la Mediación, la Conciliación y la Junta Restaurativa tienen como finalidad la solución de controversias entre miembros de la sociedad a través del diálogo” (p.5).

La aplicación práctica de estas estrategias en el ámbito educativo es un paso decisivo hacia la preparación de estudiantes no solo académicamente competentes, sino también emocionalmente inteligentes y socialmente hábiles. Estas habilidades son vitales para dirigir las complejidades de las relaciones interpersonales y contribuir de manera positiva a la sociedad.

### **1.6.2. Justicia Restaurativa en el Ámbito Educativo.**

Investigadores han definido la justicia restaurativa en el ámbito educativo como:

La justicia, aplicada mediante prácticas restaurativas específicas, se convierte entonces en un medio de empoderamiento para las personas menores de edad, ofreciéndoles la oportunidad de, en un contexto de alto control y apoyo, asumir la responsabilidad de sus actos desde un rol protagónico.

El objetivo es, mediante capacitación y empoderamiento de cada una de estas poblaciones, dotar a la institución educativa de herramientas para el desarrollo de estrategias dirigidas a la reparación del daño, la reintegración del estudiantado y la protección y participación de todos los miembros de la comunidad. (De Mézerville et al, 2019, p.133)

La incorporación de las prácticas restaurativas en el ámbito educativo es una propuesta de acciones de prevención e intervención en situaciones de conflicto con diferentes herramientas que permite la intervención de todos los actores de la comunidad educativa, tales como: diálogos restaurativos, Comunicación no Violenta, círculos y Reuniones restaurativas.

### **1.6.3. Diálogos Restaurativos.**

Schmitz (2020) y su definición de diálogos restaurativos:

Un diálogo restaurativo es una conversación guiada y estructurada que tiene como objetivo abrir la comunicación, desarrollar la comprensión y llegar a acuerdos consensuados sobre qué hacer para que las cosas queden bien. Es un proceso para explorar cómo hacer las cosas bien cuando hay malentendidos y para ayudar a construir relaciones y comunidades que sean resilientes y de apoyo. El propósito de un diálogo restaurativo es crear una oportunidad para que otros escuchen y respeten su perspectiva, y escuchar y respetar lo que los otros tienen que decir también (p.38).

El diálogo restaurativo es un proceso de mediación no formal guiada por un tercero, donde se realizan preguntas a los involucrados en el conflicto, estas tienen un sentido de auto reflexión, donde se reconocen los sentimientos, necesidades y propuestas de cambio, permitiendo de esta forma que los acuerdos de solución sean propuestos por los involucrados, fortaleciendo habilidades socioemocionales la escucha activa y empática.

### **1.6.4. La comunicación no Violenta como estrategia en la resolución de conflictos.**

Rosenberg (2013) mencionó sobre La Comunicación Violenta que:

La CNV nos ayuda a conectarnos con los otros y con nosotros mismos, permitiendo que aflore nuestra compasión natural. Nos orienta de tal manera que nos permite

reestructurar nuestra forma de expresarnos y de escuchar a los demás, haciéndonos conscientes de lo que observamos, sentimos y necesitamos, y de lo que les pedimos a los demás para hacer más rica nuestra vida y la suya. La CNV promueve el desarrollo de la escucha atenta, el respeto y la empatía, y propicia el deseo mutuo de dar desde el corazón. En el ámbito mundial la CNV sirve para resolver disputas y conflictos a todos los niveles. (párr.19)

Según Rosenberg (2013) La CNV es un proceso que consta de 4 pasos a seguir:

En primer lugar, observamos lo que ocurre realmente en una situación dada; lo que dicen o hacen los demás: ¿sirve o no sirve para enriquecer nuestra vida? El truco consiste en saber expresarlo claramente de modo que no incorpore ningún juicio ni evaluación; poder decir simplemente qué cosas que hace la gente nos gustan y cuáles no. Después, una vez hecha esta observación, comprobamos cómo nos sentimos. ¿Nos sentimos dolidos, asustados, alegres, divertidos, irritados, etc.? Y en tercer lugar decimos cuáles de nuestras necesidades guardan relación con los sentimientos que hemos identificado. El componente número cuatro, que es una petición muy específica: «¿Estarías dispuesto a recoger los calcetines y llevártelos a tu habitación o meterlos en la lavadora?». El componente número cuatro se centra en lo que esperamos que haga la otra persona para enriquecer la vida de ambos. (p.21)

Suárez et al. (2014) examinó los efectos de entrenamiento combinado de CNV mindfulness en 885 presidiarios masculinos del Complejo Correccional de Monroe, en Monroe, Washington. Se encontró que el entrenamiento redujo la reincidencia de 37% a 21%, y se estimó que le ahorró al estado \$5 millones por año en reducción de costos de encarcelamiento. Se encontró también que incrementó la ecuanimidad, redujo la ira y llevó a habilidades para tomar responsabilidad de los sentimientos propios, expresar empatía y hacer peticiones sin imponer demandas. (p.10).

La aplicación de la CNV en el ámbito educativo en el Ecuador se trabaja como una estrategia de comunicación para atender ciertas conductas disruptivas, situación que generará conflicto entre las partes, al utilizar estos pasos para lograr una comunicación no

violenta, se genera en los estudiantes otra perspectiva de la situación de conflicto desde la empatía ya que el docente permite expresar los sentimientos de acuerdo a la situación planteada, y se demostraría cambios de actitud hacia sus pares y docente.

#### **1.6.5. La mediación entre pares.**

Según Llusía y Asparó (2019) en un estudio sobre estrategias de resolución de conflictos:

La mediación entre pares consiste en que el propio alumnado ejerce la función mediadora de conflictos entre estudiantes bajo la fórmula de comediación (2 mediadores llevan el proceso). Este modelo tiene sentido en un contexto que forma a los estudiantes para ser más autónomos y donde se les reconoce como el centro del aprendizaje. (p.4)

La mediación entre pares promueve la asignación de responsabilidades a los estudiantes, fortaleciendo la cooperación y la comunidad escolar, la mejora del ambiente en el aula al reducir las tensiones, la mejora de las relaciones interpersonales permite además el desarrollo de habilidades de pensamiento crítico y la promoción de la participación estudiantil y el liderazgo.

Al respecto Paulero (2023) en una investigación reciente sobre la mediación entre pares concluyó:

Los cambios más notorios que se observan en los alumnos mediadores: Adquieren habilidades para el reconocimiento y manejo de conflictos, la comunicación y la conducción de procesos, a la vez que ayuda a desarrollar su empatía y a poner en acción sus aprendizajes. Todo ello les permite mejorar su capacidad de expresarse verbalmente, ser más tolerantes y flexibles. Aceptan más fácilmente el punto de vista del otro. (p.13)

En resumen, la mediación entre pares no solo cumple con su objetivo principal de resolver conflictos, sino que también desencadena un proceso de desarrollo personal significativo en los alumnos mediadores. Estos cambios no solo son beneficiosos para la estudiante directamente involucrados, sino que también contribuyen a la creación de una cultura más positiva y comprensiva.

## **1.7. Influencia de la resolución de conflictos en el clima escolar**

En esta sección revisaremos la Relación entre el clima escolar positivo y la gestión de conflictos, los efectos del clima escolar negativo en la aparición y resolución de conflictos, y Papel del liderazgo escolar en la creación de un clima propicio para la resolución de conflictos.

### **1.7.1. Relación del clima escolar positivo y negativo sobre la gestión de conflictos**

Para lograr ambientes escolares positivos es primordial viabilizar espacios que contengan un clima escolar armónico, donde se promuevan los valores, la democracia, tolerancia, aceptación, respeto y la resolución pacífica de conflictos. Donde la convivencia escolar sea realmente el fomentar espacios de inclusión, participación y empoderamiento.

Fierro y Carbajal (2019) definieron a la convivencia escolar como “los procesos y resultados del esfuerzo por construir una paz duradera entre los miembros de la comunidad escolar, a partir de prácticas pedagógicas y de gestión: inclusivas, equitativas y participativas que aborden de manera constructiva el conflicto” (p.2)

La idea de construir una “paz duradera” resalta la aspiración de establecer no solo soluciones temporales, sino bases sólidas para relaciones pacíficas y colaborativas. Esta definición nos permite reflexionar sobre la importancia de cultivar un entorno educativo dónde la resolución de conflictos no sea simplemente una reacción a situaciones problemáticas, sino una parte integral de cultura escolar que busca fortalecer los lazos comunitarios y fomentar el bienestar general de los involucrados

Cano y Murcia (2018) hicieron énfasis en los valores de la tolerancia y el respeto, los cuales son indispensables para una correcta convivencia escolar, afirmando que esta:

Hace referencia a las relaciones interpersonales tolerantes y respetuosas que se dan entre los miembros de la comunidad educativa, lo cual permite que el clima escolar sea el adecuado, y que los procesos de enseñanza aprendizaje sean exitosos (p. 47).

Hay que referir que los centros educativos donde se realiza de forma sistemática procesos para la gestión de conflictos se reconocen al menos tener menos problemas tales como la prevención de la violencia, mejora en el clima escolar y se aprecian mejores relaciones entre las diferencias personales de los integrantes de la comunidad educativa.

El clima escolar, es un factor que incide de manera positiva o negativa en el rendimiento académico, es decir en un aula donde se presentan situaciones de conflicto de manera constante y no se gestionan de manera correcta, generará estrés tanto al docente como al estudiante, lo que ocasionaría que las clases se presenten desmotivadas, con un nivel alto de hostilidad, inseguridad, creando un ambiente negativo.

Al respecto Sánchez y Domínguez (2022) mencionan que “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” (p.89).

Además, Trujillo (2020) en un estudio sobre Percepciones del ambiente escolar señala que:

El ambiente escolar y de aula incide en el desempeño escolar de los estudiantes; específicamente se identificó que el ambiente escolar es menos relevante en relación con el ambiente de aula y está determinado por aspectos externos a las instituciones educativas, aspectos internos asociados a la convivencia entre estudiantes y de estos con los docentes. (p.133)

En conclusión, estas observaciones apuntan la necesidad de abordar los conflictos escolares de manera integral y de prestar atención a la calidad del ambiente educativo. Enfocarse en la gestión efectiva de conflictos y en la promoción de una convivencia positiva puede tener un impacto directo en el bienestar académico y personal de los estudiantes, así como en la salud general de la comunidad educativa.

### **1.7.2. Papel del liderazgo escolar en la creación de un clima propicio para la resolución de conflictos.**

Salazar et al. (2020) en una investigación sobre La inteligencia emocional: un camino para la resolución de conflictos, dedujeron que:

El rol que desempeña el maestro en el manejo adecuado de conflictos es determinante; según la información analizada, los estudiantes ven en el maestro un ejemplo y continuamente actúan siguiendo las acciones que observan en él; ver el

docente como referente, les hace seguir sus pasos (ya sean negativos o positivos) considerando que es la manera correcta de actuar. (p.12).

Al respecto Morales, J. (2020) en una investigación sobre el rol del docente orientador indica que:

Orientar en tiempos complejos y conflictivos constituye el medio para motivar la autoconciencia, la empatía, la autoestima y la disciplina necesaria para afrontar retos personales y colectivos; que para ser resueltos requieren de una personalidad autónoma, de liderazgo y de la capacidad para trabajar en equipo, reconociendo que, en la diversidad de esfuerzos, así como en la unificación de intereses, es posible la resolución de los desafíos que se imponen a diario. (p.57).

El liderazgo docente es parte esencial en la mejora de la escuela, se ha acreditado como requisito fundamental de la escuela exitosa. El potencial de liderazgo docente conforma una noción integral que tiene como objetivo principal servir al alumno en su aprendizaje, y el desarrollo humano integral. Para la transformación anhelada de la educación es de vital importancia que tanto docentes, directivos, y personal administrativo, estén capacitados y empoderados, y que tome conciencia del rol protagónico en la resolución de conflictos.

Pastene (2021) sugiere en un estudio reciente sobre prácticas y estrategias de resolución de conflictos que:

La participación del docente es fundamental cuando, en un conflicto escolar, son los estudiantes los protagonistas, ya que se espera que promueva la solución pacífica en un contexto facilitador, eficaz y neutral, reconociendo la igualdad de derechos y oportunidades entre las partes, en la búsqueda de solución que satisfaga a los involucrados. (p.6)

La participación del docente no solo es fundamental, sino también transformadora. Al promover soluciones pacíficas y equitativas, el docente no solo gestiona el conflicto en el momento, sino que también imparte lecciones valiosas sobre el respeto, la empatía y la justicia. Esta metodología no solo resuelve problemas inmediatos, sino que prepara a los

estudiantes con habilidades para la vida, fomentando una comunidad escolar más armónica y resiliente.

La capacidad del docente para actuar de manera neutral y justa en situaciones conflictivas es un pilar esencial para el desarrollo de una cultura de paz y respeto mutuo dentro del entorno escolar.

### **1.8. Buenas prácticas y experiencias exitosas en la resolución de conflictos.**

En esta sección se presentan diversos estudios de casos de docentes exitosos en la resolución de conflictos, las diferentes estrategias y técnicas efectivas aplicadas por docentes en los centros educativos, reflexiones y lecciones aprendidas de experiencias positivas. Cada caso proporcionará un argumento único, permitiéndonos entender cómo diferentes enfoques y métodos pueden ser aplicados con éxito en distintos escenarios. Además, exploraremos las reflexiones y lecciones aprendidas de estas experiencias exitosas, destacando las claves para la gestión efectiva de conflictos en el aula.

Las buenas prácticas en la resolución de conflictos se refieren a enfoques estrategias y métodos eficaces y éticos utilizados por docentes u otros profesionales en entornos educativos para gestionar y solucionar conflictos de manera constructiva. Estas prácticas se caracterizan por su impacto positivo en la promoción de la convivencia, el crecimiento personal y el desarrollo de habilidades para la resolución de conflictos, contribuyendo al bienestar general de la comunidad educativa.

Los seres humanos estamos continuamente inmersos en una crisis personal, lo que conlleva a enfrentarnos a diferentes situaciones de conflicto más aún en niños, niñas y adolescentes en formación de su personalidad, bajo este criterio los centros educativos deben estar preparados para abordar los conflictos que se presentan a diario en las aulas, con el fin de prevenir problemas de conducta, trastornos o situaciones de violencia.

