



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS
CARRERA: CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN MENCIÓN EDUCACIÓN
BÁSICA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LAS
INSTITUCIONES EDUCATIVAS”

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de Licenciada en Ciencias de la Educación mención Educación Básica.

Autora:

Panchi Quimbita Katherine Sofía

Tutor:

Barba Gallardo Pablo Andrés Msc.

Latacunga - Ecuador

Noviembre - 2016

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo Panchi Quimbíta Katherine Sofía declaro ser autora del presente proyecto de investigación “RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS”, siendo Barba Gallardo Pablo Andrés Msc director del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.



Panchi Quimbíta Katherine Sofía

C.I.050351052-1

AVAL DEL DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Director del Trabajo de Investigación sobre el tema:

“RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS”, de Katherine Sofía Panchi Quimbita, de la carrera Ciencias de la Educación mención Educación Básica, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Honorable Consejo Académico de la Unidad Académica de ciencias administrativas y humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, noviembre 2016

El Tutor
Firma



BARBA GALLARDO PABLO ANDRÉS Msc.



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

CENTRO CULTURAL DE IDIOMAS

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro Cultural de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal CERTIFICO que: la traducción del resumen del proyecto de investigación al Idioma Inglés presentado por la señorita de la Carrera en Ciencias de la Educación mención Educación Básica de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas: **PANCHI QUIMBITA KATHERINE SOFIA**, cuyo tema versa “**RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS**”, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo al peticionario hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimaren conveniente.

Latacunga, agosto del 2016

Atentamente,

Lcda. Diana Karina Taipe Vergara
DOCENTE CENTRO CULTURAL DE IDIOMAS
C.C. 172008093-4

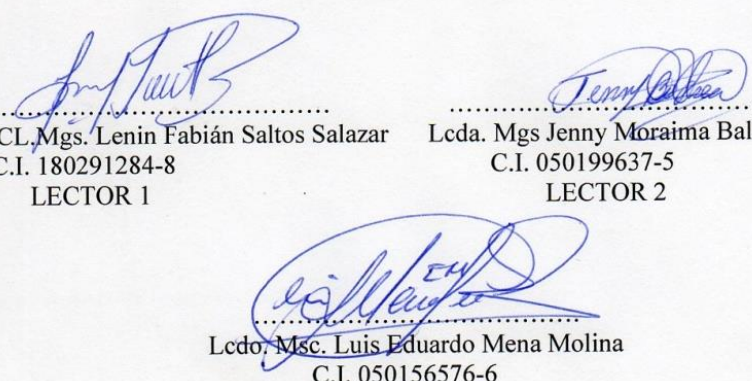
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Unidad Académica de ciencias administrativas y humanísticas; por cuanto, la postulante: Katherine Sofía Panchi Quimbita con el título de Proyecto de Investigación: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación de proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, noviembre 2016

Para constancia firman:



.....
Ps.CL.Mgs. Lenin Fabián Saltos Salazar
C.I. 180291284-8
LECTOR 1

.....
Lcda. Mgs Jenny Moraima Balseca Mora
C.I. 050199637-5
LECTOR 2

.....
Lcdo. Msc. Luis Eduardo Mena Molina
C.I. 050156576-6
LECTOR 3

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme, dado valor y fuerza para culminar con una etapa más de mi vida, a mis padres y hermanas que me han demostrado sin duda su apoyo incondicional en momentos de tristeza y alegría ya que siempre me impulsaron en los momentos más difíciles de mi carrera, admiro su fortaleza y orgullo por mí que fue lo que me hizo llegar hasta el final.

También agradecer a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a todos mis docentes del cual llevo las mejores enseñanzas que de una u otra forma me ayudaron en el desarrollo de mis conocimientos, a mis compañeros testigos de triunfos y fracasos y de manera especial agradezco a mi tutor y lectores por ser parte de este proyecto de investigación bajo su dirección, sus ideas y aportes han sido invaluable en la realización de este trabajo.

PANCHI QUIMBITA KATHERINE SOFIA

DEDICATORIA

El presente proyecto de investigación está dedicado a quien guía cada paso de mi vida, al dueño de mis triunfos, al amigo, al ser más divino DIOS.

A mis Padres José Luis y María Elsa y también a mi hermana Jissela por su apoyo y confianza incondicional, quienes cuidaron de mi hija mientras realizaba mis estudios. Gracias por ayudarme a cumplir mis sueños y objetivos como persona y estudiante.

A mi esposo Carlos compañero inseparable, por la cual le expreso mi amor y gratitud por su apoyo, para culminar con éxito esta aspirada meta.

A mi hija Lady, quien siempre me inspiró y me motivó para seguir adelante, y por comprender los momentos de mi ausencia.

A mí cuñado Byron y a mi hermana Nataly de manera muy especial por sus palabras de aliento, consejos y enseñanzas y su comprensión que me han brindado.

Gracias a todas aquellas personas que de una u otra forma me apoyaron y que con sus consejos me guiaron para realizarme profesionalmente.

KATY



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS**


TITULO: "RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LAS INSTITUCIONES"

Autora: Panchi Quimbita Katherine Sofía

RESUMEN

La resolución de conflictos mejora la convivencia dentro de las instituciones educativas, en este sentido el objetivo de esta investigación fue diagnosticar como intervienen las autoridades, docentes y padres de familia en los conflictos educativos a través de entrevistas y encuestas para analizarlos y discutirlos sirviendo de base para futuras investigaciones. Para esto se hizo necesario recurrir a la investigación bibliográfica-documental y a la aplicación de técnicas e instrumentos, como resultados se obtuvo datos precisos e importantes sobre el tema de estudio. Se conoce que dentro de las instituciones educativas se pueden generar conflictos de distinta naturaleza y estos terminarían afectando la correcta ejecución de las actividades tanto de estudiantes, docentes y autoridades, por este motivo tomar acciones a tiempo puede hacer la diferencia entre un buen o mal proceso de aprendizaje y buenos o malos procesos de convivencia o socialización. El trabajo estuvo enfocado a los estudiantes de cuarto nivel de educación general básica de la Unidad Educativa "Catorce de Julio- Juan Abel Echeverría", a los padres de familia y a los docentes que diariamente interactúan con este grupo escolar. Como resultados del proyecto se pudo determinar que la resolución de conflictos permite tener un mejor ambiente institucional y un nivel más óptimo de los procesos de escolarización, de igual manera la comprensión del tema ha ayudado a desarrollar estrategias de afrontamiento y de solución de conflictos que ayudan a la configuración de estudiantes más tolerantes con los otros y con el contexto en el cual se desenvuelven día a día. También se pudo comprender que es imposible que dejen de existir problemas o conflictos dentro de las instituciones educativas, sin embargo lo realmente importante es saber manejarlos y encontrar la solución adecuada que ayuden a construir un escenario de respeto y comprensión frente a las distintas realidades que coexisten al interior de la unidad educativa entre estudiantes, padres de familia y docentes.

Palabras claves: Resolución, conflictos, convivencia, valores, educativa.



Barba Gallardo Pablo Andrés Msc.
C.I. 171930814-8



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Y HUMANÍSTICAS**

TITLE: “RESOLUTION OF CONFLICTS IN THE EDUCATIONAL INSTITUTIONS”

Author: Panchi Quimbita Katherine Sofía

ABSTRACT

The resolution of conflicts improves the coexistence within educational institutions, in this sense, the objective of this research was diagnosed as involved authorities, teachers and parents in educational conflicts through interviews and surveys to analyze and discuss serving as a basis for future research. For this it was necessary to resort to the bibliographical-documentary research and the application of techniques and instruments, as results was obtained accurate and important information about the subject of study. Is known that within educational institutions can generate conflicts of different nature, and these would end affecting the correct execution of activities both of students, teachers and authorities, by this reason take actions in time can make the difference between a good or wrong process of learning and good or bad processes of coexistence or socialization. The work was focused to the students of the fourth year of basic education of the educational unit “Catorce de Julio- Juan Abel Echeverría”, parents and teachers who daily interact with the school group. As a result of the project it was determined that conflict resolution allows a better institutional environment and a higher level of schooling processes, as well as the understanding of the subject has helped develop strategies for coping and resolution of conflicts that help the configuration of students with each other and with the context in which they operate every day. Also was understood that it is impossible to stop existing problems or conflicts within educational institutions, however what is really important is knowing handle them and find the right solution to help to build a scenario of respect and understanding for the different realities that coexist within the educational unit among students, parents and teachers.

Keywords: Resolution, conflict, coexistence, values, educational.

ÍNDICE

PORTADA.....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	ii
AVAL DEL DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	iii
AVAL DE TRADUCCIÓN	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN	iv
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT	ix
ÍNDICE	x
1 INFORMACIÓN GENERAL.....	1
2 RESUMEN DEL PROYECTO.....	2
3 JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO	3
4 BENEFICIARIOS DEL PROYECTO.....	4
5 EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	5
6 OBJETIVOS:	6
General	6
Específicos	6
7 ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS	6
8 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA	8
Definición de conflicto.....	8
Definición de resolución de conflictos.....	9
Tipos de conflictos en las instituciones educativas.....	10
Docente -estudiante o estudiante –docente	11
Estudiantes como parte de grupos de pandillas.....	13
Causa por el cual el estudiante pertenece a grupos de pandillas.....	13
Consecuencias que lleva al estudiante cuando pertenece a una pandilla	14
Alternativas de solución:.....	14

Estudiante y la sexualidad.....	14
Estudiante y consumo de drogas	15
Estudiante y la familia.....	16
Consecuencias de los conflictos educativos.....	16
Rol del docente ante los conflictos institucionales	18
Rol de los padres y madres de familia ante la resolución de conflictos.....	19
Rol de los estudiantes ante la resolución de conflictos	19
Solución de conflictos institucionales	22
Negociación.....	22
Mediación.....	22
9 PREGUNTAS CIENTÍFICAS.....	23
10 METODOLOGÍAS Y DISEÑO EXPERIMENTAL.....	23
Tipo de Investigación	23
Unidades de Estudio.....	24
Métodos de Investigación	24
Técnicas e instrumentos	25
11 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	26
Análisis de la entrevista realizada a la rectora de la Unidad Educativa “Catorce de Julio Juan Abel- Echeverría”	26
Análisis de los resultados de las encuestas aplicadas a los padres de familia de la Unidad Educativa “Catorce de Julio- Juan Abel Echeverría”	28
Análisis de los resultados de las encuestas aplicadas a los docentes de la Unidad Educativa “Catorce de Julio- Juan Abel Echeverría”	36
12 IMPACTOS	44
13 PRESUPUESTO	45
14 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	46
Conclusiones	46
Recomendaciones.....	47
15 BIBLIOGRAFÍA	48
16 ANEXOS	

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

1 INFORMACIÓN GENERAL

Título del proyecto: “Resolución de conflictos en las instituciones educativas”

Fecha de inicio: 5 de octubre de 2015

Fecha de finalización: 12 de Agosto de 2016

Lugar de ejecución: Unidad educativa Unidad Educativa “Catorce de Julio- Juan Abel Echeverría”

Barrio: Colaisa

Parroquia: San Buenaventura

Cantón: Latacunga

Provincia: Cotopaxi

Zona: 3

Unidad Académica que auspicia: Ciencia Administrativas y Humanísticas.

Carrera que auspicia: Ciencias de la Educación mención Educación Básica.

Proyecto de investigación vinculado

Equipo de trabajo:

Tutor:

Apellidos y nombres: Barba Gallardo Pablo Andrés Msc.

Cédula de identidad: 171930814-8

Teléfono: 0987250595

Correo electrónico: pablo.barba@utc.edu.ec

Rectora de la institución:

Apellidos y nombres: Cedeño Salvatierra Fátima Florentina Dra.

Cédula de identidad: 120114101-5

Teléfono: 0992740809

Correo electrónico: fatima.cedeño@yahoo.com

Docente de la institución:

Apellidos y nombres: Semanate Semanate Darwin Vinicio Lcdo.

Cédula de identidad: 050296854-8

Teléfono: 0992769271

Correo electrónico: darwinsemanate@yahoo.es

Coordinadora:

Apellidos y nombres: Panchi Quimbita Katherine Sofía

Cédula de identidad: 050351052-1

Teléfono: 0999383412

Correo electrónico: nataly.pq@hotmail.com

Área de conocimiento: Administración educativa

Línea de investigación: Educación y comunicación para el desarrollo humano y social.

Sub líneas de investigación de la carrera: Paradigmas.

2 RESUMEN DEL PROYECTO

Las instituciones educativas por la naturaleza de sus actividades y por el grupo tan heterogéneo que alberga es propensa a presentar conflictos que pueden repercutir en la calidad del aprendizaje y en la calidad de vida de los estudiantes como también en la de la comunidad educativa en general. La resolución de conflictos es un tema que interesa a toda la sociedad en general debido a los constantes conflictos a los que por diversas circunstancias se presentan en la cotidianidad.

