



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES,
EDUCACIÓN Y HUMANIDADES**

**MAESTRÍA EN EDUCACIÓN MENCIÓN ORIENTACIÓN
FAMILIAR**

**La mediación en la resolución de conflictos entre
estudiantes de 10.º año de EGB de una institución
educativa**

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de:

**MAGÍSTER EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN
ORIENTACIÓN FAMILIAR**

Autor: Espinoza Calle, Andrea Isabel

Director: Gordón Morales, Carla Cecibel

AZOGUES

2024



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, 08 de mayo del 2024

Maestría en Educación mención Orientación Familiar

Dra. Xiomara Paola Carrera Herrera

Directora de la maestría de Maestría en Educación

Ciudad. –

De mi consideración:

Me permito comunicar que, en calidad de director de la presente Trabajo de Titulación denominado: La mediación en la resolución de conflictos entre estudiantes de 10^o año de EGB de una institución educativa realizado Andrea Isabel Espinoza Calle 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: Mgtr. Carla Cecibel Gordón Morales

C.I.:1715958797

Correo electrónico: ccgordon@utpl.edu.ec

Declaración de autoría y cesión de derechos

Yo, Andrea Isabel Espinoza Calle, declaro y acepto en forma expresa lo siguiente:

Ser autor (a) del Trabajo de Titulación denominado: La mediación en la resolución de conflictos entre estudiantes de 10.o año de EGB de una institución educativa, de la maestría de Educación mención Orientación Familiar, específicamente de los contenidos comprendidos en: Marco teórico, Diseño metodológico, Análisis y discusión de resultados y Conclusiones y recomendaciones, siendo Carla Cecibel Gordón Morales, director(a) 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, en 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: Andrea Isabel Espinoza Calle

C.I.: 0302411699

Correo electrónico: isabe57u@gmail.com

Dedicatoria

A mis queridos abuelos, Pedro y Teresa, por su apoyo incondicional. A mi madre, Mary, por su amor y cuidado.

Agradecimiento

Quiero expresar mi sincero agradecimiento a mi colega por su destacada contribución en la revisión de mi trabajo. Además, agradezco profundamente a mi directora de tesis por su constante apoyo y orientación en cada etapa de este proceso. Reconozco especialmente el esfuerzo personal que he dedicado a este proyecto. Este logro no habría sido posible sin la valiosa colaboración y apoyo de todos. ¡Gracias!

Índice de contenido

Carátula	I
Aprobación del director de tesis.....	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 El desarrollo humano en la adolescencia.....	6
1.1.1 <i>La adolescencia</i>	6
1.1.2 <i>Cambios evolutivos en la adolescencia</i>	7
1.1.2.1 Cambios físicos y cognitivos.	8
1.1.2.2 Cambios psicosociales.	10
1.2 El conflicto en el contexto educativo	12
1.2.1 <i>El conflicto</i>	12
1.2.2 <i>Clasificación de los conflictos</i>	16
1.2.3 <i>El conflicto y la violencia</i>	18
1.3 La resolución de conflictos en el contexto educativo	20
1.3.1 <i>La mediación educativa</i>	22
1.3.1.1 Tipos de mediación educativa.....	28

1.3.1.2Etapas de la mediación.....	30
1.3.1.3Características del mediador.....	32
Capítulo dos	35
Diseño metodológico.....	35
2.1 Contexto.....	35
2.2 Objetivos y preguntas de investigación	36
2.2.1 <i>Objetivo general</i>	36
2.2.2 <i>Objetivos específicos</i>	36
2.2.3 <i>Preguntas de investigación</i>	36
2.3 Participantes (Población/Muestra).....	36
2.3.1 <i>Población</i>	36
2.3.2 <i>Muestra</i>	37
2.3.3 <i>Tipo de muestreo: no probabilístico</i>	37
2.4 Diseño Metodológico.....	38
2.4.1 <i>Enfoque cuantitativo</i>	38
2.4.2 <i>Alcance descriptivo</i>	38
2.4.3 <i>Diseño no experimental</i>	38
2.4.4 <i>Variables</i>	39
2.5 Métodos, Técnicas e Instrumentos de investigación.....	41
2.5.1 <i>Métodos generales de investigación científica</i>	41
2.5.2 <i>Técnicas de investigación</i>	42
2.5.3 <i>Instrumentos de recolección de datos</i>	43
2.6 Procedimiento	44
2.7 Recursos.....	45

2.7.1 Recursos humanos	45
2.7.2 Recursos materiales.....	45
2.7.3 Recursos institucionales	45
2.7.4 Recursos económicos	45
Capítulo tres.....	46
Análisis y discusión de resultados.....	47
3.1 Variable conflictos escolares	47
3.2 Variable formas de resolución de conflictos.....	50
3.3 Problemas exógenos escolares.....	54
3.4 Problemas endógenos escolares	64
3.5 Percepción de la mediación por la comunidad escolar.....	67
3.6 Propuesta de Mejora.....	67
Conclusiones	84
Recomendaciones	86
Referencias	87
Apéndice.....	91
Apéndice A. Cuestionario a los alumnos(as).....	91
Apéndice B. Cuestionario a los docentes	95
Apéndice C. Consentimiento informado	99
Apéndice D. Autorización que permite realizar el proyecto de investigación en la institución educativa	101
Apéndice E. Talleres descritos en la Propuesta de mejora	102

Índice de tablas

Tabla 1 Presupuesto requerido en el desarrollo de la investigación	46
Tabla 2 Manifestaciones de conflictos escolares en estudiantes de 10° año de EGB de una institución educativa	47
Tabla 3 Resumen posición de percepción de conflictos escolares	49
Tabla 4 Procedimientos de resolución de conflictos utilizados en estudiantes de 10° año de EGB de una institución educativa	50
Tabla 5 Resumen posición de percepción de los procedimientos para la resolución de los conflictos.....	52
Tabla 6 Composición de la familia en la que convive el adolescente	54
Tabla 7 Violencia familiar	57
Tabla 8 Conducta y relaciones de los alumnos(as).....	57
Tabla 9 Conducta y relaciones de los padres/madres	59
Tabla 10 Percepción de discriminación y bullying por procedencia sociocultural.....	63
Tabla 11 Procedimientos y metodologías educativas.....	64
Tabla 12 Organización escolar.....	66
Tabla 13 Conocimientos, capacitación y disposición sobre el método de mediación	67
Tabla 14 Plan de Mejora	68

Índice de figuras

Figura 1 Principales Tipos de Conflictos en el Ámbito Educativo	17
Figura 2 Percepción sobre los métodos y procedimientos utilizados en la resolución de conflictos en el centro	53
Figura 3 Percepción sobre la justeza de las formas de resolución de conflictos en el colegio	53
Figura 4 Percepción sobre la paz, la tranquilidad y el entendimiento entre los miembros de la familia	55
Figura 5 Actividades del alumno junto a la familia.....	56
Figura 6 Percepción de los docentes sobre las relaciones intrafamiliares de sus alumnos(as).....	56
Figura 7 Conducta de los alumnos(as) y cumplimiento de las actividades escolares	58
Figura 8 Relaciones de los padres/madres con la escuela y la comunidad	60
Figura 9 Consumo de sustancias tóxicas por parte de los padres/madres.....	61
Figura 10 Frecuencia del consumo de sustancias tóxicas por los padres/madres	61
Figura 11 Consumo de sustancias tóxicas por parte de los alumnos(as).....	62
Figura 12 Frecuencia del consumo de sustancias tóxicas por los alumnos(as)	62
Figura 13 Favoritismo por parte de los docentes	64
Figura 14 Cumplimiento de los horarios y orden general del colegio	65
Figura 15 Apoyo de la administración para el cumplimiento de las actividades escolares	66

Resumen

El estudio busca proponer estrategias de mediación para gestionar conflictos entre estudiantes de 10.º año de Educación General Básica (EGB). En el marco teórico se referencian autores como Bonafé-Schmitt, Maxwell, Gatt, Carrasco Pons, resaltando la mediación escolar como herramienta efectiva para mejorar el clima y fomentar relaciones positivas en el ámbito educativo. La muestra incluye 107 participantes no probabilísticamente seleccionados (5 docentes y 102 estudiantes). El diseño metodológico fue cuantitativo, descriptivo, transversal y no experimental. Se analizaron cinco variables: conflictos escolares, formas de resolución, problemas exógenos y endógenos, y percepción de mediación, mediante cuestionarios aplicados a alumnos y docentes. Se observó que los insultos entre alumnos son un conflicto escolar frecuente, pero el diálogo es una herramienta común para resolver estos desacuerdos. Se identificaron problemas familiares como ausencia de padres y violencia verbal. Aunque la mayoría de los estudiantes percibe comportamientos positivos en casa, en la escuela, y con compañeros, hay casos de discriminación sociocultural. La propuesta de mejora destaca la implementación de la mediación escolar mediante talleres y prácticas para reducir conflictos y promover un ambiente positivo.

Palabras clave: conflictos escolares, mediación escolar, propuesta de mejora.

Abstract

The study aims to propose mediation strategies for managing conflicts among 10th-grade students in General Basic Education (EGB). The theoretical framework references authors such as Bonafé-Schmitt, Maxwell, Gatt, Carrasco Pons, highlighting school mediation as an effective tool to enhance the educational climate and foster positive relationships. The sample consists of 107 non-probabilistically selected participants (5 teachers and 102 students). The methodological design was quantitative, descriptive, cross-sectional, and non-experimental. Five variables were analyzed: school conflicts, conflict resolution methods, exogenous and endogenous school issues, and perception of mediation, using questionnaires administered to both students and teachers. It was observed that insults among students are a frequent school conflict, but dialogue is a common tool for resolution. Family issues such as parental absence and verbal violence were identified. Although most students perceive positive behaviors at home, at school, and with peers, instances of sociocultural discrimination were noted. The improvement proposal emphasizes implementing school mediation through workshops and practices to reduce conflicts and promote a positive environment.

Keywords: school conflicts, school mediation, improvement proposal.

Introducción

La adolescencia es un proceso evolutivo que no es igual en todas las personas y en la cual los cambios no siempre se desarrollan al mismo ritmo; los cambios emocionales y sociales contribuyen a la aparición de conflictos en diversos ámbitos de la vida de las personas uno de estos cambios es el contexto educativo, en donde las confrontaciones entre pares son recurrentes. Para esto surge la mediación como una forma de resolver conflictos por medio de un marco estructurado y de forma constructiva.

En este sentido, en este trabajo se desarrollaron los siguientes capítulos con sus respectivos resultados:

En el primer capítulo, se abordan temáticas relacionadas con la adolescencia, los cambios que produce en el ser humano y los conflictos que ocasiona en el ámbito educativo. Además, se explora la aplicación de la mediación educativa para resolver estos conflictos. Dentro del marco teórico sobre mediación escolar y resolución de conflictos en el ámbito educativo, se mencionan autores como Bonafé-Schmitt, Maxwell y Gatt, quienes resaltan la importancia de la mediación escolar como una herramienta efectiva para mejorar el clima escolar y promover relaciones interpersonales positivas en el ámbito educativo. Carrasco Pons, por su parte, destaca la inserción de la mediación escolar entre las iniciativas para mejorar el clima escolar y promover la resolución pacífica de conflictos en el contexto educativo.

En el segundo capítulo, se desarrolla el contexto de una Unidad Educativa Fiscomisional en la provincia de Cañar, se establecen los objetivos e interrogantes de la investigación, y se describe la población de estudiantes de 10° de educación general básica, conformando una muestra de 107 participantes. El diseño metodológico adoptado es cuantitativo, con enfoque descriptivo y no experimental. Se aplican tres métodos de investigación científica: analítico analítico-sintético, inductivo-deductivo y estadístico. La técnica seleccionada para recopilar información es la encuesta. Los instrumentos utilizados, dos cuestionarios dirigidos a alumnos y docentes, fueron elaborados por Ramón (2021) en

su estudio sobre la mediación escolar en conflictos de adolescentes ecuatorianos en colegios de Machala.

En el capítulo tres, se analizan los resultados del estudio sobre conflictos escolares, formas de resolución, y la percepción de la mediación en una Unidad Educativa Fiscomisional. Se destaca la prevalencia de insultos entre los estudiantes y la indisciplina, con prácticas de resolución que incluyen diálogo y, ocasionalmente, medidas punitivas. La mediación escolar es reconocida, aunque su percepción varía. Para abordar conflictos identificados, se propone la implementación de programas de mediación, empleando estrategias participativas como el role-playing. Este enfoque permitiría a los estudiantes simular situaciones de conflicto, facilitando la práctica de habilidades de comunicación efectiva, empatía y resolución constructiva de disputas. Además, se propone la integración de sesiones formativas que aborden específicamente la indisciplina en clase y los insultos, promoviendo un ambiente dialogante y fomentando la participación activa de docentes y estudiantes en el proceso de mediación. Este enfoque práctico no solo fortalecería las habilidades de resolución de conflictos, sino que también contribuiría a mejorar la percepción y la efectividad de la mediación escolar en la comunidad educativa.

Por otro lado, la propuesta de mediación para los estudiantes de 10° de EGB se enfoca en la implementación de un programa estructurado que incluye estrategias participativas como el role-playing. El objetivo es desarrollar habilidades de comunicación, empatía y resolución constructiva de conflictos. Además, se proponen sesiones formativas específicas para abordar la indisciplina y el uso de insultos, promoviendo un ambiente escolar más positivo. Se destaca la importancia de involucrar a docentes y personal educativo como mediadores, fomentando la colaboración entre todas las partes para crear un entorno de aprendizaje que fomente la resolución pacífica de conflictos y fortalezca las relaciones interpersonales. La propuesta busca no solo abordar el conflicto identificado, sino también promover un cambio cultural hacia prácticas de resolución de conflictos más positivas y constructivas en la comunidad educativa.

Finalmente, en el capítulo cuarto, se encuentran las conclusiones de esta investigación y recomendaciones para futuras investigaciones.

Capítulo uno

Marco teórico

1.1 El desarrollo humano en la adolescencia

El desarrollo humano se refiere a todos los cambios que experimenta el ser humano a lo largo de la vida. Este proceso de desarrollo madurativo ha sido estudiado y dividido en etapas que comparten características y cambios comunes. Los límites entre estos periodos no son claros, pues no sólo están determinados por la edad cronológica, también dependen de la cultura, sociedad y época. Con todo, se ha podido estudiar cada fase del desarrollo y existe una cantidad considerable de investigaciones que describen claramente los cambios que ocurren en cada una.

Una importante etapa en el ciclo de vida humano es la adolescencia, la cual se caracteriza por ser un periodo de transición que implica modificaciones a nivel físico, socioemocional y cognitivo. En el curso de la historia la definición de adolescencia ha ido evolucionando, las sociedades y culturas en distintos momentos han convenido sus propias concepciones de adolescencia hasta la que existe hoy en día. La etapa implica cambios a nivel hormonal, cambios físicos en el cuerpo y en determinadas de sus funciones. También la consecución de un pensamiento abstracto y crítico que les permite entrar en el campo de las ideas y teorías para conocer de forma más completa la realidad. Se busca ser independiente y autónomo, las relaciones con los otros se extienden más allá de la familia y hay un proceso de búsqueda de identidad. Los cambios emocionales son variables. En las siguientes secciones se describe la adolescencia, sus características y las transformaciones que ocurren de lo físico a lo social en esta etapa.

1.1.1 *La adolescencia*

La adolescencia se sitúa luego de la niñez y antes de la adultez. Este amplio periodo del desarrollo es una transición en la que ocurren cambios significativos en todas las esferas que conforman al ser humano, expresiones que dependen de los contextos culturales y socioeconómicos (Papalia & Martorell, 2017, p. 323). Esta etapa comienza más o menos entre los 10 y 13 años, momento que tiene como representación a la pubertad, y el concluye en el

rango de los 18 y 25 años (Palacios, 2019, p. 5). Aunque este periodo no ocurre en un rango preciso de edad, las características que la definen son únicas y singulares como para distinguirla con claridad de las demás etapas del desarrollo humano.

1.1.2 Cambios evolutivos en la adolescencia

En una lectura de Palacios (2019, p. 5) lejos de la creencia popular de que la adolescencia se considera una edad difícil, en realidad como cada fase del desarrollo tiene sus propios desafíos importantes. A pesar de esto, en la adolescencia se experimentan grandes transformaciones en su desarrollo. Ocurre un crecimiento físico, cognitivo y psicosocial significativo. En este periodo se es vulnerable a una variedad de riesgos en el curso de la vida en plena maduración y en donde podría dirigirse a alteraciones en la salud. El objetivo primordial de la adolescencia es enriquecer al individuo de manera paulatina en su esfera personal y social, lo que mejora con la edad a través del reajuste de habilidades que propicien una convivencia positiva con los demás al adaptar e integrar las propias necesidades y el progreso de la sociedad (Bustamante et al., 2022, p. 390). En esta etapa se generan interacciones más fuertes entre las propias tendencias, los logros psicosociales, las metas colectivamente disponibles, ventajas y dificultades del contexto (Krauskopf, 2016 citado por Bustamante et al., 2022, p. 390).

El proceso de la adolescencia no se caracteriza por llevar continuidad, sincronía o uniformidad. Los diferentes factores cognitivos, biológicos, sociales o emocionales pueden tener un ritmo de madurez dispar y este proceso podría retroceder o estancarse, principalmente cuando hay situaciones estresantes (Carswell & Stafford, 2008; Hidalgo et al., 2012 citado por Güemes-Hidalgo et al., 2017, p. 234). En definitiva, la adolescencia es un proceso evolutivo que no es igual en todas las personas y en el cual los cambios que acontecen no siempre se desarrollan al mismo ritmo, siendo el estrés una variable a tomar en cuenta cuando hay dificultades en su progreso.

En una investigación autores (Güemes-Hidalgo et al., 2017, p. 234) realizaron un esquema breve que sintetiza las tres fases de la adolescencia, las mismas que se superponen una a otra. A continuación, se describen estas etapas:

- La primera sucede alrededor de los 10 a 13 años como una característica principal se dan los cambios producidos por la pubertad; se denomina adolescencia inicial.
- La adolescencia media está ubicada entre los 14 a 17 años y se distingue porque hay problemas familiares a causa de la importancia que toma el grupo de iguales, en este tiempo hay mayor probabilidad de que puedan empezar los comportamientos de riesgo.
- La última etapa es la adolescencia tardía, está ubicada de los 18 a 21 años y se distingue porque los valores de los padres se vuelven a aceptar además de que se asumen las labores y obligaciones características de la madurez.

Durante este periodo, se alcanza un significativo avance y desarrollo a nivel físico y se obtienen las metas psicosociales requeridas en el paso del joven a la adultez, las mismas que implican conseguir la independencia, admitir la propia imagen corporal, instaurar relaciones con amistades y definir la identidad (Güemes-Hidalgo et al., 2017, p. 234). En resumen, además de presentar cambios biológicos y físicos relevantes, se adquieren objetivos de carácter psicosocial que serán necesarios en la adultez.

1.1.2.1. Cambios físicos y cognitivos. La pubertad es uno de los cambios característicos de la adolescencia, siendo un proceso que conduce a la maduración sexual o de la capacidad reproductiva, entonces la persona ahora es fértil. Por tradición se pensaba que la pubertad y adolescencia iniciaban en igual momento, aproximadamente hacia los 13 años, sin embargo, en algunas zonas de occidente hay médicos que han demostrado que la pubertad comienza incluso antes de los 10 años (Papalia & Martorell, 2017, p. 323). En todo caso, es un suceso biológico en el que los cambios a nivel hormonal facilitan un desarrollo físico apresurado y la maduración sexual (Coon & Mitterer, 2016, p. 107).

La pubertad dura alrededor de 4 años, iniciando, a menudo, antes en las mujeres y finalizando con el desarrollo de la capacidad reproductiva; el momento en que se dan estos

es variable. En la pubertad las glándulas suprarrenales se activan y unos años después los órganos sexuales alcanzan su desarrollo. Ocurre el incremento en la estatura y peso. Surgen las características sexuales secundarias que se refieren a aquellos rasgos fisiológicos que reflejan la madurez sexual y no incluyen a los órganos reproductivos, como el desarrollo de los senos en mujeres o el aumento del vello en el cuerpo (Papalia & Martorell, 2017, p. 327).

Papalia y Martorell (2017, p. 354) afirman que el cerebro del adolescente aún no ha finalizado su maduración. Atraviesa por una segunda ola de superproducción de la materia gris, principalmente en los lóbulos frontales, y luego ocurre la poda del excedente de células nerviosas. La mielinización de los lóbulos frontales continúa, lo que ayuda en el desarrollo del procesamiento cognitivo. Así mismo, la información acerca de las emociones es procesada con la amígdala, a diferencia de la adultez en que se procesa con el lóbulo frontal. Por esto, los criterios no son tan precisos y su análisis es menor durante la adolescencia. Además, el desarrollo todavía no completo de los sistemas de la corteza frontal asociados con la impulsividad, adicción y motivación explicaría la inclinación del adolescente a asumir riesgos.

En algunas investigaciones (Giedd, 2004 citado por Güemes-Hidalgo et al., 2017, p. 235) se ha descubierto que no es hasta los 25 y 30 años que se logra el desarrollo total de los sistemas neurofisiológicos pertenecientes a la corteza prefrontal, debido a lo cual se desarrolla la facultad de discernimiento sobre lo que es conveniente hacer, es decir, se logra la maduración completa. Esto evidencia la participación de los jóvenes, hasta ese periodo evolutivo, en comportamientos de riesgo. En oposición al adulto, el cual posee un lóbulo frontal que está desarrollado a totalidad (la conexión entre la región emocional y racional genera una respuesta apropiada), el adolescente puede aceptar ser guiado por la primera sensación de ira frente a un igual que le ofende e iniciar una contienda, o asumir distintos comportamientos de riesgo (Güemes-Hidalgo et al., 2017, p. 235). Según Güemes-Hidalgo et al. (2017, p. 236), se ha visto que las regiones del cerebro del adolescente que persiguen la recompensa evolucionan con anterioridad a aquellas asociadas a la planeación y control de las emociones, es decir, la corteza prefrontal. Esto implica que experimentar, explorar y asumir riesgos en la adolescencia es un signo normativo en la mayoría de los casos. Los

autores citados afirman que se sabe que en esta etapa el cerebro posee una gran capacidad de adaptación y modificación.