Para Sarmiento y Ponce (2019) en un estudio reciente sobre la resiliencia para la resolución de conflictos mencionan que:

La convivencia en la escuela obliga a hacer incesantes ajustes cada cierto tiempo para resolverlos conflictos que se van produciendo. Estos ajustes, que en realidad son las

formas de abordarlos, ayudan al menor a crecer como persona y a no estancarse.  
(p.181)

Con este antecedente es de vital importancia estar siempre a la vanguardia de las acciones y estrategias aplicadas en beneficio de la convivencia armónica escolar. A continuación, se presentan diferentes estudios sobre estrategias y técnicas efectivas aplicadas por docentes en la resolución de conflictos.

Oliveira y Rolim (2020) llevaron a cabo una revisión de literatura de cerca de 18 trabajos desarrollados en Brasil y Portugal, para comprender cómo la mediación de conflictos en la escuela afecta a la comunidad escolar.

De acuerdo con el análisis realizado, existe una percepción generalizada sobre la enorme efectividad de la mediación para resolver conflictos en el medio escolar, puesto que facilita la verbalización y la interiorización de pensamientos de solidaridad, aceptación y entendimiento entre las partes en conflicto. (p.14)

La mediación surge como una herramienta que va más allá de la simple solución de disputas se convierte en un proceso que facilita la expresión de pensamientos y emociones, permitiendo a las partes en conflicto verbalizar sus preocupaciones de manera abierta. Este acto de verbalización se convierte en un puente hacia la comprensión mutua fomentando sentimientos de solidaridad aceptación y entendimiento.

A manera de conclusión, la investigación resalta la relevancia de adoptar enfoques proactivos como la mediación para abordar los conflictos en el entorno educativo nos hace un llamado a considerar la necesidad de implementar prácticas que no solo resuelvan disputas momentáneas, sino que también contribuyan a la formación de individuos comprometidos con la construcción de relaciones saludable y el fortalecimiento de valores fundamentales en el ámbito escolar.

Rubio y Caballero (2018). Sobre estudio del desarrollo de competencias emocionales en el aula de clase como estrategia para la resolución de conflictos llegaron a la conclusión de que:

Las competencias emocionales pueden otorgarle un rol de mediador de forma activa para menguar problemáticas asociadas a la agresión, la deserción o ideaciones de

frustración o ansiedad que pueden propiciar conflictos de gran envergadura con el docente u otros compañeros.

Esta estrategia recalca la importancia de no solo abordar los conflictos de manera reactiva, o de respuesta a una situación de conflicto, sino también de desarrollar en los estudiantes habilidades emocionales que les permitan afrontar y resolver los desafíos emocionales de manera proactiva. El desarrollo de competencias emocionales se convierte en una estrategia preventiva que no solo trata los síntomas, sino también aborda las raíces del problema

En conclusión, al cultivar la empatía, la autorregulación y la inteligencia emocional en general los estudiantes pueden desempeñar un papel crucial en la reducción de tensiones y malentendidos que, de lo contrario podrían dar lugar a conflictos más graves.

En el trabajo realizado por Lozano y González (2018) sobre propuesta pedagógica como estrategia para fortalecer la convivencia escolar mencionaron que:

Los resultados obtenidos permitieron observar que los problemas que más están afectado la convivencia escolar son agresiones verbales y físicas que se presentan en los educandos por los conflictos tipo uno los cuales no son manejados adecuadamente por los docentes y directivos porque no se hace una orientación oportuna y pertinente en las situaciones que se presenta.

Las conclusiones emanadas del trabajo indican que la utilización del trabajo cooperativo con el juego de roles representa una herramienta efectiva para mejorar las relaciones entre los estudiantes, lo cual representa un importante aporte referencial en cuanto al tema de la convivencia escolar, tema central del presente trabajo. (p.97)

La propuesta de utilizar el trabajo cooperativo con el juego de roles como herramienta efectiva para mejorar las relaciones entre los estudiantes representa un enfoque práctico y positivo para abordar los conflictos. Desde mi perspectiva este enfoque no solo permite a los estudiantes practicar habilidades sociales y de comunicación, sino que también fomenta la empatía al ponerse en el lugar del otro. Además, el énfasis en el trabajo cooperativo

promueve un ambiente colaborativo que contrarresta la competencia negativa y fortalece los lazos entre los estudian.

A manera de conclusión, esta estrategia resalta la necesidad de estrategias proactivas para mejorar la convivencia escolar su enfoque en la intervención temprana y el fomento de habilidades sociales a través del trabajo cooperativo ofrece un valioso aporte para abordar los desafíos interpersonales en el entorno educativo y contribuir al desarrollo de una comunidad escolar más armoniosa y colaborativa como un enfoque preventivo.

Según Green et al. (2019) las prácticas restaurativas cumplen con los siguientes objetivos:

- a) "La implementación de la justicia restaurativa reduce los resultados negativos, incluidas las expulsiones, suspensiones, absentismo escolar e intimidación".
- b) "Mejora los resultados positivos relacionados con el promedio de calificaciones, la sensación de seguridad y el apoyo de los maestros".

Conocer el sentimiento de seguridad del alumnado después de realizar prácticas restaurativas: "Los estudiantes se sienten seguros y cómodos al regresar y reintegrarse a la clase después de un conflicto" (Weaver y Swank, 2020, p. 6).

A manera de conclusión, la implementación de Prácticas Restaurativas en los centros educativos como estrategia de resolución de conflictos es beneficiosa y efectiva para la mejora de las relaciones interpersonales entre los integrantes de la comunidad educativa además que evitan los conflictos, proporcionando herramientas a la comunidad educativa para gestionar problemas de manera pacífica y sin recurrir a los métodos punitivos, creando un clima escolar favorable.

Albor y Chadid (2022) en un estudio reciente sobre Propuesta educativa metodológica aplicada a través del comic por una construcción de paz mencionan que:

Lo importante de la representación dialógica del dibujo expresado en el comic, es que el estudiante explora la situación del conflicto, intenta descubrir desde sus propias habilidades naturales como es la comunicación, el diálogo, el medio natural del habla, que le permita solucionar el problema, así como también muestra sensibilidad y

determinación en encontrar alivio emocional y medios alternativos para construir ambiente de armonía y paz.

Cabe señalar que la efectividad de la aplicación de la técnica del comic depende de la debida utilización metodológica pertinente por parte del docente con sentido de orientar e influenciar en el estudiante en el nuevo aprendizaje y a partir de allí, explorar sus habilidades, competencias de construcciones de identidad, así como el de fortalecer sistemas de construcción de paz. (pp.13,14).

La idea central de utilizar la representación dialógica del dibujo en el cómic como medio para explorar situaciones conflictivas proporciona una plataforma única para que los estudiantes desarrollen habilidades esenciales. Al permitir que los estudiantes utilicen sus propias habilidades naturales como la comunicación y el diálogo, el cómic se convierte en un medio poderoso para que los estudiantes aborden conflictos, fomenten la resolución pacífica de problemas y promuevan la construcción de ambientes de armonía y paz.

En conclusión, la influencia y orientación efectivas por parte de los educadores son esenciales para maximizar la efectividad de la técnica del cómic en la construcción de paz. Este enfoque no solo implica enseñar la técnica del cómic sino también guiar a los estudiantes en un proceso más profundo de exploración de sus habilidades construcción de identidad y fortalecimiento de sistemas para la construcción de paz.

Sánchez y Domínguez (2022) en un estudio sobre la efectividad y eficacia en el proceso de mediación escolar en línea en tiempos de COVID-19 mencionan que:

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.

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. (p.11)

En otro trabajo, aplicando tecnologías avanzadas como la inteligencia artificial y la realidad virtual, Carrasco et al. (2022) diseñaron e implementaron un software para un prototipo de simulador virtual, útil para presentar casos en los procesos de enseñanza y aprendizaje de medios alternos de solución de conflictos. Esta técnica permite obtener un modelo funcional del sistema, que permite al usuario tener una idea y enfoque de la aplicación, además de refinar los procedimientos para disminuir los riesgos en los casos reales.

Las instituciones educativas deben estar preparados ante los cambios circunstanciales de los procesos educativos. Esta estrategia refleja la capacidad de la tecnología para proporcionar soluciones efectivas a los desafíos que enfrenta la comunidad educativa. Esta estrategia hace mención del principio de confidencialidad reconociendo que este aspecto es crucial para garantizar la confianza y la efectividad del proceso de mediación en línea.

Luego del análisis experiencias exitosas empleadas por docentes para la resolución de conflictos en entornos educativos, se evidencia la importancia de abordajes proactivos y la implementación de prácticas constructivas y éticas. Los estudios presentados destacan la eficacia de la mediación, el desarrollo de competencias emocionales, el uso de técnicas como el trabajo cooperativo y el juego de roles, así como prácticas restaurativas y tecnologías innovadoras como herramientas indispensables para la convivencia armónica.

Estos enfoques no solo resuelven conflictos de manera efectiva, sino que también promueven el crecimiento personal y el desarrollo de habilidades sociales de docentes y estudiantes, contribuyendo significativamente al bienestar general de la comunidad educativa.

## Capítulo dos

### Metodología

#### 2.1. Objetivo General

Analizar las competencias docentes necesarias para el manejo de la resolución de conflictos en el ámbito educativo, con el fin de promover la construcción de espacios libres de violencia en las aulas.

#### 2.2. Objetivos Específicos

- Analizar las estrategias y enfoques utilizados por los docentes para abordar y resolver conflictos en el aula.
- Investigar la percepción de los estudiantes sobre la efectividad de las habilidades de resolución de conflictos de sus docentes.
- Analizar la efectividad de las estrategias de capacitación y formación existentes dirigidas a desarrollar las competencias docentes en el manejo de la resolución de conflictos en la construcción de espacios libres de violencia.
- Explorar las necesidades de capacitación y desarrollo profesional de los docentes en relación con la resolución de conflictos.

#### 2.3. Contexto

Hasta el 2023 en el Ecuador son pocos los trabajos investigativos que refieren sobre las competencias docentes orientadas a la resolución de conflictos escolares. De acuerdo con Obaco (2019) “en el país es una prioridad crear espacios adecuados para que el personal docente logre de una manera efectiva aplicar estrategias encaminadas a la resolución de conflictos con lo cual puedan mitigar los niveles de violencia existentes en las instituciones educativas”(p.389).

En este sentido, la presente investigación pretende mostrar la realidad del personal docente en el cantón Santa Rosa – Provincia de El Oro en cuanto se refiere a las habilidades para la resolución de conflictos escolares. Lo cual permitirá proponer planes de intervención orientadas a fortalecer las habilidades antes mencionadas.

## 2.4. Participantes

En la presente investigación se contó con la participación de:

Equipo planificador:

- Ph. D Ismenia Priscila Caisachana Torres en calidad de director de trabajo investigación quien proporcionó sus orientaciones metodológicas y revisiones progresivas sobre el estudio realizado.
- Byron Rolando Ramírez Matamoros en calidad de maestrante la UTPL y quien realizó la planificación de desarrollo y análisis del estudio.
- Docentes de la maestría en Educación mención Orientación Educativa quienes brindaron directrices generales, recursos metodológicos para la ejecución de la investigación.
- Docentes tutores de diferentes Instituciones Educativas del Distrito Educativo 07D06 Santa Rosa.

## 2.5. Tipo de Investigación.

La investigación tiene un enfoque metodológico mixto, consiste en recopilar analizar e integrar tanto investigación cuantitativa y cualitativa para tener una mejor comprensión del problema de investigación. El instrumento consiste en la aplicación de un cuestionario Ad hoc, con preguntas abiertas y cerradas, la técnica que se utilizará es la encuesta para recopilar datos de docentes tutores con relación a las siguientes dimensiones: su formación en mediación escolar, la aplicación práctica de mediación con sus estudiantes, los obstáculos y desafíos que enfrentan en este proceso y la percepción de los beneficiarios. La metodología bibliográfica que desempeña un papel crucial, ya que implica el análisis y la utilización de fuentes bibliográficas como base para fundamentar el estudio. Por otro lado, la metodología descriptiva y de campo se presenta como un enfoque complementario que busca ofrecer una visión detallada y contextualizada de los fenómenos estudiados. La metodología descriptiva se enfoca en la caracterización precisa de eventos, situaciones o procesos, mientras que la metodología de campo implica la recolección directa de datos en el entorno real de estudio.

Ambas metodologías se integrarán para proporcionar una comprensión completa y enriquecedora de los temas abordados en esta investigación.

## **2.6. Métodos investigativos**

Se utilizaron procedimientos basados en el método mixto (inductivo-deductivo):

En el contexto del método inductivo, se utilizarán un cuestionario Ad hoc con preguntas abiertas y se realizará un análisis cualitativo de las respuestas obtenidas. Este enfoque tiene como objetivo explorar la realidad de manera detallada y específica, permitiendo la identificación de problemáticas emergentes y el desarrollo de comprensiones más profundas sobre la formación docente en mediación escolar. A través de este método, se busca capturar la riqueza y la complejidad de las experiencias y percepciones de los participantes.

Por su parte, mediante el enfoque deductivo se aplicará un cuestionario Ad hoc con preguntas cerradas con el fin de recopilar datos cuantitativos, lo que permitirá cuantificar las respuestas y detectar tendencias, relaciones y correlaciones entre variables específicas.

Al respecto López y Ramos (2021) en un estudio reciente acerca de los métodos teóricos y empíricos de investigación refirieron que:

El método inductivo-deductivo plantea que la inducción y la deducción se complementa en el proceso del conocimiento y la investigación científica, donde a partir del estudio de numerosos casos particulares por el razonamiento inductivo se llega a determinadas generalizaciones, lo cual constituye el punto de partida para inferir o confirmar formulaciones teóricas. Entonces, a partir de las formulaciones teóricas se deducen nuevas conclusiones lógicas, las que son sometidas a comprobaciones atendiendo a las generalizaciones empíricas obtenidas por medio de la inducción. (p.24)

## **2.7. Población y Muestra**

Se seleccionó personal docente de 5 instituciones educativas de sostenimiento fiscal pertenecientes al cantón Santa Rosa se hizo uso de un muestreo no probabilístico por conveniencia ya que se trabajó con los participantes que voluntariamente decidieron

adherirse al estudio por el hecho de ser accesible al investigador. La muestra final estuvo compuesta por un total de 50 docentes provenientes de las instituciones educativas seleccionadas. A continuación, se presenta una tabla explicativa detallada de la distribución de participantes por institución: la música estuvo compuesta por 50 docentes.

