



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y EDUCACIÓN
CARRERA CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
MENCIÓN EDUCACIÓN BÁSICA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“LA MEDIACIÓN DE CONFLICTOS EN LA CONVIVENCIA ESCOLAR”

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de Licenciadas en Ciencias de la Educación Mención Educación Básica.

Autoras:

Arias Chiguano Elvia Margarita

Cánchig Romero Adriana Isabel

Tutora:

MSc. Juan Carlos Vizuite Toapanta

Latacunga - Ecuador

Marzo - 2018

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotras, Arias Chiguano Elvia Margarita y Cánchig Romero Adriana Isabel declaramos ser autoras del presente proyecto de investigación: **“La mediación de conflictos en la convivencia escolar”**, siendo el **MSc. Juan Carlos Vizuete Toapanta** tutor del presente trabajo; eximimos expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

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

Arias Chiguano Elvia Margarita

C.I. 0502879158

Cánchig Romero Adriana Isabel

C.I. 050413019-6

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

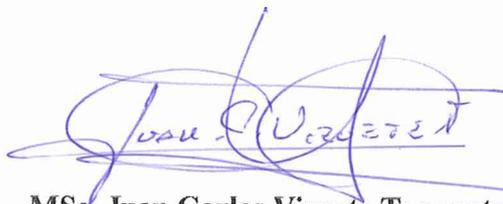
En calidad de Tutora del Trabajo de Investigación sobre el título:

“La mediación de conflictos en la convivencia escolar”, de **Arias Chiguano Elvia Margarita y Cánchig Romero Adriana Isabel**, de la carrera de 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 Facultad de Ciencias Humanas y Educación de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, febrero, 2018

El Tutor

Firma



MSc. Juan Carlos Vizúete Toapanta

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 Facultad de Ciencias Humanas y Educación; por cuanto las postulantes: **Arias Chiguano Elvia Margarita y Cánchig Romero Adriana Isabel** con el título de Proyecto de Investigación: **“La mediación de conflictos en la convivencia escolar”** han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación de Proyecto.

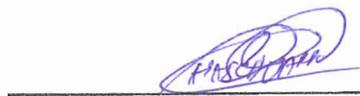
Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, marzo, 2018

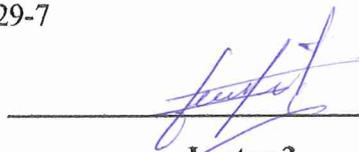
Para constancia firman:



Lector 1 (Presidente)
Phd. Nelson Corrales
C.C: 050192729-7



Lector 2
MSc. Isaac Cajas
C.C: 050220516-4



Lector 3
MSc. Milton Herrera
CC: 050154254-2

AGRADECIMIENTO

En estas líneas queremos plasmar la gratitud eterna a esta noble casona de la ciencia y el saber la Universidad Técnica de Cotopaxi, alma mater que nos abrió sus puertas para acogernos con generosidad y ofrecernos la oportunidad de forjar una carrera profesional.

Al mismo tiempo es la oportunidad propicia para reconocer el trabajo del MSc. Juan Carlos Vizuete, docente tutor del presente proyecto de investigación, gracias por su invaluable aporte de acertada asesoría en este proceso de titulación.

**Elvia Margarita Arias Chiguano
Adriana Isabel Cánchig Romero**

DEDICATORIA

Todo nuestro esfuerzo y dedicación plasmados en el presente trabajo, queremos públicamente dedicar a las personas más importantes en nuestras vidas que han sido fortaleza y motivación permanente en nuestra carrera universitaria a nuestros padres y familiares que sacrificaron su tiempo para vernos cristalizar este anhelado sueño.

Margarita y Adriana



Universidad
Técnica de
Cotopaxi

CENTRO DE IDIOMAS

AVAL DE TRADUCCIÓN

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal CERTIFICO que: La traducción del resumen de PROYECTO DE INVESTIGACIÓN al IDIOMA INGLÉS presentado por los señoritas EGRESADAS de la Carrera Ciencias de la Educación Mención Educación Básica de la Facultad de Ciencias Humanas y Educación: **ARIAS CHIGUANO ELVIA MARGARITA Y CÁNCHIG ROMERO ADRIANA ISABEL**, cuyo título versa “**LA MEDIACIÓN DE CONFLICTOS EN LA CONVIVENCIA ESCOLAR**”, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del IDIOMA.