Según los estudios que realizó Piaget (Hazen et al., 2008; Radzik et al., 2008; Muuss, 1996 citado por Gaete, 2015, p. 439), en esta fase se cambia del pensamiento concreto al abstracto o de operaciones formales. El adolescente es libre del mundo inmediato concreto y pasa al campo de los conceptos abstractos. Su pensamiento cambia de pensar sobre elementos conocidos o los de su entorno directo, a pensar de forma abstracta al tener ideas que no conoce o no ha vivido. Esta fase se logra a través de un proceso progresivo que da al adolescente capacidades más avanzadas de pensamiento. Entre estas están la capacidad de considerar todas las posibles opciones y el razonamiento hipotético-deductivo, que lo facultan de una gestión de problemas superior mediante la exploración de varias alternativas de forma metódica y lógica, e infiriendo los efectos posibles de las mismas (deducción). También le habilita para comprender y elaborar teorías, ser partícipe en la comunidad y tener una disposición crítica y evaluativa frente a las perspectivas de los adultos, lo cual se acompaña del anhelo de transformar a mejor la sociedad. También le habilita para pensar evaluativamente sobre su mismo pensamiento e intervenir en matemáticas de orden superior.

Según una lectura de la teoría de Kohlberg, el razonamiento de la moralidad durante esta etapa está basado en un significado inicial de la justicia y en las progresivas habilidades de pensamiento. El desarrollo moral avanza de tener el control exterior a las normas sociales interiorizadas a las normas personales de ideales de moralidad. A pesar de esto, dicha teoría ha recibido críticas desde otros enfoques, pues no considera el rol de las emociones, la guía paterna y la socialización (Papalia & Martorell, 2017, p. 355).

1.1.2.2. Cambios psicosociales. Las metas psicosociales a alcanzar en la adolescencia comprenden lograr ser independientes, aceptar su imagen física, construir relaciones con los pares y definir su identidad (Güemes-Hidalgo et al., 2017, p. 239). La inquietud principal del adolescente es la búsqueda de su identidad, lo que incluye elementos ocupacionales, axiomáticos y sexuales (Papalia & Martorell, 2017, p. 382).

La identidad es el sentido congruente y con estabilidad acerca de quién es uno mismo, que permanece relativamente invariable en cada situación. Distingue a una persona de sus familiares, de sus iguales y de los demás. Obtener una identidad propia implica aceptación de su cuerpo, personalidad, el conocimiento objetivo, aceptación de la identidad sexual y vocacional y definición de una ideología de vida con valores propios (identidad moral) (Florenzano, 1996; Muuss, 1996 citado por Gaete, 2015, p. 438). El conocimiento de uno mismo es resultado del proceso activo de la búsqueda (Muuss, 1996 citado por Gaete, 2015, p. 438), esto requiere que el adolescente diferencie quién realmente es y quién le gustaría ser, asumiendo sus fortalezas y desventajas. Esto se logra al haber considerado objetiva y minuciosamente distintas opciones en los factores implicados en la identidad, y haber obtenido sus propias deducciones. Los adolescentes pueden probar con diferentes comportamientos, estilos y agrupaciones de iguales como un modo de búsqueda de la identidad, esto implica cierto nivel de rebeldía frente a la familia. Al formar su identidad, la persona siente satisfacción consigo misma, aceptando sus fortalezas y desventajas (Muuss, 1996 citado por Gaete, 2015, p. 438).

El adolescente y las relaciones con sus padres conservan importancia, pero el tiempo junto a sus iguales aumenta. Los conflictos con sus padres a menudo crecen en la fase temprana (Papalia & Martorell, 2017, p. 383). En esta fase temprana, la influencia grupal de los pares es mayor. El grupo de iguales se torna más complejo en estructura e incluye grupos con mismos intereses, camaradería y compañerismo (Papalia & Martorell, 2017, p. 383). El establecimiento de amigos y parejas va cambiando en las tres fases de la adolescencia. En la etapa temprana, hay interés por los pares del mismo sexo y sus opiniones se vuelven muy relevantes. Esto puede llevar a conductas positivas (actividad física, deportes...) o negativas (consumo de alcohol...). En la etapa media, los amigos adquieren un rol influyente. El adolescente se integra en la subcultura de amigos, con quienes comparte valores, normas y vestimenta similares. Cada vez más se integra en relaciones con pares del sexo opuesto y en grupos con intereses compartidos. Hacia la etapa tardía, el interés en el grupo va

disminuyendo, se experimenta y explora menos, en cambio, invierten más tiempo en lograr relaciones más profundas, se crean las parejas (Güemes-Hidalgo et al., 2017, p. 240).

Las relaciones con sus pares influyen sobre el proceso de indagación y afianzamiento de la identidad del adolescente, expanden la percepción de los hábitos y reglas sociales, establecen el ambiente para que pongan en práctica aptitudes y también satisfacen necesidades de naturaleza interpersonal, como aquellas de intimidad, validación y de pareja. La amistad puede ser un factor de protección que resguarde al adolescente de presentar problemas psicológicos frente a vivencias estresantes (Gaete, 2015, p. 438-439).

En la adolescencia temprana se proponen metas vocacionales poco realistas o imaginarias. La necesidad de intimidad aumenta, hay poco control de impulsos que pueden llevar a desafiar la autoridad y mostrar conductas arriesgadas. En la etapa media, incrementa la habilidad cognitiva y creativa, y se extiende la gama de sentimientos, lo que da la capacidad de analizar los sentimientos de los otros. Disminuyen las aspiraciones irreales al darse cuenta de sus limitaciones, esto puede llevar a la depresión y baja autoestima. Surge el sentimiento de omnipotencia. En la fase tardía, el pensamiento es abstracto y con visión a futuro; se proponen metas realistas y adecuadas en lo vocacional. Los valores espirituales, morales y sexuales se definen y se instaura la habilidad de compromiso y de poner límites (Güemes-Hidalgo et al., 2017, p. 240).

1.2 El conflicto en el contexto educativo

En esta sección del capítulo se desarrolla un abordaje del conflicto en el contexto educativo, estableciendo su definición y sus características. También se detalla la tipología o clasificaciones de los conflictos y, principalmente, aquellos del ámbito educativo. A continuación, se compara la violencia y el conflicto, para entender las similitudes y diferencias que tienen ambos conceptos en las instituciones educativas.

1.2.1 *El conflicto*

El conflicto que ocurre en el contexto educativo, también llamado conflicto escolar, se refiere al desacuerdo que hay entre una o varias personas en relación a ideas, intereses, valores e ideales, en la comunidad educativa, de modo que los involucrados consideran que

sus intereses son excluyentes, a pesar de que no lo sean (Pérez de Guzmán et al., 2011, p. 101). El conflicto escolar es la expresión de desacuerdo de necesidades, deseos, finalidades o intereses que no son compatibles y que produce expresiones de violencia en distinta intensidad entre las personas que forman parte de la comunidad educativa, ya sean estudiantes, docentes o padres de familia, que se pueden dar en las instalaciones de la institución u otros lugares en relación directa con la institución educativa, como sus inmediaciones o espacios en que realizan actividades extra-académicas (Ramón, 2021, p. 58). Por tanto, el conflicto es la disconformidad entre los miembros de la comunidad educativa que tienen intereses opuestos, lo que puede causar conductas violentas en la institución, lugares próximos o aquellos destinados a actividades extraoficiales.

En toda sociedad es natural el conflicto, porque se refiere a un evento social inherente a la vida en comunidad. Los cambios sociales que definen la dinámica de la vida del ser humano son un efecto que se debe atribuir de forma generalizada, aunque no totalmente, al conflicto. El mismo surge como elemento natural de las relaciones entre personas, por lo que es complejo pensar las relaciones interpersonales sin desacuerdos (Martínez, 2020, p. 226). En el entorno educativo los desacuerdos muchas veces se transforman en contiendas que se expresan en conductas como sobrenombres, expresiones, rechazo y, en ciertos casos, agresión física (Martínez, 2020, p. 227).

Los conflictos no tienen una naturaleza positiva o negativa, por esto se requiere aprender a solucionarlos a partir del diálogo y el entendimiento. El conflicto ocurre al enfrentarse intereses y necesidades (Pérez de Guzmán et al., 2011, p. 101). No es posible que una propuesta educativa elimine todos los desacuerdos, ya que también constituyen la vida. Sin embargo, las instituciones educativas pueden facilitar el aprendizaje en los estudiantes sobre lo que es posible y lo que se debe elegir entre distintas formas de reacción a un conflicto. Los estudiantes pueden aprender habilidades de negociación y de gestión de conflictos que les facilite entenderlo como una oportunidad de cambio creativo (UNICEF, 1999 citado por Pérez de Guzmán et al., 2011, p. 101). Las instituciones educativas son espacios apropiados para enseñar a los educandos cómo afrontar los conflictos a través de la

formación en habilidades de resolución, de tal manera que el conflicto sea considerado como posibilidad de transformación. Según la filosofía de paz, el conflicto es adecuado y necesario para que las personas puedan aprender a enfrentar y resolver sus desacuerdos pacíficamente y con respeto (París-Albert y Martínez-Guzmán, 2010 citado por Ramón, 2021, p. 59).

La violencia y los conflictos en las instituciones educativas proceden de una múltiple etiología, es decir, tienen varias causas, generándose debido al entretrejo de las relaciones interpersonales (Pérez de Guzmán et al., 2011, p. 100). El conocimiento de las causas del conflicto ayuda a entenderlo e indagar probables formas de resolución (Ramón, 2021, p. 93).

Diversos autores han estudiado las causas del conflicto escolar, en la siguiente propuesta se han clasificado las causas según dónde surgen. Binaburo y Muñoz (2007 citado por Rojo-Guillamón & Ferrando, 2022, p. 60), identifican lo siguiente:

- Organización del centro: escasas de reglas de disciplina convenidas, poco tiempo de tutoría, carencia de equilibrio entre los temas del currículo y el aprendizaje significativo, y poco espacio físico.
- Los maestros: la insuficiente formación en estrategias de gestión de conflictos, los departamentos se comunican poco entre sí y son poco coordinados, horarios bastante ajustados, deficiente trabajo en equipo y bajo reconocimiento.
- Los educandos: la falta de habilidades sociales, falta de asimilación de valores, escaso respecto al equipo de dirección, carencia de expectativas sociales, baja autoestima y motivación.
- La familia: falta de límites y/o tiempo insuficiente con los hijos y las diferencias sociales entre alumnos.

Autores han estudiado las causas de conflictos desde la percepción de los miembros principales de la comunidad educativa. Desde la percepción del docente se atribuyen a la falta de disciplina, la disconformidad de los estudiantes con ciertas materias, la escasa motivación de los docentes, la educación en la familia, los problemas personales y baja

motivación del alumnado (Godás et al., 2008 citado por Rojo-Guillamón & Ferrando, 2022, p. 60). Desde la percepción de maestros, padres y alumnos se ha identificado la poca información acerca de las reglas de convivencia por parte de estudiantes. Los padres determinan el tiempo y la comunicación insuficientes con sus hijos y el poder de los medios de comunicación al incluir modelos que promueven la violencia (Cerezo, 2011 citado por Rojo-Guillamón & Ferrando, 2022, p. 60). También se ha mencionado que los conflictos en estudiantes de 12 a 18 años son ineludibles, pues se oponen a las reglas de convivencia, y a que gran parte de estos conflictos los causan estudiantes que reinciden. A estos se añaden los problemas entre pares, como robos, maltrato físico y acoso digital (Dópico, 2011; Vizcarra-Morales et al., 2018; Rojo-Guillamón et al., 2016 citado por Rojo-Guillamón & Ferrando, 2022, p. 60).

Cuando existen conflictos en muchos casos se presenta la agresión. Pérez de Guzmán et al. (2011, p. 101-102) afirman que el desafío del docente es descubrir la manera de enfrentar y solucionar los conflictos de un modo constructivo. Hay varias conductas que facilitan la identificación de conflictos. Los autores citados realizaron una clasificación de cuatro categorías amplias de dichos comportamientos:

- *Conductas disruptivas*. Se refiere a conductas insistentes que realiza el estudiante para obstruir el trabajo del docente y de los demás alumnos, y crear un mal clima en la clase. Son un grupo de conductas inadecuadas cuyo objetivo es afectar la convivencia en el aula. Son estrategias para sondear a los docentes y conocer qué dirección tomar.
- *Conductas indisciplinadas*. Se aprenden con la experiencia y se refieren al desacato del reglamento de la institución. Quien las realiza no lo hace para incomodar. Estas conductas son aprendidas con anterioridad mediante la socialización.
- *Desinterés académico*. Es el rechazo del aprendizaje en la institución, que se expresa con diferentes comportamientos, como atrasarse a clase, no

presentar las tareas, no poner atención al docente, finalizar las labores antes de lo previsto, etc. Esto incomoda al profesor, pero no a los alumnos. Hay una relación muy cercana entre este desinterés y las conductas disruptivas e indisciplinadas. Factores sociales, familiares y escolares influyen en el desinterés académico.

- *Conductas antisociales.* Son la agresión hacia la integridad física o psicológica de otras personas. Estas conductas se dan dentro y fuera de la institución. Las personas acostumbran a mostrar hiperactividad, pocas habilidades sociales, retardo en lo académico, entre otras.

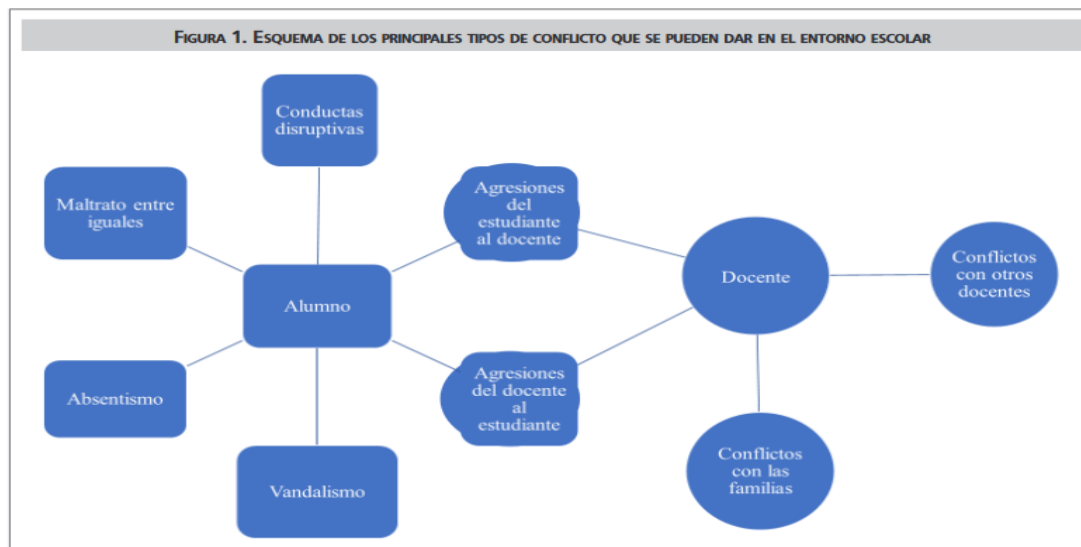
En definitiva, muchos de conflictos tienen una relación con la violencia. En varios casos, las conductas violentas son la expresión observable de un conflicto subyacente.

1.2.2 Clasificación de los conflictos

Existen varias conductas que afectan el equilibrio de la convivencia. Autores (Ibarrola-García & Iriarte, 2012, p. 24) afirman que para lograr una visión general de los conflictos en la convivencia, con frecuencia se examina la realidad clasificando los problemas de convivencia con base en su intensidad en conflictos leves (transgredir una regla, hacer ruido, faltas de respeto, etc.), los que alteran la convivencia (eventuales agresiones, insultos, contiendas, etc.) y los conflictos graves de convivencia (maltrato entre pares, agresión a agentes de la comunidad educativa, vandalismo o comportamientos antisociales). Según los autores citados (Ibarrola-García & Iriarte, 2012, p. 24), existen muchos modelos que clasifican de manera parecida las situaciones que interrumpen la convivencia en las instituciones. El siguiente modelo esquematiza los principales tipos de conflictos en el ámbito educativo, ha sido elaborado por Rojo-Guillamón y Ferrando (2022, p. 59) y se visualiza en la siguiente figura.

Figura 1

Principales Tipos de Conflictos en el Ámbito Educativo



Nota. Adaptado de *Convivencia, conflictos y mediación escolar en educación*

secundaria: estudio de caso (p. 59) [Figura], por Rojo-Guillamón y Ferrando, 2022.

En la figura se organiza una clasificación de conflictos en categorías con base en los actores de la comunidad educativa, ofreciendo una visión amplia para entender esta tipología.

Los conflictos pueden generarse en el estudiante, el profesor y en la familia. En cuanto a la interacción familia/docente, el conflicto se genera debido a poca comunicación o diferencias, que obstaculizan instaurar las pautas que podrían equilibrar los comportamientos disruptivos de los estudiantes (Junco, 2010 citado por Rojo-Guillamón & Ferrando, 2022, p. 59). En la institución el conflicto entre docentes ocurre por desacuerdos y diferencias con la dirección, el equipo administrativo o con otros docentes (Rojo-Guillamón, 2019 citado por Rojo-Guillamón & Ferrando, 2022, p. 59-60). Hay el conflicto entre docentes y estudiantes, tal como interrumpir la clase, disposición negativa al aprendizaje y ofensas. En los estudiantes, los conflictos se dan contra las reglas de la institución, como el daño a materiales, poca puntualidad y el abandono escolar (Ramón et al., 2019 citado por Rojo-Guillamón & Ferrando, 2022, p. 60). También se da en contra de empleados de servicios, tal como insultos, ofensas y actitud negativa. Además, en los conflictos entre pares se encuentra la agresión física, verbal, psicológica y acoso en redes sociales (Izquierdo, 2022; Rojo-Guillamón et al., 2016 citado por Rojo-Guillamón & Ferrando, 2022, p. 60). Un estudio (Ramón, 2021, p. 61),

a partir de la lectura de obras de investigadores, afirma que en ellas se refieren a seis clases de conflictos en el ámbito educativo: conductas disruptivas, conductas inadecuadas de estudiantes a docentes y viceversa, absentismo escolar, daños a las instalaciones y recursos de la institución y la violencia entre estudiantes.

Al conocer las diversas tipologías propuestas alrededor del estudio de los conflictos en el ámbito educativo se observa que comparten características similares y que una gran mayoría de conflictos se derivan de la convivencia entre los miembros de la institución.

1.2.3 *El conflicto y la violencia*

Pérez y Pérez de Guzmán (2016, p. 21) manifiestan que el conflicto con la violencia se relacionan, aunque son conceptos distintos. El conflicto ocurre de forma natural y, en sí mismo, no es negativo, ya que tiene características potencialmente positivas y puede ayudar a mejorar elementos en una relación que no habían emergido con anterioridad. En toda situación la que exista violencia, el conflicto es negativo, pudiendo afectar a las relaciones entre las personas. En situaciones con violencia se pierde la oportunidad de aprendizaje y profundización mediante un proceso constructivo, como también el clima de convivencia puede verse deteriorado. Según Ramón et al. (2019 citado por Rojo-Guillamón & Ferrando, 2022, p. 60), los conflictos se pueden generar y evolucionar con base en el contexto sin que sea equivalente a violencia. La violencia se genera al aparecer un evento de agresión. Para que exista el conflicto sólo se requiere de desacuerdo, no de agresión (Rojo-Guillamón & Ferrando, 2022, p. 60). En definitiva, el conflicto sólo implica desacuerdo entre los involucrados, si no se gestiona o se acumula pueden aparecer episodios de agresión y derivar en violencia.

La expresión de la violencia representa la dificultad para resolver conflictos y la incapacidad para gestionarlos apropiadamente a través de estrategias de gestión pacíficas. Fernández (2016, p. 20) menciona que existen conflictos que se gestionan con agresividad cuando se equivocan, en algún grado, las estrategias intermediarias de afrontamiento al conflicto. De esta forma, cuando existe tensión de intereses y ocurre un conflicto, todo está en dependencia de los procesos y herramientas que se utilicen para resolverlo.

Los conflictos que no se han gestionado adecuadamente con procedimientos pacíficos o que se han ido acumulando sin solucionarse, pueden expresarse en agresiones. Luna (2018 citado por Macavilca, 2021, p. 11) menciona que la agresión escolar es una conducta llevada a cabo por una persona o grupo de personas que son parte de la comunidad educativa con el fin de perjudicar a otros miembros de ella. Entre estas se encuentran:

- La agresión física que engloba golpes, patadas, bofetadas, morder o rasguñar, halar del cabello, empujar, etc.
- La agresión verbal, en la que están los sobrenombres negativos, insultos, burlarse y amenazar.
- La agresión gestual que persigue mediante gestos deshonrar, rebajar, amedrentar o desacreditar a los demás.
- La agresión relacional que se refiere a excluir a una persona de un grupo, apartarla y expandir rumores o confidencias con intención de perjudicar a alguien frente a los demás.
- El acoso escolar o bullying que se refiere a los comportamientos negativos, intencionados y sistemáticos de agresión, amenaza, deshonra, burla, calumnia, coerción, aislar intencionadamente, intimidar o inducir a la violencia o toda manera de maltratar verbal, física o mediante dispositivos electrónicos contra niños/as o adolescentes.
- El ciberbullying o ciberacoso escolar que alude a cualquier forma que busque intimidar a través del uso intencional de tecnologías de información (redes sociales, videojuegos, teléfonos móviles e internet) para maltratar psicológica y continuamente.

Las agresiones son variadas y se manifiestan según el contexto de la institución, siendo muchas veces un reflejo de las estrategias de afrontamiento a los conflictos o de un uso ineficaz de las mismas para gestionarlos.