Institución Educativa	Cantidad de Docentes Participantes
<b>Colegio de Bachillerato Zoila Ugarte de Landívar</b>	12
<b>Colegio de Bachillerato Demetrio Aguilera Malta</b>	10
<b>Colegio de Bachillerato María del Carmen Gavilanes</b>	8
<b>Colegio de Bachillerato Dr. Modesto Chávez Franco</b>	9
<b>Escuela de EB Alfredo Pérez Guerrero</b>	11

Fuente: Ramírez, B, (2024)

Elaborado: Ramírez, B, (2024)

### **2.7.1. Criterios de inclusión y de exclusión de la muestra:**

Criterios de inclusión

1. Pertenecer a instituciones educativas del distrito 07D06 Santa Rosa Educación.
2. Laborar en la oferta educativa ordinaria que comprende desde nivel inicial hasta tercero de bachillerato.
3. Tener al menos 1 año en funciones.

Criterios de exclusión

3. Personal administrativo o de código de trabajo.
4. Personal de zonas alejadas.
5. Personal de instituciones unidocentes.

### **2.8. Técnicas investigativas e instrumentos de recolección de datos.**

#### **2.8.1. Técnicas investigativas**

Se hizo uso de la técnica bibliográfica para la revisión de literatura y fundamentación teórica lo que permitirá generar una discusión y análisis de los datos obtenidos. Así mismo la técnica de la encuesta que se aplicará a la muestra de participantes.

La utilización de la técnica bibliográfica para la revisión de la literatura y la fundamentación teórica tiene como propósito principal construir un sólido marco teórico para

la investigación. Este enfoque busca explorar y analizar las investigaciones y teorías existentes relacionadas con la formación docente en sus competencias para la resolución alternativa de conflictos.

Asimismo, proporciona un contexto integral que permitirá generar una discusión informada y fundamentada en el análisis de los datos recopilados.

La técnica de la encuesta se utilizó con el propósito de recopilar datos directamente de la muestra de docentes participantes en el estudio. A través del cuestionario estructurado, se busca obtener información cuantitativa sobre percepciones, prácticas y experiencias relacionadas con la formación docente en mediación escolar. Esta técnica facilita la obtención de datos específicos y medibles, permitiendo cuantificar tendencias, identificar patrones y realizar análisis estadísticos que contribuirán a los objetivos de la investigación.

En conjunto, estas técnicas se complementan para ofrecer una comprensión completa y enriquecedora de la formación docente en mediación escolar. La revisión bibliográfica proporciona el contexto teórico, mientras que la encuesta directa a los participantes aporta datos concretos que, en conjunto, permitirán abordar de manera integral los objetivos planteados en la investigación.

### **2.8.2. Instrumentos de recolección de datos**

En este estudio, se implementó un cuestionario Ad hoc diseñado específicamente para la investigación, abordando cuatro dimensiones claves como son: formación en mediación, aplicación práctica, obstáculos y desafíos, y percepción de los beneficiarios. El cuestionario consta de 12 preguntas, las cuales incluyen tanto preguntas cerradas como abiertas. Estas preguntas están diseñadas para recopilar la información esencial necesaria para llevar a cabo un análisis exhaustivo en línea con el tema de la investigación de la maestría. El contenido de las preguntas se ajusta directamente al título y los objetivos de este estudio de posgrado.

### **2.9. Tratamiento de los datos.**

La información fue recolectada a través de un cuestionario Ad hoc físico en papel con las respuestas dadas por el personal participante.

El análisis se lo realizó manualmente mediante técnica estadística de tabulación y con ayuda de la herramienta de ofimática Excel con lo cual se realizó la presentación de tablas y gráficos.

## **2.10. Recursos.**

### **2.10.1. Humanos.**

1 investigador maestrante de la UTPL, 50 docentes tutores de cinco instituciones educativas diferentes del Distrito Educativo 07D06, 1 maestra tutora de la UTPL.

### **2.10.2. Materiales.**

- Folletos didácticos con respecto al tema
- Hojas de datos informativos
- Páginas del internet
- Computador
- Impresora
- Entorno Virtual de Aprendizaje (EVA)
- Correo electrónico
- Libros

### **2.10.3. Económicos.**

<b>VARIABLES</b>	<b>VALOR</b>
<b>MATERIALES</b>	USD 25
<b>MOVILIZACION</b>	USD 30
<b>INTERNET, LLAMADAS</b>	USD 21
<b>TOTAL</b>	USD 76

*Nota:* Elaboración propia

## Capítulo tres

### Análisis y discusión de los resultados de la encuesta

En la fase de análisis y discusión de resultados, se emprenderá una exploración exhaustiva de los datos recopilados a través del cuestionario, centrándose en las cuatro dimensiones: formación en mediación, aplicación práctica, obstáculos y desafíos, y percepción de los beneficiarios. Este proceso implica una evaluación detallada de las respuestas proporcionadas por los docentes participantes, tanto en las preguntas cerradas como en las abiertas, con el objetivo de identificar patrones, tendencias y relaciones significativas. Se buscará contextualizar los hallazgos dentro del marco teórico y compararlos con las investigaciones existentes, arrojando las evidencias sobre la efectividad de la mediación escolar en la formación docente y su impacto en la dinámica educativa. La discusión se adentrará en las implicaciones prácticas de los resultados, destacando áreas de éxito y oportunidades de mejora, proporcionando así una perspectiva integral que pueda orientar futuras acciones y políticas en el ámbito de la mediación escolar.

#### 3.1. Resultado 1 Dimensión: Formación de Mediación

En este apartado corresponden los ítems 1, 2, 3 de la encuesta aplicada a docentes.

##### 1. ¿Ha recibido formación específica en mediación escolar?

VARIABLE	FRECUENCIA
a) Si	23
b) No	21
c) No estoy seguro	6
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>

Nota: Elaboración propia

Figura 1.

**Porcentaje de docentes que han recibido formación específica en mediación escolar.**



Nota: Elaboración propia

Los resultados del análisis muestran una distribución significativa en cuanto a la formación en mediación escolar entre los docentes encuestados. Es alentador observar que casi la mitad de la población cuenta con una formación específica en esta área, lo que sugiere un interés y compromiso considerable por parte de los educadores hacia el desarrollo de habilidades de mediación. Sin embargo, la proporción de aquellos que aún no han recibido esta formación es considerable, destacando una oportunidad para fortalecer la capacitación en mediación en el ámbito educativo.

La presencia de un porcentaje significativo de docentes indecisos sobre si han recibido formación plantea preguntas sobre la claridad de los programas de formación existentes o la necesidad de una comunicación más efectiva en este aspecto. Estos hallazgos resaltan la importancia de abordar estratégicamente la formación en mediación escolar para garantizar que todos los educadores estén equipados con las habilidades necesarias para fomentar un entorno educativo armonioso y resolutivo.

Según un estudio realizado por Padilla y López (2021) sobre la Formación de la competencia en solución de conflictos escolares en estudiantes de la carrera Licenciatura en Educación Primaria refirieron que “Un profesional que encuentre alternativas de solución a los diferentes conflictos de su quehacer laboral no aparece espontáneamente; es preciso formarlo con empeño desde los primeros años de su carrera universitaria” (p.330).

Para que el proceso de mediación sea efectivo el mediador debe estar preparado técnicamente, conocer los pasos a seguir, sus principios, y características de acuerdo con el

contexto educativo. Según el análisis existe la necesidad urgente de capacitar en temas de mediación y resolución de conflictos.

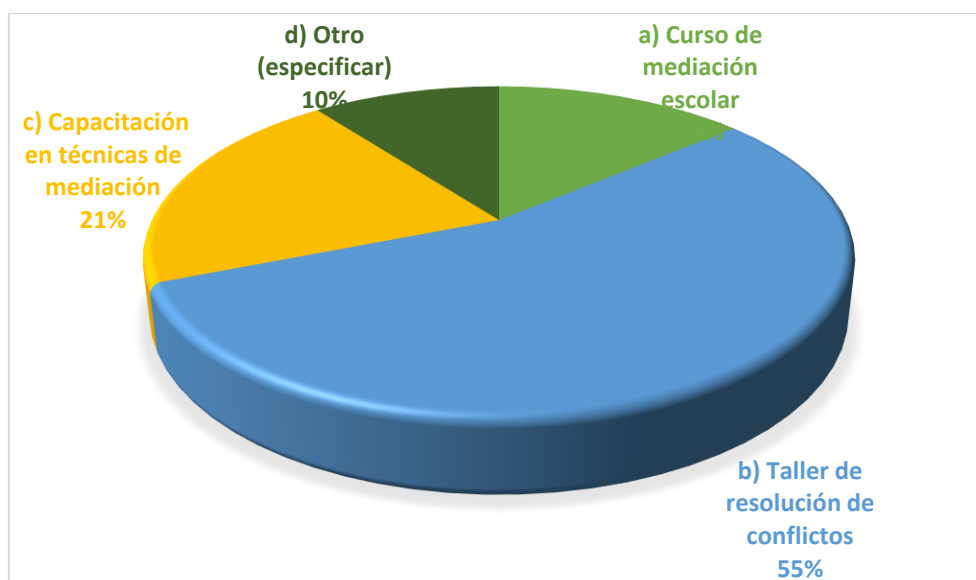
2. En caso de respuesta afirmativa, indique el tipo de formación recibida (seleccione todas las opciones aplicables):

VARIABLE	FRECUENCIA
a) Curso de mediación escolar	4
b) Taller de resolución de conflictos	16
c) Capacitación en técnicas de mediación	6
d) Otro (especificar)	3
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>

Nota: Elaboración Propia

Figura 2.

### Tipo de formación en mediación escolar recibida.



Nota: Elaboración propia.

Con base en el análisis de los resultados obtenidos en este reactivo se infiere que el 55% de docentes mencionaron que han recibido talleres de formación en resolución de conflictos, el 21% mencionan que recibieron capacitación en técnicas de mediación, el 14% de docentes mencionaron haber recibido curso de mediación escolar y el 10% mencionaron otro tipo de formación, pero no especificaron en la encuesta.

Los datos revelan una diversidad en las modalidades de formación recibidas por los docentes en relación con la resolución de conflictos y la mediación escolar. Es positivo observar que más de la mitad de los encuestados han participado en talleres de formación

en resolución de conflictos, lo que sugiere un reconocimiento de la importancia de adquirir habilidades para abordar situaciones conflictivas en el entorno educativo. Sin embargo, la proporción relativamente baja de docentes que han recibido capacitación específica en técnicas de mediación (21%) y cursos de mediación escolar (14%) destaca áreas de oportunidad para fortalecer programas de formación más especializados en este ámbito.

La presencia de un 10% de docentes que mencionaron haber recibido otro tipo de formación, pero sin especificar, plantea interrogantes sobre la variedad y efectividad de los programas existentes. Esta falta de especificidad deja en claro la necesidad de comprender mejor las diversas formas de formación que los docentes pueden haber experimentado y cómo estas contribuyen a su capacidad para gestionar conflictos.

Según Costa (2020), la formación continua en mediación de conflictos es esencial para la actualización e innovación de conocimientos y estrategias, lo que resulta en un mejor desempeño profesional. Esta formación promueve la adquisición de habilidades que facilitan el manejo de desafíos socioeducativos en el contexto escolar. (p.64)

La formación continua en mediación de conflictos para los educadores es fundamental en el campo de la educación: la enseñanza no solo se trata de transmitir conocimiento académico, sino también de equipar a docentes con habilidades esenciales para manejar las dinámicas complejas en el aula.

La mediación de conflictos es una de las habilidades necesarias que deben adquirir toda la comunidad educativa, especialmente en un mundo actual donde la comprensión y resolución de diferencias se ha vuelto más crítica que nunca.

### 3. ¿Cómo se siente respecto a su nivel de preparación en mediación escolar?

VARIABLE	FRECUENCIA
1: Nada preparado	27
2: Poco preparado	2
3: Moderadamente preparado	9
4: Preparado	7
5: Muy preparado	5
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>

Nota: Elaboración Propia

Figura 3:

### Percepción del nivel de preparación docente en mediación escolar



Nota: Elaboración propia

Los resultados revelan una distribución variada en la percepción de los docentes encuestados acerca de preparación de los docentes en mediación escolar. Es alentador ver que un porcentaje significativo de docentes (tanto aquellos que se consideran "preparados" como "muy preparados"). Sin embargo, la cifra de aquellos que se sienten "nada preparados" plantea inquietudes sobre el nivel de confianza y habilidades que algunos educadores pueden tener para abordar conflictos en el entorno escolar.

La presencia de docentes que se consideran "poco preparados" (2%) destaca una minoría, pero es importante tener en cuenta que incluso una percepción de preparación baja puede influir en la capacidad del docente para gestionar efectivamente situaciones conflictivas. Este dato podría sugerir la necesidad de intervenciones específicas para mejorar la confianza y las habilidades de mediación en esta población.

Según un estudio realizado en las escuelas secundarias de Uasin Gishu County (Kenia), Kariuki et al. (2023), se encontró una correlación positiva significativa entre la utilización de estrategias de mediación en la gestión de conflictos y la productividad de los docentes. Los resultados del estudio sugieren que la implementación de estrategias de

mediación puede mejorar notablemente la productividad de los profesores en las escuelas secundarias públicas. (1750)

El análisis detallado de la dimensión sobre la formación en mediación escolar revela una diversidad de experiencias entre los docentes. Aunque una proporción sustancial ya ha recibido formación, existe una considerable cantidad que aún no ha sido alcanzada por este tipo de capacitación, señalando la necesidad de una orientación más efectiva y programas más especializados.

La percepción del nivel de preparación exhibe una división notoria, con una cantidad significativa de docentes que se sienten "nada preparados", indicando desafíos en la confianza y habilidades de mediación que requieren intervenciones específicas. Estos hallazgos subrayan la importancia de una mejora continua en los programas de formación para garantizar que todos los educadores estén debidamente equipados para abordar los desafíos de la mediación escolar de manera efectiva.

En resumen, los resultados sugieren una necesidad apremiante de fortalecer y adaptar estratégicamente los programas de formación, considerando tanto la diversidad de experiencias como las percepciones individuales de los docentes. Este enfoque permitirá no solo cerrar las brechas en la capacitación en mediación escolar, sino también cultivar una confianza generalizada en las habilidades de mediación de los educadores, promoviendo así un entorno educativo más armonioso y resolutivo.