El estudio sobre este problema representa una oportunidad para establecer mecanismos de resolución de conflictos que integren a la institución educativa en general en la búsqueda de mejorar las condiciones educativas, de aprendizaje, personales, familiares y sociales de los y las estudiantes en relación a las dificultades que en la actualidad se presentan. El tema es novedoso debido a que la realidad a estudiar varía dependiendo del contexto en el que se desarrolle.

El problema que se procura resolver es: ¿Los conflictos educativos influyen en las relaciones interpersonales, sociales educativas y académicas de los estudiantes? El objetivo general que se pretende cumplir es: diagnosticar como intervienen las autoridades, docentes y padres de familia en los conflictos educativos a través de entrevistas y encuestas para analizarlos y discutirlos sirviendo de base para futuras

investigaciones. La principal pregunta científica a responder es: ¿Cuál es la información científica sobre la resolución de conflictos para fundamentar el proyecto?

El tipo de investigación a realizar es participativa y descriptiva, por el propósito se clasifica dentro de la investigación aplicada. Los métodos utilizados fueron cuantitativos, inductivos, deductivos, y las técnicas aplicadas correspondieron a la revisión bibliográfica y documental, entrevista y encuesta.

El trabajo está compuesto de la siguiente forma: Las partes preliminares corresponden a la información general, resumen, justificación, beneficiarios, el problema de investigación, los objetivos y las actividades y sistemas de tareas en relación a los objetivos. Seguido de esto se puede encontrar la fundamentación científico técnica, las preguntas científicas y la metodología utilizada para la elaboración de esta investigación. Más adelante se puede encontrar el análisis y la discusión de resultados, los impactos del proyecto, el presupuesto, las conclusiones y recomendaciones, la bibliografía y finalmente los anexos.

3 JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

Los conflictos entre estudiantes se viene dando desde hace mucho tiempo atrás y al formar parte de la institución como practicante se ha dado a notar que existen muchos conflictos: educativos, sociales y familiares los mismos que son causantes de que no exista un dialogo entre estudiantes y mejor se establezca violencia en la Unidad Educativa Catorce de Julio- Juan Abel Echeverría por ello se ha considerado esta investigación que pretende formar lazos de amistad y transformar en una cultura de paz y hacer que se conozcan en realidad como son ellos mismos y los demás.

Lo más importante para los estudiantes es que adquieran conocimientos y habilidades, para que puedan resolver sus conflictos, una vez que se haya

experimentado la resolución de conflictos aumentará la posibilidad que estos sean solucionados a través de un diagnóstico de como intervienen las autoridades, docentes y padres de familia en los conflictos educativos a través de entrevistas y encuestas para analizarlos y discutirlos sirviendo de base para futuras investigaciones.

Como aporte metodológico se puede resaltar que para la investigación de campo se diseñara técnicas, instrumentos y herramientas para la recolección de información que puede ser de gran utilidad para investigaciones similares, para la factibilidad de la investigación se cuenta con el apoyo y la cooperación de recurso humano, la rectora, vicerrector, inspector general, docentes, padres de familia , un psicólogo, los estudiantes, el tutor de titulación II y el equipo de trabajo que hará posible la ejecución del proyecto, también se cuenta con el apoyo de recursos materiales y tecnológicos para realizar este objetivo.

Las posibles limitaciones para realizar esta investigación es que no se cuenta con el recurso económico y con el tiempo que requiere para la investigación, la falta de la misma puede afectar más la formación de los estudiantes y que no se puedan solucionar pacíficamente sus conflictos si no es con violencia.

4 BENEFICIARIOS DEL PROYECTO

- **Directos:** 20 docentes y 150 padres de familia.
- **Indirectos:** 150 Estudiantes, 84 mujeres y 66 hombres de cuarto nivel de educación general básica.

5 EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

¿Los conflictos educativos influyen en las relaciones interpersonales, sociales educativas y académicas de los estudiantes?

- Los conflictos educativos en las instituciones de enseñanza aprendizaje.
- Los conflictos educativos en las instituciones de educación general básica.
- Los conflictos educativos en la Unidad Educativa “Catorce de Julio- Juan Abel Echeverría”.

Antecedentes:

Carrillo. N, (2011) en su tesis “Resolución pacífica de conflictos” concluye que:

La Resolución Pacífica de Conflictos implica la práctica de una serie de herramientas que permiten manejar los conflictos de manera creativa, constructiva y no violenta. La sensibilización y formación de la comunidad, educadores, adolescentes y servidores públicos para el manejo de la mediación como estrategia pacífica para solventar conflictos, representa una alternativa para prevenir y controlar cualquier situación de conflicto (familiar, social, escolar, institucional, otros) que, de acuerdo al tratamiento otorgado, podría generar reacciones violentas, agresivas y dañinas (pág. 45).

De acuerdo con el autor para la resolución de conflictos sería necesario ampliar herramientas que admitan manejar los conflictos de un modo no violento, por el mismo motivo se puede hacer que las relaciones entre los estudiantes mejoren a través de la mediación quien hace que solucionen sus conflictos y lleguen a un acuerdo sin insultarse o agredirse.

Concejo. E, (2010) en su cuadernillo teórico N°2 ”resolución pacífica de conflictos “dice que: La Educación debe generar posibilidades de reflexión y acciones tendientes a transformar el mundo generando una nueva pedagogía reflexiva, creativa y recreativa, tomando como base una nueva epistemología sobre el conflicto, que promueva relaciones interpersonales basadas en el respeto, la cooperación y la participación (pág. 32).

La resolución pacífica de conflictos son prevenciones de violencia en todos los ámbitos institucionales ya sea aclarando el conflicto mutuamente entre las personas agresoras, puesto que los conflictos se dan donde existe la presencia de dos o más personas y se involucran en agredir, insultar y amenazar, perdiendo el respeto hacia las personas de su alrededor dando énfasis a que una persona no esté de acuerdo con alguna situación y la otra parte sea la afectada, por ello la solución de los mismo se puede dar con la ayuda de técnicas.

6 OBJETIVOS:

General

- Diagnosticar como intervienen las autoridades, docentes y padres de familia en los conflictos educativos a través de entrevistas y encuestas para analizarlos y discutirlos sirviendo de base para futuras investigaciones.

Específicos

- Investigar información científica sobre la resolución de conflictos para fundamentar el proyecto.
- Desarrollar la investigación mediante los métodos cuantitativo, inductivo y deductivo para obtener información sobre los conflictos existentes en la Unidad Educativa Catorce de Julio- Juan Abel Echeverría.
- Realizar un análisis e interpretación de la información obtenida mediante la tabulación de resultados para determinar conclusiones y recomendaciones.

7 ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS

Objetivos	Actividad	Resultado de la actividad	Descripción de la metodología por actividad
OBJETIVO 1: Investigar información científica sobre la resolución de conflictos para fundamentar el proyecto.	- Investigación de información	-Contenido científico.	- Búsqueda en bibliotecas e internet. - Revisión de otras fuentes realizadas
	-Selección de información	-Información apropiada.	- Investigar y analizar la información
	-Organización de información	-Seguirá un proceso.	- Revisión de otras fuentes realizadas.
OBJETIVO 2: Desarrollar la investigación mediante los métodos cuantitativo, inductivo y deductivo para obtener información sobre los conflictos existentes en la Unidad Educativa Catorce de Julio- Juan Abel Echeverría.	-Investigación bibliográfica.	-Contenido efectivo.	- Revisión de otras fuentes en bibliotecas.
	- Selección de métodos de investigación y técnicas de recolección de información	-Métodos apropiados para la investigación	- descripción de cada método o técnica.
	-Determinar la población y muestra	-Tamaño de la población y muestra	-Ver las características de la población indicada edad y número
OBJETIVO 3: Realizar un análisis e interpretación de	-Selección y diseño de técnicas e instrumento	-Técnica e instrumento adecuado para los grupos investigados	-Ver como se aplica cada instrumento. -Ver que estructura tiene una encuesta y la entrevista.

la información obtenida mediante la tabulación de resultados para determinar conclusiones y recomendaciones.	-Aplicación de Instrumentos , tabulación y análisis e interpretación de resultados	-Información. -Procesado los datos. -Sabrá los resultados.	-Reunión de: Padres de familia. Docentes en horas libres. -Conteo simple. -Ver los datos más relevantes sobre el problema analizar e interpretar
	-Conclusiones y recomendaciones	-Datos más relevantes del problema investigado.	-Información que puede servir de base para futuras investigaciones.
	- Redacción del informe final del proyecto	- Verificación de resultados	- Descripción de resultados.

8 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

Los conflictos son parte de la socialización entre las personas y se presentan en todos los ámbitos de la vida cotidiana, ya sea en el trabajo, en la familia, en las instituciones educativas, etc. Para comprender mejor este tema es importante conocer los conceptos más importantes sobre el tema de la resolución de conflictos.

Definición de conflicto

La palabra conflicto puede tener varias interpretaciones, dependiendo del contexto en el que se la utilice, puede ser entendida desde dos perspectivas: la carácter bélico o de enfrentamiento y la de contrariedad o antagonismo.

Enfrentamiento, contraposición son términos que suelen utilizarse para caracterizar lo que es un conflicto, sea entre personas, sea entre grupos, como los conflictos sociales, políticos o bélicos. Estos términos también los encontramos cuando se diferencian los conflictos por razón de las causas que los originan: ideas, intereses, opiniones, sentimientos, etc. También se puede comprender desde las sensaciones de perplejidad o indeterminación que suele aplicarse más bien al ámbito personal, como cuando se alude, por ejemplo, a algún conflicto emocional. (Domínguez & Barrio, 2001, pág. 153)

Es decir, el conflicto, es un tipo de desacuerdo que enfrenta a dos o más sujetos sociales. Es provocado por diferentes circunstancias que repercuten en las formas de comportamiento de las personas. En el ámbito educativo el conflicto puede representar una oportunidad para desarrollar mecanismos constructivos que permitan solucionar los desacuerdos de manera pacífica en un ambiente de respeto y tolerancia.

La canalización adecuada de los conflictos dentro del aula puede representar el desarrollo de procesos de pensamiento argumentativos, en los que las partes involucradas exponen sus puntos de vista con la finalidad de llegar a acuerdos. En definitiva, el conflicto es la oposición de dos puntos de vista diferentes o de dos sistemas de valores opuestos, respecto a un mismo tema.

Definición de resolución de conflictos

Responde a los diferentes métodos, técnicas, instrumentos y ejercicios realizados para dar solución a cualquier tipo de enfrentamientos suscitados en cualquier ámbito de la vida social. A continuación se presenta la siguiente definición:

Proceso por el cual un conflicto de carácter interpersonal, intergrupala, interorganizacional o internacional de raíces profundas es resuelto por medios no violentos y de forma relativamente estable, a través del análisis e identificación de las causas subyacentes al conflicto, y consiguientemente, del establecimiento de las condiciones estructurales en las que las necesidades e intereses de todas las partes enfrentadas puedan ser satisfechas simultáneamente. (Mendia & Areizaga, 2016, pág. 2)

El tema tratado es el conjunto de mecanismos de carácter formal o informal utilizado entre los actores involucrados para encontrar una solución a las diferencias que los enfrentan. Lo que se busca por medio de esto es lograr que las partes lleguen a un acuerdo en el que sientan que se respeta sus diferencias.

La resolución de conflictos se forman de la cotidianidad de todas las personas, si no se canalizan de manera adecuada se puede crear situaciones poco convenientes para los actores involucrados. En el ámbito educativo, específicamente pueden eliminar la capacidad de aprendizaje o de enseñanza y desarrollar problemas que afecten de manera permanente a una de las partes. (Figueroa, 2016, pág. 5)

Los acuerdos se presentan como la mejor opción para eliminar cualquier indicio de enfrentamiento o confrontación innecesarios. Los conflictos se presentan de manera indistintas en los diferentes espacios en los que la sociedad se desarrolla, pueden ser de tipo institucional, social o familiar, las técnicas de resolución se determinarán dependiendo del espacio en el que se desarrollen.

Tipos de conflictos en las instituciones educativas

Las instituciones educativas albergan dentro de sus muros a personas con diferentes realidades sociales, distintas configuraciones personales y visiones del mundo particulares. Estas características son determinantes para los diferentes tipos de relaciones que se logren construir dentro de este espacio y de igual manera del tipo de conflictos que se generen. (Vilches, 2016, pág. 4)

(Erazo. O, 2010), logra identificar algunos problemas dentro de las instituciones educativas:

- Conflictos docente – estudiante o estudiante – docente.
- Estudiantes como parte de grupos de pandillas.
- Estudiante y la sexualidad.
- Estudiante y consumo de drogas.
- Estudiante y la familia.

Docente -estudiante o estudiante –docente

Este tipo de conflictos se presenta generalmente, cuando por distintas circunstancias existe bajo rendimiento escolar. El estudiante no encuentra motivación en lo que aprende llegando al punto de frustrarse evitando encontrar una posible solución. El docente por su parte utiliza estrategias como la exigencia, rigurosidad y medidas disciplinarias que generan respuestas negativas por parte de los estudiantes.