El conflicto es parte natural de las relaciones entre personas. Las diferencias individuales hacen que cada uno sea único al tener sus propias creencias, hábitos, objetivos, necesidades, etc. Los conflictos, que pueden surgir de las interacciones entre personas por sus diferencias, son una oportunidad para accionar estrategias de resolución pacífica y constructiva, evitando formas inadecuadas como actos de agresión o violencia. La institución educativa, siendo uno de los más importantes contextos de socialización, tiene un rol protagónico en la enseñanza de herramientas de gestión de conflictos, que le servirán al estudiante para la vida en sociedad y lograr una convivencia apropiada.

1.3 La resolución de conflictos en el contexto educativo

Las interacciones entre todos los actores de la comunidad educativa pueden generar distintos conflictos que afecten la convivencia y el clima en el aula. La forma de gestionarlos o resolverlos se convierte así en un desafío para los miembros de una institución. Se han implementado varias medidas para abordar los conflictos, siendo la más aplicada el uso de un reglamento institucional (y los códigos de convivencia) para regularizar la indisciplina, el absentismo, la convivencia entre iguales..., y aplicar una sanción según el problema. En complemento, se han creado métodos con una gestión más integral de los conflictos, enfocados en mejorar el clima de la institución y el aula, para alcanzar una convivencia armoniosa. En esta sección se describe cada uno de estos métodos.

Desde una perspectiva general, la resolución de conflictos se agrupa en diversos métodos que facilitan la comunicación y las interacciones para lograr acuerdos. Tuvilla-Rayó (2004, p. 55) menciona que la resolución de conflictos incluye una serie de técnicas, procedimientos y actividades encaminadas a establecer buenas relaciones, la propia disciplina, la escucha activa, manifestación de sentimientos entre estudiantes y docentes, entre sí y con el resto, promoviendo de tal manera la colaboración y previniendo la violencia. Estos procedimientos se desarrollan en cada nivel y fase educativa, su propósito es que los estudiantes y docentes adquieran habilidades que permitan resolver sus desigualdades previo a que se transformen en un conflicto hostil, participando e indagando soluciones en las que todos ganen. Es un concepto nuevo cuyo fin es quitar el requerimiento de que alguien

pierda para que otro pueda ganar, pues cada persona puede ganar algo en toda interacción (Cornelius y Faire, 1998 citado por Tuvilla-Rayó, 2004, p. 55). Esta aproximación enfatiza la prevención e intervención del conflicto para evitar que surjan agresiones o que el mismo escale a una etapa más compleja.

La creación de la cultura de paz en las instituciones educativas requiere educar en y para gestionar el conflicto (Cascón, 2001 citado por Tuvilla-Rayó, 2004, p. 56), explorando la visión positiva del mismo, como una posibilidad educativa y una manera de cambiar la sociedad y las relaciones entre personas a niveles más justos, formándose en el estudio de conflictos y en conocer su naturaleza, al formar a los agentes de la comunidad educativa para que logren afrontarlos y solucionarlos de modo pacífico, y hallando acuerdos a los problemas que se generan en este entorno (Tuvilla-Rayó, 2004, p. 56).

En el estudio del tema hay una variedad de modelos, para objetivos de este trabajo se considera particularmente a los métodos alternativos de solución de conflictos. Estos refieren a aquellas variantes diferentes al proceso reglamentario legal, que están en el marco de una cultura pacífica de diálogo y que se orientan a la satisfacción de los intereses de los involucrados en disputa, sin perjudicarlos, para que ambos resulten favorecidos (Arias, 2010 citado por Ramón, 2021, p. 95). Estos métodos se consideran procedimientos, recursos y modos de resolución de problemas, desacuerdos y pleitos, con una base en esencia democrática, enfocados a brindar espacios donde los propios involucrados debaten los asuntos que les afectan y son quienes determinan la solución que debe darse (Ramón, 2021, p. 95). Entre los principales métodos está la negociación, la conciliación, el arbitraje y la mediación.

La negociación es un procedimiento mediante el cual dos o más partes cambian sus requerimientos hasta alcanzar un acuerdo que considere sus intereses y sea conveniente para todos; se necesita un intercambio comunicativo de los involucrados que posibilite conseguir acuerdos, coincidir intereses iguales y diferentes, y así favorecer a los involucrados el ganar por igual, consiguiendo la resolución entre todos (De Armas, 2003 citado por Ramón, 2021, p. 96). La conciliación es un procedimiento en el que dos partes de un problema se

juntan con un tercero imparcial y externo que fomenta el intercambio comunicativo entre los involucrados, a fin de precisar y resolver el conflicto, y que también expresa ideas de resolución (Moreno y Sastre, 2010 citado por Martínez, 2020, p. 233). Finalmente, en el arbitraje un tercero externo e imparcial que no realiza las funciones de un juez público y que ha sido asignado por los involucrados, soluciona un conflicto a través de una resolución obligatoria y vinculativa (Moreno y Sastre, 2010 citado por Martínez, 2020, p. 233).

Los métodos alternos de resolución de conflictos son estrategias donde participa un tercero imparcial y en que se desarrolla un espacio apropiado para el debate e intercambio de ideas pacífico, para garantizar el logro de acuerdos satisfactorios a todos los involucrados.

1.3.1 La mediación educativa

Esta sección se hará una breve descripción del origen de la mediación, pasando a detallar algunas definiciones de la mediación educativa, los modelos desde los que se ha enfocado, las características y principios que la constituyen, así como su importancia.

Según Boqué (2018, p. 14), durante los años setenta en América del Norte coincidieron varios movimientos de carácter social, religioso, sindical y pacifista que propendieron hacia modos dialogados y, ante todo, autocompositivos de aplicación de justicia. Esto señala que toda persona se representa a sí misma, recobrando el dominio de expresar su criterio y necesidades, sin encargar estas libertades a jueces y abogados. En España la mediación cobra fuerza hacia los años noventa al aparecer los primeros cursos, artículos y textos, comenzando a legislarse su práctica en algunas áreas. Según Lorente et al. (2021, p. 90), desde entonces su uso como recurso de mejora de la convivencia ha ido incrementando.

Según Boqué (2018, p. 18) la mediación es un proceso formal para gestionar conflictos de manera pacífica en el que los involucrados tienen una participación activa reunidos con otra persona ajena que realiza el acompañamiento para explorar el conflicto, comunicarse entre sí y cooperar para indagar un acuerdo que satisfaga a los involucrados y esté pactado de forma libre. Esta definición destaca que la mediación implica un determinado procedimiento a seguir y una serie de directrices que sus participantes deben admitir.

También se ha descrito a la mediación como un método. Según Pérez y Pérez de Guzmán (2016, p. 32), es un método de resolución de conflictos y desacuerdos, fundado en la confidencialidad, en el que los enfrentados están asistidos por un tercero neutral que contribuye al diálogo y la comunicación. Es un método exógeno, en el que sus participantes voluntariamente van a un tercero para alcanzar un acuerdo. El tercero ejerce de mediador, siendo neutral, va a intentar guiar y armonizar a los involucrados, al tiempo que fomenta la comunicación a fin de hacer que surja la solución apropiada y satisfactoria para todos ellos. Por tanto, el proceso de mediación se apoya en la confidencialidad y requiere de un mediador que facilita que los involucrados encuentren una solución igual de conveniente.

El mediador contribuye con sus habilidades al desarrollo del diálogo. Así, varias definiciones de la mediación en el ámbito educativo comparten que se trata de un proceso donde las personas enfrentadas transforman el conflicto por sí mismas con la participación de un tercero, seleccionado o admitido por ellas, que ayuda al procedimiento desde la confidencialidad e imparcialidad y a partir de su habilidad como mediador (Torrego, 2003, 2006 citado por Ibarrola-García & Iriarte, 2012, p. 117).

En definitiva, la mediación es un proceso voluntario, en el que un mediador neutral y externo intercede en la gestión pacífica del conflicto, el cual además es elegido por los mismos litigantes. Desde su competencia y confidencialidad cumple la función de facilitar el diálogo para que los involucrados puedan transformar el conflicto y crear un pacto satisfactorio en conjunto determinado con libertad.

En una perspectiva general existen tres modelos de la mediación. Boqué (2018, p. 28), los menciona: tradicional-lineal, circular-narrativo y transformativo. Según la autora citada, a partir de los tres modelos clásicos han surgido nuevas perspectivas y autores caracterizados por combinar elementos de todos ellos y adicionar otros específicos hasta modificar una práctica de mediación apropiada según el contexto o conflicto que atienden.

La mediación escolar está alineada al modelo transformativo. Según Ibarrola-García e Iriarte (2012, p. 135) hay autores que identifican que para el campo escolar el modelo transformativo es el más adecuado. Este modelo se interesa por el desarrollo de las personas,

estando contra el individualismo, resalta la revalorización y reconocimiento de la propia persona y de los demás, por lo que concuerda con la naturaleza formativa e integral de la institución educativa.

La mediación educativa posee una característica transformativa en el educando que va influyendo de manera positiva y gradual a la convivencia. En virtud de ella se considera de distinta forma el conflicto y supone un nuevo modo de relacionarse que también puede influir en otros entornos. Así es como la mediación escolar tiene la facultad de influenciar positivamente en el ambiente y, en relación con esto, se afirma que fomenta cultura al reemplazar la cultura de enfrentamiento y de contienda por una de cooperación, acuerdo y diálogo (Boqué, 2003 citado por Ibarrola-García & Iriarte, 2012, p. 136). Así, la mediación educativa además de ser una estrategia implica un conjunto de valores, procesos que educan en la cultura de paz, fortalecimiento de modos de actuar, gestiones de los conflictos muy participativas y democráticas (Martínez, 2020, p. 230).

La mediación es una manera de gestionar la vida social y, por tanto, un cambio cultural. Un programa de mediación escolar no equivale a suprimir la autoridad y tampoco ignorar las formas de la institución de abordaje al conflicto, más bien supone establecer una reflexión acerca de ese modo y añadir instrumentos que vuelvan democrática la toma de decisiones (Lozano Martín et al., 2018, p. 139). Este proceso se basa en un conjunto de principios esenciales, los cuales asumen su propia forma en el campo escolar (Lozano Martín et al., 2018, p. 139). Según Boqué (2018, p. 20), estas características y principios se consideran en cualquier campo de aplicación de la mediación. La autora Boqué (2018, p. 24), menciona las siguientes: Prevención (se interviene en cualquier fase del conflicto, incluso antes de que escale); voluntariedad (los involucrados no están obligados o presionados a participar. Lozano Martín et al. (2018, p. 139), afirman que la mediación no debe considerarse una evasión frente a consecuencias o sanciones resultado del conflicto. Los involucrados deben considerarla como posibilidad de mejora de la situación e interesarse en la gestión del problema); confidencialidad (lo tratado en el proceso tiene carácter privado. Según Lozano Martín et al. (2018, p. 139), en el contexto educativo debe estar explícita la confidencialidad,

pues algunas personas no están dispuestas a manifestarse con libertad por temor a sanciones. Este principio termina cuando se distingue peligro por uno de los implicados, entonces se inician los procesos adecuados según la gravedad del caso. La confidencialidad posibilita un ambiente seguro que permite a las personas expresarse honestamente); libre decisión (cada involucrado asume sus propias decisiones); autocomposición (no hay delegados, la participación en el proceso es personal. Según Lozano Martín et al. (2018, p. 140), esto permite que los participantes asuman la responsabilidad de sus acciones, siendo quienes dan respuesta a sus cuestiones, adaptándolas a sus necesidades y creando empatía); empoderamiento (los involucrados desarrollan competencias para encargarse de sus conflictos); poder inexistente del mediador (quien no puede juzgar, sancionar, aconsejar o dar soluciones); ganar-ganar (el desafío está en colaborar para satisfacer los intereses de todos los participantes); ética (en el proceso se promueven valores relacionados a la cultura de paz); y diligencia (el rango de tiempo entre el principio y el fin de un proceso de mediación tiene que ser breve).

Estas características de la mediación le dan un perfil propio dentro de los métodos pacíficos de resolución de conflictos, confiriéndole estructura y formalidad al proceso. La mediación ayuda a intervenir en el conflicto existente, pero también lo previene cuando se encuentra en etapas iniciales, evitando su escalada a etapas de mayor complejidad.

Ahora se pasa a conocer la importancia de este método en las instituciones educativas al describir los beneficios documentados. Lorente et al. (2021, p. 91) afirman que diferentes estudios reúnen el efecto positivo de la mediación en el ámbito escolar. Una de las áreas que ha tomado más atención está relacionada con las habilidades sociales de los estudiantes; así, ciertos estudios reflejan que se genera un aumento de la empatía. Por ejemplo, en una investigación Ibarrola-García & Iriarte (2013 citado por Lorente et al., 2021, p. 91) señalan que estudiantes y docentes mediadores concuerdan en identificar la empatía como el aprendizaje emocional primordial que se desarrolla en procesos de este tipo. Además, se resalta que el proceso fomenta la toma de consciencia del rol que tienen las emociones sobre el comportamiento de las personas. También un estudio concluyó que los programas de

mediación en el ámbito educativo mejoran la conducta altruista de los estudiantes (Cassinero & Lane-Garon, 2006 citado Lorente et al., 2021, p. 91). Por tanto, ciertos beneficios de la mediación incluyen la promoción de habilidades sociales, el aprendizaje emocional y conducta solidaria.

La mediación en el campo escolar supone un proceso que favorece los cambios culturales mediante la resolución de disputas, donde se fomenta un método de diálogo y colaboración en la indagación de acuerdos, que después contribuiría a incentivar valores para la coexistencia positiva, el aumento de la autonomía y accionar la interrelación no violenta (Bonafé-Schmitt, 2000; Maxwell, 2007; Gatt et al., 2010 citado por Fuertes Melcón, 2021, p. 2). Por tanto, su efecto positivo en el contexto educativo ha dirigido a la propagación general de la práctica y su inserción entre las iniciativas para una mejora del clima escolar (Carrasco Pons et al., 2016 citado por Fuertes Melcón, 2021, p. 2).

Este método ayuda a prevenir y disminuir la violencia. Según unos autores (Smith et al., 2002 citado por Pérez-Albarracín & Fernández-Baena, 2019, p. 339), la mediación ayuda a generar un mejor clima que propicia la actividad educativa, transmite disposiciones de respeto y de valor del que es distinto, promueve el conocer los intereses personales de los que están en su alrededor y aquellos del grupo, promueve la colaboración, comunicación y relaciones interpersonales, y contribuye a comprender las normas del reglamento interno. Algunas ventajas más referidas es que promueve la autonomía y las habilidades sociales de los estudiantes, la mejoría del clima escolar, y los índices de disminución del acoso y de victimización (Cassinero y Lane-Garon, 2006; Smith, 2011; Villanueva et al., 2013 citado por Pérez-Albarracín & Fernández-Baena, 2019, p. 339). Además, dinamiza la participación de los estudiantes, refuerza sus relaciones con los demás, puede prevenir la violencia y facilita el ejercicio de competencias requeridas para un aprendizaje adecuado de los valores característicos de la ciudadanía democrática (Puig-Gutiérrez y Morales-Lozano, 2015 citado por García-Raga et al., 2019, p. 106). Por tanto, puede promover el diálogo, la adopción de decisiones, el admitir de responsabilidades, entre otras metas requeridas para la convivencia

(Munné y Mac-Cragh, 2006; García-Raga y López, 2010 citado por García-Raga et al., 2019, p. 106).

Es relevante conocer que no todos los conflictos son mediables. Según Ortiz et al. (2020, p. 33), los tipos de conflictos en que se puede aplicar esta estrategia en el contexto educativo son: la agresión común, la interculturalidad (discriminación), absentismo, fracaso educativo, etc. Ortega y del Rey (2002, p. 97) afirman que la mediación se recomienda en conflictos persistentes y críticos, pero no en situaciones de violencia, abuso, acoso u hostigamiento de unos a otros. La razón principal es que en dichas interacciones hay una gran diferencia de roles y jerarquía de los involucrados. La mediación es una estrategia de ayuda en estado de reciprocidad psicológica, verdadera o simbólica, que la violencia no posee. Por tanto, debe considerarse que el conflicto sea apto para la mediación.

El mediador es fundamental para el proceso. Su participación es importante desde las primeras etapas del conflicto como un factor de protección contra respuestas violentas entre los alumnos (Andreou, 2014 citado por Fuertes Melcón, 2021, p. 2), también en etapas más avanzadas cuando se genera un incremento emocional de la tensión entre los involucrados (Fuertes Melcón, 2021, p. 2). Incluso se cree que las prácticas de mediación que obtienen resultados de mayor éxito son las que forman alumnos como mediadores de los problemas de sus iguales (García-Raga et al., 2019, p. 106). Cuando el mediador es un compañero se produce un efecto bastante positivo en la mediación, en cuanto que tiene más preparación que los adultos para congeniar con sus pares (Cohen, 2005; Cowie y Fernández, 2006; Nix y Hale, 2007 García-Raga et al., 2019, p. 106). Al ser el mismo compañero el mediador, está en la misma etapa de vida, resultándole más fácil simpatizar y generar una comunicación de mayor fluidez.

La mediación tuvo su origen en el mundo de habla hispana hace poco más de dos décadas. Desde entonces su práctica en las instituciones educativas ha ido extendiéndose gradualmente. Con frecuencia se la incluye en los métodos alternos de resolución de conflictos y se trata de un proceso donde los propios implicados en la disputa buscan voluntaria y activamente un acuerdo satisfactorio, en un ambiente horizontal y con una

comunicación facilitada por un mediador capacitado, externo e imparcial. La estrategia tiene varios beneficios: promueve el diálogo, la colaboración, los valores de convivencia positiva, la comunicación no violenta, y la gestión adecuada y pacífica de conflictos.

1.3.1.1 Tipos de mediación educativa. En el presente apartado se explora la clasificación de los tipos de mediación educativa junto a sus definiciones para distinguir una modalidad de otra. Se empieza describiendo los programas de mediación y se pasa a revisar una clasificación más amplia.

En principio, se ha clasificado los programas de mediación escolar que constituyen un procedimiento organizado y planeado establecido en la institución educativa; implican la materialización de la estrategia en una propuesta concreta. Tuvilla-Rayó (2004, p. 72) ha identificado cuatro clases: 1. La mediación en que un adulto es el mediador: Supone formar a un miembro adulto de la comunidad educativa, como directivo, docente, orientador, representantes de familia, etc., para intervenir en los conflictos que ocurran en el entorno de la institución. 2. La mediación entre pares: Un estudiante formado es el mediador que interviene en los conflictos entre alumnos. 3. La mediación educativa o construcción de una escuela segura y pacífica y establecimiento de programas curriculares de gestión de conflictos: Se forma a los miembros de la comunidad educativa en la teoría y competencias base de gestión de problemas y se fomentan los valores nucleares de la mediación (colaborar, respeto al diferente, comunicarse, responsabilidad, participar). Los temas para entender y gestionar conflictos se agregan al currículo. 4. La mediación integral o global: La mayor parte de los programas de mediación escolar mezclan las tres clases anteriores.

Ibarrola-García e Iriarte (2012, p. 174) afirman que la mediación puede tomar tres formas con base en su nivel de formalización (formal e informal), al lugar de los mediadores (interna y externa) y a quién la practica (mediación entre adultos, entre pares, grupos). Por su parte, en la mediación escolar se clasifican en dos tipos según la forma en que se realiza en la institución: informal o espontánea y formal o institucionalizada (Cascón, 2000; San Martín, 2003; Tórrego, 2006 citado por Ibarrola-García & Iriarte, 2012, p. 173).

En la **mediación informal** el procedimiento se realiza de manera espontánea siempre tomando en cuenta los objetivos y procesos de la mediación. En la **mediación formal** el proceso se pide con anterioridad y se procede de manera reglada. Se da cuando está institucionalizada la mediación y existe un equipo que se encuentra en un lugar específico del centro al que acudir (Ibarrola-García & Iriarte, 2012, p. 174). En la **mediación externa** se pide a una persona externa a la institución y experta en el tema que acuda cuando haya un conflicto; en la **mediación interna** se educa a todos los miembros de la comunidad educativa a través de programas en estrategias de mediación, con el objetivo de que gestionen sus conflictos (San Martín, 2003 citado por Ibarrola-García & Iriarte, 2012, p. 174).

También existe la **mediación ejercida por adultos** (miembros de la comunidad educativa o persona externa) **o por estudiantes** (se realiza entre compañeros a través de alumnos capacitados en mediación) (Ibarrola-García & Iriarte, 2012, p. 174). Hay una **mediación grupal** que es de utilidad cuando existen conflictos entre grupos de personas, aunque tiene complicaciones adicionales (Tórrego, 2003 citado por Ibarrola-García & Iriarte, 2012, p. 175). La **co-mediación** es un tipo en donde se proponen dos mediadores de distintos grupos (Prada de Prado y López-Gil, 2008 citado por Ramón, 2021, p. 107) para llevar a cabo el procedimiento.

Aunque existen varias formas de realizar la mediación, el proceso en esencia es el mismo y en el fondo estas tipologías comparten iguales objetivos y principios. Sin embargo, como hay una variedad de programas y tipos de mediación educativa, para elegir una de ellas debe considerarse la realidad y necesidades de la institución educativa, a fin de dar una respuesta idónea a los conflictos que ahí ocurren.

1.3.1.2 Etapas de la mediación. En este apartado se analizan las etapas que constituyen el proceso de mediación mediante el estudio de algunas propuestas. Desde una visión amplia, todas las propuestas coinciden en que primero hay una preparación para establecer el proceso, luego el desarrollo de la mediación, finalmente oficializar los acuerdos alcanzados y dar seguimiento.

Un modelo diseñado por Boqué (2018, p. 32) resume el proceso de mediación en tres pasos, cada uno implica una serie de características propias.