### **3.2. Resultado 2. Dimensión: Aplicación práctica de la mediación**

En este apartado corresponden los ítems 4, 5, 6 de la encuesta aplicada a docentes.

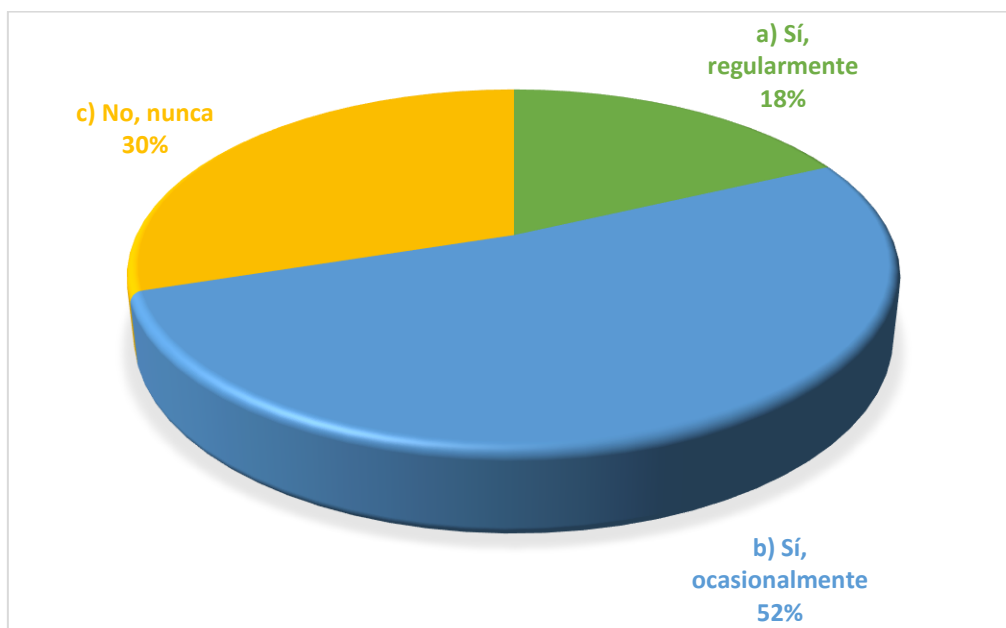
#### **4. ¿Ha tenido la oportunidad de aplicar técnicas de mediación en situaciones conflictivas dentro del institución educativa?**

<b>VARIABLE</b>	<b>FRECUENCIA</b>
<b>a) Sí, regularmente</b>	9
<b>b) Sí, ocasionalmente</b>	26
<b>c) No, nunca</b>	15
<b>TOTAL</b>	50

*Nota:* Elaboración Propia

Figura 4.

### Porcentaje de docentes que aplican técnicas de mediación de conflictos en el aula.



*Nota:* Elaboración Propia.

La mediación por parte de los docentes emerge como una oportunidad valiosa según los datos recopilados. Los resultados revelan que un porcentaje significativo de docentes se involucra ocasionalmente (52%) y regularmente (18%) en procesos de mediación.

Este compromiso sugiere una disposición activa por parte de los educadores para abordar conflictos y facilitar la comunicación efectiva entre las partes involucradas. Es alentador observar que la mayoría de los docentes han participado al menos ocasionalmente en actividades de mediación, lo que podría indicar una conciencia creciente sobre la importancia de este enfoque en el entorno educativo. Sin embargo, también es relevante destacar que un 30% aún no ha participado en ningún proceso de mediación.

La implementación más frecuente de la mediación ofrece una oportunidad para fortalecer y consolidar estas prácticas dentro de la comunidad educativa. Sería beneficioso desarrollar programas de capacitación y concientización para aquellos docentes que aún no han participado en procesos de mediación, con el objetivo de promover una cultura de resolución de conflictos constructiva y colaborativa.

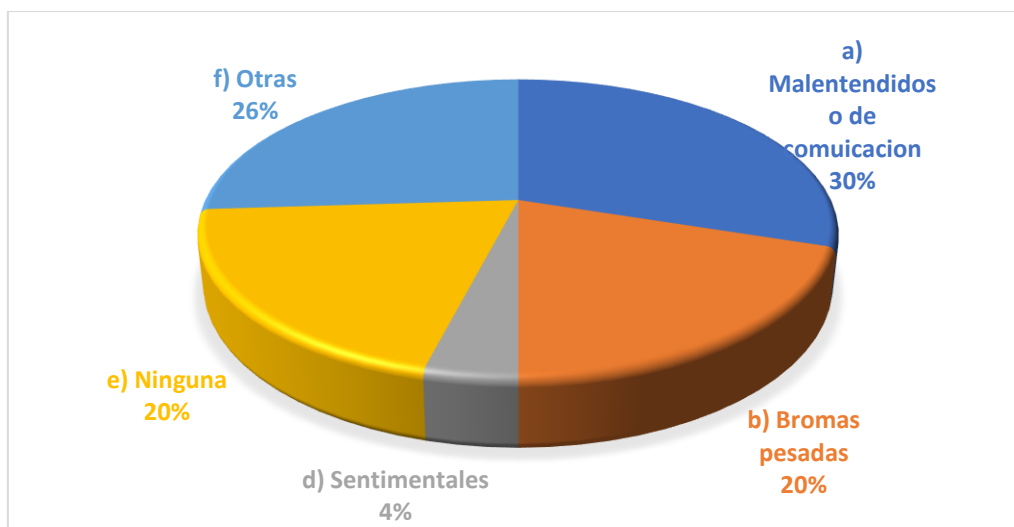
#### 5. ¿Podría proporcionar un ejemplo reciente de una situación en la que aplicó la mediación?

VARIABLES	FRECUENCIA
a) Malentendidos o de comunicación	15
b) Bromas pesadas	10
d) Sentimentales	2
e) Ninguna	10
f) Otras	13
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>

Nota: Elaboración Propia

Figura 5:

### Situaciones donde aplicó la mediación.



Nota: Elaboración Propia

Los datos reflejan una diversidad de situaciones en las que se aplicó la mediación, proporcionando una visión reveladora sobre la necesidad de este enfoque para abordar conflictos en diferentes contextos. Uno de los aspectos más notables es la presencia de malentendidos o problemas de comunicación como la razón más frecuente para recurrir a la mediación, representando un 30% de las situaciones reportadas.

Este hallazgo insiste la importancia de la mediación como una herramienta efectiva para resolver conflictos originados en malentendidos, destacando su papel en la mejora de la comunicación entre las partes involucradas. La capacidad de los mediadores para facilitar un diálogo abierto y constructivo se vuelve esencial en estas circunstancias, promoviendo la comprensión mutua y reduciendo la probabilidad de conflictos futuros.

Las bromas pesadas y las situaciones sentimentales también emergen como áreas donde la mediación ha sido aplicada, aunque con menor frecuencia. Estos casos resaltan la versatilidad de la mediación como un enfoque que puede adaptarse a una variedad de contextos, desde conflictos más ligeros hasta aquellos con una carga emocional más intensa.

Es significativo notar que en un 20% de los casos, los participantes indicaron que no se aplicó mediación en ninguna situación específica. Este dato podría sugerir tanto que algunas situaciones no requirieron intervención externa o que existe una falta de conciencia sobre la utilidad de la mediación en ciertos contextos.

A manera de conclusión, estos datos proporcionan una base valiosa para reflexionar sobre la efectividad de la mediación en la resolución de conflictos. La diversidad de situaciones abordadas indica que la mediación puede ser una herramienta valiosa y adaptable en el ámbito en el que se aplica, sugiriendo la importancia de promover su uso continuo y de educar a las partes interesadas sobre sus beneficios en diferentes escenarios.

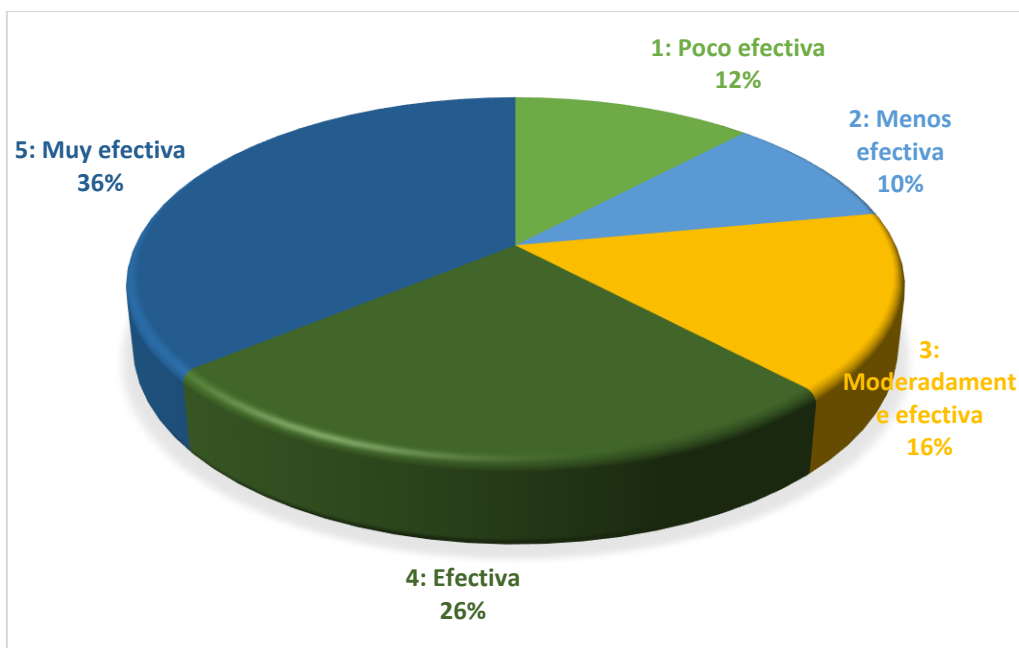
#### 6. ¿Cómo evalúa la efectividad de la mediación en los casos en los que la ha aplicado?

VARIABLE	FRECUENCIA
1: Poco efectiva	6
2: Menos efectiva	5
3: Moderadamente efectiva	8
4: Efectiva	13
5: Muy efectiva	18
TOTAL	50

Nota: Elaboración Propia

Figura 6.

**Percepción docente sobre la efectividad de la mediación en casos aplicados.**



*Nota:* Elaboración propia

La evaluación de la efectividad de la mediación, según los datos recopilados, ofrece una perspectiva valiosa sobre la percepción de los participantes en relación con este enfoque de resolución de conflictos. La distribución de respuestas abarca un rango desde "poco efectiva" hasta "muy efectiva", revelando la diversidad de experiencias y opiniones en torno a la mediación.

La mayoría de los participantes (un 62% en total) considera que la mediación es efectiva o muy efectiva en los casos en los que ha sido aplicada. Este resultado sugiere que la mediación ha desempeñado un papel positivo en la resolución de conflictos, contribuyendo a soluciones que las partes involucradas perciben como satisfactorias.

Oliveira y Rolim (2020) investigaron cómo la mediación afecta positivamente a la comunidad escolar y encontraron que es una herramienta efectiva para la resolución de conflictos. El estudio destaca que la mediación ayuda en la comprensión, aceptación y solidaridad entre las partes involucradas en un conflicto, contribuyendo así a un entorno escolar más pacífico. (p.1)

Sin embargo, también es importante señalar que existe una proporción significativa de respuestas que califican la mediación en términos menos positivos. El 22% de los participantes la considera poco efectiva o menos efectiva. Este grupo podría representar

casos en los que la mediación no logró cumplir con las expectativas o donde las partes no experimentaron una mejora sustancial en la resolución del conflicto.

La moderada efectividad, evaluada por el 16% de los participantes, indica una percepción intermedia. Estos casos podrían sugerir que la mediación tuvo algún impacto positivo, pero no necesariamente resolvió completamente la situación.

Estos datos ofrecen una base valiosa para la toma de decisiones y el diseño de intervenciones específicas que podrían fortalecer la efectividad percibida de la mediación escolar. La retroalimentación proporcionada por los docentes puede guiar iniciativas futuras destinadas a optimizar este enfoque y mejorar su impacto en la resolución de conflictos en el entorno educativo.

### 3.3. Resultado 3 Dimensión: Obstáculos y desafíos

En este apartado corresponden los ítems 7,8 de la encuesta aplicada a docentes.

#### 4. ¿Cuáles considera que son los principales obstáculos para la aplicación exitosa de la mediación en la institución educativa? (seleccione todas las opciones aplicables.)

VARIABLE	FRECUENCIA
a) Falta de tiempo	5
b) Falta de apoyo de la dirección del colegio	29
c) Resistencia de los involucrados en el conflicto	18
d) Falta de conocimiento en técnicas de mediación	43
e) Otro (especificar)	0
<b>TOTAL</b>	<b>95</b>

Nota: Elaboración propia

Figura 7.

**Percepción docente sobre los principales obstáculos para la aplicación de la mediación escolar.**



*Nota:* Elaboración propia.

Estos resultados revelan que la falta de apoyo de la dirección del colegio es identificada como el obstáculo más prominente, con un impresionante 31% de los participantes señalando esta barrera. Esta cifra destaca la importancia del liderazgo escolar en la implementación efectiva de la mediación y sugiere que mejorar el respaldo de la dirección podría ser crucial para el éxito continuo de esta práctica.

La falta de conocimiento en técnicas de mediación también surge como un desafío significativo, siendo mencionada por el 45% de los participantes. Esto subraya la necesidad de programas de capacitación y desarrollo profesional para los miembros del personal educativo, con el objetivo de mejorar sus habilidades en mediación y promover una comprensión más profunda de los beneficios que este enfoque puede ofrecer.

La resistencia de los involucrados en el conflicto y la falta de tiempo también son obstáculos reconocidos, con el 19% y el 5% de los participantes, respectivamente. Estos resultados señalan la importancia de abordar las preocupaciones y la reticencia de las partes interesadas, así como encontrar maneras de integrar la mediación de manera eficiente en el entorno escolar, respetando las limitaciones de tiempo.