Existen casos que los educandos desarrollan actitudes desafiantes buscando confrontar a su profesor por medio de distintas actitudes y acciones. Se entra en una especie de juego en el que las dos partes buscan imponerse para mostrar una especie de falso poder o fortaleza. Las formas en que ambas partes interactúan crean un mal ambiente dentro de la institución dificultando el cumplimiento adecuado de sus roles.

Existen algunos mecanismos que se pueden utilizar para evitar al máximo la confrontación entre profesores y estudiantes. Los autores (Vargas & Aguilar, 2016), recomiendan tener en cuenta las siguientes estrategias que pueden ser aplicadas por los profesores dentro del aula de clases.

- Establecer reglas claras desde el primer día de clases.
- Dejar que el estudiante sea un actor activo dentro de la programación a estudiar así como del desarrollo de la misma.
- Aplicar las reglas establecidas, considerando cada caso.
- Motivar e incentivar el progreso de los estudiantes.
- Comportarse de forma adecuada dependiendo de la situación.
- Ser proactivos en la resolución de conflictos, asumiendo la responsabilidad de las acciones.
- La posición de poder de los profesores frente a los estudiantes debe ser bien manejada y aprovechada.

- Incentivar a los estudiantes para que aporten con ideas para solucionar algunos conflictos.
- No confrontar al estudiante de forma directa, es mejor intentar resolver las situaciones estableciendo acuerdos y compromisos.
- Poner énfasis en el proceso y desarrollo de cada uno de los estudiantes, no tanto en las calificaciones.
- Intentar abordar las circunstancias que pueden generar dificultades en el adecuado desarrollo de los estudiantes como: impuntualidad, poca planeación, problemas personales.

La resolución de conflictos estudiante-docente requiere de la total comprensión y apertura por parte de los docentes para llegar a acuerdos. La posición de los mismos adquiere un papel trascendental para que sus educandos sientan la disponibilidad de dialogar para llegar a acuerdos.

Es recomendable también:

- Evitar reaccionar de manera impulsiva frente a una situación problemática.
- Eliminar el castigo como método disciplinamiento y control.
- Encontrar mecanismos adecuados de solución que respondan a la realidad de los estudiantes.
- Dejar pasar las cosas no soluciona nada, por lo que es necesario enfrentar las cosas y en caso de ser necesario aplicar algún tipo de sanción o correctivo.
- No entrar en una competencia con el estudiante para medir fuerzas y ver quien sale victorioso de la situación.

Las causas para que existan conflictos entre estudiantes y docente se deben sobre todo a los inadecuados procesos comunicativos y a la escasa construcción de relaciones de respeto. Por estos motivos incluso se puede generar algún tipo de violencia entre las dos personas y se puede llegar a la expulsión de los involucrados. Docente y estudiante pueden evitar esto, llegando a acuerdos,

creando canales de comunicación adecuados y eliminando las conductas problemáticas.

Estudiantes como parte de grupos de pandillas

Las pandillas en sí no representan un problema, lo que se convierte en problemático es el tipo de conducta que estas desarrollan. Algunas se identifican por hacer evidentes actitudes que van en contra de la sana convivencia, se destacan por ser populares y gozar de reconocimiento incluso institucional. Generalmente están asociadas a acciones violentas, maltratantes y abusadoras, dependen de la intensidad y continuidad de los comportamientos grupales, maltratando a menores al interior del grupo, molestando a los pequeños en las instituciones, bullying, venta y consumo de drogas, robos a los estudiantes y también a la institución.

Causa por el cual el estudiante pertenece a grupos de pandillas

La economía

Entre las principales causas se encuentran la pobreza y el desempleo. En primer lugar, la pobreza hace que los jóvenes no tengan acceso a elementos básicos y necesarios como la comida o el vestido. Ser parte de una pandilla es una posibilidad para obtener dinero fácil robando o haciendo partes del mercado de las drogas.

En segundo lugar, el desempleo, ya sea de sus padres o de ellos genera que tengan la necesidad de obtener dinero para poder sobrevivir. La primera opción que se les muestra es formar parte del microtráfico y así obtener recursos económicos. Forman parte de una red que destruye su mundo y el de las personas que se encuentran a su alrededor. En las instituciones educativas el ambiente se va deteriorando y convirtiéndose en un espacio de confrontación constante.

Consecuencias que lleva al estudiante cuando pertenece a una pandilla

El pandillaje tiene varios efectos que repercuten en la salud física, social y emocional de los jóvenes. Formar parte de un mundo que vive en constantes conflictos hace que cada parte de la vida de los estudiantes este cargada de constantes y recurrentes situaciones violentas que no aportan en su aprendizaje ni en su formación personal.

La situación económica es un factor trascendental para que los estudiantes sean parte de una pandilla porque al pertenecer a un grupo de estos puede provocar un bajo rendimiento académico e incluso de pueden desarrollar conductas delictivas más serías poniendo en peligro su integridad personal y familiar. .

Alternativas de solución:

- Solicitar apoyo psicológico individual y familiar.
- La institución educativa debe desarrollar programas que contrarresten la conformación de pandillas.
- Dar opciones de actividades que les puedan ayudar a ganar dinero.
- Incentivar la práctica de actividades artísticas y deportivas.

Estudiante y la sexualidad

La sexualidad es un tema importante a tomar en cuenta dentro de las instituciones educativas. Los jóvenes inician su vida sexual a edades tempranas, sin considerar la importancia y los aspectos esenciales que deben ser evaluados sobre este tema. El tipo de relaciones que se crean son inestables y no presentan fundamentos esenciales de respeto y consideración al otro.

Existen diferentes circunstancias que convierten a esta problemática en el reflejo de como los estudiantes viven en casa. El tipo de afectos que crean son una respuesta a su situación familiar y a la configuración personal que cada uno ha

tenido a lo largo de su vida. Si el tema es invisibilizado al interior de las instituciones educativas se pueden producir situaciones agresivas de abuso y acoso en contra de quienes no hacen parte de este estilo de vida y que tienen preferencias diferentes a las consideradas normales.

La sexualidad de los estudiantes requiere de especial atención e interés por parte los responsables de las instituciones educativas para guiar esta etapa de la vida de tal manera que nadie sienta vulnerado su derecho a decidir sobre su cuerpo.

Estudiante y consumo de drogas

El consumo de drogas es un problema que afecta a la mayoría de las instituciones educativas en la actualidad. La proliferación de sustancias psicotrópicas y la facilidad de adquirirlas a dado paso a que los estudiantes se encuentren cada vez más expuestos a consumirlas. Las causas de consumo se atribuyen a diferentes situaciones o aspectos:

Individuales:

- Problemas que no saben cómo enfrentar.
- Escapar de la realidad.
- Escaso desarrollo de la personalidad.
- Problemas de autoestima.
- Influencia de grupos.
- Falta de afecto.
- Falta de orientación y depresión.
- Problemas académicos

Entre los estudiantes, existe la falsa creencia de que el consumo de sustancias psicoactivas ayuda al aprendizaje, su iniciación se origina por: experimentar, parece divertido, por aburrimiento, para pasarla bien, por no haber nada que hacer, por tener mucho tiempo libre.

Sociales:

- Problemas familiares.
- Presión social.
- Facilidad de acceso a las drogas.
- Moda.

Existen grupos que ejercen gran presión sobre los estudiantes para que consuman algún tipo de droga, incluso reciben amenazas en contra de su integridad personal o la de sus familias.

Estudiante y la familia

La familia es el primer grupo social con el que se relaciona una persona. Es la estructura básica de conformación y de apoyo para las diferentes circunstancias que se desarrollan a lo largo de la vida. Dentro de las instituciones educativas se presenta como el punto principal para el adecuado desarrollo de los procesos de aprendizaje y de interacción social.

Sin embargo por diferentes circunstancias se suscitan problemas que afectan el desarrollo normal de una persona, pueden ser dificultades comunicativas familiares, de pareja, de relaciones sociales, etc.

Consecuencias de los conflictos educativos

Los conflictos educativos causan diferentes problemas que repercuten en la conformación integral de los estudiantes, entre los que se encuentran:

- Desconfianza.
- Discriminación.
- Violencia.
- Agresividad.

- Intimidación
- Humillación.
- Amenazas.
- Vandalismo.
- Bajo rendimiento académico.
- Maltrato físico, verbal.
- Daños psicológicos.

Los conflictos pueden ser solucionados por medio de una buena comunicación y con la comprensión de las partes afectados, tomando en cuenta que los conflictos institucionales, sociales y familiares pueden influir hasta llevar a situaciones de violencia a dos o más personas ya que cada uno de estos conflictos se relaciona con las instituciones educativas de la cual forman parte.

Los conflictos entre docentes-estudiantes, grupos de pandillas estudiantes-sexualidad, estudiantes- consumo de sustancias y estudiantes- problemas familiares hacen parte de las instituciones educativas y de su cotidianidad. La solución a estos puede ser por medio de técnicas y metodologías que pueden ser aplicados, por esta razón es importante reconocer las causas y consecuencias para contrarrestar cualquier tipo de peligro al que puedan estar expuestas las personas.

Si no se toman correctivos a tiempo, se puede llegar incluso a la desaparición de la institución. El análisis previo fundamental del campo de la disciplina tiene como fin justificar el uso de recursos metodológicos para ayudar a los integrantes de los establecimientos a comprender los conflictos, que ocurren en el contexto institucional de cara a su resolución. Al mismo tiempo ayuda a descubrir nuevos métodos para la resolución de conflictos desarrollando todas las capacidades comunicativas posibles para ayudar a solucionar los problemas que se presenten por diferentes situaciones y circunstancias.

Rol del docente ante los conflictos institucionales

El profesor cumple un rol fundamental dentro de los procesos educativos. Es el actor con el que mayor interactúan los estudiantes y cumple la función de guía y formador. En caso de existir algún tipo de problema entre los educandos es el principal mediador para alcanzar acuerdos que solucionen los problemas que se generen.

Desde la perspectiva de (Erazo. O, 2010) tiene la responsabilidad de cumplir las siguientes funciones:

- Investigar el motivo y los participantes que forman parte de los conflictos.
- Incentivar la disciplina escolar, verificando que esta responda a la realidad de los estudiantes y respetando su integridad personal.
- Promover el respeto a las características individuales de cada estudiante, basándose en el respeto a las normas básicas de convivencia dentro de la institución escolar.
- Propiciar la creación de un ambiente educativo amigable y saludable.
- Motivar el respeto, la tolerancia y la libre expresión.
- Entrevistar y dar seguimiento a los estudiantes que causan algún tipo de conflicto.
- Crear situaciones que permitan desarrollar destrezas de entendimiento y comprensión con las demás personas que hacen parte de la institución educativa.
- Manejar los canales de comunicación de manera adecuada y en todas las direcciones, tanto con las autoridades de la institución, profesores, estudiantes y padres de familia.
- Respetar las prácticas religiosas de todas las personas.
- Tomar en cuenta las diferentes opiniones y puntos de vista para crear procesos educativos participativos e integradores.
- Promover la participación social teniendo como fundamento el respeto al otro.

- Prestar atención a las quejas o reclamos que provengan de los estudiantes o padres de familia y atenderlas sin descartar ninguna posibilidad.

Rol de los padres y madres de familia ante la resolución de conflictos

Los padres y madres de familia son los primeros educadores de los estudiantes. De la formación que ellos den a sus hijos depende en gran medida el tipo de comportamiento que estos tengan en diferentes escenarios y la manera en que reaccionen frente a las situaciones de conflicto que se les presenten en cualquier ámbito, ya sea educativo o social.

El rol de los padres de familia debe ser:

- Conocer la institución educativa a la que asiste su hijo e identificar a las personas que trabajan ahí.
- Asistir a las reuniones a la que se le convoca e interesarse en como su hijo interactúa con los docentes y con los estudiantes.
- Ser un elemento activo que aporte en el mejoramiento continuo de la manera en que funciona la institución educativa.
- Incentivar soluciones pacíficas de respeto y tolerancia a las discrepancias que puedan existir dentro del establecimiento.
- Respetar la integridad personal de los diferentes actores que conforman el establecimiento.
- Respetar las opiniones y puntos de vista de los demás sin desmerecer el aporte que cada uno puede realizar.

Rol de los estudiantes ante la resolución de conflictos

Los estudiantes son el verdadero motor de los centros educativos, ellos son la razón principal por la cual estas instituciones educativas existen. Junto a ellos tienen a profesores que guían su proceso educativo y de formación personal. El rol que ellos deben cumplir dentro de la resolución de conflictos es quizás el más valioso y representativo porque de ellos depende la creación de un

ambiente sano y libre de problemas que pueden comprometer su seguridad personal. (Vargas & Aguilar, 2016)

Su función es:

- Ser tolerantes, solidarios y establecer procesos de diálogo que permitan una sana convivencia entre los distintos miembros de la comunidad educativa.
- Respetar los procesos democráticos dentro del aula y la institución.
- Expresar de manera clara las dificultades o problemas que se presenten dentro de la institución.
- Participar de las asociaciones de estudiantes como una voz que promueve el respeto y la tolerancia hacia todas las direcciones.
- Respeto de los compromisos establecidos en el aula con los docentes y con los compañeros.