- El paso 1 intenta responder a la pregunta ¿Qué nos ha ocurrido? Sus objetivos son empezar la mediación y comprender el desacuerdo. Su desarrollo se da en varias partes: 1.1. Petición y entrada, 1.2. Reunión de inicio, 1.3. Admisión de las reglas e 1.4. Indagación del conflicto. Los puntos clave de esta etapa son: recibir y expresar empatía, educar acerca del proceso, crear confianza, evaluar si el conflicto se puede mediar y la escucha activa. Las observaciones son que la solicitud al proceso y el pacto de confidencialidad deben firmarse, de no ser así, dimitir a mediar.
- El paso 2 intenta responder ¿Qué nos interesa? Sus objetivos son el encuadrar el conflicto y establecer las cuestiones a tratar. Las etapas del desarrollo son: 2.1. Reconocimiento de intereses en disputa, 2.2. Generación de interdependencia, 2.3. Descripción del conflicto, y 2.3. Elaborar la agenda. Los puntos clave son expresar las emociones, juntar y cribar los datos, guiar el procedimiento con tranquilidad, procurar la estabilidad de poder y empoderar. Las observaciones suponen efectuar un caucus si hay incomunicación y elegir tanto los asuntos a tratar, como los que quedarán al margen.
- El paso 3 intenta responder a ¿Cómo nos resolvemos? Sus objetivos son crear opciones, colaborar en la elaboración del acuerdo, efectuar e inspeccionar los tratos. El desarrollo consta de las etapas: 3.1. Tormenta de ideas, 3.2. Arreglo

de intereses, 3.3. Escritura del trato, y 3.4. Poner en marcha y seguimiento. Los puntos clave son generar un clima positivo de interacción, promover la creatividad y colaboración, agente de la realidad y evaluar si el trato es equitativo. En las observaciones consta el consultar a cada persona involucrada lo que haría si vuelve estar en un conflicto parecido y oficializar el trato si se cree oportuno.

Otra propuesta muestra una síntesis realizada tomando de referencia la lectura de estudiosos del tema. Así, afirma que el mediador, para poner en marcha un proceso adecuado y contribuir oportunamente a los involucrados, tiene que ir a través de estas fases (Torrego Seijo, 2000; Pérez-Fuentes et al., 2010 citado por Vázquez, 2012, p. 227-228):

- La premediación: El mediador se reúne con las personas en disputa por separado para describirles el procedimiento del proceso y verificar que el conflicto es apto para la mediación, de ser el caso se debe comprometer a aceptar las normas del método.
- Presentación y reglas del juego: La segunda fase es que el mediador se junta con los involucrados para explicarles el proceso a continuar y menciona las normas base, como la cooperación y confidencialidad.
- Cuéntame: En la tercera etapa los involucrados exponen su propia versión del problema de un modo franco al tiempo que el mediador escucha con atención y sin manifestar opiniones.
- Esclarecer el conflicto: En la cuarta etapa se convienen las cuestiones más relevantes y los temas de conexión entre los involucrados en la disputa.
- Plantear soluciones: En la quinta etapa el trabajo del mediador es fundamental, pues va a promover la creatividad de los implicados con el objetivo de que indaguen resoluciones y acuerdos, va a realzar los enunciados positivos de los involucrados y les va a plantear la aprobación o no de los consensos que se vayan formulando.

- Llegar a un trato: La última etapa comprende que el mediador contribuya a delimitar los aspectos admitidos para el acuerdo de modo que sean realistas, claros, precisos y aprobados por todos los implicados.

Por su parte, Pérez y Pérez de Guzmán (2016, p. 36-38) plantean un proceso de siete (7) fases generales para poner en marcha la mediación, a decir de los autores estas fases tienen que ser adaptadas a cada situación específica en virtud de la clase de conflicto a gestionar: 1. Platicar con los involucrados, para promover una actitud previa positiva a la resolución de la disputa; 2. Poner a negociar a los implicados; 3. Comunicar de la situación; 4. Ordenar y clasificar en jerarquía los datos, a fin de elegir los asuntos que los involucrados estimen núcleo del conflicto; 5. Precisar opciones; 6. Alcanzar un acuerdo, y, 7. El acuerdo, en el cual se desarrolla un escrito con los tratos obtenidos.

En conclusión, cada etapa es necesaria y relevante, pues los participantes deben ir a través de cada una con la ayuda del mediador y, como resultado de completar el proceso de mediación, logren un acuerdo que los satisfaga.

1.3.1.3 Características del mediador. El proceso depende en buena parte del papel del mediador, quien favorece el intercambio comunicativo entre las personas en disputa, de tal manera que el proceso se dé con éxito.

El papel del mediador no sólo implica saber las técnicas o el paso a paso. A decir de Pérez y Pérez de Guzmán (2016, p. 39), quien desempeñe esta función tiene que saber las estrategias de mediación y gestión de conflictos, pero también la cultura de la institución del sitio en que se ha generado, con el objetivo de que se familiarice con el contexto en que se ha dado la disputa, sólo así va a poder explorar de un modo más preciso la perspectiva del conflicto y situarlo en toda su extensión. Es importante que el mediador tenga la preparación técnica y sepa con exactitud el proceso a seguir, pero también tiene que poder articular lo que conoce del contexto y el procedimiento técnico de la mediación. Por tanto, para accionar el mediador debe haber hecho un estudio minucioso de la realidad en la que ha ocurrido la disputa. Por ello es relevante que conozca las cualidades, reglas y patrones de la cultura de los implicados previo al inicio de una mediación fructífera.

La persona que vaya a desempeñarse en el papel de mediador debe desarrollar determinados rasgos y habilidades. Los mismos se han clasificado en una síntesis elaborada por Boqué (2018, p. 47), la cual se presenta a continuación: 1. Cualidades: disponibilidad (estar al servicio), imparcialidad (mostrarse en beneficio de todos por igual), fiabilidad (despertar confianza al proceso), ser valiente (admitir el enfrentamiento y las opiniones), discreto (cuidar la confidencialidad del proceso), optimista (ver el conflicto como transformación y mejora), escuchar activamente (alentar a que se expresen), conciliador (un diálogo que ayude a los implicados a entenderse y lograr un trato), tener sentido práctico (apoyar a crear tratos útiles y viables) y la paciencia (persistir en la dificultad y dar las oportunidades necesarias). 2. Competencias: concentración (atento al proceso), autonomía (ubicarse fuera del problema y no implicarse), tranquilidad (evitar la carga emocional con empatía), eficacia (guiar con tino, destreza y prontitud), valoración (dar crédito a las capacidades de todos), formación (educar en la cultura de paz), comunicarse positivamente (no juzgar, no señalar, no sugerir, habla correcta), creatividad (idear soluciones alternas, alternativas nuevas, posibilidades; mente abierta), justicia (admitir sólo tratos justos) y humildad (no necesitar ser reconocido).

En la literatura incluso se ha relacionado las particularidades de la función del mediador como parte de su personalidad. Por ejemplo, Sarrate (2011 citado por Ortiz et al., 2020, p. 36) afirma que la figura del mediador debe tener ciertas cualidades relacionadas a su manera de ser y comportarse: empatía, motivador, positivo, habilidad de negociar, no tener prejuicios, escuchar activamente, conmovearse frente al conflicto, guardar confidencialidad y neutralidad, asertividad, creativo para buscar soluciones, poder tolerar tensiones emocionales, imparcialidad. Con todo, más de allá de su personalidad, es importante que el mediador se forme apropiadamente en las competencias y características de esta función para que las desarrolle, y así desempeñe una correcta labor.

El papel del mediador es fundamental en cuanto a que dirige el proceso de mediación, guiando a los participantes, en última instancia, hacia una solución que encuentran ellos mismo como resultado. Es importante la formación técnica y sobre el procedimiento,

considerando siempre las características del contexto y situación de la disputa, de tal manera que la práctica sea articulada con esa información.

Capítulo dos

Diseño metodológico

2.1 Contexto

La institución en la que se lleva a cabo el presente estudio es una Unidad Educativa Fiscomisional “San José de Calasanz” que se encuentra ubicada en la provincia de Cañar, en el cantón y parroquia urbana del mismo nombre. El plantel cuenta con alrededor de 1260 estudiantes y 56 docentes incluyendo directivos, y además personal administrativo. Los niveles educativos que ofrece la Unidad Educativa van desde educación inicial a bachillerato, en modalidad presencial.

La composición social del contexto de la presente investigación, específicamente del cantón Cañar, donde está ubicada la Unidad Educativa a la que asisten los estudiantes y, por ende, de la que también forman parte sus familias.

En general, la composición estudiantil de la institución refleja una diversidad étnica, con la mayoría de los estudiantes (88 %) identificándose como mestizos, mientras que un porcentaje menor (12 %) pertenece a comunidades indígenas nativas de la provincia. En cuanto a la residencia, la mayoría de los estudiantes (80 %) reside en el área urbana del cantón Cañar, mientras que una proporción menor (20 %) vive en los alrededores.

Se destaca que la mayor parte de los estudiantes y sus familias se sitúan en la clase económica media, representando un 90 % del total. En relación con la estructura familiar, se observa una diversidad significativa: un 40 % pertenece a familias nucleares, un 32 % a familias monoparentales, y un 22 % vive con su familia extensa, incluyendo abuelos, tíos, entre otros, una dinámica que se atribuye en parte a la migración (Fichas Acumulativas y Encuestas Socioeconómicas del DECE de la Unidad Educativa Fiscomisional San José de Calasanz, 2023).

2.2 Objetivos y preguntas de investigación

2.2.1 *Objetivo general*

Desarrollar una propuesta de mediación con estrategias que ayuden a gestionar un conflicto identificado entre estudiantes de 10.º año de Educación General Básica (EGB) de una institución educativa.

2.2.2 *Objetivos específicos*

- Conocer los conflictos que existen entre los estudiantes de 10º de EGB de la institución educativa, a través de la aplicación de un cuestionario a los estudiantes y otro cuestionario docentes.
- Proponer estrategias de mediación para la prevención y/o intervención de un conflicto identificado en los estudiantes de 10.º de EGB.
- Elaborar una propuesta de mediación que facilite la gestión del conflicto identificado en los estudiantes de 10º de EGB.

2.2.3 *Preguntas de investigación*

Se han planteado una serie de preguntas de investigación a las que se pretende dar respuesta a través del presente estudio:

- ¿Cuáles son los conflictos de mayor frecuencia que se han identificado entre los estudiantes de 10.º de EGB de la Unidad Educativa?
- ¿Qué estrategias de mediación educativa serían adecuadas para prevenir o resolver un conflicto identificado entre los estudiantes de 10.º EGB?
- ¿Cuáles son los elementos esenciales que deben incluirse en una propuesta de mediación para gestionar conflictos específicos entre los estudiantes de 10.º de EGB?

2.3 Participantes (Población/Muestra)

2.3.1 *Población*

La población está conformada por todos los estudiantes de 10.º año de Educación General Básica (EGB), distribuidos en los distintos paralelos (A, B, C y D), de la Unidad

Educativa Fiscomisional “San José de Calasanz” ubicada en el cantón Cañar. El número total de estudiantes de 10.º año de EGB es de ciento cuarenta y seis (146). En la presente investigación también participaron 5 docentes de la Unidad Educativa, mismos que fueron seleccionados mediante un muestreo no probabilístico con base en su disponibilidad y apertura para colaborar en la investigación.

2.3.2 Muestra

El cálculo para el tamaño de la muestra se hizo mediante la Calculadora de Muestras de QuestionPro, que utiliza una fórmula para realizar dicha operación. Esta calculadora permite cuantificar de manera efectiva y pronta el tamaño de la muestra de la investigación. Su utilización posibilita ahorrar tiempo (Calculadora de Muestras, s.f.). Los datos requeridos se ingresaron a la calculadora de la siguiente manera: En Nivel de confianza se eligió 95 %; en Margen de Error, 5 % y en Población, 146. Cabe mencionar que la población es el número total de estudiantes de décimo año de EGB de los distintos paralelos (A, B, C y D) de la Unidad Educativa donde se realizó la presente investigación. Como resultado del cálculo, el Tamaño de la Muestra fue de 107 participantes.

2.3.3 Tipo de muestreo: no probabilístico

El tipo de muestreo utilizado en esta investigación es no probabilístico. En este tipo de muestreo no se puede asegurar que la selección de los participantes de una investigación no tenga ningún sesgo; no se puede respaldar que la totalidad de participantes de la población hayan tenido igual probabilidad de ser agregados en la muestra (Real Deus, 2016). Además, la selección de las unidades de la muestra depende de motivos asociados con las características y contexto del proyecto de investigación, y no de la probabilidad (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Por tanto, los resultados e inferencias obtenidas de este estudio no podrían generalizarse más allá de la muestra participante, pues pueden existir sesgos, sin embargo, el muestreo es idóneo para el diseño metodológico elegido y los objetivos que busca este estudio.

2.4 Diseño Metodológico

El diseño del presente trabajo de investigación se orienta desde la perspectiva cuantitativa, siendo un estudio de alcance descriptivo, transversal y no experimental. En los siguientes párrafos se detalla a qué se refieren estas características.

2.4.1 Enfoque cuantitativo

Esta investigación se dirige desde el enfoque cuantitativo. Este enfoque pretende medir variables o constructos que manifiestan elementos de la realidad, y en la relación que hay entre ellos. Busca recopilar datos objetivos, sin influencia de prejuicios, y se funda en la recolección de datos empíricos, adecuados para el análisis estadístico, en función de formas de recopilado estandarizadas, análisis que va a permitir alcanzar conclusiones posibles de generalizar (Real Deus, 2016).

2.4.2 Alcance descriptivo

Las investigaciones con alcance descriptivo buscan especificar cualidades, propiedades y perfiles del fenómeno de estudio, como puede ser grupos, personas, comunidades, es decir, pretenden medir o recolectar datos y comunicar información acerca de distintas variables, conceptos, facetas o elementos del fenómeno o cuestión a investigar (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Así mismo, al tratarse de una investigación transversal los datos se recopilan en un solo momento; los objetivos de la investigación transversal son: describir las variables en un conjunto de casos o delimitar el grado o modalidad de las variables en un momento específico; evaluar el fenómeno de estudio en un punto del tiempo; y examinar la incidencia e interrelación de variables particulares en un momento o etapa (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

2.4.3 Diseño no experimental

La investigación tiene un diseño no experimental. Investigaciones con este tipo de diseño son aquellas que se realizan sin controlar de manera voluntaria las variables independientes; está basada en hechos, acontecimientos, conceptos, variables, clases o entornos que ya sucedieron en su ambiente natural sin que el investigador haya intervenido directamente (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

2.4.4 Variables

En esta investigación se trabajó con cinco variables y con sus respectivos indicadores de medición. Los conceptos de cada variable, e indicadores descritos, se pueden estudiar más ampliamente en el capítulo anterior dedicado al marco teórico, por lo que a continuación sólo se da una breve descripción de las variables. Estas variables se midieron a través los dos cuestionarios aplicados a alumnos (as) y docentes de la Unidad Educativa:

- **Conflictos escolares:** Según Ramón (Ramón, 2021) el conflicto puede existir desde el nivel micro (seres humanos, familia, institución educativa) hasta macro (sociedades o estados), debido a intereses o propósitos que se perciben contradictorios; de manera general, el conflicto es cualquier desacuerdo o diferencia, que se expresa en un tiempo y/o circunstancia. Esta variable se delimitó en los indicadores: absentismo escolar, violencia física, insultos entre iguales, disciplina en clase, respeto a la figura docente, cumplimiento de reglas instauradas para la convivencia en la institución educativa, maltrato a la infraestructura y medios educativos, y la comunicación docente y padres/madres y estudiantes.
- **Formas de resolución de conflictos:** Se refiere a los procedimientos mediante los que se afrontan y resuelven las disputas entre las partes en conflicto (Binaburo y Muñoz, 2007 citado por Ramón, 2021). La forma retributiva o restaurativa elegida obedecerá a las situaciones y actitud de las partes en conflicto (Martínez-Guzmán, 2005; Vizcarra Morales et al., 2018 citado por Ramón, 2021). Según Ramón (2021) esta variable está compuesta por los indicadores: percepción del modo de resolución de conflictos en la institución educativa, procedimientos retributivos, diálogo con padres/madres, reuniones de intervención individual o en grupo, diálogo con los(as) estudiantes, negociación, conciliación, arbitraje y mediación escolares.
- **Problemas exógenos escolares:** Según Ramón (2021) estos se refieren al influjo negativo al desarrollo psicosocial del estudiante que existen en los espacios afuera

de la institución educativa, tal como la familia, relaciones sociales y culturales que se instauran en la localidad donde reside el estudiante, y que influye sobre las relaciones entre las personas en el contexto educativo. Esta variable tiene los siguientes indicadores divididos en dos dimensiones:

- Dimensión familiar: ausencia de los padres/madres, procesos disfuncionales, violencia familiar, nivel escolar de los padres y/o madres, y recursos económicos.
 - Dimensión sociocultural: conducta social y relaciones del estudiante, realización de tareas educativas y del hogar, conductas sociales de los padres y/o madres, consumo de sustancias estupefacientes de padres y/o madres, consumo de sustancias estupefacientes por parte de estudiantes, y el origen sociocultural.
- **Problemas endógenos escolares:** Según Ramón (2021) en las instituciones educativas existen varias formas de conflictos. Los problemas endógenos escolares son el influjo negativo al desarrollo psicosocial del estudiante que ocurren en las instituciones educativas. Los indicadores de esta variable son: favoritismo, autoritarismo, metodologías y procesos educativos que utilizan docentes y directivos, y organización de la vida en la escuela.
 - **Percepción de la mediación por la comunidad escolar:** Según Ramón (2021) entre las investigaciones que se asocian al estudio de la percepción de los miembros de la comunidad educativa acerca del empleo de la mediación en la gestión de conflictos escolares entre adolescentes, se encuentra la que realizaron Ibarrola-García e Iriarte-Redín (2013 citado por Ramón, 2021), donde resaltan el criterio de los docentes y estudiantes de los beneficios que dan cuenta las acciones mediadoras a los involucrados en el conflicto y comunidad educativa. Así mismo, se toma en cuenta la percepción de los demás actores de la comunidad educativa acerca de las estrategias de mediación como actos restaurativos dirigidos tomar consciencia del daño ocasionado y recordar la sanción a favor de

la comunidad que ha sido perjudicada, de modo que se asegure la naturaleza educativa y se admita el daño como un hecho que concierne a todos los miembros de dicha comunidad. Según Ramón (2021) los indicadores de esta variable son: conocimiento de la mediación, actitudes en torno a la mediación, actitudes frente a la fundación de un servicio de mediación en la institución educativa.

2.5 Métodos, Técnicas e Instrumentos de investigación

2.5.1 *Métodos generales de investigación científica*

En el desarrollo del presente estudio se utilizan principalmente tres métodos de investigación: analítico-sintético, inductivo-deductivo y estadístico.

Método analítico-sintético: Este método alude a dos procesos mentales opuestos que funcionan en unidad. El análisis es un método lógico que permite descomponer en la mente una totalidad en sus partes y características, en sus diversas relaciones, propiedades y elementos. Hace posible el estudio del comportamiento de cada elemento. La síntesis es la operación opuesta, que instaura de manera mental la combinación o conexión de las partes que se analizaron antes y permite encontrar relaciones y cualidades globales entre los componentes de la realidad. Trabaja sobre el fundamento de la generalización de ciertas cualidades delimitadas en base del análisis. Tiene que incluir únicamente lo que sea necesario para entender lo sintetizado (Rodríguez & Pérez, 2017). Al igual que los demás métodos, se refiere a una manera específica de interactuar con el objeto de estudio. Este método en particular se utiliza a lo largo del presente trabajo, en las distintas etapas que conforman el proceso investigativo.

Método inductivo-deductivo: Está constituido por dos procesos opuestos. La inducción es un modo de razonamiento en el que se cambia del conocimiento de sucesos específicos a uno más general, que evidencia lo que hay de común en los eventos particulares. Su fundamento es la reiteración de fenómenos y eventos del mundo, hallando las cualidades comunes en un conjunto delimitado, para arribar a conclusiones de los factores que lo caracterizan. Las conclusiones que se obtienen cuentan con un fundamento empírico. Por medio de la deducción se va de un conocimiento general hacia otro de menor grado de

generalidad. Las generalizaciones son el principio para hacer inferencias y llegar a conclusiones lógicas nuevas para sucesos específicos. Reside en inferir cualidades o soluciones determinadas en base de generalizaciones, leyes, descripciones o principios universales. Ambos procesos, inducción y deducción, se complementan entre sí: por medio de la inducción se instauran generalizaciones partiendo de lo común en distintos sucesos, después con base en esa generalización se infieren otras deducciones lógicas, que a través de la inducción se convierten en generalizaciones mejoradas, debido a lo cual constituyen una unidad dialéctica (Rodríguez & Pérez, 2017). Dicho método se encuentra en el proceso de esta investigación y se refleja principalmente en todo el diseño metodológico.

Método estadístico: Se utilizó al momento de tabular los datos e información obtenida de los cuestionarios aplicados a estudiantes y docentes, además, para el análisis e interpretación de esa información. Según Argüelles et al. (2021) el método estadístico es una sucesión de procesos para el control de los datos de la investigación; las propiedades que toman los procesos de este método están subordinadas al diseño elegido para la verificación de la conclusión verificable en estudio. Así, este método tiene las siguientes etapas: recolección, recuento, presentación, síntesis y análisis de los datos.

2.5.2 Técnicas de investigación

En el presente trabajo se ha elegido la técnica de la encuesta por considerarse idónea para el levantamiento de información que luego se podrá analizar a través del análisis estadístico. La técnica se refiere a los distintos modos empleados por el investigador para recabar la información acerca del objeto de estudio (Suárez et al., 2022).

Los distintos tipos de técnicas incluyen un conjunto determinado de instrumentos. En lo que respecta al presente trabajo, se emplean los instrumentos que pertenecen a la técnica de encuesta. Según una síntesis realizada por Suárez et al. (2022) fundamentada en otras clasificaciones de notables investigadores, en la encuesta se incluyen instrumentos como el cuestionario, las escalas, los test y las pruebas (conocimiento, inteligencia, etc.).

2.5.3 Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos aplicados en el presente trabajo se encuentran en la sección de Apéndices y son dos: el Cuestionario a los alumnos(as) (Apéndice A) y el Cuestionario a los docentes (Apéndice B). Ambos instrumentos fueron elaborados por Ramón (2021) y se incluyen en su estudio: "La Mediación Escolar en los Conflictos de Adolescentes Ecuatorianos en los Colegios de la Ciudad de Machala". Las características de los cuestionarios se presentan a continuación.