Al respecto Sintapertiwi y Andika (2023) encontraron en un estudio reciente que en las escuelas privadas de Indonesia que Los conflictos más comunes surgían en el proceso de selección de nuevos directores escolares, en la preservación de la integridad de los miembros de la escuela y en la gestión de la resistencia entre los docentes. Los autores del estudio destacan que la estrategia más utilizada en estas escuelas para resolver los conflictos es un enfoque de "ganar-perder", donde se busca una solución rápida sin la necesidad de negociación. (p. 164-189)

En conclusión, estos datos indican que el éxito de la mediación en la institución educativa depende en gran medida del apoyo de la dirección del colegio y de la mejora en el conocimiento de las técnicas de mediación por parte del personal educativo. Si el profesor no es un gestor de conflictos efectivo, proyectará esta falta de habilidad, resultando en un aprendizaje negativo para los estudiantes" (Valente y Németh, 2020, p.7). Abordar estos desafíos podría allanar el camino para una implementación más efectiva de la mediación, fomentando un entorno escolar más armonioso y resolutivo.

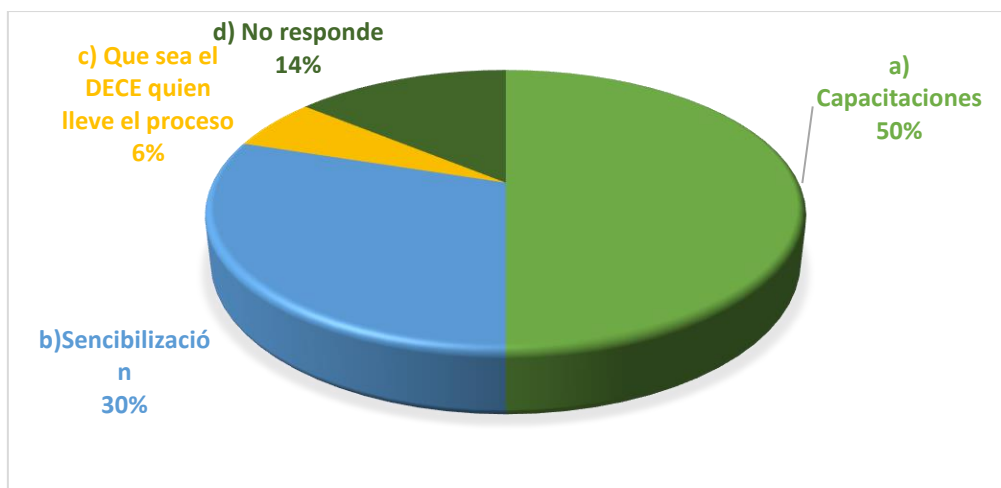
##### 5. ¿Cómo cree que podrían superarse estos obstáculos?

VARIABLES	FRECUENCIA
a) Capacitaciones	25
b) Sensibilización	15
c) Que sea el DECE quien lleve el proceso	3
d) No responde	7
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>

Nota: Elaboración Propia

Figura 8:

**Propuestas para superar obstáculos del proceso de mediación.**



Nota: Elaboración Propia

De acuerdo con el análisis realizado, los docentes encuestados mencionaron en su mayoría que la forma más adecuada para superar los obstáculos identificados en la figura 6, para la aplicación de la mediación escolar son las capacitaciones con un 50% y sensibilización con la comunidad educativa con un 30% sobre las estrategias y técnicas de mediación para la resolución de conflictos.

Estos resultados indican que las estrategias de capacitación y sensibilización son las preferidas por la mayoría de los docentes. En un porcentaje bajo pero significativo para el análisis se identifica que el 6% de los encuestados mencionan que el proceso de mediación es responsabilidad de los profesionales del Departamento de Consejería Estudiantil.

Esta propuesta podría estar respaldada por la idea de centralizar y profesionalizar el proceso de mediación. En consecuencia, se recomienda la implementación de programas de formación continua y campañas de sensibilización para abordar los obstáculos identificados y fortalecer la eficacia percibida de la mediación escolar en el entorno educativo.

### 3.4. Resultado 4. Dimensión: Percepción de los beneficiarios

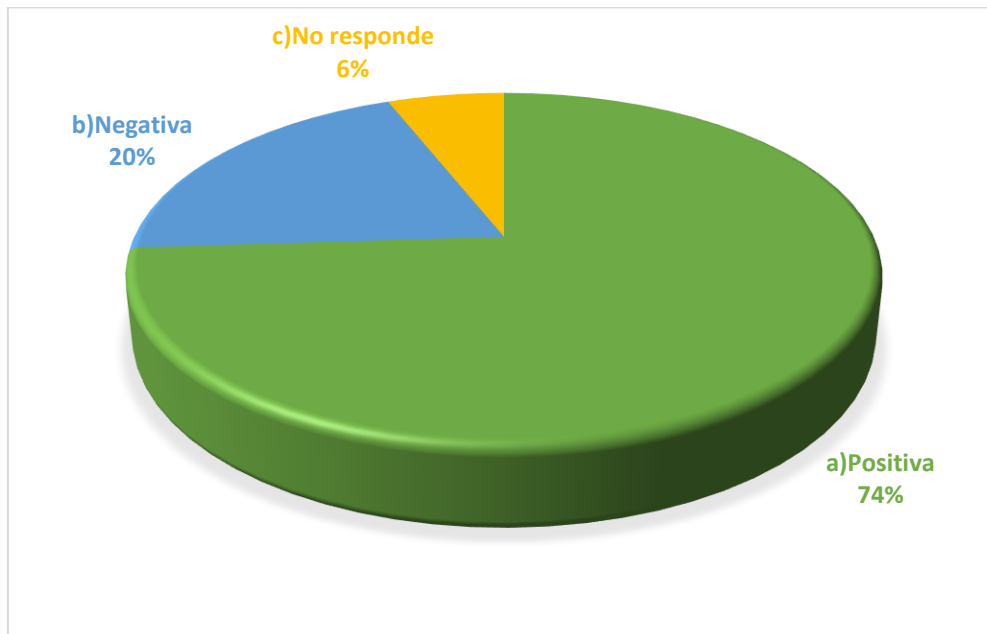
4. En su opinión, ¿cómo perciben los estudiantes y los padres el uso de la mediación en la institución educativa?

VARIABLE	FRECUENCIA
a) Positiva	37
b) Negativa	10
c) No responde	3
TOTAL	50

Nota: Elaboración Propia

Figura 9:

**Percepción de los estudiantes y los padres sobre el uso de la mediación**



Nota: Elaboración Propia

De acuerdo con el análisis realizado los docentes encuestados mencionaron en su mayoría que tanto estudiantes como padres de familia tienen un criterio positivo de la aplicación de la mediación como estrategia de resolución de conflictos.

La mayoría de los participantes 74% perciben de manera positiva el uso de la mediación en la institución educativa. Esto sugiere que la mediación es vista como un enfoque eficaz y beneficioso para la resolución de conflictos, al menos desde la perspectiva de este grupo. Un segmento significativo 20% tiene una percepción negativa en cuanto al uso de la mediación.

Sería valioso explorar más a fondo las razones detrás de esta percepción para abordar posibles preocupaciones y mejorar la aceptación de la mediación.

5. **¿Ha recibido comentarios o retroalimentación por parte de los beneficiarios sobre su intervención en mediación? En caso afirmativo, ¿Qué tipo de comentarios ha recibido?**

**VARIABLES**

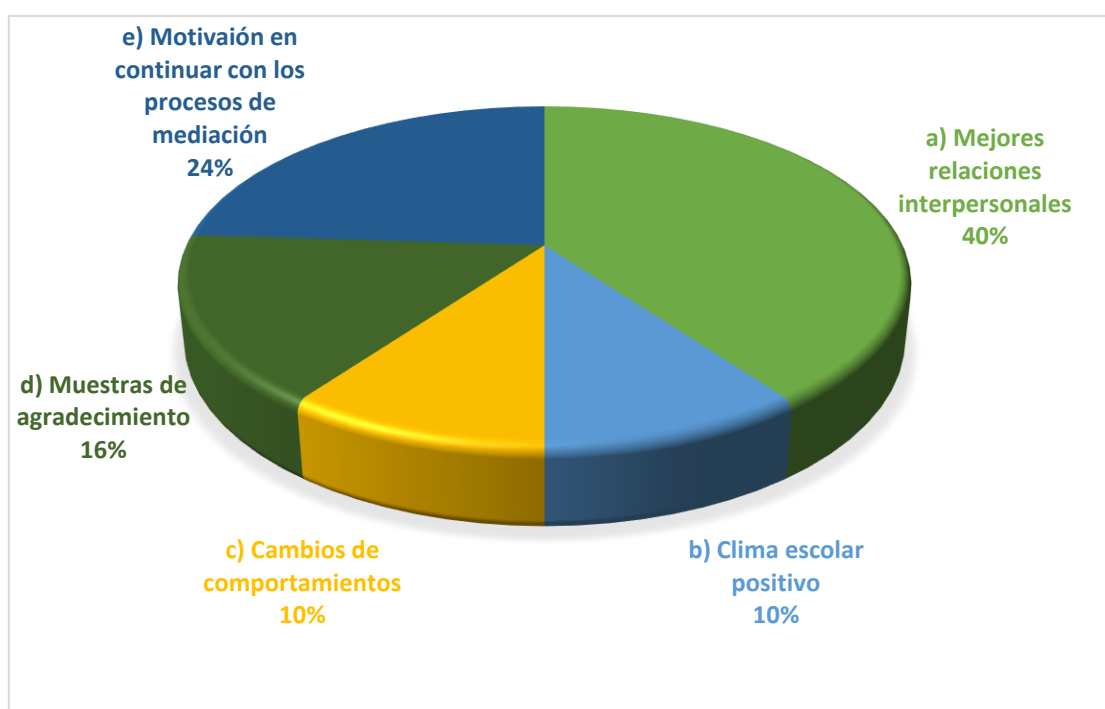
**FRECUENCIA**

<b>a) Mejores relaciones interpersonales</b>	20
<b>b) Clima escolar positivo</b>	5
<b>c) Cambios de comportamientos</b>	5
<b>d) Muestras de agradecimiento</b>	8
<b>e) Motivación en continuar con los procesos de mediación</b>	12
<b>TOTAL</b>	50

Nota: Elaboración Propia

**Figura 10:**

**Comentarios recibidos por parte de beneficiarios en la intervención en mediación**



Nota: Elaboración Propia

Un número significativo de beneficiarios ha destacado mejoras en las relaciones interpersonales como resultado de la intervención en mediación. Esto sugiere que la mediación ha desempeñado un papel positivo en la mejora de las dinámicas y conexiones entre los individuos involucrados.

Algunos beneficiarios han señalado un clima escolar más positivo como resultado de la intervención en mediación. Esto implica que la mediación no solo tiene un impacto a nivel individual, sino que también contribuye a la creación de un entorno escolar más armonioso. Un grupo de beneficiarios ha observado cambios positivos en el comportamiento como

consecuencia de la mediación. Estos cambios pueden abarcar desde la gestión de conflictos hasta la adopción de actitudes más colaborativas. Un número significativo de beneficiarios ha expresado su agradecimiento como parte de la retroalimentación. Estas muestras de gratitud indican una apreciación por la intervención en mediación y sugieren que los beneficiarios valoran la contribución de este enfoque. Un grupo considerable de beneficiarios ha mencionado estar motivado para continuar con los procesos de mediación. Esto sugiere que la intervención ha generado un impacto positivo que ha inspirado a los beneficiarios a seguir participando en este tipo de enfoques.

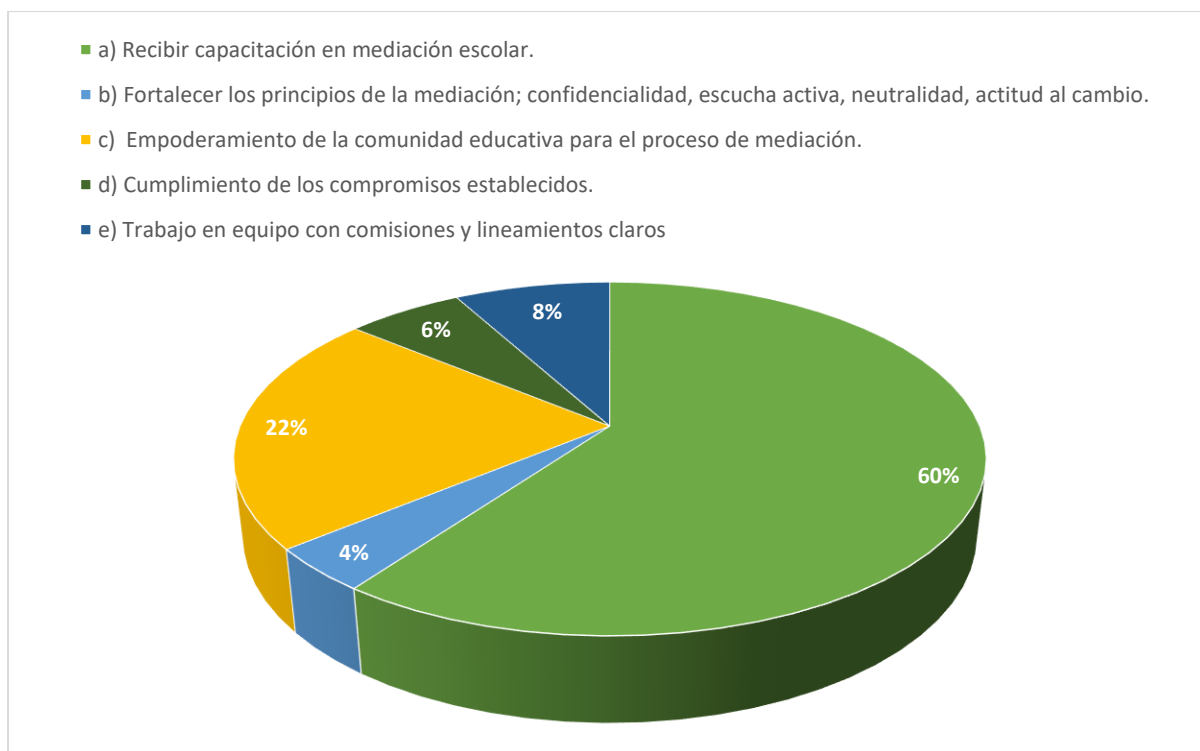
La retroalimentación recibida destaca el impacto positivo de la intervención en mediación en varios aspectos, desde las relaciones interpersonales hasta el clima escolar y los comportamientos individuales. Además, la expresión de agradecimiento y la motivación para continuar con los procesos de mediación indican una percepción general favorable por parte de los beneficiarios.