De acuerdo con los autores citados, los docentes están en la obligación de dar solución a los conflictos que se puedan presentar en las instituciones educativas para evitar que los conflictos se agraven y sean puntos generadores de violencia. El docente debe cumplir con su rol de promotor del respeto dentro y fuera del aula.

Los padres de familia son las personas que influyen de manera directa en los conflictos de las instituciones debido a que son las personas que se encargan de cuidar y velar por el bienestar de sus hijos.

En definitiva, docentes de la institución, padres de familia y estudiantes son quienes forman parte esencial en la resolución de conflicto. Todos deben ser actores participantes de la solución desde sus posibilidades y capacidades. Lo importante es generar estrategias que eviten que los conflictos se conviertan en un riesgo que ponga en peligro la configuración integral de los estudiantes.

(Ministerio de Educación, 2015) en el manual de acciones y procedimientos del departamento de consejería estudiantil expresa que:

Todo el equipo de profesionales del DECE, en tanta instancia operativa de los establecimientos educativos, debe llevar a cabo, en conjunto, las siguientes acciones (pág. 33)

Acciones que cumple el departamento de consejería estudiantil frente a los conflictos.

- Colaborar y participar en las reuniones interdisciplinarias que se realicen entre los distintos miembros de la comunidad educativa.
- Abordar las distintas situaciones que puedan presentarse desde el eje de la promoción y protección de los derechos de los estudiantes, teniendo en cuenta los enfoques de interculturalidad, convivencia democrática, respeto a las diferencias en género, salud mental e inclusión social.
- Coordinar y realizar intervenciones individuales, grupales, institucionales y comunitarias tendientes a mejorar la trayectoria personal y educativa de los alumnos.
- Analizar la situación de aprendizaje y trayectoria escolar de los estudiantes, con un enfoque interdisciplinario.
- Colaborar y participar en proyectos pedagógicos y sociales que permitan construir lazos con otras instituciones de la comunidad pertinentes para el desarrollo integral de los estudiantes.
- Asistir en procesos de resolución de conflictos y buscar estrategias de promoción de la convivencia escolar armónica.
- Dar seguimiento, referencia y contra referencia a los casos detectados.
- Potencializar su accionar con los estudiantes para así dar mejores soluciones a los conflictos que se presenten dentro de las instituciones.

De acuerdo con el autor el Departamento de Consejería Estudiantil debe evaluar y apoyar permanentemente a los estudiantes que se hayan visto afectados por una situación conflictiva, los resultados de su gestión deberá ser comunicados a los

representantes de los estudiantes, con el fin que cooperen en la ejecución de las medidas de apoyo.

Solución de conflictos institucionales

Existen dos métodos que se utilizan en la resolución de conflictos, estos son: negociación y mediación, estos contribuyen a la construcción de los lineamientos fundamentales para alcanzar una sana convivencia en los procesos de socialización dentro de las instituciones educativas.

Negociación

Pérez, (2011), define a la negociación como un procesos en el que los seres humanos, dentro de su proceso evolutivo fueron sustituyendo las acciones violentas por el diálogo y el uso de la palabra para llegar a acuerdos. Es un elemento propio de la humanidad que se va perfeccionan conforme el tiempo avanza.

La negociación hace posible que dos o más partes que se encuentran enfrentadas por algún tipo de conflicto intenten encontrar una solución que no afecte a ninguno de los involucrados. La importante es lograr que las cosas se resuelvan de forma pacífica entablando procedimientos de comunicación.

Mediación

Correa. A (2015) define a la mediación como una alternativa para encontrar soluciones a los conflictos por medio de acuerdos, sin que ninguna de las partes se vea afectada por ninguna circunstancia. Lo importante es que los involucrados se sientan satisfechos con los acuerdos alcanzados (pág. 3).

La mediación si es una alternativa para los conflictos porque se encuentra una solución, llegando a un acuerdo sin que las dos o más partes salgan afectadas poniéndose de acuerdo y satisfechos por lo que alcanzaron sin que exista dificultades

Lo importante de la mediación es que ninguno de los involucrados se siente presionado a participar, ya que es por su propia voluntad que deciden participar. No existe una persona que juzga o castiga, simplemente existe el interés de solucionar un conflicto respetando las opiniones personales, protegiendo su integridad y siendo tolerantes con el otro. Lo importante dentro de este proceso dentro del ámbito educativo es que se logra reflexionar y argumentar sobre situaciones problemáticas que de una u otra forma afectaban a dos o más individuos. (Correa. A, 2015, pág. 3)

De acuerdo con los autores tanto la negociación y la mediación son dos alternativas que puede dar solución a los conflictos institucionales. Si se pone en práctica estos métodos se puede lograr que las partes involucradas razonen y tomen sus propias decisiones frente al conflicto, y se sientan satisfechas sobre los acuerdos alcanzados.

9 PREGUNTAS CIENTÍFICAS

¿Cuál es la información científica sobre la resolución de conflictos para fundamentar el proyecto?

¿Qué investigación se puede desarrollar mediante los métodos cuantitativo, inductivo y deductivo para obtener información sobre los conflictos existentes en la Unidad Educativa Catorce de Julio-Juan Abel Echeverría?

¿Cómo realizar un análisis e interpretación de la información obtenida mediante la tabulación de resultados para determinar conclusiones y recomendaciones?

10 METODOLOGÍAS Y DISEÑO EXPERIMENTAL

Tipo de Investigación

Investigación participativa: se trabajó con un grupo específico de individuos los cuales desde su conocimiento aportaron en la construcción de una solución al problema de estudio.

Investigación descriptiva: ayudó a conocer los diferentes aspectos sobre los conflictos existentes dentro de la unidad educativa, las características, razones, fuentes en donde se origina, particularidades de los involucrados, para así enfocar el estudio de forma adecuada y plantear soluciones apegadas a la realidad del entorno.

Unidades de Estudio

El total de personas que participaron de esta investigación es de 320 y se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

- 20 docentes.
- 150 estudiantes de cuarto nivel de educación general básica.
- 150 padres de familia.

Métodos de Investigación

Método cuantitativo: se utilizó herramientas de campo y estadística, se aplicó sobre todo en el proceso de realización de las encuestas y en el análisis de los resultados generados. Ayudó a determinar el tipo de conflictos existentes y en donde se originaron para poder planear soluciones reales.

Método inductivo: se aplicó en esta investigación debido a que se analizó cada caso y tomó en consideración cada resultado para extraer las conclusiones de forma general a partir de cada una de las observaciones de la realidad.

Método deductivo: ayudó a tener datos específicos a raíz de una conclusión general. En este sentido, a partir de las teorías existentes sobre resolución de conflictos se pudo formular ideas específicas en base a los resultados generados con las técnicas aplicadas.

Técnicas e instrumentos

Revisión bibliográfica y documental: por medio de esta se pudo recabar la información teórica y los datos necesarios para comprender el tema de investigación, así como contar con los argumentos necesarios para fundamentar el proyecto. Los instrumentos utilizados son: libros, revistas, página web, entre otros.

Encuesta: la encuesta ayudó a determinar el tipo de conflictos existentes dentro de la institución educativa, los actores involucrados y las medidas que se toman para solucionarnos. El instrumento utilizado fue el banco de preguntas o cuestionario.

Entrevista: la entrevista fue aplicada a la rectora de la institución para conocer cómo se maneja el tema de la resolución de conflictos en la unidad educativa y cuál es el rol que cumplen los docentes, padres de familia y el departamento de consejería estudiantil. El instrumento usado fue el banco de preguntas.

Tabla N° 1: Población y muestra

Grupo	Población	Muestra
Directivos	1	1
Docentes	20	20
Padres De Familia	155	150
Total	176	171

Fuente: Unidad Educativa Catorce de Julio-Juan Abel Echeverría.

11 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Análisis de la entrevista realizada a la rectora de la Unidad Educativa “Catorce de Julio Juan Abel- Echeverría”

1. ¿Usted como autoridad de la unidad educativa cuales son los procesos de ayuda hacia los conflictos?

Respuesta: “Como encargada de la unidad educativa los procesos de ayuda que se realizan cuando existe algún conflicto entre los estudiantes lo primero que se hace es investigar luego conversamos con los implicados y por último tomamos medidas que se establecen en la institución para que el conflicto no vaya a mayores.”

2. ¿El departamento de bienestar estudiantil y los padres de familia cómo interactúan hacia los conflictos que existen dentro de la institución?

Respuesta: “El departamento de bienestar estudiantil el único papel que cumple es dar charlas pero no resuelve los conflictos los que resolvemos el conflicto somos las autoridades como rectora, vicerrector e inspector somos las únicas personas que nos hacemos cargo, los padres de familia interactúan o forman parte cuando se hace la investigación y se conoce el conflicto ahí se comunica a los padres de familia para que se acerquen a la institución”

3. ¿Cuál es el índice que existe en la institución de acuerdo a los conflicto de docente a estudiante y de docentes a padres de familia?

Respuesta: “Un índice exacto no se puede manifestar debido a que los conflictos docente estudiante no se dan a conocer y lo mismo sucede con los conflictos docente a padres de familia al igual existen ocasiones que los docentes si comunican ciertos conflictos pero la mayoría de docentes resuelven solos algún tipo de conflictos que hayan tenido y no son comunicados, por el mismo motivo que no se puede establecer un índice.”

4. ¿En la unidad educativa existe la actuación efectiva del departamento de consejería estudiantil frente a los conflictos?

Respuesta: “En este punto acercándome a la verdad no soy quien para juzgar pero como encargada de velar por el bienestar de la institución no existe en su totalidad el funcionamiento del departamento de consejería estudiantil por el simple hecho que la licenciada encargada solo pasa en reuniones y capacitaciones.”

Análisis

En base a las respuestas obtenidas, se puede concluir que si bien las autoridades están conscientes de que existen conflictos dentro de la institución educativa, aún falta desarrollar mecanismos que permitan abordar los problemas con mejor propiedad y dinamismo. El departamento de consejería estudiantil debería estar más atento y participar de lleno en la resolución de los conflictos que existen dentro de la institución.

Análisis de los resultados de las encuestas aplicadas a los padres de familia de la Unidad Educativa “Catorce de Julio- Juan Abel Echeverría”

Pregunta 1

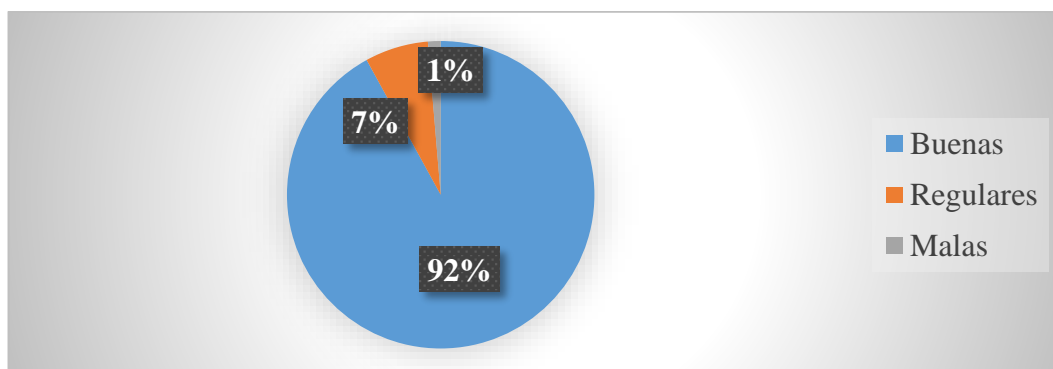
¿Sabe usted como es la disciplina de su hijo en la institución?

Tabla N°1: Disciplina

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Buenas	138	92%
Regulares	10	7%
Malas	2	1%
Total	150	100%

Fuente: Unidad Educativa “Catorce de Julio- Juan Abel Echeverría”

Gráfico N°1: Disciplina



Fuente: Unidad Educativa “Catorce de Julio- Juan Abel Echeverría”

Análisis y discusión:

El 92% de los encuestados manifiesta que la disciplina de su hijo es buena. El 7% señala que es regular y el 1% manifiesta que es mala. La mayoría de los padres de familia tienen una buena impresión sobre la manera en que sus hijos se comportan dentro de la institución educativa, (Erazo. O, 2010) manifiesta que el docente y los padres de familia deben cumplir con la responsabilidad de incentivar la disciplina escolar, verificando que esta responda a la realidad de los estudiantes.