Cuestionario a los alumnos(as). Según Ramón (2021), el cuestionario se dirige a recolectar información de:

- Tipos de conflictos de mayor frecuencia.
- Modos de resolución de conflictos.
- Problemas exógenos de la institución educativa: Constitución de la familia, relaciones con los miembros familiares, con amigos y vecinos, actividades realizadas en familia y actividades favoritas en momentos de ocio.
- Problemas endógenos de la institución educativa: Favoritismo, métodos empleados por profesores y directivos, procedimientos educativos empleados por los profesores y comunicación Profesor-Madres/Padres-Estudiantes.

El instrumento se administró a cada estudiante elegido luego de haber obtenido el consentimiento informado de los representantes. Se aplicó en el aula de clase en un momento coordinado con anterioridad con la institución, en donde estuvo presente el maestrante y un docente que impartía clase al grupo.

Cuestionario a los docentes. Según Ramón (2021), el cuestionario se dirige a recolectar información de los criterios:

- Expresiones de conflictos de mayor frecuencia: conducta de los estudiantes en las actividades docentes, extradocentes y extraacadémicas, además realización de las actividades académicas y relaciones con los iguales.

- Problemas exógenos de la institución educativa y la familia: Comportamiento familiar (violencia), comportamiento de madres/padres (conductas antisociales) y consumo de sustancias tóxicas por padres/madres
- Problemas endógenos de la institución educativa: Favoritismo, medios empleados por profesores y directivos, metodologías educativas empleadas por los profesores, apoyo administrativo, comunicación Profesor-Madres/Padres-Estudiantes.
- Percepción y conocimiento de los modos de resolución de conflictos de la institución.
- Percepción de la mediación como método de resolución de conflictos escolares.

2.6 Procedimiento

Se identificó la muestra que participaría en la investigación, es decir, estudiantes de 10.º año de Educación General Básica de la Unidad Educativa, cuyos representantes legales hubieran firmado el consentimiento informado para completar el Cuestionario a los alumnos(as). También se trabajó con docentes que voluntariamente accedieron a completar el Cuestionario a los docentes. La investigación se realizó en el siguiente orden:

- Socializar el consentimiento informado.
- Aplicación de los cuestionarios a alumnos(as) en las aulas de clase, con la supervisión de un docente.
- Aplicación de los cuestionarios a docentes.
- Tabulación de los cuestionarios completados, en una matriz de Excel.
- Análisis de la información obtenida.
- Discusión de los resultados con base en los resultados de otros estudios similares.
- Redacción de las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

2.7 Recursos

2.7.1 Recursos humanos

- Maestrante.
- Directora del Proyecto de Titulación.
- Docentes y estudiantes de la Unidad Educativa Fiscomisional.
- Personal del Departamento de Consejería Estudiantil (DECE) de la U.E.

2.7.2 Recursos materiales

- Cuestionarios para estudiantes y docentes.
- Laptop e internet.
- Varios útiles de oficina.
- Consentimiento informado dirigido a representantes legales de los estudiantes que participen en la investigación (Apéndice C).
- Solicitud que permita realizar el Proyecto de Titulación en la Unidad Educativa (Apéndice D).

2.7.3 Recursos institucionales

- Acceso a bibliotecas en línea y bases de datos a través del usuario institucional de estudiante UTPL.
- Asesoría de la directora durante el desarrollo del Proyecto de Titulación.

2.7.4 Recursos económicos

A partir del análisis de recursos y actividades requeridas para el desarrollo de la investigación se obtuvo un presupuesto aproximado, el cual se refleja en la siguiente tabla. La investigación fue autofinanciada.

Tabla 1*Presupuesto requerido en el desarrollo de la investigación*

ACTIVIDAD	COSTOS EN USD
Impresiones y fotocopias	15,00\$
Servicio de internet	50,00\$
Transporte	40,00\$
Varios útiles de oficina	15,00\$
Servicio de energía eléctrica	30,00\$
TOTAL	150,00\$

Nota: Elaboración propia

Capítulo tres

Análisis y discusión de resultados

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos durante la fase de diagnóstico, abordando cinco categorías específicas relacionadas con: conflictos escolares, métodos de resolución de conflictos, desafíos externos, desafíos internos y la percepción de la mediación por parte de la comunidad escolar. La información recopilada a través de encuestas a estudiantes y docentes se resume y presenta de manera visual a través de tablas y gráficos descriptivos.

3.1 Variable conflictos escolares

Presentamos, a continuación, las tablas de resultados absolutos y porcentuales correspondiente a la primera variable.

Tabla 2

Manifestaciones de conflictos escolares en estudiantes de 10.º año de EGB de una institución educativa.

Indicador	Encuestados	Muy Frecuente			Frecuente			Poco Frecuente			Nunca		
		N	%	Media %	N	%	Media %	N	%	Media %	N	%	Media %
Indisciplina en la clase	Alumnos (as)	10	9,8	24,9	27	26,4	23,2	58	56,9	48,45	7	6,9	3,45
	Docentes	2	40		1	20		2	40		0	0	
	Total	12	11,21%		28	26,17%		60	56,07%		7	6,54%	
Violencia corporal entre alumnos (as)	Alumnos (as)	1	1	0,5	5	4,9	22,45	37	36,3	38,15	59	57,8	38,9
	Docentes	0	0		2	40		2	40		1	20	
	Total	1	0,93%		9	8,41%		55	51,40%		77	71,96%	
Insultos entre alumnos (as)	Alumnos (as)	10	9,8	24,9	26	25,5	32,75	42	41,2	30,6	24	23,5	11,75
	Docentes	2	40		2	40		1	20		0	0	
	Total	12	11,21%		28	26,17%		43	40,19%		24	22,43%	
Incumplimiento de las normas establecidas para la convivencia escolar.	Alumnos (as)	5	4,9	22,45	22	21,6	20,8	59	57,8	48,9	16	15,7	7,85
	Docentes	2	40		1	20		2	40		0	0	
	Total	7	6,54%		23	21,50%		61	57,01%		16	14,95%	

Indicador	Encuestados	Muy Frecuente			Frecuente			Poco Frecuente			Nunca		
		N	%	Media %	N	%	Media %	N	%	Media %	N	%	Media %
Las conductas inapropiadas del alumnado hacia los profesores.	Alumnos (as)	1	1	10,5	6	5,9	32,95	32	31,4	15,7	63	61,7	40,85
	Docentes	1	20		3	60		0	0		1	20	
	Total	2	1,87%		9	8,41%		32	29,91%		64	59,81%	
Maltrato a la infraestructura y medios escolares.	Alumnos (as)	2	2	1	7	6,8	3,4	38	37,3	58,65	55	53,9	36,95
	Docentes	0	0		0	0		4	80		1	20	
	Total	2	1,87%		7	6,54%		42	39,25%		56	52,34%	
El absentismo.	Alumnos (as)	1	1	0,5	15	14,6	7,3	53	52	56	33	32,4	36,2
	Docentes	0	0		0	0		3	60		2	40	
	Total	1	0,93%		15	14,02%		56	52,34%		35	32,71%	
Incomunicación entre los miembros de la comunidad educativa.	Alumnos (as)	3	2,9	1,45	14	13,8	26,9	44	43,1	41,55	41	40,2	30,1
	Docentes	0	0		2	40		2	40		1	20	
	Total	3	2,80%		16	14,95%		46	42,99%		42	39,25%	

Nota: Encuesta a los alumnos(as) y docentes.

En la manifestación de conflictos escolares entre estudiantes de 10° año de EGB, la indisciplina en la clase se destaca como un problema significativo, siendo muy frecuente para el 24,9% y con una media del 23,2% en frecuente. La violencia corporal entre alumnos, aunque menos común, registra un 8,41% como muy frecuente, con una media del 22,45%. Los insultos entre alumnos son frecuentes, afectando al 26,17%, con una media del 32,75%. Asimismo, el incumplimiento de las normas establecidas para la convivencia escolar es una preocupación, siendo frecuente para el 21,5% y con una media del 20,8%. Las conductas inapropiadas del alumnado hacia los profesores representan un conflicto significativo, con una frecuencia del 8,41% como frecuente y una media del 32,95%. El maltrato a la infraestructura y medios escolares afecta al 6,54%, con una media del 3,4%. El absentismo es frecuente para el 14,02%, con una media del 7,3%. La incomunicación entre los miembros de la comunidad educativa es también frecuente, afectando al 14,95% y presentando una media del 26,9%.

Tabla 3*Resumen posición de percepción de conflictos escolares.*

Indicador	Muy Frecuente		Muy Frecuente + Frecuente	
	Media %	Orden	Media Acumulada %	Orden
Insultos entre alumnos(as)	24,9	1	57,65	1
Indisciplina en la clase	24,9	2	48,1	2
Incumplimiento de las normas establecidas para la convivencia escolar.	22,45	3	43,25	4
Las conductas inapropiadas del alumnado hacia los profesores.	10,5	4	43,45	3
Incomunicación entre los miembros de la comunidad educativa.	1,45	5	28,35	5
Maltrato a la infraestructura y medios escolares.	1	6	4,4	8
Violencia corporal entre alumnos(as)	0,5	7	22,95	6
El absentismo.	0,5	8	7,8	7

Nota: Encuesta a los alumnos(as) y docentes.

En el análisis de la posición de percepción de conflictos escolares, se observa que los insultos entre alumnos(as) y la indisciplina en la clase son los problemas más frecuentes, con una media del 24,9% y ocupando los primeros dos lugares en la clasificación. El incumplimiento de las normas establecidas para la convivencia escolar se sitúa en el tercer lugar con un 22,45%, seguido por las conductas inapropiadas del alumnado hacia los profesores con un 10,5%. La incomunicación entre los miembros de la comunidad educativa se encuentra en quinto lugar con un 1,45%, mientras que el maltrato a la infraestructura y

medios escolares ocupa la sexta posición con un 1%. La violencia corporal entre alumnos(as) y su incidencia más baja, con un 0,5%, se encuentra en el séptimo lugar.

3.2 Variable formas de resolución de conflictos

Al preguntar sobre los procedimientos que se emplean para la resolución de los conflictos las respuestas obtenidas se sintetizan en la tabla 4.

Tabla 4

Procedimientos de resolución de conflictos utilizados en estudiantes de 10° año de EGB de una institución educativa.

Indicador	Encuestas	Muy Frecuente			Frecuente			Poco Frecuente			Nunca		
		N	%	Media %	N	%	Media %	N	%	Media %	N	%	Media %
Castigo a todos los que han participado.	Alumnos (as)	31	30,4	25,2	34	33,3	26,65	17	16,7	28,35	20	19,6	9,8
	Docentes	1	20		1	20		2	40		0	0	
	Total	32	29,91%	35	32,71%	19	17,76%	20	18,69%				
Expulsión del centro al culpable	Alumnos (as)	20	19,6	9,8	29	28,4	24,2	36	35,3	37,65	17	16,7	28,35
	Docentes	0	0		1	20		2	40		2	40	
	Total	20	18,69%	9	8,41%	55	51,40%	77	71,96%				
Diálogo con los alumnos(as)	Alumnos (as)	62	60,8	70,4	27	28,5	14,25	9	8,8	14,4	4	3,9	1,95
	Docentes	4	80		0	0		1	20		0	0	
	Total	66	61,68%	27	25,23%	10	9,35%	4	3,74%				
Diálogo con los padres/madres	Alumnos (as)	72	70,6	85,3	25	24,5	12,25	3	2,9	1,45	2	2	1
	Docentes	5	100		0	0		0	0		0	0	
	Total	77	71,96%	25	23,36%	3	2,80%	2	1,87%				
Sesiones de tratamiento individual/grupal	Alumnos (as)	24	23,5	31,75	45	44,1	32,05	20	19,6	29,8	13	12,7	6,35
	Docentes	2	40		1	20		2	40		0	0	
	Total	26	24,30%	46	42,99%	22	20,56%	13	12,15%				
Negociación escolar	Alumnos (as)	8	7,9	3,95	18	17,6	18,8	19	18,6	29,3	57	55,9	47,95
	Docentes	0	0		1	20		2	40		2	40	
	Total	8	7,48%	19	17,76%	21	19,63%	59	55,14%				

Indicador	Encuestas	Muy Frecuente			Frecuente			Poco Frecuente			Nunca		
		N	%	Media %	N	%	Media %	N	%	Media %	N	%	Media %
Conciliación escolar	Alumnos (as)	29	28,4	14,2	48	47,1	43,55	15	14,7	37,35	10	9,8	4,9
	Docentes	0	0		2	40		3	60		0	0	
	Total	29	27,10%		50	46,73%		18	16,82%		10	9,35%	
Arbitraje escolar	Alumnos (as)	15	14,7	17,35	40	39,2	39,6	27	26,5	33,25	20	19,6	9,8
	Docentes	1	20		2	40		2	40		0	0	
	Total	16	14,95%		42	39,25%		29	27,10%		20	18,69%	
Mediación escolar	Alumnos (as)	23	22,5	11,25	51	50	45	14	13,7	36,85	14	13,7	6,85
	Docentes	0	0		2	40		3	60		0	0	
	Total	23	21,50%		53	49,53%		17	15,89%		14	13,08%	

Nota: Encuesta a los alumnos(as) y docentes.

Los resultados revelaron diversas estrategias utilizadas para la resolución de conflictos entre estudiantes de 10.º de EGB en la institución educativa. El diálogo, tanto con los padres/madres como con los propios estudiantes, se destacó como una práctica muy frecuente, siendo identificada por el 71,96% y el 61,68% de los participantes respectivamente. Asimismo, las sesiones de tratamiento individual/grupal fueron mencionadas por el 20,98% como muy frecuentes. Por otro lado, estrategias más punitivas, como el castigo a todos los participantes y la expulsión del centro al culpable, también fueron identificadas, aunque con menor frecuencia (30,07% y 16,78% respectivamente). La mediación escolar, conciliación y arbitraje escolares se mencionaron como prácticas frecuentes en un 48,25%, 25,17%, y 32,17% respectivamente. Estos resultados sugieren una variedad de enfoques utilizados para abordar los conflictos en el entorno educativo, desde estrategias más dialogantes hasta intervenciones más coercitivas.

Tabla 5

Resumen posición de percepción de los procedimientos para la resolución de los conflictos escolares.

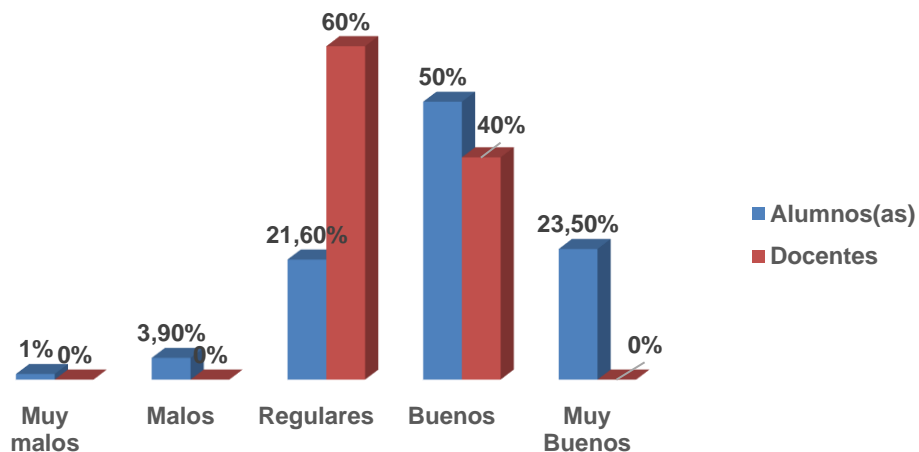
Indicador	Muy Frecuente		Muy Frecuente + Frecuente	
	Media %	Orden	Media Acumulada %	Orden
Diálogo con los padres/madres	85,3	1	97,55	1
Diálogo con los alumnos(as)	70,4	2	84,65	2
Sesiones tratamiento individual/grupal	31,75	3	63,8	3
Castigo a todos los que han participado.	25,2	4	51,85	7
Arbitraje escolar	17,35	5	56,95	5
Conciliación escolar	14,2	6	57,75	4
Mediación escolar	11,25	7	56,25	6
Expulsión del centro al culpable	9,8	8	34	8
Negociación escolar	3,95	9	22,75	9

Nota: Encuesta a los alumnos(as) y docentes.

En la evaluación de la percepción de los procedimientos para la resolución de conflictos escolares, destaca el diálogo con los padres/madres como el método más frecuentemente aplicado, con un alto 85,3%, liderando la lista. Le sigue el diálogo con los alumnos(as) en el segundo lugar, con un 70,4%. Las sesiones de tratamiento individual/grupal ocupan la tercera posición, con un 31,75%. El castigo a todos los participantes se sitúa en el cuarto lugar, con un 25,2%, aunque esta práctica acumula menos aceptación en comparación con otras. El arbitraje escolar ocupa el quinto lugar con un 17,35%, seguido por la conciliación escolar en el sexto lugar con un 14,2%. La mediación escolar se encuentra en el séptimo lugar con un 11,25%. En contraste, la expulsión del centro al culpable está en el octavo lugar con un 9,8%, y la negociación escolar cierra la lista en el noveno lugar con un 3,95%.

Figura 2

Percepción sobre los métodos y procedimientos utilizados en la resolución de conflictos en el centro.

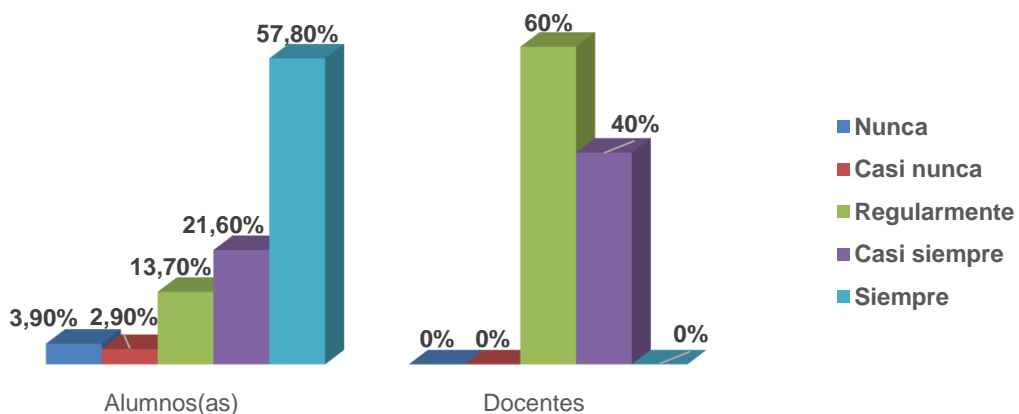


Nota: Encuesta a los alumnos(as) y docentes.

La percepción sobre los métodos y procedimientos utilizados en la resolución de conflictos en el centro revela que, según los alumnos, el 50% considera que son buenos, seguidos por un 23,5% que los clasifica como muy buenos. Un 21,6% opina que son regulares, mientras que un 3,9% los percibe como malos y un 1% como muy malos. En contraste, la perspectiva de los docentes muestra que el 40% considera los métodos como malos, un 40% como muy buenos, y un 20% como buenos.

Figura 3

Percepción sobre la justeza de las formas de resolución de conflictos en el colegio.



Nota: Encuesta a los alumnos(as) y docentes.

La percepción sobre la justicia de las formas de resolución de conflictos en el colegio, según los alumnos, muestra que un significativo 57,8% opina que estas son siempre justas, seguido por un 21,6% que las considera casi siempre justas. El 13,7% señala que son resueltas regularmente, mientras que un 2,9% las percibe como casi nunca justas y un 3,9% nunca justas. Por otro lado, la perspectiva de los docentes indica que el 60% considera que las formas de resolución de conflictos son regularmente justas, mientras que el 40% las ve como casi siempre justas.

3.3 Problemas exógenos escolares

El análisis de los resultados de la variable problemas exógenos escolares se enfoca en las dimensiones familiar y sociocultural.

Dimensión familiar

En relación con la dimensión familiar, se evaluaron diferentes aspectos, incluyendo la ausencia de al menos uno de los progenitores, procesos disfuncionales en las familias y la presencia de violencia familiar.

Indicador. Ausencia al menos de uno de los progenitores.

Tabla 6

Composición de la familia en la que convive el adolescente.

Composición de la Familia	N	%
Padre, madre e hijos	37	36,27%
Padre, madre, hijos y otros familiares	35	34,31%
Madre e hijos	8	7,84%
Madre, hijos y otros familiares	11	10,78%
Padre e hijos	2	1,96%
Padre, hijos y otros familiares	2	1,96%
Abuelos y otros familiares	5	4,90%
Madre y padrastro	1	0,98%
Padre y madrastra	1	0,98%

Nota: Encuesta a los alumnos(as).

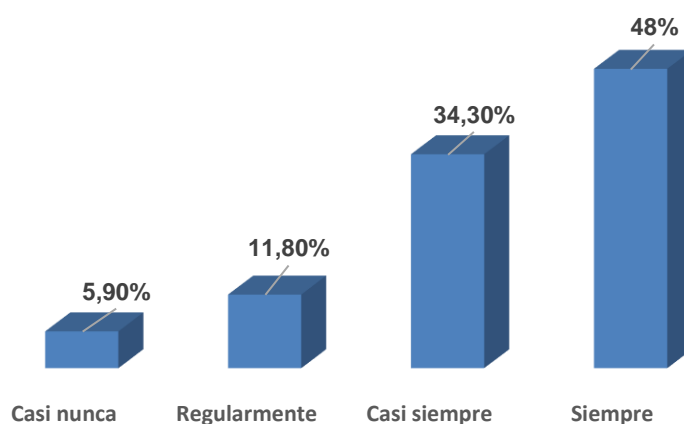
En cuanto a la ausencia de al menos uno de los progenitores, la tabla 6 muestra la composición de las familias en las que conviven los adolescentes encuestados. La mayoría de los adolescentes (36,27%) viven con ambos padres e hijos, seguido por aquellos que

conviven con ambos padres, hijos y otros familiares (34,31%). Un 7,84% vive únicamente con la madre e hijos, mientras que el 10,78% vive con la madre, hijos y otros familiares. La presencia exclusiva del padre e hijos representa un 1,96%, al igual que la combinación de padre, hijos y otros familiares. Un 4,90% vive con abuelos y otros familiares, y casos menos frecuentes incluyen la convivencia con madre y padrastro o padre y madrastra (0,98%).