**6. Con base en su experiencia y conocimientos, ¿Qué recomendaciones haría para mejorar la formación y aplicación de la mediación en la institución educativa? (respuesta abierta).**

<b>VARIABLES</b>	<b>FRECUENCIA</b>
<b>a) Recibir capacitación en mediación escolar.</b>	30
<b>b) Fortalecer los principios de la mediación; confidencialidad, escucha activa, neutralidad, actitud al cambio.</b>	2
<b>c) Empoderamiento de la comunidad educativa para el proceso de mediación.</b>	11
<b>d) Cumplimiento de los compromisos establecidos.</b>	3
<b>e) Trabajo en equipo con comisiones y lineamientos claros</b>	4
<b>TOTAL</b>	50

Nota: Elaboración Propia.

Figura 11: Recomendaciones para mejorar la formación y aplicación de la mediación.



*Nota:* Elaboración Propia

El análisis estadístico de los resultados revela patrones significativos sobre la formación y aplicación de la mediación en la institución educativa. En primer lugar, la mayoría de los participantes (el 60% del total) destacan la importancia de recibir capacitación en mediación escolar.

Este hallazgo sugiere un reconocimiento generalizado por parte de la comunidad educativa sobre la necesidad de adquirir habilidades específicas para abordar conflictos de manera efectiva, insistiendo en la relevancia de invertir en programas de formación continua para el personal.

En segundo lugar, aunque en menor medida, se observa que algunos participantes resaltan la necesidad de fortalecer los principios de la mediación, como la confidencialidad, escucha activa, neutralidad y actitud al cambio. Estos aspectos éticos y fundamentales para la mediación son destacados por un pequeño grupo (el 4% del total), sugiriendo que existe conciencia sobre la importancia de mantener estándares éticos elevados en los procesos de mediación.

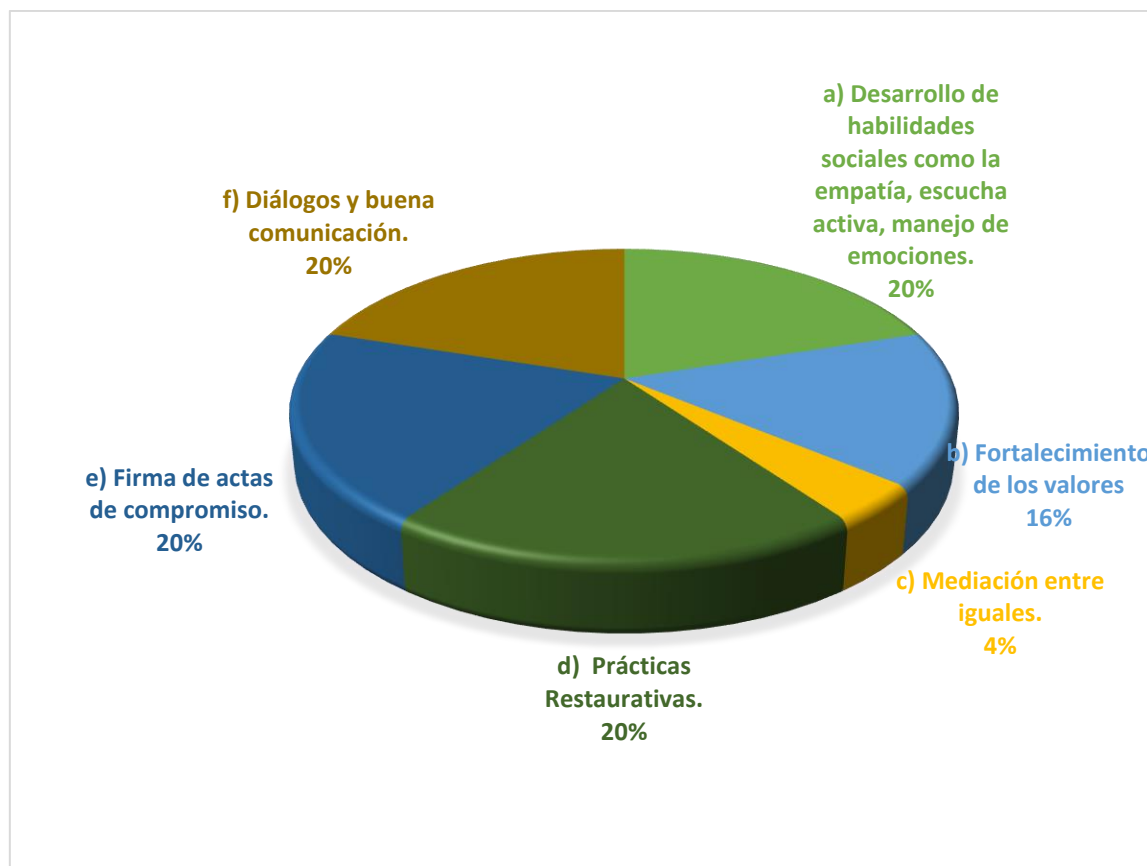
En resumen, los resultados permiten identificar la demanda evidente de capacitación en mediación escolar, señalando una oportunidad para mejorar las prácticas educativas y gestionar eficazmente los conflictos en el entorno educativo.

**7. ¿Conoce buenas prácticas en mediación escolar que puedan ser aplicables al contexto de la institución educativa? En caso afirmativo, mencione algunas.**

VARIABLES	FRECUENCIA
a) Desarrollo de habilidades sociales como la empatía, escucha activa, manejo de emociones.	10
b) Fortalecimiento de los valores	8
c) Mediación entre iguales.	2
d) Prácticas Restaurativas.	10
e) Firma de actas de compromiso.	10
f) Diálogos y buena comunicación.	10
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>

*Nota:* Elaboración Propia.

Figura12: Prácticas de mediación aplicables al contexto de la Institución Educativa



*Nota:* Elaboración Propia

Estos porcentajes indican que el desarrollo de habilidades sociales, prácticas restaurativas, firma de actas de compromiso y la promoción de diálogos y buena comunicación son opciones valoradas por igual, cada una representando el 20% de las respuestas. Mientras tanto, el fortalecimiento de valores y la mediación entre iguales recibieron el 16% y el 4% respectivamente.

Este análisis visualiza la distribución equitativa de preferencias entre varias estrategias para mejorar las dinámicas sociales y la gestión de conflictos en la institución educativa. Se destaca la importancia atribuida al desarrollo de habilidades sociales, prácticas restaurativas, firma de compromisos y promoción de diálogos. El análisis de la percepción de los estudiantes y padres sobre el uso de la mediación en la institución educativa revela una visión mayoritariamente positiva. Los docentes perciben de manera positiva la mediación, se sugiere que este enfoque es efectivo y beneficioso para la resolución de conflictos. Sin embargo, un porcentaje de docentes perciben de forma negativa la mediación escolar, esto señala la necesidad de indagar en las razones de esta visión para mejorar la aceptación de la mediación.

Los comentarios y retroalimentación de los beneficiarios subrayan que la mediación mejora las relaciones interpersonales, contribuye a un clima escolar más positivo y fomenta cambios de comportamientos constructivos. Además, el agradecimiento expresado y la motivación para continuar con los procesos de mediación reflejan una apreciación general por la intervención.

Estos resultados resaltan la importancia de la capacitación en mediación escolar y el fortalecimiento de principios éticos en la mediación, sugiriendo un enfoque proactivo para mejorar las prácticas educativas y gestionar eficazmente los conflictos en el entorno escolar. Las buenas prácticas identificadas, como el desarrollo de habilidades sociales y la implementación de prácticas restaurativas, son importantes para aplicar la mediación de manera efectiva en la institución educativa.

## Conclusiones

- La investigación ha demostrado que las competencias docentes para la resolución efectiva de conflictos en entornos educativos son de vital importancia. Esto incluye las habilidades socioemocionales como la comunicación efectiva, la escucha activa la empatía, inteligencia emocional y habilidades de mediación.

- La mediación escolar, como se ha analizado, es una herramienta esencial para transformar los conflictos en oportunidades de aprendizaje y crecimiento personal, promoviendo así un ambiente educativo pacífico.

- Los resultados sugieren una necesidad apremiante de fortalecer y adaptar estratégicamente los programas de formación en resolución de conflictos, considerando la diversidad de experiencias como las percepciones individuales de los docentes.

- La diversidad de situaciones en las que se aplica la mediación destaca su versatilidad y eficacia en abordar una amplia gama de conflictos en el entorno educativo. Aunque la mayoría de los docentes percibe la mediación como efectiva, la existencia de una proporción significativa que la considera poco efectiva esto permite visibilizar la necesidad de intervenciones específicas para optimizar su impacto percibido.

- La falta de conocimiento en técnicas de mediación, la resistencia de los involucrados, el poco apoyo de las autoridades educativas y la limitación de tiempo también se identifican como desafíos. Las propuestas para superar estos obstáculos, principalmente a través de capacitaciones y sensibilización, apuntan hacia la necesidad de un enfoque integral que involucre a toda la comunidad educativa en programas continuos de desarrollo.

- Los docentes utilizan una variedad de enfoques para mejorar las dinámicas sociales y la gestión de conflictos en el entorno escolar. La importancia atribuida al desarrollo de habilidades sociales destaca la necesidad de cultivar aspectos emocionales y relaciones interpersonales. Además, la adopción de prácticas restaurativas y la firma de actas de compromiso reflejan un interés en soluciones estructuradas y acuerdos formales.

### **Recomendaciones**

- Implementar programas de formación continua y especializada en estrategias de resolución de conflictos, adaptando los programas de formación a la diversidad de experiencias y las percepciones individuales de los docentes.
- Desarrollar intervenciones específicas dirigidas a la proporción de docentes que perciben la mediación como poco efectiva, con el objetivo de mejorar su impacto percibido y promover una aceptación más amplia.
- Diseñar programas integrales de capacitación y sensibilización que aborden la falta de conocimiento en técnicas de mediación, la resistencia de los involucrados y las limitaciones de tiempo.
- Involucrar activamente a toda la comunidad educativa en iniciativas continuas de desarrollo, promoviendo una cultura de resolución de conflictos constructiva y colaborativa.
- Enfocarse en el desarrollo de habilidades sociales, como la empatía, la escucha activa y el manejo de emociones, para cultivar aspectos emocionales y relaciones interpersonales en el entorno escolar.

## Capítulo cuatro

### Propuesta de Mejora

# UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA MAESTRÍA EN EDUCACIÓN MENCIÓN ORIENTACIÓN EDUCATIVA PROPUESTA DE MEJORA

#### 1. Título de la propuesta

“Cultivando competencias para la PAZ en las aulas”.

#### 2. Objetivo general

Desarrollar e implementar un programa integral de formación y desarrollo profesional para docentes, e integrantes de la comunidad educativa enfocado en el fortalecimiento de competencias en la resolución de conflictos, con el fin de promover un clima escolar positivo.

#### 3. Resumen ejecutivo:

El trabajo de investigación, con título “Análisis de las competencias docentes para la resolución de conflictos en las aulas”, explora un problema crítico en el ámbito educativo: La prevalencia de conflictos y violencia en las aulas y su impacto negativo tanto en el aprendizaje como en el clima escolar. Se analizaron las competencias actuales y necesarias de los docentes en la gestión de conflictos, con el objetivo de desarrollar estrategias para mejorar las habilidades profesionales fomentando entornos escolares pacíficos y libres de violencia.

El estudio se llevó a cabo en el distrito de educación 07D06 Santa Rosa donde se aplicó un cuestionario a cincuenta docentes tutores de cinco centros educativos. Se recopiló información sobre su capacitación y nivel de preparación en mediación escolar, la aplicación práctica de estas técnicas con los estudiantes los obstáculos encontrados en su aplicación y la percepción de los involucrados en el proceso.

Los hallazgos resaltan la necesidad de una formación docente integral que no solo aborda el conocimiento teórico, sino también los desafíos prácticos y perceptivos en la mediación escolar. Basado en los hallazgos de que un 60% de los docentes enfrentan desafíos en la gestión de conflictos, se propone un programa de formación enfocado en el fortalecimiento de las competencias docentes para la resolución efectiva de conflictos. Se evidenció que la

gestión inadecuada de conflictos puede escalar hacia la violencia recalando la importancia de intervenciones tempranas y constructivas. La investigación indica la relevancia de competencias socioemocionales específicas en los educadores tales como la comunicación efectiva, escucha empática, la empatía, trabajo en equipo, el manejo de emociones, para la resolución efectiva de conflictos y la creación de un clima escolar adecuado.

Los docentes, al estar mejor equipados con competencias efectivas para manejar conflictos, como técnicas y estrategias de resolución de conflictos juegan un papel decisivo en la transformación de los entornos educativos, lo que a su vez tiene un impacto positivo en la comunidad educativa en general.

Además, se necesita el involucramiento de toda la comunidad educativa para crear espacios escolares libres de violencia, padres de familia, docentes y autoridades educativas deben participar activamente en el desarrollo de estos espacios y deben fortalecer de manera general las competencias necesarias para la resolución pacífica de conflictos.

#### **4. Público objetivo**

Esta propuesta está dirigida a la comunidad educativa de las Instituciones participantes en la investigación con especial atención en aquellos que laboran en entornos con mayor índice de conflictividad escolar.