Pregunta 2

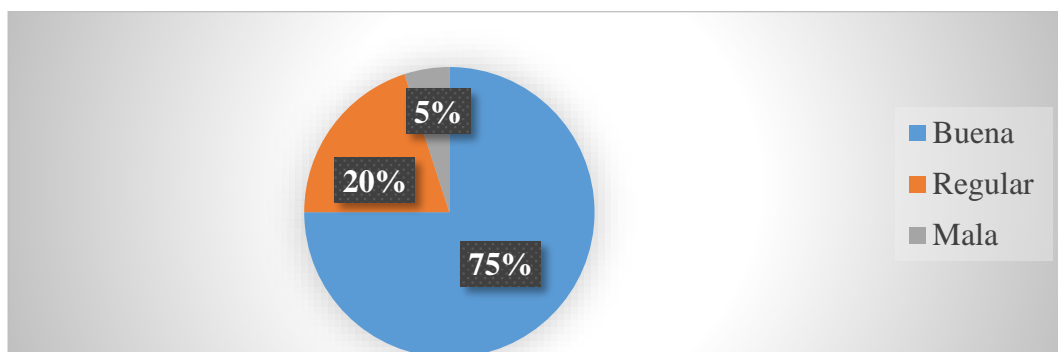
¿Usted como padre o madre de familia respaldan las medidas que asume el establecimiento cuando su hijo tiene algún tipo de conflicto?

Tabla N°2: Medidas

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	112	75%
A Veces	36	20%
Nunca	2	5%
Total	150	100%

Fuente: Unidad Educativa “Catorce de Julio- Juan Abel Echeverría”

Gráfico N°2: Medidas



Fuente: Unidad Educativa “Catorce de Julio- Juan Abel Echeverría”

Análisis y discusión:

El 75% de los padres de familia que participaron de la encuesta manifiestan que siempre están de acuerdo con las medidas disciplinarias que se aplican en la institución educativa en caso de mal comportamiento. Alrededor del 20% señala que solo a veces y cerca del 5% expresó que nunca es evidente que la mayoría de padres de familia confían en la política de disciplina que se aplica en la institución educativa, esta confianza se debe en gran medida a los resultados obtenidos y a la manera en que sus hijos se comportan, de acuerdo al rol de los padres de familia se manifiesta que cada padre es el primer educador del estudiante y son quienes están de acuerdo a las medidas que la institución aplica en caso de alguna dificultad.

Pregunta 3

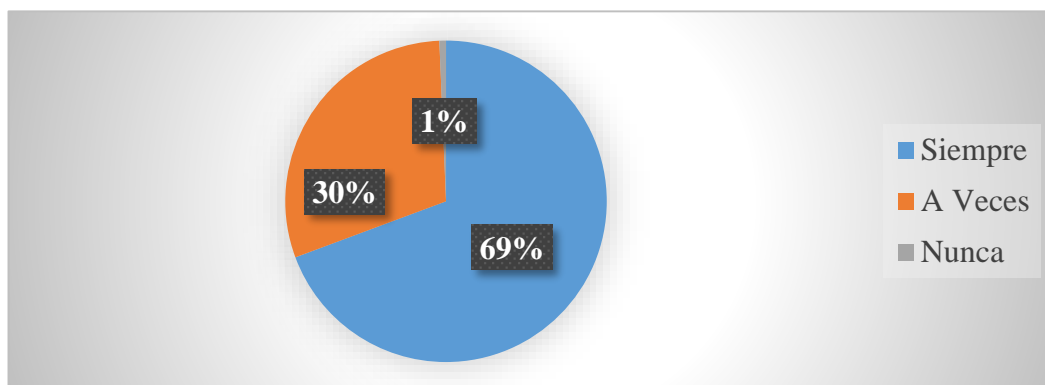
¿Usted como padre o madre de familia acepta y respeta las normas del establecimiento frente a los conflictos que su hijo pudo estar involucrado?

Tabla N°3: Normas

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	104	69%
A Veces	45	30%
Nunca	1	1%
Total	150	100%

Fuente: Unidad Educativa "Catorce de Julio- Juan Abel Echeverría"

Gráfico N°3: Normas



Fuente: Unidad Educativa "Catorce de Julio- Juan Abel Echeverría"

Análisis y discusión:

El 69% de los padres de familia aceptan y respetan las normas que el establecimiento aplica en caso de que sus hijos se vean involucrados en algún tipo de conflicto. El 30% respondió que a veces y cerca del 1% nunca está de acuerdo. Esto representa que la mayoría de padres y madres de familia están de acuerdo en la normativa de la institución educativa debido a que los resultados demuestran que se interesan en corregir las situaciones que pueden afectar de alguna manera a sus hijos, de acuerdo con el rol de los padres de familia se debe respetar los procesos democráticos y también deben basarse a las normas básicas de convivencia dentro de la institución.

Pregunta 4

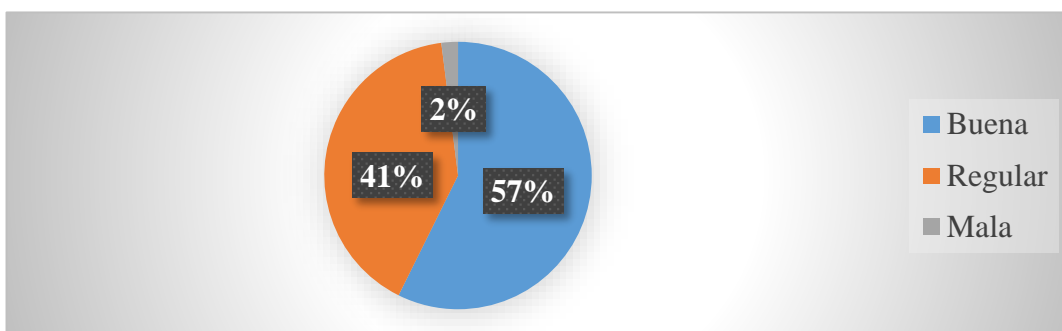
¿Usted como padre o madre de familia como califica la participación del departamento de consejería estudiantil frente a los conflictos de la institución?

Tabla N°4: Participación del departamento estudiantil

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Buena	86	57%
Regular	61	41%
Mala	3	2%
Total	150	100%

Fuente: Unidad Educativa "Catorce de Julio- Juan Abel Echeverría"

Gráfico N°4: Participación del departamento estudiantil



Fuente: Unidad Educativa "Catorce de Julio- Juan Abel Echeverría"

Análisis y discusión:

El 57%, de padres de familia evalúa la participación del departamento de consejería estudiantil como buena. El 41% señala que es regular y el 2% mala.

Si bien la mayoría dice que la gestión de este departamento es buena existe un gran porcentaje que no comparte la misma opinión. Las razones pueden ser diversas pero es importante que internamente se evalúe esta situación para mejorar el trabajo que aquí se realiza, (El Ministerio de Educación, 2015) en el manual de acciones y procedimientos del departamento de consejería estudiantil expresa que el departamento de consejería estudiantil debe asistir a los procesos de resolución de conflictos y buscar estrategias de promoción de la convivencia escolar armónica.

Pregunta 5

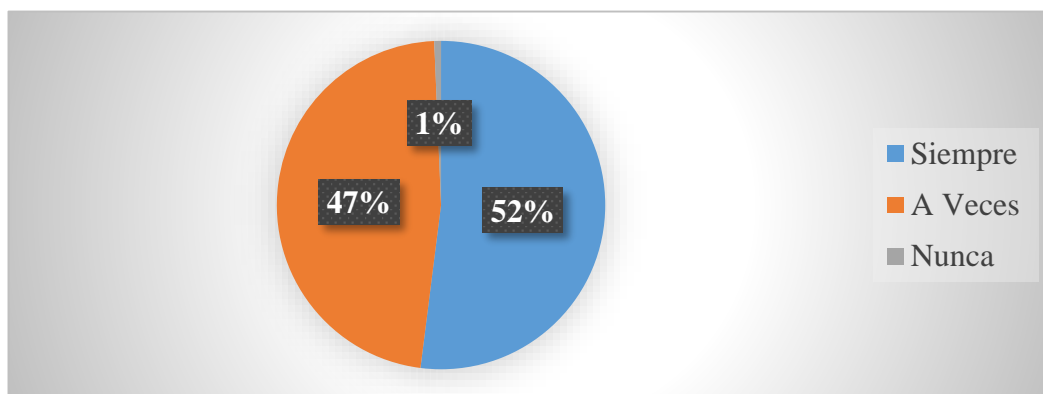
¿Le da a conocer la institución que existe un directivo involucrado como mediador en la resolución de conflictos?

Tabla N°5: Mediadores

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	78	52%
A Veces	71	47%
Nunca	1	1%
Total	150	100%

Fuente: Unidad Educativa "Catorce de Julio- Juan Abel Echeverría"

Gráfico N°5: Mediadores



Fuente: Unidad Educativa "Catorce de Julio- Juan Abel Echeverría"

Análisis y discusión:

El 52% de los padres de familia encuestados manifiesta que la institución si le da a conocer sobre la existencia de un mediador de resolución de conflictos. El 47% indica que a veces y el 1% señaló como respuesta que esto nunca sucede.

Las opiniones sobre este tema se encuentran divididas y los padres de familia no siempre conocen sobre estos temas, de acuerdo con el rol del docente ante los conflictos institucionales se expresa que en caso de existir algún tipo de problema entre los estudiantes el docente es el principal mediador para alcanzar acuerdos que soluciones los problemas que se generen.

Pregunta 6

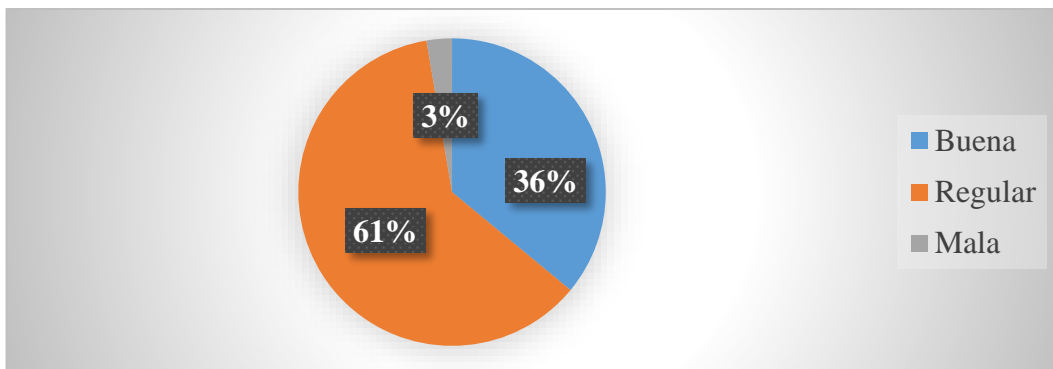
¿Cómo considera el comportamiento de su hijo?

Tabla N°6: Comportamiento

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Buena	54	36%
Regular	92	61%
Mala	4	3%
Total	150	100%

Fuente: Unidad Educativa “Catorce de Julio- Juan Abel Echeverría”

Gráfico N°6: Comportamiento



Fuente: Unidad Educativa “Catorce de Julio- Juan Abel Echeverría”

Análisis y discusión:

El 36% de los padres participantes de la encuesta afirma que el comportamiento de sus hijos es bueno. Por otro lado la mayoría, es decir el 61% señala que es regular y el 3% dijo que el mala.

Las respuestas de los padres de familia pueden ser consecuencia del comportamiento que sus hijos tienen en sus hogares. Es importante notar que la mayoría acepta que los estudiantes no siempre se comportan de manera adecuada, de acuerdo con el rol de los padres de familia se manifiesta que los mismos son los primeros encargados en educarlos y de la formación que ellos den a sus hijos depende de gran medida el tipo de comportamiento que los estudiantes tengan en diferentes escenarios.

Pregunta 7

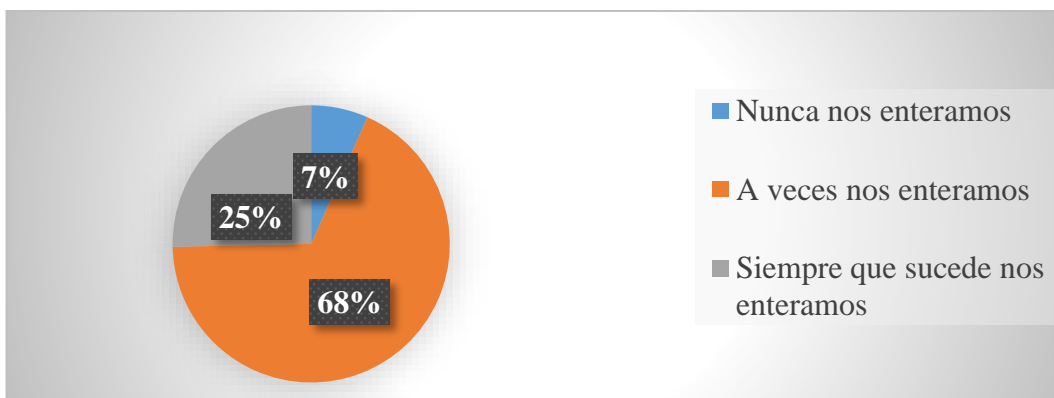
¿Hasta qué punto considera que los docentes dan a conocer los conflictos que existen dentro de la institución?