Indicador procesos disfuncionales en las familias

Figura 4

Percepción sobre la paz, la tranquilidad y el entendimiento entre los miembros de la familia.

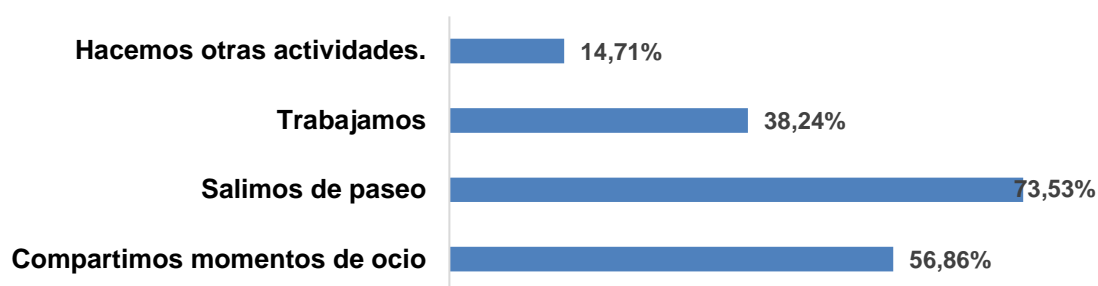


Nota: Encuesta a los alumnos(as).

La percepción sobre la paz, la tranquilidad y el entendimiento entre los miembros de la familia muestra que el 48% de los encuestados lo experimenta siempre, destacando una convivencia armoniosa. Un significativo 34,30% reporta experimentar estas sensaciones casi siempre, indicando una frecuencia alta de paz y entendimiento en el entorno familiar. Por otro lado, un 11,80% lo experimenta regularmente, y un 5,90% lo experimenta casi nunca, señalando ciertos niveles de variabilidad en la percepción de la armonía familiar.

Figura 5

Actividades del alumno junto a la familia.

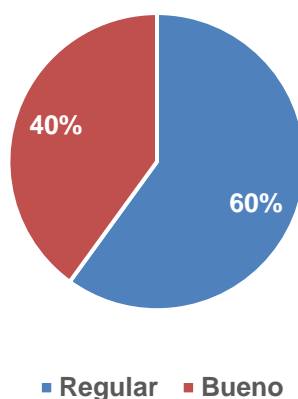


Nota: Encuestas a los alumnos(as) y padres/madres.

Los resultados revelan que el 73,53% de los alumnos participan en actividades de paseo junto a sus familias, destacando como la actividad más frecuente. Asimismo, un significativo 56,86% comparten momentos de ocio en familia. La actividad de trabajar junto a la familia es realizada por el 38,24% de los encuestados, mientras que el 14,71% se involucra en otras actividades. Entre las actividades adicionales, resaltan expresiones de afecto como cariños y mimos, celebrar aniversarios, comer en familia, conversar, divertirse, jugar en familia, ver películas, y viajar.

Figura 6

Percepción de los docentes sobre las relaciones intrafamiliares de sus alumnos(as).



Nota: Encuestas a los docentes.

La percepción de los docentes sobre las relaciones intrafamiliares de sus alumnos(as) refleja que el 60% las considera regulares, mientras que el 40% las evalúa como buenas.

a) *Indicador violencia familiar.*

Tabla 7

Violencia familia

	N	%
Verbal	8	88,89
Física	1	11,11

Nota: Encuesta a los alumnos(as)

En relación con la manifestación de violencia familiar, según la encuesta a los alumnos(as), el 88,89% reporta haber experimentado violencia verbal, mientras que el 11,11% menciona haber experimentado violencia física en sus hogares. Estos resultados indican una prevalencia significativa de violencia verbal en comparación con la violencia física en el ámbito familiar, resaltando la importancia de abordar la comunicación agresiva como un componente significativo de la dinámica familiar.

Dimensión sociocultural

Indicador. Conductas sociales y relaciones de los alumnos(as).

Tabla 8

Conducta y relaciones de los alumnos(as).

	Conducta y Relaciones	Muy Buena		Buena		Regular		Mala		Muy mala	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Alumnos (as)	En la casa	49	48	37	36,3	13	12,7	3	2,9	0	0
	En el barrio con sus vecinos	32	31,4	45	44,1	22	21,6	2	2	1	1
	Con los amigos	69	67,6	28	27,5	5	4,9	0	0	0	0
	Con los profesores	37	36,3	51	50	13	12,7	1	1	0	0
	Con los compañeros de estudio	41	40,2	50	49	10	9,8	1	1	0	0
	Docen	En la casa	1	20	4	80	0	0	0	0	0

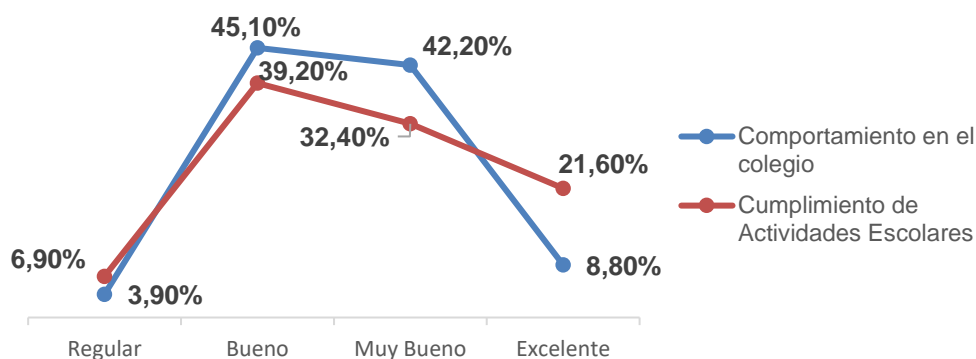
Conducta y Relaciones	Muy Buena		Buena		Regular		Mala		Muy mala	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
En el barrio con sus vecinos	1	20	2	40	2	40	0	0	0	0
Con los amigos	0	0	3	60	2	40	0	0	0	0
Con los profesores	1	20	3	60	1	20	0	0	0	0
Con los compañeros de estudio	0	0	4	80	1	20	0	0	0	0

Nota: Encuesta a los alumnos(as) y docentes.

Según la información recabada a través de la encuesta a alumnos(as) y docentes, en cuanto a las conductas sociales y relaciones de los alumnos(as), se destaca que el 48% de los alumnos(as) reporta tener una conducta y relaciones “Muy Buena” en casa, seguido por el 36,3% con una calificación “Buena”. En el barrio con sus vecinos, el 31,4% describe sus conductas como “Muy Buena” y el 44,1% como “Buena”. En relación con los amigos, el 67,6% reporta tener una conducta “Muy Buena”, mientras que el 50% indica una relación “Buena” con los profesores. En cuanto a los compañeros de estudio, el 40,2% describe sus relaciones como “Muy Buena” y el 49% como “Buena”. Por otro lado, la perspectiva de los docentes muestra que el 80% evalúa como “Buena” la conducta de los alumnos(as) en casa, y el 60% destaca una relación “Buena” con los compañeros de estudio.

Figura 7

Conducta de los alumnos(as) y cumplimiento de las actividades escolares.



Nota: Encuestas a los alumnos(as).

En cuanto a la conducta de los alumnos(as), se observa que el 45.1% la califica como “Bueno”, seguido por un 42,2% que la describe como “Muy Bueno”. Solo un pequeño porcentaje, el 3,9%, la percibe como “Regular”, y el 8,8% la evalúa como “Excelente”. En relación con el cumplimiento de las actividades escolares, el 39.2% lo clasifica como “Bueno”, mientras que el 32,4% lo considera “Muy Bueno”. Un 21,6% lo califica como “Excelente”, y solo el 6,9% lo percibe como “Regular”. Estos resultados sugieren una tendencia positiva en la conducta y el cumplimiento de las actividades escolares por parte de los alumnos(as), con una predominancia de evaluaciones positivas en las categorías “Bueno” y “Muy Bueno”.

Indicador. Conductas sociales de los padres/madres. Relaciones con el entorno y la escuela.

Tabla 9

Conducta y relaciones de los padres/madres.

	Conducta y Relaciones de los padres/madres	Muy Buena		Buena		Regular		Mala		Muy mala	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
		Alumno									
	En la casa	60	58,8	31	30,4	7	6,9	2	2	2	2
	En el barrio con sus vecinos	34	33,3	52	51	13	12,7	1	1	2	2
	En la escuela con los docentes, directivos y demás padres/madres y alumnos(as)	42	41,2	46	45,1	13	12,7	1	1	0	0
	Con sus amigos	59	57,8	36	35,3	6	5,9	1	1	0	0
	Con sus compañeros de trabajo	40	39,2	50	49	11	10,8	0	0	1	1

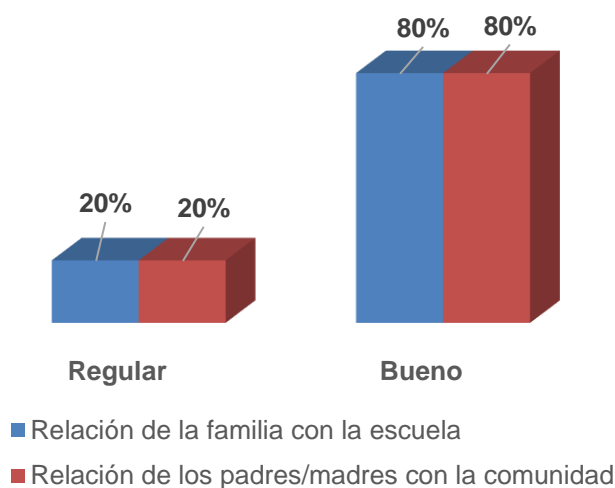
Nota: Encuesta a los alumnos(as)

Según los datos obtenidos en la encuesta, en cuanto a la conducta y relaciones de los padres/madres de los alumnos(as), se destaca que el 58,8% de los alumnos percibe la conducta en casa de sus padres/madres como “Muy Buena”, seguido por el 30,4% que la describe como “Buena”. En el barrio con sus vecinos, el 33,3% de los alumnos considera la conducta de sus padres/madres como “Muy Buena” y el 51% como “Buena”. En la escuela,

con los docentes, directivos y demás padres/madres y alumnos(as), el 41,2% la clasifica como “Muy Buena”, y el 45,1% como “Buena”. En relación con los amigos, el 57,8% de los alumnos describe la conducta de sus padres/madres como “Muy Buena”, mientras que el 35,3% la percibe como “Buena”. Con respecto a los compañeros de trabajo, el 39,2% la considera “Muy Buena” y el 49% como “Buena”. Estos resultados sugieren una percepción mayoritariamente positiva de los alumnos hacia la conducta y relaciones de sus padres/madres en diferentes ámbitos.

Figura 8

Relaciones de los padres/madres con la escuela y la comunidad.



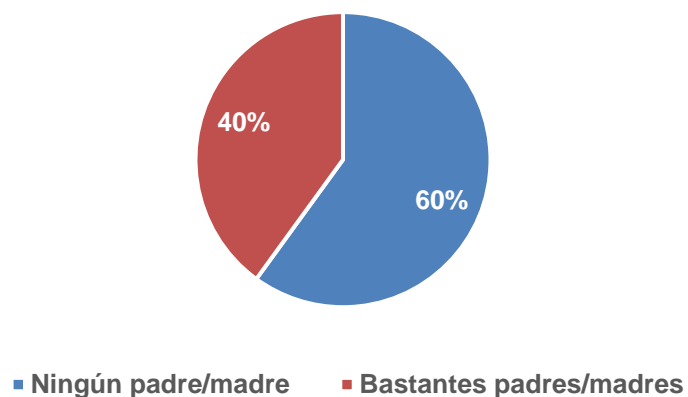
Nota: Encuestas a los docentes.

En la encuesta realizada a docentes sobre las relaciones de los padres/madres con la escuela y la comunidad, se observa que el 80% de los docentes perciben estas relaciones como “Buenas”, mientras que el 20% las califican como “Regulares”. Este resultado indica una mayoría de percepciones positivas sobre la interacción de los padres/madres con la escuela y la comunidad, sugiriendo una relación satisfactoria en la mayoría de los casos.

Indicador. Consumo de sustancias tóxicas por parte de los padres y madres.

Figura 9

Consumo de sustancias tóxicas por parte de los padres/madres.

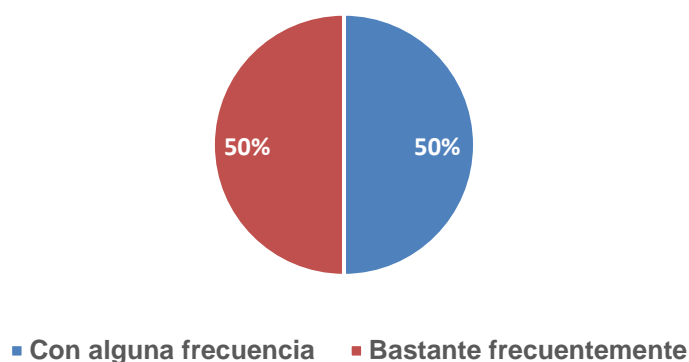


Nota: Encuestas a los docentes.

Según las respuestas proporcionadas por los docentes en las encuestas, se observa que el 60% de ellos indican que ninguno de los padres/madres de los alumnos presenta consumo de sustancias tóxicas, mientras que el 40% menciona que bastantes padres/madres sí tienen este comportamiento.

Figura 10

Frecuencia del consumo de sustancias tóxicas por los padres/madres.



Nota: Encuestas a los docentes

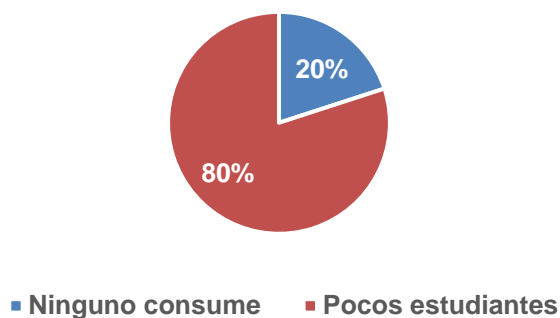
La Figura 10 muestra la frecuencia del consumo de sustancias tóxicas por parte de los padres/madres, según las respuestas recopiladas. Se observa que el 50% de las

respuestas indican un consumo con alguna frecuencia, mientras que el otro 50% describe un consumo bastante frecuente.

Indicador. Consumo de sustancias tóxicas por parte de los alumnos(as)

Figura 11

Consumo de sustancias tóxicas por parte de los alumnos(as).

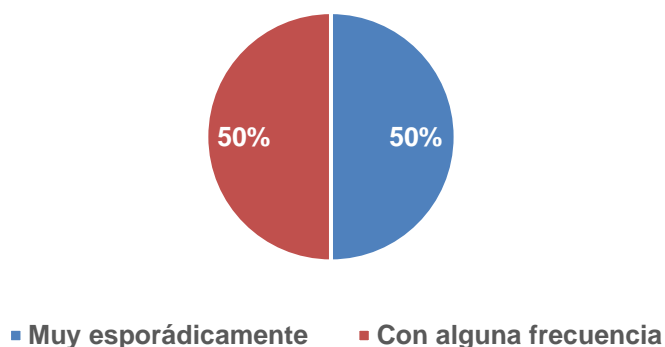


Nota: Encuestas a los docentes.

Según la información recopilada en la encuesta, se destaca que el 80% de los estudiantes indicaron que pocos de sus compañeros consumen sustancias tóxicas, mientras que el 20% restante afirmó que ningún estudiante lleva a cabo este tipo de consumo. Estos resultados sugieren una prevalencia relativamente baja de consumo de sustancias tóxicas entre los alumnos, lo cual puede ser un indicador positivo en términos de la salud y bienestar de la comunidad estudiantil.

Figura 12

Frecuencia del consumo de sustancias tóxicas por los alumnos(as).



Nota: Encuestas a los docentes.

Según la figura 12, los resultados muestran que el 50% de los alumnos(as) indicaron que el consumo de sustancias tóxicas entre sus compañeros es muy esporádico, mientras que el otro 50% señaló que este consumo ocurre con alguna frecuencia.

b) Indicador. Procedencia de entornos socioculturales.

Tabla 10

Percepción de discriminación y bullying por procedencia sociocultural.

Encuestados	Siempre		Casi siempre		Regularmente		Casi nunca		Nunca	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Alumnos	1	1	7	6,9	38	37,3	35	34,3	21	20,6
Docentes	1	20	2	40	0	0	1	20	1	20

Nota: Encuesta a los alumnos(as) y docentes.

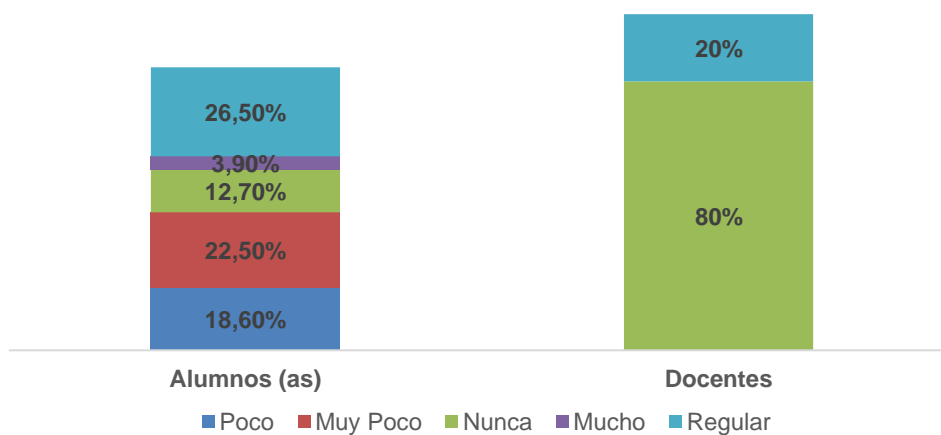
La percepción de discriminación y bullying por procedencia sociocultural entre los alumnos muestra que el 1% indica experimentar esto “Siempre”, el 6,9% “Casi siempre”, el 37,3% “Regularmente”, el 34,3% “Casi nunca”, y el 20,6% “Nunca”. En cuanto a los docentes, el 20% señala que los alumnos experimentan discriminación “Siempre”, el 40% “Casi siempre”, el 20% “Casi nunca”, y un 20% “Nunca”, mientras que ninguno percibe discriminación “Regularmente”. Estos resultados revelan la existencia de ciertas percepciones de discriminación y bullying por procedencia sociocultural en la comunidad educativa.

3.4 Problemas endógenos escolares

Indicador Favoritismo.

Figura 13

Favoritismo por parte de los docentes.



Nota: Encuesta a los alumnos(as) y docentes.

Respecto al favoritismo por parte de los docentes, los resultados de la encuesta indican que el 26,5% de los alumnos considera que este fenómeno es regular, seguido por el 22,5% que lo percibe muy poco y el 18,6% que lo encuentra poco frecuente. Además, el 12,7% sostiene que nunca ocurre y el 3,9% considera que es mucho. En cuanto a la percepción de los docentes sobre este tema, el 80% afirmó que nunca muestra favoritismo, mientras que el 20% indicó que lo hace regularmente.

Indicador. Procedimientos y metodologías educativas utilizados por los docentes y directivos escolares.

Tabla 11

Procedimientos y metodologías educativas.

	Muy Buena		Buena		Regular		Mala		Muy mala	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Alumnos (as)	28	27,5	58	56,9	15	14,7	0	0	1	1
Docentes	2	40	1	20	0	0	2	40	0	0

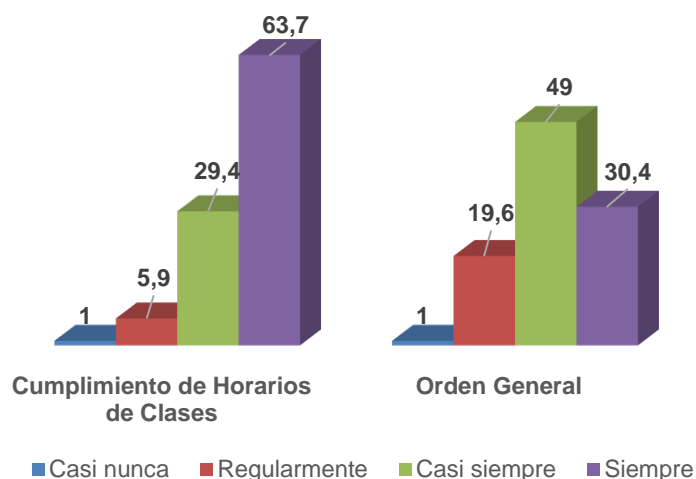
Nota: Encuesta a los alumnos(as) y docentes.

En relación con los procedimientos y metodologías educativas utilizados por los docentes y directivos escolares, el 56,9% de los alumnos percibe que son “Buena”, mientras que el 27,5% considera que son “Muy Buena”. En cuanto a los docentes, el 40% opina que son “Buena”, el 40% considera que son “Muy Buena”, y el 20% las califica como “Mala”. Estos resultados sugieren una percepción mayoritariamente positiva por parte de los alumnos y docentes en relación con los métodos educativos implementados en la institución.

Indicador. Organización de la vida escolar.

Figura 14

Cumplimiento de los horarios y orden general del colegio.



Nota: Encuesta a los alumnos(as).