#### **5. Plan de Mejora**

PLAN DE MEJORA						
Objetivo específico	Actividades	Metodología	Resultados esperados	Tiempo	Recursos	Actores involucrados
<p><b>Efectuar un programa de capacitación docente, centrado en el fortalecimiento de sus competencias socioemocionales, a través de talleres interactivos, con el propósito de mejorar su habilidad en el manejo de conflictos en el ambiente educativo</b></p>	<p>Desarrollo de sesiones de mindfulness a cargo de expertos en inteligencia emocional como ejercicios prácticos de meditación, respiración y técnicas de relajación para ayudar a los docentes a manejar el estrés y mejorar su bienestar emocional.</p> <p>Sesiones prácticas y lúdicas enfocadas en desarrollar la empatía, que permita a los docentes comprender mejor las perspectivas y emociones de los estudiantes.</p>	<p>Ejercicios prácticos de yoga, respiración y regulación de contención emocional.</p> <p>Actividades prácticas de role-playing donde los docentes asumen el papel de estudiantes en situaciones de conflicto, fomentando la empatía y la comprensión de diferentes perspectivas.</p> <p>Dramatizaciones-sociodrama sobre situaciones de conflicto aplicando escucha activa y empática.</p>	<p>Aumento significativo de las competencia socioemocional de los docentes.</p> <p>Desarrollo de la escucha activa y empática para una comunicación más efectiva, especialmente en situaciones de conflicto.</p> <p>Mejorar capacidad para reconocer y gestionar sus propias emociones y las de otros en situaciones de conflicto.</p> <p>Mejora en la resolución efectiva de</p>	<p>Programa intensivo de 3 meses, con sesiones quincenales. Con la recomendación que las actividades sean fuera de la jornada laboral.</p>	<p><b>Materiales:</b> material interactivo, didáctico. Audios de meditación guiada. Videos instructivos sobre técnicas de respiración. Tarjetas de rol para ejercicios de role-playing. Casos de estudio en formato de video o texto para análisis y discusión. Manuales, guías prácticas, Espacio adecuado para la ocasión. -sonido-</p> <p><b>Humanos:</b> Expertos en psicológica-médicos-DECE-Meditación.</p>	<p>Docentes, psicólogos educativos, médicos escolares, facilitadores de desarrollo personal. Expertos en desarrollo de inteligencia emocional</p>

	Taller con docentes para desarrollar habilidades de comunicación asertiva, incluyendo escucha activa, expresión clara de ideas y necesidades, y técnicas para manejar conversaciones difíciles.	Grupos de Discusión y reflexión donde las sesiones son guiadas por expertos.  Análisis y estudio de casos.	conflictos y en la creación de un clima escolar más acogedor y productivo.		Docentes-personal directivo	
<b>Desarrollar y ejecutar un programa integral de capacitación teórica y práctica para docentes, utilizando una combinación de seminarios en línea, talleres interactivos y simulaciones de con el fin de incrementar su competencia procedimental y eficacia en la</b>	Taller sobre fundamentos teóricos, estrategias y técnicas efectivas de resolución de conflictos en el ámbito educativo: entre las que se desarrollarían, la mediación, negociación, practicas restaurativas, mediación entre pares. etc.	Combinación de elementos teóricos con clases magistrales y prácticos.  Aprendizaje experiencial y participativo.  Análisis de estudios de caso y discusiones guiadas.	Desarrollo de competencias procedimentales en resolución de conflictos.  Fortalecimiento de las capacidades de los docentes en la gestión de conflictos.  Contribución al desarrollo integral de los docentes en	Curso de 3 meses con sesiones quincenales.	<b>Material didáctico:</b> Diapositivas explicativas- videos de técnicas de resolución de conflictos. Guiones para actividades de sociodramas- <b>Humano:</b> facilitadores expertos, espacios para talleres.	Docentes, administradores escolares, expertos en resolución de conflictos.

<p><b>aplicación de estrategias y técnicas de resolución de conflictos en el ámbito educativo</b></p>	<p>Actividad integral que incluye sociodramas, role-playing y simulaciones para practicar mediación, negociación y comunicación efectiva.</p> <p>Análisis de estudio de casos Reales, que hayan ocurrido en el entorno educativo para analizar y discutir en grupo, identificando estrategias efectivas utilizadas y posibles alternativas</p>	<p>Aprendizaje basado en juegos, Sociodramas y simulaciones para desarrollar habilidades prácticas en situaciones realistas.</p>	<p>resolución de conflictos para la mejora del ambiente escolar.</p>			
<p><b>Iniciar programas de participación comunitaria que involucren a los padres, docentes y autoridades escolares en la promoción de un clima escolar positivo.</b></p>	<p>Talleres para padres y educadores donde se debatan estrategias para crear un ambiente escolar positivo, enfocándose en comunicación efectiva y apoyo emocional.</p>	<p>Sesiones interactivas de trabajo grupal para discutir estrategias. Diálogo colaborativo y de apoyo mutuo. Actividades prácticas y dinámicas en eventos familiares.</p>	<p>Mejora en la Comunicación y Colaboración entre padres docentes y autoridades en la gestión de conflictos. Creación de un ambiente más seguro, respetuoso y</p>	<p>Un año académico para la implementación inicial y actividades de seguimiento.</p>	<p><b>Materiales:</b> Presentaciones-folletos-materiales para actividades practicas-ficha de seguimiento <b>Humanos:</b> Facilitadores y Expertos. Folletos, manuales, y recursos digitales.</p>	<p>Padres o Tutores: Administradores Escolares: Incluyendo directores, subdirectores y personal administrativo. Docentes Como posibles facilitadores o</p>

	<p>Desarrollo de Programa de mentoría donde padres y educadores colaboren en guiar y apoyar a otros padres y miembros de la comunidad escolar.</p> <p>Planificar eventos donde las familias puedan participar en actividades escolares, fomentando la integración.</p> <p>Crear comités con padres y administradores escolares para abordar y resolver conflictos, para la convivencia armónica.</p>	<p>Intercambio de ideas y experiencias</p>	<p>acogedor en la escuela. Empoderamiento de Padres y Administradores en la mejora de sus habilidades para abordar conflictos de manera efectiva y constructiva.</p>		<p>Espacios para Encuentros comunitarios</p>	<p>colaboradores en el programa.</p>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	----------------------------------------------	--------------------------------------

## **6.Evaluación y seguimiento**

**La evaluación y seguimiento de la propuesta se realizará mediante las siguientes acciones:**

- Implementación de evaluaciones regulares para medir la efectividad de los talleres, cursos y seminarios. Esto incluye evaluaciones antes y después de cada actividad para rastrear el progreso de los docentes.
- Aplicación de encuestas para recoger opiniones de los docentes, padres, y estudiantes sobre los cambios percibidos en el manejo de conflictos y el clima escolar.
- Se llevará a cabo reuniones mensuales con los actores involucrados para discutir avances, desafíos y ajustar estrategias según sea necesario.
- Se establecerán indicadores claros como reducción de incidentes de violencia, mejoras en el clima escolar, y aumento de la empatía y habilidades de comunicación entre los docentes.
- Se generarán informes trimestrales para documentar el progreso y los resultados del programa.

## **7.Recomendaciones**

- Concienciar que la capacitación no sea un evento único, sino parte de un proceso continuo de desarrollo profesional.
- Generar recursos económicos con autogestión para la implementación efectiva del plan de mejora.
- Adaptar los contenidos de los talleres y cursos a las necesidades específicas de cada institución y sus docentes.
- Sensibilizar la participación de padres, estudiantes y autoridades educativas, en el proceso de formación y resolución de conflictos.
- Incorporar herramientas digitales y plataformas en línea para enriquecer el proceso de aprendizaje y facilitar el acceso a los recursos.
- Establecer una red de apoyo entre los docentes para compartir experiencias, estrategias y brindar apoyo mutuo.

## 8. Anexos

### Evaluación de Desempeño Docente en gestión de conflictos.

Nombre del Docente: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

**Instrucciones:** Califica cada competencia en una escala del 1 al 5, donde 1 es "Necesita Mejora" y 5 es "Excelente".

#### Gestión de Conflictos

- Capacidad para identificar conflictos: [1] [2] [3] [4] [5]
- Habilidad para mediar en conflictos: [1] [2] [3] [4] [5]
- Eficacia en la resolución de conflictos: [1] [2] [3] [4] [5]

#### Comunicación Asertiva

- Claridad en la expresión de ideas: [1] [2] [3] [4] [5]
- Uso de técnicas de escucha activa: [1] [2] [3] [4] [5]
- Capacidad para expresar necesidades y opiniones de manera respetuosa: [1] [2] [3] [4] [5]

#### Empatía

- Capacidad para entender y compartir los sentimientos de otros: [1] [2] [3] [4] [5]
- Sensibilidad hacia las necesidades emocionales de los estudiantes: [1] [2] [3] [4] [5]
- Fomento de un ambiente inclusivo y de apoyo: [1] [2] [3] [4] [5]

#### Comentarios Adicionales:

.....

## Cuestionario de Evaluación de la Inteligencia Emocional Docente

Nombre del Docente: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Instrucciones: Por favor, responde a las siguientes preguntas calificándolas en una escala del 1 al 5, donde 1 es "Nunca" y 5 es "Siempre".

### Autoconciencia

- Reconozco mis emociones y cómo afectan mis pensamientos y comportamientos: [1] [2] [3] [4] [5]
- Entiendo mis fortalezas y debilidades emocionales: [1] [2] [3] [4] [5]

### Autogestión

- Manejo bien mis emociones en situaciones estresantes o desafiantes: [1] [2] [3] [4] [5]
- Soy capaz de adaptarme a los cambios y gestionar la incertidumbre: [1] [2] [3] [4] [5]

### Conciencia Social

- Entiendo y me preocupo por las emociones de los demás: [1] [2] [3] [4] [5]
- Reconozco y respondo adecuadamente a las dinámicas grupales y sociales: [1] [2] [3] [4] [5]

### Gestión de Relaciones

- Mantengo buenas relaciones, comunicándome clara y efectivamente: [1] [2] [3] [4] [5]
- Manejo conflictos de manera constructiva y busco soluciones donde todos ganen: [1] [2] [3] [4] [5]

*Espacio para comentarios adicionales:*

.....  
 .....

### **Cuestionario de percepción del clima escolar aplicado a estudiantes.**

Instrucciones: Califica cada afirmación según tu experiencia en la escuela, donde 1 es "Totalmente en desacuerdo" y 5 es "Totalmente de acuerdo".

#### **1. Seguridad y Bienestar**

- Me siento seguro/a y protegido/a en la escuela: [1] [2] [3] [4] [5]
- El ambiente escolar es acogedor y positivo: [1] [2] [3] [4] [5]

#### **2. Respeto y Relaciones Interpersonales**

- Hay un alto nivel de respeto entre estudiantes y personal: [1] [2] [3] [4] [5]
- Las relaciones interpersonales en la escuela son generalmente positivas: [1] [2] [3] [4] [5]

#### **3. Comunicación y Colaboración**

- La comunicación entre estudiantes, docentes y personal es clara y efectiva: [1] [2] [3] [4] [5]
- Existe una buena colaboración entre diferentes miembros de la comunidad escolar: [1] [2] [3] [4] [5]

#### **4. Satisfacción General**

- Estoy satisfecho/a con el clima general en la escuela: [1] [2] [3] [4] [5]
- Recomendaría esta escuela a otros debido a su excelente clima: [1] [2] [3] [4] [5]

Comentarios Adicionales:

.....  
 .....

**Firma del maestrante**

**Firma de quien recepta la propuesta**

## Referencias

- Acosta, R. A. (2019). *La educación en mediación escolar como escenario de formación ciudadana*. <https://www.revistaespacios.com/a19v40n21/19402101.htm>
- Albor-Chadid, L. (2022). Propuesta educativa metodológica aplicada a través del comics por una construcción de paz. *MSC Métodos De Solución De Conflictos*, 2(2), 23–38. <https://doi.org/10.29105/msc2.2-18>
- Álvarez-Ovallos, A., Gélvez-López, A., & Téllez, J. M. (2020). Conflicto escolar en la educación rural del Nororiente de Colombia. *Revista Docentes 2.0*, 9(2), 5-15. <https://doi.org/10.37843/rted.v9i2.135>
- Alzate, R. (1999). Enfoque global de la escuela como marco de aplicación de los programas de resolución de conflictos. *Mediación escolar: propuestas, reflexiones y experiencias*, 31-55.
- Pérez, C. E. A. (2014). *El clima escolar en la superación de la baja calidad educativa de América Latina*. <https://revistas.udes.edu.co/aibi/article/view/1752>
- Asamblea Nacional de Ecuador. (2022, 28 de julio). Ley Orgánica de Educación Intercultural. Suplemento del Registro Oficial N° 115. <https://www.oficialregistr.gob.ec>.
- Bueno, A. (2018). Mediación y menores: mediación escolar [TFM]. Universidad de Valladolid. Facultad de Ciencias Sociales, Jurídicas y de la Comunicación. <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/30759>
- Cabello, r., Ruiz-Aranda, d., & Fernández-Berrocal, p.(2010). Docentes emocionalmente inteligentes. *Revista electrónica interuniversitaria de formación del profesorado*, 13(1), 41-49. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=217014922005>
- Cano, L. G., & Murcia, S. N. (2018). Percepciones sobre convivencia escolar y bullying en una institución educativa de Bogotá. *Cultura, Educación, Sociedad*, 9(1), 45–58. <https://doi.org/10.17981/culteducoc.9.1.2018.03>

- Carrasco Delgado, M. O., Juárez Landín, C., & Mendoza Pérez, M. A. (2022). Propuesta de un simulador virtual para la enseñanza-aprendizaje de los medios alternos de solución de conflictos (MASC) en México. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 55-74. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.3471](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3471)
- Costa, E. P. D. O. (2020b). *Formação contínua em mediação de conflitos e atuação de professores mediadores: Estratégias socioeducativas para a escola atual*. <http://hdl.handle.net/10437/10326>
- De La Hoz Pérez, C. (2019). Mediación Escolar. Un proyecto de resolución de conflictos y prevención de bullying en centros educativos. *Familia. Revista de Ciencias y Orientación Familiar*, 57, 177-186. <https://doi.org/10.36576/summa.107845>
- De Mézerville López, C. M., Rodríguez, A. E. M., Ochoa, T. A., & Fernández, Y. O. (2019). Aplicaciones educativas en secundaria para la prevención de la criminalización estudiantil: un enfoque desde la justicia restaurativa y los derechos humanos. *Dehuidela*, 30(1). <https://doi.org/10.15359/rldh.30-1.5>
- De Oliveira, R. S., & Da Silva Rolim, P. D. (2020). A mediação de conflitos no ambiente escolar: um olhar da psicologia. *Research, Society and Development*. <https://doi.org/10.33448/rsd-v9i3.2773>
- Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador (Artículo 190, Título IV). Registro Oficial, 449. <https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador.pdf>
- Fierro-Evans, C., & Carbajal-Padilla, P. (2019). Convivencia escolar: una revisión del concepto. *Psico perspectivas*, 18(1). <https://doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol18-issue1-fulltext-1486>
- García-Raga, L., María Bo Bonet, R., & Mondragón Lasagabaster, J. (2018). Significado y sentido de la mediación escolar desde la perspectiva del alumnado mediador de secundaria/Meaning and sense of school mediation based on high school mediators' views. *REOP - Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 29(3), 79. <https://doi.org/10.5944/reop.vol.29.num.3.2018.23322>