Tabla N°7: Conflictos dentro de la institución

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Nunca nos enteramos	10	7%
A veces nos enteramos	102	68%
Siempre que sucede nos enteramos	38	25%
Total	150	100%

Fuente: Unidad Educativa “Catorce de Julio- Juan Abel Echeverría”

Gráfico N°7: Conflictos dentro de la institución



Fuente: Unidad Educativa “Catorce de Julio- Juan Abel Echeverría”

Análisis y discusión:

El 7% de los padres de familia indican que nunca se entera cuando existe un conflicto dentro de la institución educativa, desde otra perspectiva el 68% a señala que a veces se entera y el 25% expresa que siempre se entera cuando algo sucede. Los resultados demuestran que pese a que si bien los canales de comunicación entre la institución y los padres de familia existen, hace falta potencializarlos para que la información sea conocida por todos y así evitar posibles malos entendidos o tergiversación de las diferentes situaciones que suceden, (Erazo, 2010) en el rol del docente manifiesta que tienen la responsabilidad de cumplir con sus funciones y una de ellas es: dar a conocer a los padres de familia los conflictos que existen dentro de la institución para dar solución al mismo.

Pregunta 8

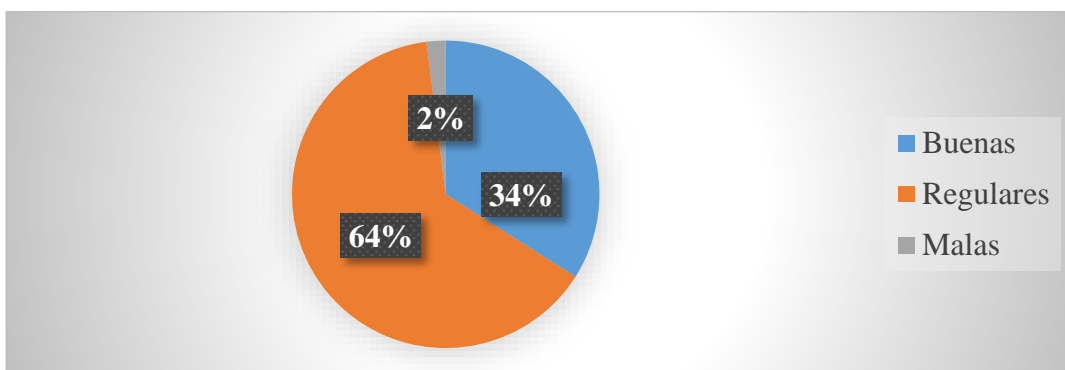
Conoce usted que las relaciones de amistad que mantiene su hijo o hija con sus compañeros son:

Tabla N°8: Relaciones de amistad

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Buenas	51	34%
Regulares	96	64%
Malas	3	2%
Total	150	100%

Fuente: Unidad Educativa "Catorce de Julio- Juan Abel Echeverría"

Gráfico N°8: Relaciones de amistad



Fuente: Unidad Educativa "Catorce de Julio- Juan Abel Echeverría"

Análisis y discusión:

El 34% de los encuestados expresa que las amistades de su hijo son buenas, mientras que el 64% señala que son regulares y existe un 2% que las reconoce como malas.

Las amistades de los hijos pueden ser la respuesta al tipo de comportamiento que los estudiantes tengan dentro de sus hogares y dentro de la institución educativa, de acuerdo al rol que deben cumplir los padres de familia manifiesta que deben conocer la institución educativa a la que asisten sus hijos y por ende a las personas que lo rodean así como docentes y compañeros.

Análisis de los resultados de las encuestas aplicadas a los docentes de la Unidad Educativa “Catorce de Julio- Juan Abel Echeverría”

Pregunta 1

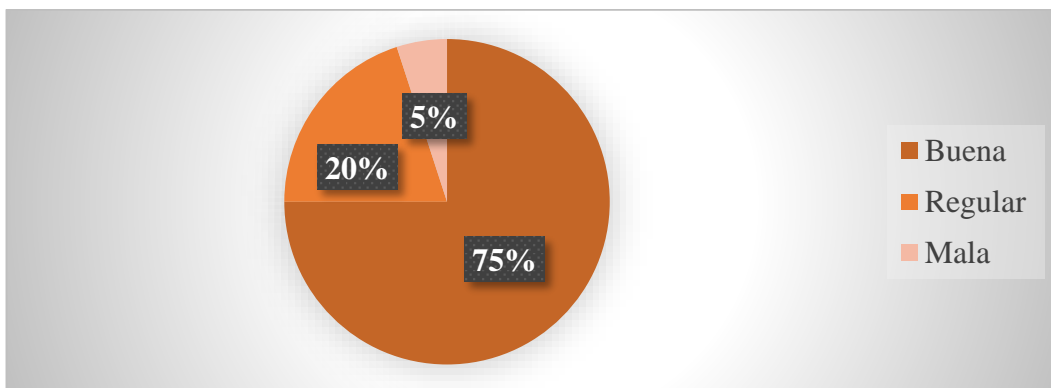
En la unidad educativa las relaciones entre estudiantes son:

Tabla N°1: Relaciones entre estudiantes

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Buena	15	75%
Regular	4	20%
Mala	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Unidad Educativa “Catorce de Julio- Juan Abel Echeverría”

Gráfico N°1: Relaciones entre estudiantes



Fuente: Unidad Educativa “Catorce de Julio- Juan Abel Echeverría”

Análisis y discusión:

El 75% de los profesores encuestados afirma que la relación entre los estudiantes es buena, el 20% expresa que la relación es regular y el 5% la define como mala.

La percepción de los profesores sobre la relación de los estudiantes permite entender que las relaciones se manejan de forma adecuada en la mayoría, respetando a sus compañeros, (Vargas & Aguilar, 2016) en el rol de los estudiantes manifiestan que los estudiantes deben expresar de manera clara las dificultades o problemas que se presenten dentro de la institución para dar solución y que la relación de los mismos sean buenas.

Pregunta 2

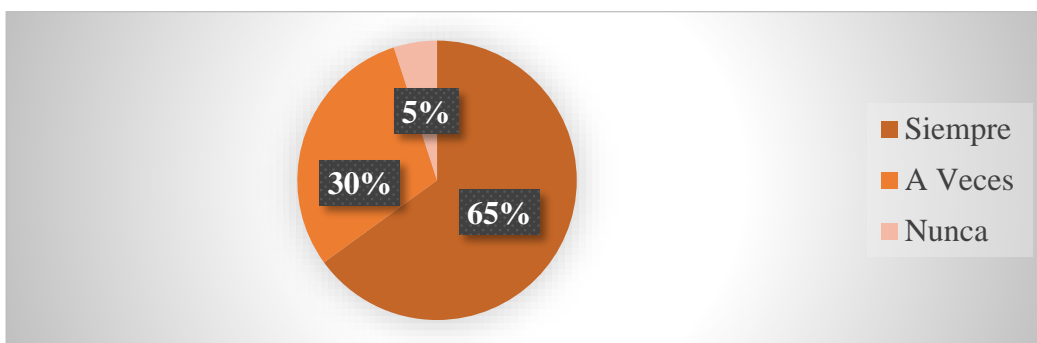
¿Cuándo existe un conflicto entre estudiantes se realiza una investigación antes de tomar medidas?

Tabla N°2: Investigación de conflictos

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	13	65%
A Veces	6	30%
Nunca	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Unidad Educativa “Catorce de Julio- Juan Abel Echeverría”

Gráfico N°2: Investigación de conflictos



Fuente: Unidad Educativa “Catorce de Julio- Juan Abel Echeverría”

Análisis y discusión:

El 65% de los profesores indica que siempre se investiga sobre las circunstancias de los conflictos que suceden dentro de la institución educativa. El 30% señaló que solo a veces se cumple con este procedimiento y el 5% manifestó que nunca se hace esto.

La visión de los profesores es distinta, por lo que es necesario aplicar estrategias para realizar una investigación exhaustiva sobre los conflictos dentro de la institución educativa, de acuerdo al rol que cumplen los docentes manifiesta que el docente cumple un papel fundamental dentro de los procesos educativos como: investigar cómo se dio el conflicto y alcanzar acuerdos de solución.

Pregunta 3

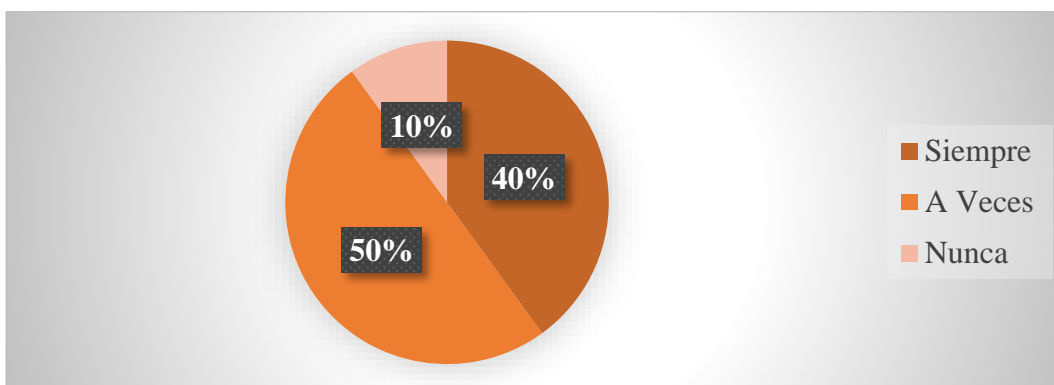
¿En la institución les entrevistan a todas las personas involucradas en un conflicto?

Tabla N°3: Entrevistas a las personas involucradas

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	8	40%
A Veces	10	50%
Nunca	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Unidad Educativa “Catorce de Julio- Juan Abel Echeverría”

Gráfico N°3: Entrevistas a las personas involucradas



Fuente: Unidad Educativa “Catorce de Julio- Juan Abel Echeverría”

Análisis y discusión:

El 40% de los profesores afirma que se entrevista a todas las personas involucradas en una situación de conflicto. El 50% por el contrario señala que esto solo se cumple a veces y el 10% expresó que nunca se entrevista a todas las personas. Aquí se evidencia que la investigación sobre los conflictos dentro de la institución educativa no se realiza de manera adecuada, de acuerdo al rol que cumple los docentes asegura que los mismos promueven la participación social entrevistando a las personas que son parte del conflicto fundamentando el respeto a las personas afectadas.

Pregunta 4

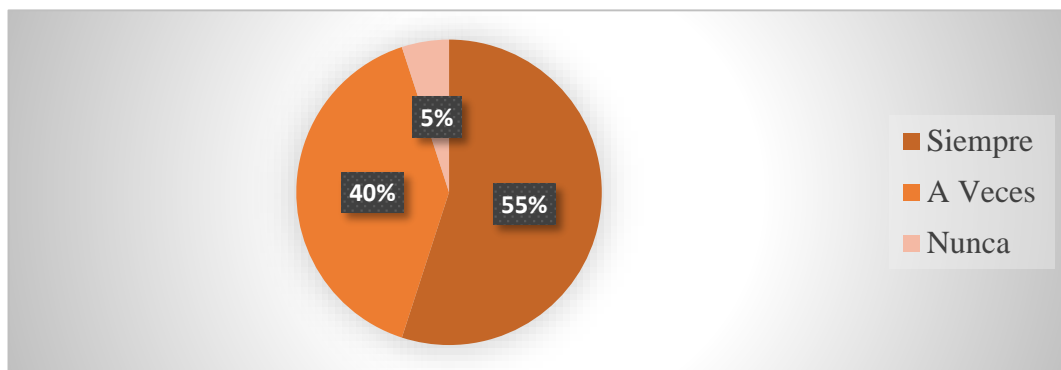
¿Cuándo se produce un conflicto se analiza las medidas disciplinarias o formativas?

Tabla N°4: Medidas disciplinarias

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	11	55%
A Veces	8	40%
Nunca	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Unidad Educativa “Catorce de Julio- Juan Abel Echeverría”

Gráfico N°4: Medidas disciplinarias



Fuente: Unidad Educativa “Catorce de Julio- Juan Abel Echeverría”

Análisis y discusión:

El 55% señala que siempre se analiza las medidas disciplinarias a aplicar en caso de conflicto. El 40% de los profesores dijo que esto sucede solo a veces y el 5% dijo que nunca se hace.

Los resultados demuestran que la institución educativa se encuentra dividida sobre la manera en que se debe proceder para aplicar medidas disciplinarias cuando se presenta algún tipo de conflicto entre los estudiantes, (Erazo, 2010) en los tipos de conflicto docente estudiante enuncia que el docente por su parte utiliza estrategias como la exigencia, rigurosidad y medidas disciplinarias que genera respuestas negativas por parte de los estudiantes.