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

Latacunga, marzo del 2018

Atentamente,

.....
Lic. José Ignacio Andrade
DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS
C.C. 050310104-0



CENTRO
DE IDIOMAS

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y EDUCACIÓN

CARRERA DE EDUCACIÓN BÁSICA

TÍTULO: “LA MEDIACIÓN DE CONFLICTOS EN LA CONVIVENCIA ESCOLAR”

Autoras: Arias Chiguano Elvia Margarita
Cánchig Romero Adriana Isabel

RESUMEN

Los problemas que se vive a diario en cada uno de los hogares influyen en los integrantes de la familia de tal forma que se reflejan en la escuela, a través de las conductas de los niños, dificultando el proceso de enseñanza-aprendizaje, obstaculizando la comunicación y reemplazándola muchas veces por conductas agresivas y violentas. En este contexto los teóricos de la educación identifican como principal causa de los conflictos en las aulas, la existencia de un modelo de organización escolar aún demasiado rígida, poco flexible y descontextualizada de la realidad social y económica. Esta situación tiene un peso negativo de influencia entre los escolares, provocando descontento, aburrimiento y desmotivación, rechazo a la realidad escolar y sus normas.

Desde esta perspectiva se consideró urgente diagnosticar un problema que se ha tornado común en las instituciones del sistema educativo en donde la ausencia de la mediación pacífica de conflictos ha generado dificultades en la convivencia escolar institucional. El objetivo que generó el presente proyecto de investigación fue Describir la importancia de la mediación de conflictos como acción educativa para el fortalecimiento de la convivencia escolar de los niños de los cuartos años de Educación General Básica de la Unidad Educativa “Consejo Provincial de Pichincha”. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de carácter descriptivo, se apoyó en métodos como la deducción, el análisis; se aplicó técnicas de recolección de datos como la entrevista y la encuesta, a través de instrumentos como la guía de preguntas y el cuestionario respectivamente.

Los resultados de la investigación dejan al descubierto serias limitaciones del manejo áulico de los docentes para la mediación de conflictos; por lo tanto la importancia de la investigación se dimensiona en la recomendación el de estrategias de gestión institucional que mejoren la remediación de conflictos y la convivencia escolar.

Palabras clave: Mediación de conflictos, convivencia escolar, gestión, solución pacífica.

TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

FACULTY OF HUMAN SCIENCES AND EDUCATION

TITLE: "THE MEDIATION OF CONFLICTS IN SCHOOL COEXISTENCE"

Authors: Arias Chiguano Elvia Margarita
Cánchig Romero Adriana Isabel

ABSTRACT

The problems that are experienced daily in each of the homes influence the members of the family in such a way that they are reflected in the school, through the behaviors of the children, hindering the teaching-learning process, hindering communication and replacing it many times for aggressive and violent behavior. In this context, education theorists identify as the main cause of conflicts in the classroom, the existence of a model of school organization that is still too rigid, inflexible and decontextualized from social and economic reality. This situation has a negative influence weight among schoolchildren, causing discontent, boredom and demotivation, rejection of the school reality and its norms. From this perspective, it was considered urgent to contribute with a problem that has become common in the institutions of the educational system where the absence of the peaceful mediation of conflicts has generated difficulties in the institutional school coexistence. The objective of this research project was to describe the importance of conflict mediation as an educational action for the strengthening of the school coexistence of the children of the fourth of Unidad Educativa "Consejo Provincial De Pichincha". The research had a quantitative method, of a descriptive nature, it relied on methods such as deduction, analysis; data collection techniques such as interview and survey were applied, through instruments such as the question guide and the questionnaire respectively. The results of the investigation reveal serious limitations of the classroom management of teachers for the mediation of conflicts; therefore, the importance of research is dimensioned in the recommendation of institutional management strategies that improve the remediation of conflicts and school coexistence.