- Gélvez-López, A., & Cárdenas-Caballero, M. E. (2021c). Formación para la paz y la convivencia: Mediación y la transformación de los conflictos escolares. *Revista Docentes 2.0*, 11(1), 99-109. <https://doi.org/10.37843/rted.v11i1.198>
- Gil, A. J., Lanzat, A. M. A., Navío, E. P., & González, M. L. C. (2023). Relación entre las competencias docentes, la planeación didáctica y el compromiso del estudiante: una perspectiva desde la educación secundaria. *Revista Complutense de Educación*, 34(1), 109-119. <https://doi.org/10.5209/rced.77198>
- Green, A. E., Willging, C. E., Zamarin, K., Dehaiman, L. M., & Ruiloba, P. (2019). Cultivating healing by implementing restorative practices for youth: Protocol for a cluster randomized trial. *International Journal of Educational Research*, 93, 168–176. <https://doi.org/10.1016/j.ijer.2018.11.005>
- Ibarrola-García, S., & Iriarte Redín, C. (2017). Desarrollo de las competencias emocional y sociomoral a través de la mediación escolar entre iguales en educación secundaria. *QURRICULUM - Revista De Teoría, Investigación Y Práctica Educativa*, (27), 9-27. <https://www.ull.es/revistas/index.php/qurriculum/article/view/43>
- Kariuki, V. W., Chumba, S., & Wambua, K. (2023). Relationship between mediation conflict management strategy and teachers' productivity in secondary schools in Uasin Gishu County, Kenya. *International journal of research and innovation in social science*, VIII(VIII), 1746-1755. <https://doi.org/10.47772/ijriss.2023.7935>
- Leiva-Olivencia, J. J. (2021). *Estudio de la convivencia en un centro educativo concertado: análisis y propuestas pedagógicas para la implementación de la mediación escolar*. Universidad De Málaga. <https://riuma.uma.es/xmlui/handle/10630/23502>
- Llusiá, M. M., & Asparó, M. C. A. (2019). Los estudiantes como mediadores escolares. La asunción del rol. *Revista Sobre La Infancia Y La Adolescencia*. <https://doi.org/10.4995/reinad.2019.11403>
- López Falcón, A., & Ramos Serpa, G. (2021). Acerca de los métodos teóricos y empíricos de investigación: significación para la investigación educativa. *Revista Conrado*, 17(S3), 22-31. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/2133>

- López, K. S., & Zurita, E. (2020). La virtud de la prudencia como herramienta que contribuye a una buena argumentación y a la praxis del mediador. *Azarbe*, 9, 103–112. <https://doi.org/10.6018/azarbe.457341>
- Lozano Patiño, M. I., & González Gamba, N. E. (2018). *Propuesta pedagógica como estrategia para fortalecer la convivencia escolar en el nivel de básica primaria de la Institución Educativa José María Carbonell del municipio de San Antonio Tolima*. <https://n9.cl/n2e4a>
- Mata, M. R. (2021). Conflictos y negociación. En la búsqueda de un acuerdo. *Revista de Investigación SIGMA*, 8(01), 71. <https://doi.org/10.24133/sigma.v8i01.1917>
- Ministerio de Educación de Ecuador. (s. F.). Acuerdo 434-12. <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/10/ACUERDO-434-12.pdf>
- Misad, K., Misad, R., & Rojas, O. M. D. (2022). El clima escolar desde la gestión directiva en Latinoamérica: una revisión de la producción académica. *Gestionar*, 2(2), 7–24. <https://doi.org/10.35622/j.rg.2022.02.001>
- Montes de Oca, A. (2013). Mecanismos alternativos de solución de conflictos. *Lumen*, (9), 111-118. <https://doi.org/10.33539/lumen.2013.n9.512>.
- Morales, J. (2020). Un acercamiento multidisciplinario al rol orientador del docente en el contexto comunitario y educativo. *Conocimiento Educativo*, 7, 39–59. <https://doi.org/10.5377/ce.v7i0.10029>
- Moreta, M. (2018). *Educación en el conflicto: Mediación escolar y gestión de conflictos en educación secundaria*. <https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/14432/moretaabascalmarta.pdf?Sequence=1&isallowed=y>
- Obaco Soto, E. E., (2020). Competencias docentes para la resolución de conflictos en el ámbito escolar. *Educere*, 24(77), 37-46. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=35663240004>
- Olmos Migueláñez, Susana & Torrecilla Sánchez, Eva María & Rodríguez Conde, María José (2017). Competencias profesionales en resolución de conflictos: eficacia de un

- programa para la mejora competencial. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 28(3), 25-42. [Http://www.redalyc.org/pdf/3382/338254890008.pdf](http://www.redalyc.org/pdf/3382/338254890008.pdf)
- Orta, M. I. V. (2019). 25 años de mediación escolar en España: 1994-2019. *Cuestiones pedagógicas*, 27, 11-22. <https://doi.org/10.12795/cp.2018.i27.01>
- Orta, V., & Isabel, M. (2012). Características de la mediación escolar en España. Estudio comparado entre comunidades autónomas. *Cuestiones pedagógicas*. <https://idus.us.es/handle/11441/54780>
- Padilla Hidalgo, Yailen, & López Mejías, Modesta. (2021). Formación de la competencia solución de conflictos escolares en estudiantes de la carrera Licenciatura en Educación Primaria. *Transformación*, 17(2), 326-340. Epub 01 de mayo de 2021. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2077-29552021000200326](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2077-29552021000200326)
- Pastene, P. S. G. (2021). Caracterización de las prácticas y estrategias de resolución de conflictos en relación a la convivencia escolar y clima en el aula. *Revista educación Las Américas*, 11(1), 44-56. <https://doi.org/10.35811/rea.v11i1.141>
- Paulero, R. (2023). Alumnos Mediadores. Construyendo la Paz. *Revista Chilena De Derecho Y Ciencia Política*, 1(2), 89–104. <https://doi.org/10.7770/rchdcp-v1n2-art32>
- Pitta-Osses, N., & Acosta-González, S. (2020). Propuesta para la aplicación de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) en instituciones etnoeducativas Wayúu en La Guajira. *Praxis*, 16(1), 39–53. <https://doi.org/10.21676/23897856.3032>
- Pulido Guerrero, E. G., Cudris Torres, L., Tirado Vides, M. M., & Jiménez Ruíz, L. K. (2020). Mediación de conflictos y violencia escolar: Resultados de intervención a través de un estudio cuasiexperimental. *REOP - Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 31(3), 45–63. <https://doi.org/10.5944/reop.vol.31.num.3.2020.29261>
- Quintero López, I. (2020). Gestión de conflictos y mediación escolar en alumnos de la licenciatura en ciencias de la educación como herramientas para el desarrollo de una cultura de la paz. *Revista Conrado*, 16(72), 123-130. [Http://scielo.sld.cu/scielo.php?Pid=S199086442020000100123&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?Pid=S199086442020000100123&script=sci_arttext)

- Raga, L. G., Torremorell, M. C. B., & Vidal, R. G. (2019). Valoración de la mediación escolar a partir de la opinión de alumnado de educación secundaria de Castellón, Valencia y Alicante (España). *PROFESORADO*, 23(1), 103–119. <https://doi.org/10.30827/profesorado.v23i1.9146>
- Ramón, M., Longoria, M. y Olalde, A.(2020). Conflictos escolares en la ciudad de Machala, Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVI((Número especial 2), 243-259. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7599943>
- Reimpresión -Buenos Aires: Gran Aldea Editores - GAE,
- Rodríguez, A. C. R., Cuervo, Á. A. V., Noriega, J. Á. V., & Nieblas, C. A. (2018). Efectos del maltrato docente en el acoso escolar entre pares. *Universitas Psychologica*, 17(5), 1–10. <https://doi.org/10.11144/javeriana.upsy17-5.emda>
- Rubio, A. M. (2018). *Desarrollo de competencias emocionales en el aula de clase: estrategia para la resolución de conflictos*. <https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/432>
- Salazar Gómez, N. J., Mosquera Albornoz, D. R., & Sánchez Solano, M. C. (2020). La inteligencia emocional: un camino para la resolución de conflictos en Instituciones Educativas Rurales, Rionegro, Colombia. *Delectus*, 3(2), 1-14. <https://doi.org/10.36996/delectus.v3i2.52>
- Sánchez Calleja L., Rodríguez Gómez G. y García Jiménez E. (2018). Desarrollo de competencias emocionales a través del Programa AEdEm para Educación Secundaria. *Revista Complutense de Educación*, 29(4), 975-994. <https://doi.org/10.5209/RCED.54402>
- Sánchez g, J. M., & Domínguez Ornelas, K. I. (2022). Efectividad y eficacia en el proceso de mediación escolar en línea en tiempos de covid-19. *Presencia Universitaria*, 9(18), 86–99. <https://doi.org/10.29105/pu9.18-7>
- Sarmiento, Á. S., & Ponce, R. (2019). Reflexiones y propuestas prácticas para desarrollar la capacidad de resiliencia frente a los conflictos en la escuela. *Publicaciones*, 49(1), 177–190. <https://doi.org/10.30827/publicaciones.v49i1.9861>

- Schmitz Dumont, J. (2020). *Manual de prácticas restaurativas en el ámbito educativo*. VVOB Educación al desarrollo. ISBN: 978-9942-9932-5-0
- Schoon, I. (2021). Towards an integrative taxonomy of Social-Emotional competences. *Frontiers in Psychology*, 12. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.515313>
- Sintapertiwi, D., Ali, A. I., & Andika, M. (2023). Examining Effective Management and Leadership Strategies in Conflict Resolution: A Case Study of Conflict Management in Private Secondary Schools. *Muslim Education Review*, 2(1), 164-189. <https://doi.org/10.56529/mer.v2i1.167>
- Suárez, A., Lee, D. Y., Rowe, C., Gomez, A. A., Murowchick, E., & Linn, P. L. (2014). Freedom Project. *SAGE Open*, 4(1), 215824401351615. <https://doi.org/10.1177/2158244013516154>
- Torrego, J. C. (2020). *Convivir en la escuela: claves para la prevención y la intervención en conflictos*. Editorial X. ISBN: 1234567890
- Torres-Hernández, S., & López, K. J. M. (2020). La resolución de conflictos: una estrategia de formación hacia la convivencia para la paz. *RECIE Revista electrónica científica de investigación educativa*, 5(1), 119-128. <https://doi.org/10.33010/recie.v5i1.1044>
- Trigueros, M. (2021). La mediación escolar: alternativa para la resolución de conflictos. *Revista Cognosis*, 6(2), 33. <https://doi.org/10.33936/cognosis.v6i2.2669>
- Trujillo Pérez, G. R. (2020). Percepciones del ambiente escolar y aula y su incidencia en el desempeño del estudiante. *Revista Paca*, (10), 115–137. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?Codigo=8686861>
- Valente, S., Lourenço, A. A., & Németh, Z. (2020). School Conflicts: Causes and Management Strategies in Classroom Relationships. *Intech Open*. <http://dx.doi.org/10.5772/intechopen.95395>
- Weaver, J. L., & Swank, J. M. (2020). A Case Study of the Implementation of Restorative Justice in a Middle School. *Research in Middle Level Education Online*, 43(4), 1–9. <https://doi.org/10.1080/19404476.2020.1733912>

Zepeda, M. de L. Á. C. (2020). Conflictos escolares como factor de riesgo en el rendimiento académico y deserción escolar. *Revista RedCA*, 3(7), 82.  
<https://doi.org/10.36677/redca.v3i7.14703>

## Apéndice

### Apéndice A. Cuestionario

#### CUESTIONARIO SOBRE MEDIACIÓN ESCOLAR TRABAJO DE TITULACIÓN

BYRON RAMIREZ MATAMOROS

#### MAESTRANTE

#### DATOS INFORMATIVOS:

Fecha de aplicación de cuestionario:

Nombres y Apellidos:

Cargo:

Profesión:

Años de experiencia:

Institución Educativa donde labora:

Año o curso en el que es tutor:

#### DESARROLLO

#### FORMACIÓN DE MEDIACIÓN.

1. ¿Ha recibido formación específica en mediación escolar?
  - a) Si
  - b) No
  - c) No estoy seguro/a
2. En caso de respuesta afirmativa, indique el tipo de formación recibida (seleccione todas las opciones aplicables):
  - a) Curso de mediación escolar
  - b) Taller de resolución de conflictos
  - c) Capacitación en técnicas de mediación
  - d) Otro (especificar):
3. ¿Cómo se siente respecto a su nivel de preparación en mediación escolar?

En una escala del 1 al 5, donde 1 es "Nada preparado/a" y 5 es "Muy preparado/a"

.....

.....

.....

#### **APLICACIÓN PRÁCTICA DE LA MEDIACIÓN:**

4. ¿Ha tenido la oportunidad de aplicar técnicas de mediación en situaciones conflictivas dentro de la institución educativa?
- a) Si, regularmente.
- b) Si, ocasionalmente.
- c) No, nunca.
5. ¿Podría proporcionar un ejemplo reciente de una situación en la que aplicó la mediación?

Respuesta abierta:

.....

.....

.....

¿Cómo evalúa la efectividad de la mediación en los casos en los que la ha aplicado?

En una escala del 1 al 5, donde 1 es "Muy poco efectiva" y 5 es "Muy efectiva"

.....

.....

.....

#### **OBSTACULOS Y DESAFIOS**

6. ¿Cuáles considera que son los principales obstáculos para la aplicación exitosa de la mediación en la institución educativa? (Seleccione todas las opciones aplicables.)
- a) Falta de tiempo
- b) Falta de apoyo de la dirección del colegio
- c) Resistencia de los involucrados en el conflicto
- d) Falta de conocimiento en técnicas de mediación
- e) Otro (especificar):

7. ¿Cómo cree que podrían superarse estos obstáculos?

.....  
.....  
.....

**PERCEPCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS**

8. En su opinión, ¿Cómo perciben los estudiantes y los padres el uso de la mediación en la institución educativa?

.....  
.....  
.....

9. ¿Ha recibido comentarios o retroalimentación por parte de los beneficiarios sobre su intervención en mediación? En caso afirmativo, ¿Qué tipo de comentarios ha recibido?

.....  
.....  
.....

10. Con base en su experiencia y conocimientos, ¿Qué recomendaciones haría para mejorar la formación y aplicación de la mediación en la institución educativa? (respuesta abierta).

.....  
.....  
.....

11. ¿Conoce buenas prácticas en mediación escolar que puedan ser aplicables al contexto de la institución educativa? En caso afirmativo, mencione algunas.

.....  
.....