Pregunta 5

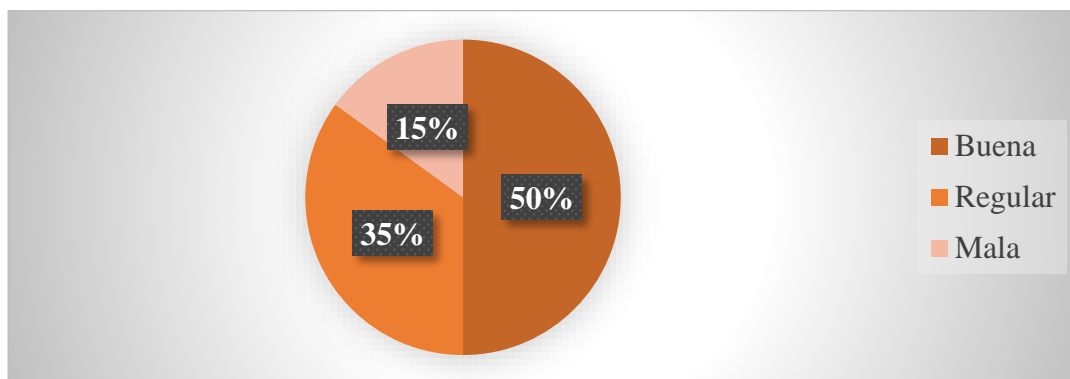
Cuándo los estudiantes analizan y se dan cuenta que provocan daño a la institución al momento de causar conflictos su reacción es:

Tabla N°5: Análisis del conflicto

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Buena	10	50%
Regular	7	35%
Mala	3	15%
Total	20	100%

Fuente: Unidad Educativa “Catorce de Julio- Juan Abel Echeverría”

Gráfico N°5: Análisis del conflicto



Fuente: Unidad Educativa “Catorce de Julio- Juan Abel Echeverría”

Análisis y discusión:

El 50% de los profesores señala que la reacción de los estudiantes cuando se analiza alguna situación de conflicto que pudo causar daños, es buena. El 35% indica que la reacción es regular y el 15% la identifico como mala.

El que la mayoría de los estudiantes reaccione de buena manera en los procesos de análisis y reflexión sobre conflictos es un primer paso para lograr que el porcentaje que lo hace de manera regular o mala, (Vargas & Aguilar, 2016) en el rol que cumplen los estudiantes manifiestan que los mismos deben respetar los compromisos establecidos en el aula con sus docentes, compañeros y la institución

Pregunta 6

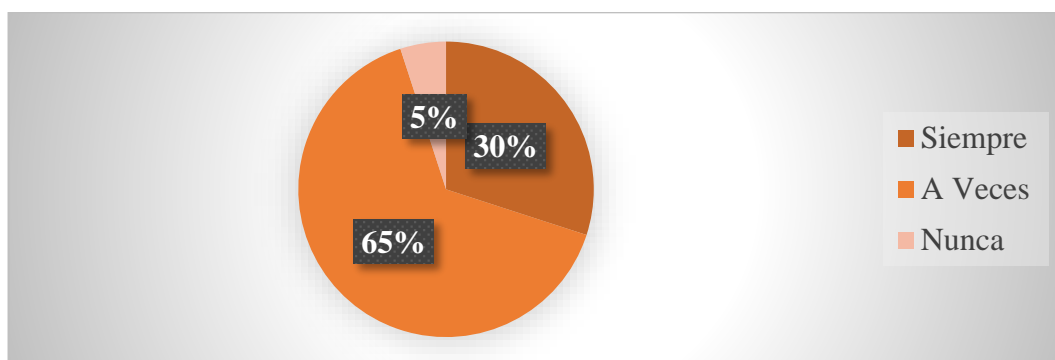
¿Los estudiantes analizan, reflexionan y reconocen cuál es su responsabilidad frente a los conflictos?

Tabla N°6: Responsabilidad frente a los conflictos

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	30%
A Veces	13	65%
Nunca	1	5%
Total	20	100%

Fuente: Unidad Educativa "Catorce de Julio- Juan Abel Echeverría"

Gráfico N°6: Responsabilidad frente a los conflictos



Fuente: Unidad Educativa "Catorce de Julio- Juan Abel Echeverría"

Análisis y discusión:

El 30% de los profesores señala que los estudiantes siempre reconocen su responsabilidad frente a los conflictos que se producen dentro de la institución educativa. El 65% expresa que solo a veces reconocen su responsabilidad y el 5% dijo que nunca lo hacen.

La mayoría de estudiantes reconocen la responsabilidad que tienen en los conflictos dentro de la institución educativa, de acuerdo al rol que cumplen los estudiantes expresa que los estudiantes son conscientes de que sus acciones pueden provocar consecuencias dañinas y esto debe ser aprovechado para inculcar la responsabilidad.

Pregunta 7

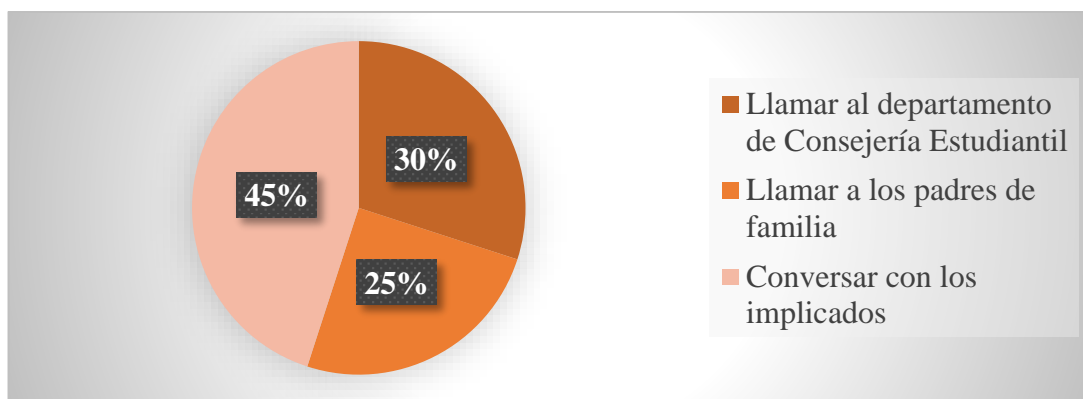
¿Cuál es el trabajo de las autoridades frente a un conflicto?

Tabla N°7: Trabajo de las autoridades

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Llamar al departamento de Consejería Estudiantil	6	30%
Llamar a los padres de familia	5	25%
Conversar con los implicados	9	45%
Total	20	100%

Fuente: Unidad Educativa “Catorce de Julio- Juan Abel Echeverría”

Gráfico N°7: Trabajo de las autoridades



Fuente: Unidad Educativa “Catorce de Julio- Juan Abel Echeverría”

Análisis y discusión:

El 30% de los profesores dice que el trabajo de los profesores en situación de conflicto es llamar al departamento de consejería estudiantil. El 25% señala que su deber es llamar a los padres de familia y el 45% restante que debe conversar con los implicados.

Pese a tener diferentes opiniones sobre su función en caso de conflicto, todas las acciones estarían bien encaminadas. Sin embargo es necesario crear un procedimiento que sea socializado a los profesores para que todos conozcan con certeza como proceder en estas situaciones, (Vargas & Aguilar, 2016) en el conflicto docente estudiante manifiestan que las autoridades deben incentivar a los estudiantes para que aporten con ideas para solucionar algunos conflictos.

Pregunta 8

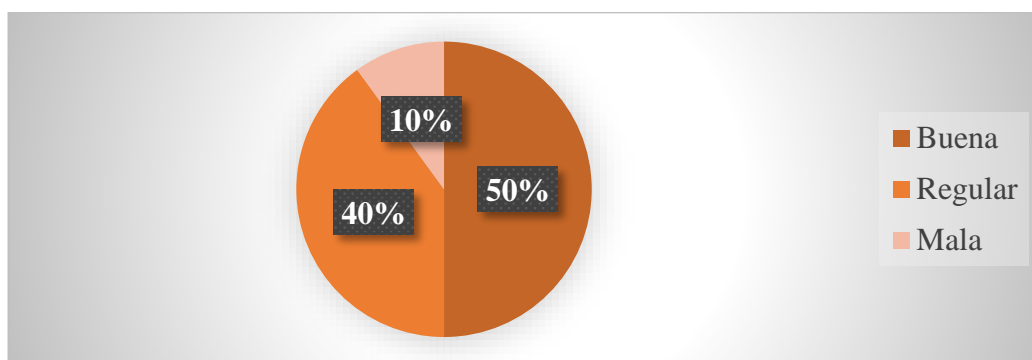
La actuación del departamento de consejería estudiantil frente a la resolución de conflictos es:

Tabla N°8: DECE. Frente a la resolución de conflictos

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Buena	10	50%
Regular	8	40%
Mala	2	10%
Total	20	100%

Fuente: Unidad Educativa “Catorce de Julio- Juan Abel Echeverría”

Gráfico N°8: DECE. Frente a la resolución de conflictos



Fuente: Unidad Educativa “Catorce de Julio- Juan Abel Echeverría”

Análisis y discusión:

El 50% de los profesores manifiesta que la actuación del departamento de consejería estudiantil en la resolución de conflictos es buena. El 40% señala que es regular y el 10% la identifica como mala.

La diversidad de opiniones de los profesores demuestra que el departamento de consejería estudiantil si forma parte para la solución de los conflictos, (El Ministerio de Educación, 2015) en el manual de acciones y procedimientos del departamento de consejería estudiantil expresa que el departamento de consejería estudiantil debe potencializar su accionar con los estudiantes para así dar mejores soluciones a los conflictos que se presenten dentro de la institución.

12 IMPACTOS

Impacto Educativo

La implementación de un proyecto de resolución de conflictos dentro de una institución educativa permite crear un ambiente adecuado para que los estudiantes puedan desarrollar sus procesos de aprendizaje de forma óptima y se eleve el nivel educativo.

Lograr con éxito la ejecución del diagnóstico, puede servir de base para que otras instituciones lo tomen como referente para implementarlo y puedan construir ambientes positivos para que tanto estudiantes, docentes y padres de familia sientan seguridad de que se toma en consideración los ambientes positivos como base para la enseñanza aprendizaje.

Impacto Social

El proyecto para la resolución de conflictos en la Unidad Educativa “Catorce de Julio- Juan Abel Echeverría” será de impacto social ya que mediante el diagnóstico ayudará a erradicar y reducir en gran manera la violencia estudiantil, puesto que al momento de aplicar el mismo se forjará una unión.

Mejorará las relaciones interpersonales de los estudiantes, pues, al dejar de lado las diferencias existirá mayores lazos de amistad, además con el apoyo de los docentes y padres de familia se busca el bienestar de los estudiantes, siendo una connotación la participación en conjunta de todos, demostrando que la unión de todos los participantes resulta efectivo en todos los ámbitos como académico, personal, social y familiar, forjando estudiantes encaminados a obtener una visión más amplia respecto al futuro en relación a la superación.

Impacto Ambiental

Los estudiantes que se desenvuelven dentro de un ambiente positivo, en el que sienten interés hacia ellos, hacia sus problemas y hacia cualquier aspecto que puede afectar su bienestar, desarrollan actitudes y aptitudes de respeto y comprensión hacia el medio en el cual se encuentran.

Por este motivo el diagnóstico de resolución de conflictos ayudará a formar estudiantes más conscientes de las problemáticas institucionales y también globales, es decir, sentirán mayor preocupación y responsabilidad hacia el cuidado del medio físico y ambiental en el que interactúan diariamente.

Impacto Económico

Cuando un estudiante decide abandonar los estudios por conflictos entre compañeros de la institución, ya que se siente presionado u otra forma es la expulsión del estudiante por conflictos graves generados en la institución.

Por lo tanto, la inversión que realizan los padres de familia sería un motivo para que los estudiantes mejoren su futuro, de expectativas positivas, generando profesionales de calidad, y al momento demuestre su ética y sus valores.

13 PRESUPUESTO

El presupuesto no se ha planteado porque en el proyecto no está la propuesta y ni el costo.

14 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- El desarrollo del diagnóstico de como intervienen las autoridades, docentes y padres de familia en los conflictos educativo a través de entrevistas y encuestas para analizarlos y distribuirlos sirviendo de base para futuras investigaciones, se presenta como una oportunidad importante que ayuda en la configuración de un mejor ambiente positivo en los procesos de enseñanza aprendizaje.
- Los conflictos que se presentan con mayor frecuencia en los estudiantes de la Unidad Educativa Catorce de Julio- Juan Abel Echeverría, están los relacionados a su situación social, económica y familiar, los de interacción o relacionamiento con sus compañeros y en algunos casos los de estudiantes-docente, sobre todo por temas de rendimiento académico.
- La participación de las autoridades permitió establecer acuerdos sobre la resolución de conflictos, así como normas que es necesario respetar por toda la comunidad educativa para la solución de los conflictos. Se llegó a la conclusión de que el diálogo, la comunicación, la negociación y la mediación son las principales opciones a considerar.
- El desarrollo de esta investigación contó con la participación de autoridades, estudiantes, docentes y padres de familia para lograr obtener información apegado a la realidad y al contexto de la Unidad Educativa Catorce de Julio- Juan Abel Echeverría.