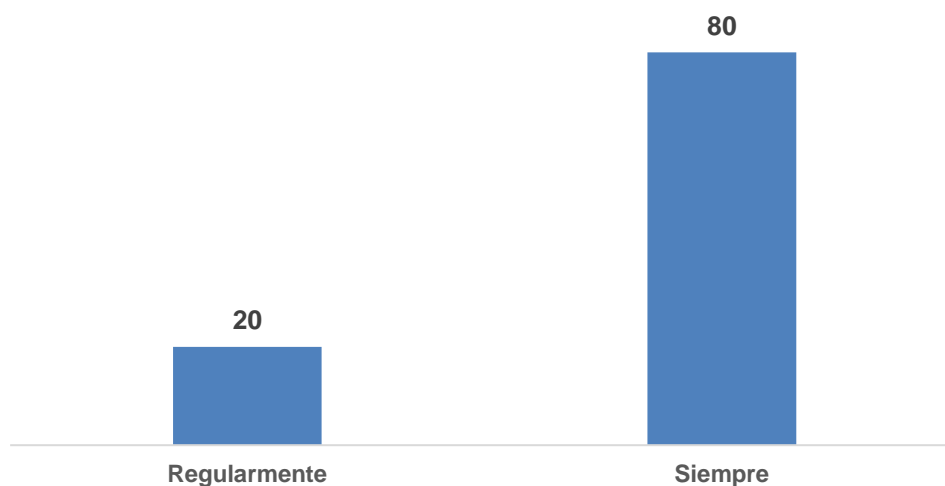
En cuanto al orden general del colegio, los resultados de la encuesta reflejan que el 63,7% de los alumnos perciben que el orden es siempre adecuado, seguido por el 29,4% que lo considera casi siempre. Por otro lado, solo el 1% indicó que el orden es casi nunca. En relación con el cumplimiento de horarios, el 30,4% de los alumnos opinan que siempre se cumplen, seguido por el 49% que lo considera casi siempre. El 19,6% indicó que se cumple regularmente, mientras que solo el 1% opinó que el cumplimiento de horarios es casi nunca.

Tabla 12*Organización escolar.*

	Muy bueno		Bueno		Regular	
	N	%	N	%	N	%
Docentes	2	40	2	40	1	20

Nota: Encuesta a los docentes.

En relación con la organización escolar, según la percepción de los docentes, el 40% la califica como “Muy buena”, otro 40% la considera “Buena”, y el 20% la evalúa como “Regular”.

Figura 15*Apoyo de la administración para el cumplimiento de las actividades escolares.**Nota:* Encuesta a los docentes.

Según la encuesta realizada a los docentes, el 80% de ellos percibe que la administración brinda siempre apoyo para el cumplimiento de las actividades escolares, mientras que el 20% restante considera que este apoyo es regular. Estos resultados reflejan una mayoría de docentes que perciben un respaldo constante de la administración en el desarrollo de las actividades educativas.

3.5 Percepción de la mediación por la comunidad escolar.

Tabla 13

Conocimientos, capacitación y disposición sobre el método de mediación.

Indicador	Encuestados	Mucho		Bastante		Regular		Un Poco		Nada	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Conocimiento sobre el método de mediación	Alumnos(as)	6	5,9	21	20,6	34	33,3	28	27,5	13	12,7
	Docentes	0	0	3	60	1	20	1	20	0	0
Necesidad de capacitación	Alumnos(as)	38	37,3	30	29,4	22	21,6	11	10,8	1	1
	Docentes	2	40	2	40	1	20	0	0	0	0
Disposición a la mediación	Alumnos(as)	34	33,3	23	22,5	20	19,6	19	18,6	6	5,9
	Docentes	2	40	2	40	1	20	0	0	0	0

Nota: Encuesta a los alumnos y docentes.

En relación con la percepción de la mediación por parte de la comunidad escolar, se observa que el 20,6% de los alumnos tiene “Bastante” conocimiento sobre el método de mediación, seguido por el 33,3% que tiene “Mucho” conocimiento. En contraste, el 27,5% de los alumnos tiene “Un Poco” de conocimiento, y el 12,7% tiene “Nada” de conocimiento. En cuanto a la necesidad de capacitación, el 37,3% de los alumnos considera que se necesita “Mucho”, mientras que el 29,4% cree que se necesita “Bastante”. Respecto a la disposición a la mediación, el 33,3% de los alumnos muestra estar “Mucho” dispuesto, y el 22,5% está “Bastante” dispuesto. En el caso de los docentes, el 60% tiene “Bastante” conocimiento sobre el método de mediación, y el 40% tiene “Mucho” conocimiento. En relación con la necesidad de capacitación, el 40% de los docentes cree que se necesita “Mucho”, y el 40% considera que se necesita “Bastante”. En cuanto a la disposición a la mediación, el 40% de los docentes muestra estar “Mucho” dispuesto, y otro 40% está “Bastante” dispuesto.

3.6 Propuesta de Mejora

1. Título de la propuesta:

Mediación como Herramienta para la Resolución de Conflictos en Estudiantes de 10mo Año de EGB: Una Propuesta de Mejora

2. Objetivo general:

Promover la implementación de la Mediación para la Resolución de Conflictos entre Estudiantes de Décimo Año de Educación General Básica, con el fin de mejorar el ambiente escolar y fomentar habilidades de resolución pacífica de conflictos.

3. Resumen ejecutivo:

La presente propuesta tiene como objetivo capacitar a los estudiantes y docentes de décimo año de educación general básica en el uso efectivo de la mediación como herramienta para resolver conflictos, mediante la implementación de talleres. Estos talleres estarán diseñados para identificar y vislumbrar las causas de los conflictos escolares, desarrollar habilidades para abordar conflictos de manera pacífica, sensibilizar sobre la importancia de una convivencia armónica en el entorno educativo, fomentar el dialogo y la empatía entre pares, e informar a estudiantes y docentes sobre los principios y procedimientos de la mediación, así como para brindarles la oportunidad de participar en actividades prácticas de resolución de conflictos. La justificación radica en la importancia de fomentar un ambiente escolar armonioso que promueva el desarrollo integral de los estudiantes. La naturaleza del proyecto es práctica, buscando brindar información y herramientas concretas a docentes y estudiantes para mejorar sus habilidades de mediación y comunicación. Además, se propone realizar un seguimiento y evaluación del proceso de mediación para identificar áreas de mejora y garantizar su efectividad a largo plazo.

4. Público objetivo:

Docentes y estudiantes de décimo año de Educación General Básica (EGB).

5. Plan de Mejora

Tabla 14

Plan de Mejora

PLAN DE MEJORA							
Objetivos específicos	Tareas	Metodología	Resultados esperados	Tiempos	Recursos	Actores involucrados	
Capacitar docentes y estudiantes	a Identificar y tipos de conflictos sobre	La sensibilización se llevará a cabo mediante una	Mayor comprensión sobre los	Cada taller tendrá una duración de 90	Espacios adecuados para	Personal-DECE (capacitador)	

los conflictos escolares y sus causas.	analizar posibles soluciones.	charla interactiva con presentaciones y actividades participativas.	conflictos escolares, sus causas y consecuencias y posibles soluciones.	minutos (2 horas clase). El tiempo de ejecución de este plan de mejora dependerá de la disponibilidad de la Institución para realizar dichos talleres.	las sesiones de capacitación. Material didáctico (presentaciones) Equipo audiovisual (proyector, pantalla, etc.).	Estudiantes de 10mo año de EGB. Docentes de 10mo año de EGB.
Sensibilizar sobre la importancia de la convivencia pacífica en el aula.	Socialización sobre los beneficios de la convivencia pacífica en el aula.	Ejercicio en grupo para identificar estrategias para la convivencia armónica.	Conocer los beneficios de llevar una buena comunicación en el aula.	90 minutos (dos horas clase).	Papelógrafos, marcadores.	Personal-DECE (capacitador) Estudiantes de 10mo año de EGB. Docentes de 10mo año de EGB.
Sensibilizar a estudiantes y docentes sobre la importancia y los principios de la mediación escolar. Capacitar a estudiante y docentes en habilidades de mediación.	Sensibilización sobre mediación escolar: Planificación y organización de talleres informativos. Preparación de material didáctico y presentaciones. Impartición de talleres interactivos. Establecimiento de protocolos y procedimientos para la mediación. Organización de talleres prácticos con actividades de role-playing y simulaciones. Entrenamiento en escucha activa, comunicación efectiva y resolución de conflictos. Implementación de procesos de mediación: Organización y facilitación de sesiones de mediación entre estudiantes en conflicto.	Charla interactiva sobre la mediación, los procesos y estrategias.	Mayor comprensión y conciencia sobre la mediación escolar entre estudiantes y docentes. Aumento en la disposición y capacidad para utilizar la mediación como una herramienta de resolución de conflictos.	90 minutos (dos horas clase).	Material didáctico (presentaciones) Equipo audiovisual (proyector, pantalla, etc.).	Personal-DECE (capacitador) Estudiantes de 10mo año de EGB. Docentes de 10mo año de EGB.
Implementar procesos de mediación entre estudiante y docentes.	La capacitación en habilidades de mediación incluirá talleres prácticos con ejercicios de role-playing y simulaciones de casos reales.	Desarrollo de habilidades de mediación entre estudiantes, incluyendo la capacidad para facilitar conversaciones constructivas y llegar a acuerdos mutuamente aceptables.	Implementación de procesos de mediación: con una duración de 90 minutos (2 horas clase) Ver Apéndice E.	Espacios adecuados para las sesiones de capacitación. Material didáctico (presentaciones) Equipo audiovisual (proyector, pantalla, etc.).	Personal-DECE (capacitador) Estudiantes de 10mo año de EGB. Docentes de 10mo año de EGB.	
Evaluar y recibir una retroalimentación de las habilidades adquiridas para implementar un proceso de mediación.	Facilitar una sesión de retroalimentación estructurada, donde se discutan las fortalezas y	Fomentar la participación y el intercambio de comentarios constructivos entre los participantes, para reflexionar sobre las	Mejora en las habilidades de mediación de los estudiantes, incluyendo la capacidad de facilitar la	Sesión de retroalimentación estructurada 90 minutos (2 horas clase)	Espacios adecuados para las sesiones de capacitación. Equipo audiovisual (proyector, pantalla, etc.).	Personal-DECE (capacitador) Estudiantes de 10mo año de EGB.

<p>áreas de mejora de los mediadores. Proporcionar oportunidades para la autoevaluación y la evaluación mutua entre los participantes.</p>	<p>estrategias utilizadas y los resultados obtenidos.</p>	<p>comunicación, promover la empatía y encontrar soluciones mutuamente beneficiosas. Mayor confianza en su capacidad para implementar un proceso de mediación de manera efectiva. Desarrollo de habilidades de autoevaluación y autocontrol en situaciones de conflicto.</p>	<p>Docentes de 10mo año de EGB.</p>
--	---	--	-------------------------------------

6. Evaluación y seguimiento:

- Retroalimentación periódica después de cada taller para evaluar la comprensión y la participación de los estudiantes.
- Observaciones continuas del comportamiento de los estudiantes en situaciones de conflicto en el entorno escolar.
- Reunión final al término de los talleres para que los estudiantes compartan sus experiencias y aprendizajes.
- Comentarios de los participantes sobre la efectividad de los talleres y sugerencias para futuras mejoras.
- Análisis de la disminución de incidentes conflictivos en el entorno escolar.

Resultados esperados:

- Mejora en la comprensión y aplicación de la mediación escolar por parte de estudiantes y docentes.
- Reducción de conflictos y mejora del clima escolar.
- Desarrollo de habilidades de resolución pacífica de conflictos entre los estudiantes.

7. Recomendaciones:

- Promover una cultura de respeto y empatía en toda la comunidad escolar, destacando la importancia de la mediación como una herramienta para mantener relaciones saludables y constructivas entre los estudiantes.
- Mantener una formación continua en procesos de mediación.
- Promover la participación de toda la comunidad escolar en la resolución de conflictos.
- Establecer un sistema de seguimiento a largo plazo para garantizar la sostenibilidad de los resultados alcanzados.

Conclusiones

La adolescencia es un período de cambios emocionales y sociales que pueden dar lugar a conflictos en diversos ámbitos de la vida de las personas, siendo el contexto educativo un escenario propenso a confrontaciones entre pares. En este contexto, la mediación educativa surge como una estrategia efectiva para abordar y resolver estos conflictos de manera constructiva, promoviendo la comunicación, la resolución pacífica y el fortalecimiento de las relaciones estudiantiles.

Se ha delineado de manera detallada el diseño metodológico de la investigación, proporcionando un contexto claro sobre la Unidad Educativa Fiscomisional "San José de Calasanz" en la provincia de Cañar. Los objetivos generales y específicos, así como las preguntas de investigación, han sido definidos con precisión, centrándose en la gestión de conflictos entre estudiantes de 10.º año de Educación General Básica (EGB). Además, se ha establecido la población y muestra (107 participantes), optando por un muestreo no probabilístico, justificado en la idoneidad para los objetivos planteados. El diseño metodológico ha sido cuidadosamente seleccionado, siendo cuantitativo, descriptivo, transversal y no experimental. Las variables y sus indicadores han sido claramente definidos, permitiendo una comprensión detallada de los aspectos a medir. La elección de métodos, como el analítico-sintético, inductivo-deductivo y estadístico, ha sido justificada, proporcionando una base sólida para la recopilación y análisis de datos. El instrumento utilizado en el estudio es un cuestionario, el cual se aplicó tanto a los alumnos como a los docentes. Estos cuestionarios fueron diseñados para recopilar información relevante sobre los conflictos escolares, las formas de resolución de conflictos, problemas exógenos y endógenos en la institución educativa, así como la percepción de la mediación como método de resolución de conflictos escolares.

El análisis detallado de los resultados obtenidos durante la fase de diagnóstico revela un panorama complejo en el entorno escolar. En primer lugar, se destaca la prevalencia de conflictos entre los estudiantes, donde la indisciplina en la clase y los insultos figuran como

problemas frecuentes. Estos aspectos, junto con la violencia física y el maltrato a la infraestructura, subrayan la necesidad de abordar eficazmente los conflictos interpersonales en la comunidad educativa.

En cuanto a los métodos de resolución de conflictos, se identifica el diálogo como una práctica común, tanto con padres como con estudiantes. Sin embargo, también se evidencia el uso de estrategias más punitivas, como el castigo y la expulsión, aunque con menor frecuencia. La mediación escolar surge como una práctica presente, pero su percepción varía entre estudiantes y docentes, señalando la importancia de comprender y promover esta herramienta de resolución.

La exploración de problemas exógenos escolares revela una diversidad en las estructuras familiares, con un considerable número de estudiantes que viven con ambos padres. La prevalencia de violencia verbal en el hogar destaca la necesidad de abordar la comunicación agresiva como un componente significativo de la dinámica familiar. A pesar de estos desafíos, las actividades familiares muestran la existencia de conexiones positivas entre los miembros de la familia.

En relación con los problemas endógenos escolares, la percepción de favoritismo por parte de algunos estudiantes sugiere la importancia de abordar este tema. Sin embargo, la mayoría de los docentes niega mostrar favoritismo. La percepción mayormente positiva de los métodos educativos y la organización escolar resalta la necesidad de mantener prácticas efectivas en estas áreas.

Finalmente, la percepción variable sobre la mediación y su disposición entre estudiantes y docentes revela la necesidad de sensibilización y capacitación en esta herramienta. La propuesta de mejora, centrada en implementar la mediación escolar mediante talleres y prácticas, se presenta como una estrategia integral para mejorar la comprensión y aplicación de esta herramienta, reducir conflictos y promover un ambiente escolar más positivo y armonioso.

Recomendaciones

Para fortalecer el entorno educativo y mejorar la resolución de conflictos, se recomienda cultivar una cultura escolar basada en el respeto y la empatía, promoviendo campañas educativas y actividades que refuercen estos valores. Además, se sugiere establecer programas de formación continua para docentes en técnicas de mediación, involucrando a toda la comunidad escolar en la identificación y abordaje de problemas. Un seguimiento a largo plazo, políticas inclusivas, desarrollo de habilidades de comunicación y el respaldo constante de la administración son componentes clave para garantizar la efectividad y sostenibilidad de estas recomendaciones, contribuyendo así a un ambiente educativo más positivo y enriquecedor.

Referencias

- Argüelles, V., Burgos-Martínez, R., & H. Palacios, R. (2021). Etapas del método estadístico. *Ciencia Huasteca Boletín Científico de la Escuela Superior de Huejutla*, 9(17), 35–36. <https://doi.org/10.29057/esh.v9i17.6703>
- Boqué, M. C. (2018). *La mediación va a la escuela: Hacia un buen plan de convivencia en el centro*. Narcea Ediciones.
- Bustamante, L. K., Luzuriaga, M. A., Rodríguez, P. E., & Espadero, R. G. (2022). Desarrollo psicológico del adolescente: Una revisión sistemática. *Pro Sciences: Revista de Producción, Ciencias e Investigación*, 6(42), 389–398. <https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol6iss42.2022pp389-398>
- Calculadora de Muestras. (s.f.). *Calculadora de Muestras*. QuestionPro. <https://www.questionpro.com/es/calculadora-de-muestra.html>
- Coon, D., & Mitterer, J. O. (2016). *Introducción a la psicología: El acceso a la mente y la conducta. Mapas conceptuales y comentarios* (13a ed.). Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.
- Fernández, I. (2016). *Prevención de la violencia y resolución de conflictos: El clima escolar como factor de calidad*. Narcea Ediciones.
- Fuertes Melcón, M. (2021). Programa M-Educa: Formación de alumnos mediadores. *Revista de Mediación*, 14(2), e7.
- Gaete, V. (2015). Desarrollo psicosocial del adolescente. *Revista Chilena de Pediatría*, 86(6), 436–443. <https://doi.org/10.1016/j.rchipe.2015.07.005>
- García-Raga, L., Boqué, M. C., & Grau, R. (2019). Valoración de la mediación escolar a partir de la opinión de alumnado de educación secundaria de Castellón, Valencia y Alicante (España). *Profesorado, Revista de Currículum y Formación del Profesorado*, 23(1), 103–119. <https://doi.org/10.30827/profesorado.v23i1.9146>
- Güemes-Hidalgo, M., González-Fierro, M. J. C., & Vicario, M. I. H. (2017). Desarrollo durante la adolescencia. Aspectos físicos, psicológicos y sociales. *Pediatría Integral*, XXI(4), 233–244.

- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Education.
- Ibarrola-García, S., & Iriarte, C. (2012). *La convivencia escolar en positivo: Mediación y resolución de conflictos*. Ediciones Pirámide.
- Lorente, I. S., Torrego Seijo, J. C., & Lorenzo-Llamas, E. M. (2021). Estudio de las estrategias de resolución de conflictos y habilidades sociales de alumnas y alumnos mediadores en educación secundaria obligatoria. *South Florida Journal of Health*, 2(1), 89–105. <https://doi.org/10.46981/sfj hv2n1-007>
- Lozano Martín, A., Gutierrez Extremera, P., & Martínez Martín, R. (2018). La mediación educativa como Cultura de paz. *Revista de Cultura de paz*, 2, 125–145.
- Macavilca, J. F. (2021). *La mediación como estrategia para resolver conflictos en el aula* [Tesis de especialidad, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/19276>
- Martínez, D. (2020). La mediación como estrategia de resolución de conflictos pacífica en el ámbito escolar. *Revista EDUCARE - UPEL-IPB - Segunda Nueva Etapa 2.0*, 24(1), 222–244. <https://doi.org/10.46498/reduipb.v24i1.1276>
- Ortega, R., & del Rey, R. (2002). Capítulo 5. Aprender a pedir ayuda: Mediación en conflictos. En R. Ortega, R. del Rey, P. Gómez, & Cruz Roja Juventud, *Estrategias educativas para la prevención de la violencia: Mediación y diálogo* (pp. 83–98). Cruz Roja Juventud. http://www.cruzroja.es/portal/page?_pageid=94,53081&_dad=portal30&_schema=P ORTAL30
- Ortiz, S., Ordóñez, E., Hervás, C., & Gómez, J. (2020). Capítulo III: La mediación como alternativa al conflicto. En E. Ordóñez, E. J. Delgado, M. Fernández, & C. Hervás, *La mediación como estrategia de resolución de conflictos en ámbitos sociales y educativos*. Dykinson.

- Palacios, X. (2019). Adolescencia: ¿una etapa problemática del desarrollo humano? *Revista Ciencias de la Salud*, 17(1), 5–8. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/revsalud/a.7587>
- Papalia, D. E., & Martorell, G. (2017). *Desarrollo humano* (S. Villalobos, Trad.; 13a ed). McGraw-Hill.
- Pérez de Guzmán, V., Amador, L., & Vargas, M. (2011). Resolución de conflictos en las aulas: Un análisis desde la Investigación-Acción. *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*, 18, 99–114. https://doi.org/10.7179/PSRI_2011.18.08
- Pérez, G., & Pérez de Guzmán, M. V. (2016). *Aprender a convivir: El conflicto como oportunidad de crecimiento*. Narcea Ediciones.
- Pérez-Albarracín, A., & Fernández-Baena, J. (2019). Más allá de la resolución de conflictos: Promoción de aprendizajes socioemocionales en el alumnado mediador. *Electronic Journal of Research in Education Psychology*, 17(48). <https://doi.org/10.25115/ejrep.v17i48.2223>
- Ramón, M. Á. (2021). *La mediación escolar en los conflictos de adolescentes ecuatorianos en los colegios de la ciudad de Machala* [Tesis de doctorado, Universidad de Murcia]. <https://digitum.um.es/digitum/handle/10201/103961>
- Real Deus, E. (2016). *Manual de Investigación para Ciencias Sociales y de la Salud en Grado y Posgrado*. EdiLoja. https://www.researchgate.net/publication/313823025_Manual_de_Investigacion_para_Ciencias_Sociales_y_de_la_Salud_en_Grado_y_Posgrado
- Rodríguez, A., & Pérez, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 82, 175–195. <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Rojo-Guillamón, M. I., & Ferrando, M. (2022). Convivencia, conflictos y mediación escolar en educación secundaria: Estudio de caso. *AZARBE, Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar*, 11, 57–66. <https://doi.org/10.6018/azarbe.505931>

- Suárez, I., Varguillas, C., & Ronceros, C. (2022). *Técnicas e instrumentos de investigación. Diseño y validación desde la perspectiva cuantitativa*. Universidad Pedagógica Experimental Libertador Instituto Pedagógico de Barquisimeto "Luis Beltrán Prieto Figueroa". <https://doi.org/10.46498/upelipb.lib.0013>
- Tuvilla-Rayó, J. (2004). *Convivencia escolar y resolución pacífica de conflictos*. Dirección General de Orientación Educativa y Solidaridad.
- Vázquez, R. (2012). *La mediación escolar como herramienta de educación para la paz* [Tesis de doctorado, Universidad de Murcia]. <https://digitum.um.es/digitum/handle/10201/28054>

Apéndice

Apéndice A. Cuestionario a los alumnos(as)

El cuestionario ha sido elaborado por Ramón (2021) y se encuentra en las páginas 360, 361, 362, 363 del trabajo citado.