Recomendaciones

- Es necesario que las instituciones educativas realicen estudio especializados sobre los conflictos que se presentan internamente para desarrollar instrumentos que permitan manejar el tema de forma adecuada sin afectar la integridad de los individuos involucrados.
- Es fundamental que tanto docente, autoridades y padres de familia tengan pleno conocimiento de los diferentes conflictos que se presentan dentro de los establecimientos educativos con los estudiantes, para que puedan tomar resoluciones que les permitan enfrentar los problemas con bases sólidas y en función de la realidad institucional.
- Es recomendable que las normas y medidas para la resolución de conflictos sean socializadas de manera periódica para que quienes ejercen de mediadores puedan actuar en función de los planteamientos de la Unidad Educativa y sobre todo de los involucrados en conflictos que pueden afectarlos de manera negativa.
- Es fundamental que quienes conforman la Unidad Educativa participen constantemente realizando nuevas investigaciones, integrando sus inquietudes y poniendo en consideración los nuevos problemas que pudieran haberse generado y eliminando los que han sido resueltos en su totalidad.

15 BIBLIOGRAFÍA

CITADA

Aguilar. J y Vargas. J, (2006). Como resolver problemas comunes entre maestros adolescentes. México: Oaxaca de psicología pág. 20.

Carrillo. N, (2011), “resolución pacífica de conflictos”, Coloquio Interamericano, Argentina pág. 5.

Concejo. E, (2010),”resolución pacífica de conflictos, editorial enredarse, Rio pág. 5.

Erazo, O. (2010). El estudiante y sus problemas en la escuela. Revista de psicología Gepu, págs. 10-18

Ministerio. E, (2015). Modelo de atención integral de los Departamentos de Consejería Estudiantil. Ecuador pág. 22

Vilches, (2016). Administración de Recursos Humanos. Editorial Trillas, México pág. 10

CONSULTADA

Domínguez, G., & Barrio, L. (2001). Lenguaje, pensamiento y valores. Madrid: ediciones de la torre.

Mendia, I., & Areizaga, M. (5 De Julio De 2016). Diccionario De Acción Humanitaria Y Cooperación Para El Desarrollo. Obtenido De Dicc: [Http://Www.Dicc.Hegoa.Ehu.Es/Listar/Mostrar/190](http://www.dicc.hegoa.ehu.es/Listar/Mostrar/190)

Erazo, O. (2010). El estudiante y sus problemas en la escuela. Revista de psicología Gepu, 40-57.

Pérez, B. (2011). Métodos alternos de solución de conflictos: justicia alternativa y restaurativa para una cultura de paz. Madrid: Universidad Autónoma de nuevo León.

Vargas, J., & Aguilar, J. (5 De Julio De 2016). Como resolver problemas comunes entre maestros y adolescentes.

ELECTRÓNICA

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3973/1/T-UCE-0013-Ab-258.pdf> solicitada: 12/04/2016 18:25

http://www.conversacionesnuevas.net/doce_destrezas.pdf solicitada: 13/04/2016 15:10

<http://www.dicc.hegoa.ehu.es/listar/mostrar/190> solicitada: 14/04/2016 20:35

<http://www.conductitlan.net/maestros%20y%20jovenes.htm> solicitada: 20/05/2016 10:10

http://www.eduinnova.es/mar2010/mediacion_conflictos_eso.pdf solicitada: 27/06/2016 13:05

http://educacion.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2015/03/modelo_atenci%C3%B3n_integral_departamentos_de_consejer%C3%ADa_estudiantil_-_dece.pdf solicitada: 20/05/2016 13:25

16 ANEXOS

ANEXO N° 1:

Hoja de vida del tutor de proyecto de investigación



1.- DATOS PERSONALES

NOMBRES Y APELLIDOS: PABLO ANDRÉS BARBA GALLARDO

FECHA DE NACIMIENTO: 1 DE NOVIEMBRE DE 1984

CEDULA DE CIUDADANÍA: 1719308148

DIRECCION DOMICILIARIA: MATILDE ALVARES Y MARISCAL
SUCRE - QUITO

ESTADO CIVIL: SOLTERO

NUMEROS TELÉFONICOS: 0987250595

E-MAIL: pablo.barba@utc.edu.ec

2.- ESTUDIOS REALIZADOS

NIVEL PRIMARIO : ESCUELA MUNICIPAL EXPERIMENTAL “EUGENIO
ESPEJO”

NIVEL SECUNDARIO: COLEGIO NACIONAL AMAZONAS - QUITO

NIVEL SUPERIOR : UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR – QUITO

IV NIVEL: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

3.- TITULO

PREGRADO: PSICÓLOGO CLÍNICO

POSTGRADO: MASTER EN SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS
DEL TRABAJO

4.- EXPERIENCIA LABORAL

CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL – LAS TRES MANUELAS

CENTRO DE ADICCIONES – LA DOLOROSA

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI – LATACUNGA

5.- CARGOS DESEMPEÑADOS

- DOCENTE UNIVERSITARIA

- PSICÓLOGO CLÍNICO Y TERAPEUTA

- PSICOTERAPEUTA EN ADICCIONES

ANEXO N° 2:

**Hoja de vida de la rectora de la Unidad Educativa Catorce
de Julio – Juan Abel Echeverría**



NOMBRES: FATIMA FLORENTINA

APELLIDOS: CEDEÑO SALVATIERRA

EDAD: 59 AÑOS

FECHA DE NACIMIENTO: 25 DE MARZO DE 1956

C. I.: 120114101-5

ESTADO CIVIL: CASADA

DIRECCIÓN: AV. GENERAL PROAÑO Y HNOS. PAZMIÑO

TELÉFONO: (03) 2 810 791

CELULAR: 0992740809

DIRECCIÓN ELECTRÓNICA: fatima.cedeño@yahoo.com

PRIMARIA: PEDRO MENENDEZ NAVARRO

SECUNDARIA: NACIONAL DE SEÑORITAS QUEVEDO

(BACHILLER EN HUMANIDADES MODERNAS ESPECIALIDAD
CIENCIAS SOCIALES)

SUPERIOR: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

TÍTULO: LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACION
ESPECIALIDAD FILOSOFIA Y LITERATURA

EXPERIENCIA LABORAL

INSTITUCIÓN: RECTORA/PROFESORA UNIDAD EDUCATIVA
CATORCE DE JULIO JAE

ANEXO: 3

**Hoja de vida del docente de la Unidad Educativa catorce de Julio – Juan
Abel Echeverría**

APELLIDOS COMPLETOS: SEMANATE SEMANATE

NOMBRES COMPLETOS: DARWIN VINICIO

CEDULA: 0502968548

FECHA DE NACIMIENTO: 15/05/1985

EDAD: 30 AÑOS

PROVINCIA DONDE RESIDE: COTOPAXI

PARROQUIA DONDE RESIDE: LA MATRIZ

**DIRECCIÓN: SIGSICALLE NORTE MELCHOR DE BENAVIDEZ Y
BENJAMÍN TERÁN**

E-MAIL: darwinsemanate@yahoo.es

TELÉFONO: 032803563 CELULAR: 0992769271

ESTADO CIVIL: CASADO

NIVEL DE EDUCACIÓN: TERCER NIVEL

TÍTULO: LIC. CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

ESPECIALIDAD: EDUCACIÓN BASICA

FECHA DE INGRESO AL MAGISTERIO: 10/09/2007

**TRABAJO ACTUAL: 10/09/2015 UNIDAD EDUCATIVA “CATORCE DE
JULIO JUAN ABEL ECHEVERRÍA”**

RELACIÓN LABORAL: INSPECTOR GENERAL- DOCENTE

**NOMBRAMIENTO: DOCENTE DE LENGUA Y LITERATURA DE 8VO DE
EGB**

JORNADA: MATUTINA



ANEXO: 4

Hoja de vida de la coordinadora del proyecto de investigación

NOMBRES COMPLETOS: KATHERINE SOFIA

APELLIDOS COMPLETOS: PANCHI QUIMBITA

LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO: 30 DE JUNIO DE 1992

EDAD: 24 AÑOS

ESTADO CIVIL: SOLTERA.

CEDULA DE CIUDADANIA: 050351052-1

DIRECCION PERSONAL: CANTÓN LATACUNGA, PARROQUIA SAN BUENAVENTURA, BARRIO SAN SILVESTRE.

NÚMERO DE TELEFONO: 032262954

CELULAR: 0999383412

CORREO ELECTRONICO: nataly.pq@hotmail.com



FORMACIÓN ACADÉMICA:

PRIMARIA:

ESCUELA FISCAL

“DR. OTTO AROSEMENA GÓMEZ”

LATACUNGA

SECUNDARIA:

COLEGIO NACIONAL “PRIMERO DE ABRIL”

LATACUNGA

TÍTULO:

QUIMICO BIOLOGO

SUPERIOR:

UNIVERSIDAD TECNICA DE COTOPAXI

LATACUNGA

ANEXO: 5

**Entrevista a la rectora de la Unidad Educativa Catorce de Julio -Juan Abel-
Echeverría**

1. ¿Usted como autoridad de la unidad educativa cuales son los procesos de ayuda hacia los conflictos?

2. ¿El departamento de bienestar estudiantil y los padres de familia cómo interactúan hacia los conflictos que existen dentro de la institución?

3. ¿Cuál es el índice que existe en la institución de acuerdo a los conflicto de docente a estudiante y de docentes a padres de familia?

4. ¿En la unidad educativa existe la actuación efectiva del departamento de consejería estudiantil frente a los conflictos?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO: 6

Cuestionario de encuesta sobre Resolución de Conflictos en la Unidad Educativa “Catorce de Julio- Juan Abel Echeverría”

OBJETIVO: Recabar información sobre la resolución de conflictos a los padres de familia de los estudiantes de la Unidad Educativa “Catorce de Julio- Juan Abel Echeverría”

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS PADRES DE FAMILIA

INSTRUCCIONES GENERALES: Marque con una X dentro del recuadro la opción que usted elija.

1. ¿Sabe usted como es la disciplina de su hijo en la institución?

Buena

Regular

Mala

2. ¿Usted como padre o madre de familia respaldan las medidas que asume el establecimiento cuando su hijo tiene algún tipo de conflicto?

Siempre

A veces

Nunca

3. ¿Usted como padre o madre de familia acepta y respeta las normas del establecimiento frente a los conflictos que su hijo pudo estar involucrado?

Siempre

A veces

Nunca

4. ¿Usted como padre o madre de familia como califica la participación del departamento de consejería estudiantil frente a los conflictos de la institución?

Buena

Regular

Mala

5. ¿Le da a conocer la institución que existe un directivo involucrado como mediador en la resolución de conflictos?

Siempre

A veces

Nunca

6. ¿Cómo considera el comportamiento de su hijo?

Buena

Regular

Mala

7. ¿Hasta qué punto considera que los docentes dan a conocer los conflictos que existen dentro de la institución?

Nunca nos enteramos

A veces nos enteramos

Siempre que sucede nos enteramos

8. Conoce usted que las relaciones de amistad que mantiene su hijo o hija con sus compañeros son:

Buenas

Regulares

Malas

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO: 7

Cuestionario de encuesta sobre Resolución de Conflictos en la Unidad Educativa “Catorce de Julio- Juan Abel Echeverría”

OBJETIVO: Recabar información sobre la resolución de conflictos en la Unidad Educativa “Catorce de Julio- Juan Abel Echeverría”

ENCUESTA DIRIGIDA A LAS AUTORIDA Y DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN

INSTRUCCIONES GENERALES: Marque con una X dentro del recuadro la opción que usted elija.

1. En la unidad educativa las relaciones entre estudiantes son:

Buenas

Regulares

Malas

2. ¿Cuándo existe un conflicto entre estudiantes se realiza una investigación antes de tomar medidas?

Siempre

A veces

Nunca

3. ¿En la institución le entrevistan a todas las personas involucradas en un conflicto?

Siempre

A veces

Nunca

4. ¿Cuándo se produce un conflicto se analiza las medidas disciplinarias o formativa

Siempre

A veces

Nunca

5. Cuándo los estudiantes analizan y se dan cuenta que provocan daño a la institución al momento de causar conflictos su reacción es:

Buena

Regular

Mala

6. ¿Los estudiantes analizan, reflexionan y reconocen cuál es su responsabilidad frente a los conflictos?

Siempre

A veces

Nunca

7. ¿Cuál es el trabajo de las autoridades frente a un conflicto?

Llamar al departamento de consejería estudiantil

Llamar a los padres de familia

Conversar con los implicados

8. La actuación del departamento de consejería estudiantil frente a la resolución de conflictos es:

Buena

Regular

Mala

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO: 8

Fotografías de la Unidad Educativa Catorce de Julio -Juan Abel Echeverría

Infraestructura de la Unidad Educativa



Fuente: Unidad Educativa “Catorce de Julio- Juan Abel Echeverría”

Entrevista a la rectora de la Unidad Educativa y encuestados



Fuente: Unidad Educativa “Catorce de Julio- Juan Abel Echeverría”



Fuente: Unidad Educativa “Catorce de Julio- Juan Abel Echeverría”