CUESTIONARIO A LOS ALUMNOS(AS)

Estamos realizando un estudio sobre los conflictos escolares en los centros educativos. Necesitamos conocer tu opinión que para nosotros es muy importante. Te garantizamos el más absoluto anonimato, no tendrás que dar tu nombre ni ningún otro dato personal. Para rellenarlo solo tendrás que marcar con una X la respuesta que consideres más oportuna. Por tu colaboración muchas gracias.

Nombre de la institución educativa: _____

Grado: _____ Paralelo: _____ Curso: _____ Edad: ____ Sexo: ____

Fecha: _____

1. ¿Cuáles son las manifestaciones de conflictos que observas entre tus compañeros?

Manifestaciones de conflictos	Muy frecuente	Frecuente	Poco frecuente	Nunca
1. Las malas conductas de los alumnos(as)				
2. Violencia corporal entre alumnos(as)				
3. Insultos entre alumnos(as)				
4. Incumplimiento de las normas establecidas para la convivencia escolar				
5. Las conductas inapropiadas del alumnado hacia los profesores				
6. Maltrato a la infraestructura y medios escolares				
7. El absentismo				
8. Incomunicación entre los miembros de la comunidad educativa				
9. Otras ¿Cuáles? _____				

2. Mi familia está integrada por:

Parientes			
Padre		Abuela	
Madre		Abuelo	
Hermanos		Otros	¿Cuáles?

3. Mis relaciones con los miembros de mi familia son:

Muy Buenas	Buenas	Regulares	Malas	Muy Malas

4. Junto a mi familia realizo las siguientes actividades:

Actividad	X
-----------	---

Trabajo	
Salgo de paseo	
Compartimos momentos de ocio	
Hacemos otras actividades	¿Cuáles?

5. En la familia prevalece la paz, la tranquilidad y el entendimiento

Siempre	Casi siempre	Regularmente	Casi nunca	Nunca

En caso de seleccionar Casi nunca o Nunca, diga si en las relaciones familiares existe violencia

Violencia	X
Verbal	
Física	

6. Cómo son las relaciones de tus padres/madres

Conducta y relaciones	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala
1.En la casa					
2. En el barrio con sus vecinos					
3.En la escuela con los docentes, directivos y demás padres/madres y alumnos(as)					
6.Con sus amigos					
8.Con sus compañeros de trabajo					

7. Cómo son tus relaciones

Conducta y relaciones	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala
1.En la casa					
2. En el barrio con los vecinos					
3. Con los amigos					
4. Con tus profesores					
5.Con los compañeros de estudio					

8. ¿Cómo califica su comportamiento en el plantel?

Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Insuficiente

9. ¿Cómo califica el cumplimiento de las actividades escolares?

Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Insuficiente

10. En el colegio existen manifestaciones de discriminación y bullying por procedencia social y/o cultural

Siempre	Casi siempre	Regularmente	Casi nunca	Nunca

11. Ud considera que los docentes favorecen a algunos alumnos(as)

Mucho	Bastante	Regular	Poco	Muy poco	Nunca

12. El docente se comunica con los alumnos(as) de manera

Respetuosa	Afable	Autoritaria	Irrespetuosa

13. Los procedimientos y metodologías educativas utilizadas por los docentes son:

Muy Buenas	Buenas	Regulares	Malas	Muy Malas

14. El profesor es respetado por los alumnos(as)

Siempre	Casi siempre	Regular	Casi nunca	Nunca

15. En la escuela existen orden

Siempre	Casi siempre	Regular	Casi nunca	Nunca

16. Los horarios de clases y demás actividades se cumplen

Siempre	Casi siempre	Regular	Casi nunca	Nunca

17. Cuando hay un problema en la escuela, los profesores y el director lo resuelven de forma justa

Siempre	Casi siempre	Regular	Casi nunca	Nunca

18. ¿Cómo resuelven el problema los profesores y el director?

Marca con una X la opción que corresponde a su respuesta

Procedimientos de resolución de conflictos utilizados en la escuela	Muy frecuente	Frecuente	Poco frecuente	Nunca
1. Castigando a todos los que han participado				
2. Expulsando del centro al culpable				
3. Dialogando con los alumnos(as)				
4. Dialogando con los padres/madres				
5. Sesiones tratamiento Individual/grupal				
6. Negociación escolar				
7. Conciliación escolar				
8. Arbitraje escolar				

9.Mediación escolar					
10.De otra forma					¿Cuáles?

19. Considero que los métodos y procedimientos empleados para resolver los problemas de la escuela son:

Muy Buenos	Buenos	Regulares	Malos	Muy Malos

20. ¿Tienes algún conocimiento sobre la mediación como vía para resolver los conflictos escolares?

Mucho	Bastante	Regular	Un poco	Nada

21. ¿Estarías de acuerdo con la implementación en la escuela de servicios de mediación para resolver los conflictos escolares?

Mucho	Bastante	Regular	Un poco	Nada

22. ¿Estarías de acuerdo en ser capacitado para servir de mediador en los conflictos escolares?

Mucho	Bastante	Regular	Un poco	Nada

MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN

Apéndice B. Cuestionario a los docentes

El cuestionario ha sido elaborado por Ramón (2021) y se encuentra en las páginas 368, 369, 370 y 370 del trabajo citado.

CUESTIONARIO A LOS DOCENTES

Para la realización de un estudio sobre los conflictos escolares que pueden afrontar sus alumnos(as) necesitamos nos brinde información de forma veraz, de las preguntas que le hacemos a continuación. Se garantiza el más absoluto anonimato, no tendrá Vd. que dar su nombre ni ningún otro dato personal. Para rellenarlo solo tendrá que marcar con una X la respuesta que considere más oportuna. Por su colaboración muchas gracias.

Nombre de la institución educativa: _____

Grado: _____ Paralelos que atiende: _____ Curso: _____

Años de experiencia docente: _____

Fecha: _____

1. ¿Cuáles son las manifestaciones de conflictos más frecuentes que observa entre sus estudiantes y el lugar donde los observa con más frecuencia?

Manifestaciones de conflictos	Muy frecuente	Frecuente	Poco Frecuente	Nada
1. Indisciplinas de los alumnos(as) en las clases				
2. Violencia corporal entre alumnos(as)				
3. Insultos entre alumnos(as)				
4. Incumplimiento de las normas establecidas para la convivencia escolar				
5. Las conductas inapropiadas del alumnado hacia los profesores				
6. Maltrato a la infraestructura y medios escolares				
7. El absentismo				
8. Incomunicación entre los miembros de la comunidad educativa				
9. Otras ¿Cuáles? _____				

2. Comportamiento de los alumnos(as) en las actividades

Comportamiento de los alumnos(as)	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
Intraclase					
Extradocentes					
Extraescolares					

3. Los alumnos(as) cumplen con sus actividades escolares

Conducta y relaciones	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala
1.En la casa					
2. En el barrio con los vecinos					
3. Con los amigos					
4. Con los profesores					
5.Con los compañeros de estudio					

4. Relaciones familiares (En este caso debe rellenar lo espacios con la cantidad de familias que Ud estima cumplen con cada categoría).

5.1. En la familia de sus alumnos(as) prevalece la paz, la tranquilidad y el entendimiento

Muy Buenas	Buenas	Regulares	Malas	Muy Malas

5.2. En caso de responder “Casi nunca” o “Nunca”, diga si en esas relaciones existe violencia

Violencia	X
Verbal	
Física	

2. Los alumnos(as) tratan de manera respetuosa a los docentes y directivos del colegio

Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Nunca

3. Diga desde su perspectiva como es la:

Relaciones de los padres/madres-escuela-comunidad	Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala
1.Relación de la familia con la escuela					
2.Relación de los padres/madres con la comunidad					

4. ¿Tiene Ud. conocimiento de si hay padres/madres que ingieren sustancias tóxicas (bebidas alcohólicas o drogas)?

Muchos padres/madres	Bastantes padres/madres	Pocos padres/madres	Ningún padre/madre

5. En caso afirmativo, ¿sabe Vd. con que frecuencia?

Muy	Bastante	Con alguna frecuencia	Muy esporádicamente

frecuentemente	Frecuentemente		

6. ¿Cree Ud. que los estudiantes ingieren sustancias tóxicas (bebidas alcohólicas o drogas)?

Muchos estudiantes	Bastantes Estudiantes	Pocos estudiantes	Ninguno Consume

7. En caso afirmativo, ¿sabe Vd. con que frecuencia consumen sustancias tóxicas sus estudiantes?

Muy frecuentemente	Bastante Frecuentemente	Con alguna frecuencia	Muy esporádicamente

8. ¿Cómo valora Ud. los procedimientos y metodologías disciplinarias utilizadas en la escuela?

Muy Buenas	Buenas	Regulares	Malas	Muy Malas

9. ¿Se siente respaldado por la administración para el desempeño de su labor docente?

Siempre	Casi siempre	Regularmente	Casi nunca	Nunca

10. ¿Cómo son sus relaciones con el alumnado?

Muy Buenas	Buenas	Regulares	Malas	Muy Malas

11. ¿Manifiesta preferencias por algún tipo de alumno?

Mucho	Bastante	Regular	Poco	Muy Poco	Nunca

12. En el colegio existen manifestaciones de discriminación y bullying por procedencia social y/o cultural

Siempre	Casi siempre	Regularmente	Casi nunca	Nunca

13. ¿Cómo considera la organización escolar en su escuela?

Muy Buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala

14. ¿Cómo se resuelven los conflictos en su escuela?

Marca con una X la opción que corresponde a su respuesta

Procedimientos de resolución de conflictos utilizados en la escuela	Muy frecuente	Frecuente	Poco frecuente	Nunca
---	---------------	-----------	----------------	-------

1. Castigando a todos los que han participado					
2. Expulsando del centro al culpable					
3. Dialogando con los alumnos(as)					
4. Dialogando con los padres/madres					
5. Sesiones de tratamiento Individual/grupal					
6. Negociación escolar					
7. Conciliación escolar					
8. Arbitraje escolar					
9. Mediación escolar					
10. De otra forma					¿Cuáles?

15. ¿Ud. considera que los conflictos escolares son resueltos en la escuela de forma justa?

Siempre	Casi siempre	Regularmente	Casi nunca	Nunca

16. ¿Conoce el método de resolución de conflictos denominado “mediación”?

Mucho	Bastante	Regular	Un poco	Nada

17. En caso de conocerlo, ¿le gustaría que se aplicara en su centro escolar?

Mucho	Bastante	Regular	Un poco	Nada

18. ¿Estarías de acuerdo en ser capacitado para servir de mediador en los conflictos escolares?

Mucho	Bastante	Regular	Un poco	Nada

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



Apéndice C. Consentimiento informado

Estimado (a) Señor(a):

Padre de familia:

I. Saludo

Reciba un cordial saludo, mi nombre es: Andrea Isabel Espinoza Calle, estudiante de la Universidad Técnica Particular de Loja, de la Maestría en Educación mención Orientación Familiar, mi tema de investigación lleva por nombre: La mediación en la resolución de conflictos entre estudiantes de 10° año EGB de la U.E...

II. Propósito de la Investigación

El propósito general del estudio es desarrollar una propuesta de mediación con estrategias que ayuden a gestionar un conflicto identificado entre estudiantes de 10° año de Educación General Básica (EGB).

III. Explicación de los Procedimientos

Si Usted está de acuerdo con la participación de su representado en este estudio, le pediremos al estudiante completar la siguiente encuesta: Cuestionario a los alumnos (as). Esto permitirá identificar:

- Tipos de conflictos de mayor frecuencia.
- Modos de resolución de conflictos.
- Problemas exógenos de la institución educativa: Constitución de la familia, relaciones con los miembros familiares, con amigos y vecinos, actividades realizadas en familia y actividades favoritas en momentos de ocio.
- Problemas endógenos de la institución educativa: Favoritismo, métodos empleados por profesores y directivos, procedimientos educativos empleados por los profesores y comunicación Profesor-Madres/Padres-Estudiantes.

IV. Participación y Voluntariedad

La participación de su representado es personal y este estudio es completamente voluntario. Usted es libre de no dar respuesta a lo consultado y en cualquier momento sin que ello tenga ningún tipo de consecuencia negativa. Si usted desea podrá tener acceso a los resultados generales del estudio.

VI. Tiempo de Participación

La duración de la participación de su representado a través de la encuesta será de aproximadamente 20 minutos.

VII. Riesgos y Molestias

La participación en esta actividad no implica ningún riesgo para la vida, la salud mental o física de su representado.

VIII. Confidencialidad

La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los propios de esta investigación.

La información del desarrollo de la encuesta se utilizará eliminando sus datos personales. Toda la información será procesada únicamente por los investigadores y tratada de forma completamente anónima y confidencial.

Todos los datos se guardarán en archivos seguros a los que sólo se tendrá acceso por contraseña. El nombre y cualquier otra información que permita la identificación no se relacionarán con la información de cada participante.

IX Beneficios

Los resultados obtenidos de la aplicación de este estudio son académicos.

X. Información de Contacto

Si usted tiene preocupaciones acerca de este estudio, o si le gustaría tener una copia de los resultados después de haber completado el proyecto, por favor póngase en contacto con Andrea Espinoza escriba al correo isabe57u@gmail.com

XI. Consentimiento

Por favor indique en el siguiente casillero su decisión sobre la participación de su representado en esta investigación.

Si.... No....

XII. Firma

**Apéndice D. Autorización que permite realizar el proyecto de investigación en la
institución educativa**



Cañar, 07 de Noviembre de 2023

MSc. Erika Ochoa Cárdenas.

RECTORA DE LA UNIDAD EDUCATIVA FISCO-MISIONAL "SAN JOSÉ DE CALASANZ".

Presente.-

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo de quien suscribe, Andrea Isabel Espinoza Calle, me permito desearle el mejor de los éxitos en sus funciones y, a su vez, mediante el presente solicito su colaboración y la autorización para realizar las prácticas de investigación dentro de la Maestría en Educación mención "Orientación Familiar", mediante mi tema de Proyecto de Titulación: "La mediación en la resolución de conflictos entre estudiantes de 10° año de EGB de una institución educativa", la misma que estoy por culminar; investigación que está dirigida a estudiantes, del 10° año de Educación General Básica (EGB). Desde mi visión considero fundamental este tema para el conocimiento de las estrategias que puedan emplearse a fin de resolver conflictos entre estudiantes en las Instituciones Educativas.

De conformidad con lo anterior y por la favorable acogida que dé a la misma, quedo de usted agradecida.

Atentamente,

Lcda. Andrea Isabel Espinoza Calle

C.I 0302411699

AutORIZADO
09-11-2023
Erika Ochoa



Apéndice E. Talleres descritos en la Propuesta de mejora

Taller 1: Charla sobre los conflictos escolares y dinámica.

Charla informativa- Dinámica en grupos	Descripción de la actividad	Objetivo
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué son los conflictos escolares? • Tipos de conflictos escolares. • Causas y consecuencias de los conflictos escolares 	<p>En esta actividad se brindará una charla a docentes y estudiantes sobre la definición de conflictos escolares, sus tipos (insultos, peleas, comentarios desdeñosos, agresiones, entre otros), las causas (discordia de intereses, preferencias, valores) y las consecuencias (falta de autoestima, bajo rendimiento, problemas alimenticios, conductas de aislamiento).</p>	<p>Capacitar a docentes y estudiantes sobre los conflictos escolares, sus tipos, causas y consecuencias.</p>
<p>Dinámicas de grupo para identificar diferentes tipos de conflictos escolares.</p>	<p>Se presentarán casos de conflictos escolares reales o ficticios para que los docentes y estudiantes analicen y discutan las posibles causas y soluciones, en grupos de 4 estudiantes y 1 docente.</p> <p>Caso 1: Gissell y Anahí están compitiendo por ser la mejor estudiante del presente año lectivo, es por ello que en horas clases las dos estudiantes dirigen miradas de disgusto a la otra y cuando una de las dos alcanza un mérito la otra realiza comentarios ofensivos, es tal la enemistad de las estudiantes que todos en el aula incluidos los docentes notan esta enemistad, por lo que desde el DECE se les convoca a las estudiantes a una reunión para subsanar esta enemistad.</p> <p>Caso 2: Sandra es nueva en el curso, sus compañeros de clase han decidido no incluirla en sus</p>	<p>Con esta actividad se espera que tanto estudiantes como docentes adquieran el conocimiento para identificar los tipos de conflicto que pueden darse en el aula, sus causas y consecuencias.</p>

	<p>juegos ni grupos por lo que la estudiante se siente muy triste, ella se acerca a su docente tutora y le comenta esta situación, sus compañeros de curso le dicen a la docente que es Sandra quien desde que llego no ha querido compartir con ellos, por lo que ya nadie se quiere juntar con ella.</p> <p>Caso 3: En el aula de decimo "C" los estudiantes siempre hacen ruido, tiran la basura en el piso y suelen ser indisciplinados, esta situación es tan constante que el inspector del curso ha tomado la decisión de llamar a una reunión con los padres de familia, para tratar de resolver este problema.</p>	
--	--	--

Taller 2: Charla informativa sobre la convivencia armónica y actividad práctica.

Charla Informativa-Taller Practico	Descripción de la actividad	Objetivo
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué es la convivencia armónica? • Beneficios de la convivencia armónica en el aula. 	<p>En esta actividad se brindará información sobre lo que es la convivencia armónica, que es la convivencia armónica en el aula y sus beneficios en la interacción social entre pares.</p>	<p>Formar a docentes y estudiantes sobre la convivencia armónica y sus beneficios.</p>
<p>Actividad Práctica</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se formarán grupos 6 personas para identificar y diseñar estrategias concretas para promover la convivencia pacífica y la inclusión en la escuela, para esta actividad los participantes contarán con marcadores y papelógrafos. • En esta actividad se espera que tanto docentes como 	<p>El objetivo de este ejercicio es que docentes y estudiantes identifiquen y diseñen estrategias concretas para promover la convivencia pacífica.</p>

	estudiantes participen de manera activa en la elaboración de estrategias que promuevan la convivencia pacífica.	
--	---	--

Taller 3: Charla sobre la mediación, personas involucradas, sus pasos y estrategias

Charla informativa	Descripción de la actividad	Objetivo
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué es la mediación? • Personas involucradas en un proceso de mediación. • Pasos para la mediación. • Estrategias para un proceso de mediación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se brindará información a estudiantes y docentes sobre que es la mediación, quienes son las personas involucradas en un proceso de mediación (mediador, personas en conflictos) y cuáles son los pasos para llevar un proceso de mediación (bienvenida, resumen del proceso, que se espera de los participantes, reglas y normas sobre el proceso). • Además de brindar estrategias para implementar un proceso de mediación (normas y reglas, neutralidad e imparcialidad, identificación de necesidades ¿, escucha activa, negociación, acuerdos y compromisos). 	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitar el entendimiento y la adquisición de conocimientos por parte de estudiantes y docentes sobre el concepto y el proceso de mediación, incluyendo sus fundamentos, principios y etapas prácticas.

Taller 4: Implementar procesos de mediación entre estudiante, con la participación de docentes.

Role-Playing	Descripción de la actividad	Objetivo
<ul style="list-style-type: none"> • Juego interactivo para poner en práctica el taller sobre la mediación y sus pasos. 	<p>Los estudiantes simularan varios procesos de mediación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mal entendido: Dos estudiantes tuvieron un malentendido por chismes, Ana cree que Julia le dijo fea, 	<ul style="list-style-type: none"> • El objetivo de esta actividad de role-playing sobre mediación escolar es brindar a los estudiantes la

	<p>por lo que Ana le reclama a Julia, Julia asegura que es mentira y que alguien del curso invento esos chismes para que ellas se peleen pues antes de ese incidente eran buenas amigas. En este primer escenario también se incluirá un estudiante que lleve el proceso de mediación.</p> <p>2. Desacuerdo en un proyecto de grupo: Un grupo de estudiantes está trabajando en un proyecto escolar, pero dos miembros del grupo tienen ideas diferentes sobre cómo proceder. Uno quiere seguir un enfoque más creativo, mientras que el otro prefiere seguir un enfoque más estructurado. Ambos están frustrados porque sienten que su opinión no está siendo tomada en cuenta.</p> <p>3. Conflicto en el juego durante el recreo: Durante el recreo, un grupo de estudiantes está jugando a un juego en el que surgen desacuerdos sobre las reglas y la equidad en el juego. Algunos estudiantes sienten que no están siendo tratados justamente y están molestos con otros miembros del grupo.</p>	<p>oportunidad de practicar y desarrollar habilidades de resolución de conflictos de manera constructiva. A través de la representación de casos realistas, los estudiantes aprenderán a escuchar activamente, comunicarse de manera efectiva, buscar soluciones mutuamente beneficiosas y llegar a un acuerdo satisfactorio para ambas partes involucradas en el conflicto.</p>
--	---	--

Taller 5: Evaluar y recibir una retroalimentación de las habilidades adquiridas.

Evaluación Retroalimentación en Mediación	Descripción de la actividad	Objetivo
<ul style="list-style-type: none"> Taller para solidificar los conocimientos adquiridos por los estudiantes y docentes. 	<ul style="list-style-type: none"> En este taller, los estudiantes participarán en una sesión interactiva diseñada para evaluar y proporcionar retroalimentación sobre sus habilidades de mediación. Comenzarán revisando los conceptos 	<ul style="list-style-type: none"> El objetivo de este taller es proporcionar a los estudiantes la oportunidad de evaluar y recibir retroalimentación sobre sus habilidades de mediación escolar, identificar áreas de fortaleza y áreas de mejora, y establecer metas para el

	<p>fundamentales de la mediación escolar y discutirán la importancia de la evaluación continua para mejorar la efectividad de este proceso.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Finalmente, se facilitará una discusión reflexiva para identificar áreas de mejora y establecer metas para el desarrollo continuo de habilidades de mediación. 	<p>desarrollo continuo de estas habilidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Además, se busca fomentar la reflexión y el aprendizaje activo a través de la retroalimentación constructiva, con el fin de mejorar la efectividad de la mediación escolar y promover un ambiente escolar más pacífico y colaborativo.
--	--	---

Firma del maestrante

Firma de quien recepta la propuesta