Key words: Conflict mediation, school coexistence, management, peaceful solution.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| CONTENIDO | Pág. |
|---|-----------|
| PORTADA..... | i |
| DECLARACIÓN DE AUTORÍA..... | ii |
| AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN..... | iii |
| APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN..... | iv |
| AGRADECIMIENTO..... | v |
| DEDICATORIA..... | vi |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS..... | vii |
| RESUMEN..... | x |
| ABSTRACT..... | xii |
| 1. INFORMACIÓN GENERAL..... | 1 |
| 2.RESUMEN DEL PROYECTO..... | 3 |
| 3.JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO..... | 4 |
| 4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO:..... | 5 |
| 5.EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN:..... | 5 |
| Contextualización..... | 5 |
| Formulación del Problema..... | 7 |
| 6.OBJETIVOS..... | 7 |
| General..... | 7 |
| Específicos..... | 7 |
| 7. ACTIVIDADES Y SISTEMA DE TAREAS EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS PLANTEADOS..... | 8 |
| 8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA..... | 9 |
| Antecedentes de estudio..... | 9 |
| Enfoque Humanista..... | 13 |
| <i>Mediación de conflictos.....</i> | <i>14</i> |
| <i>Procesos educativos.....</i> | <i>15</i> |
| <i>Comunidad educativa.....</i> | <i>17</i> |
| <i>Negociación del conflicto.....</i> | <i>20</i> |
| <i>Acuerdos en la escuela.....</i> | <i>22</i> |

| | |
|--|-------------------------------|
| <i>Convivencia escolar.-</i> | 23 |
| <i>El código de convivencia</i> | 24 |
| <i>Relación entre personas</i> | 25 |
| <i>Valores en la escuela</i> | 27 |
| <i>Interacción en la escuela</i> | 28 |
| <i>Violencia escolar</i> | 29 |
| <i>Estamentos de la escuela</i> | 31 |
| 9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS | 32 |
| 10. METODOLOGÍA: | 32 |
| Enfoque de la Investigación..... | 32 |
| Modalidades de la Investigación..... | 33 |
| <i>Bibliografía Documental</i> | 33 |
| <i>De campo</i> | 33 |
| Nivel o tipo de Investigación | 33 |
| Técnicas | 33 |
| <i>Entrevista</i> | 34 |
| <i>Encuesta</i> | 34 |
| Unidades de estudio | 34 |
| 11. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS | 34 |
| 11.1. Entrevista aplicada al rector y vicerrector de la Unidad Educativa “Consejo Provincial de Pichincha” | 35 |
| 11.2. Entrevista aplicada al vicerrector de la Unidad Educativa “Consejo Provincial de Pichincha” | 36 |
| 11.3. Encuesta aplicada a los docentes de la Unidad Educativa “Consejo Provincial de Pichincha” | 37 |
| 11.4. Encuesta aplicada a los estudiantes de la Unidad Educativa “Consejo Provincial de Pichincha” | 48 |
| 12. IMPACTOS | 58 |
| Impacto social | ¡Error! Marcador no definido. |
| Impacto educativo | ¡Error! Marcador no definido. |
| 13. PRESUPUESTO | 58 |
| 14. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 59 |

| | |
|------------------------------|-----------|
| Conclusiones | 59 |
| Recomendaciones..... | 60 |
| 15. BIBLIOGRAFÍA..... | 61 |
| 16. ANEXOS | |

PROYECTO DE TITULACIÓN II

1. INFORMACIÓN GENERAL

Título del Proyecto: “La mediación de conflictos en la convivencia escolar”.

Fecha de inicio: 3 Abril 2017

Fecha de finalización: Febrero 2018

Lugar de ejecución

Barrio: Solanda

Parroquia: San Bartolo

Cantón: Quito

Provincia: Pichincha

Zona: 9

Institución: Unidad Educativa “Consejo Provincial de Pichincha”

Facultad que auspicia: Ciencias Humanas y Educación

Carrera que auspicia: Educación Básica

Proyecto de investigación vinculado: Proyecto de la Carrera

Equipo de Trabajo:

Tutor: MSc. Juan Carlos Vizúete Toapanta

Teléfono: 0987520753

Correo electrónico: juan.vizúete@utc.edu.ec

Coordinadoras del Proyecto

Nombre: Arias Chiguano Elvia Margarita

Teléfono: 0969417249

Correo electrónico: elviaarias_1981@hotmail.com

Nombre: Cánchig Romero Adriana Isabel

Teléfono: 0960260929

Correo electrónico: matias31012010@gmail.com

Área de Conocimiento:

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

Sub líneas de investigación de la Carrera: Gestión y administración educativa.

2. RESUMEN DEL PROYECTO

Los problemas que se vive a diario en cada uno de los hogares influyen en los integrantes de la familia de tal forma que se reflejan en la escuela, a través de las conductas de los niños, dificultando el proceso de enseñanza-aprendizaje, obstaculizando la comunicación y reemplazándola muchas veces por conductas agresivas y violentas.

En este contexto los teóricos de la educación identifican como principal causa de los conflictos en las aulas, la existencia de un modelo de organización escolar aún demasiado rígida, poco flexible y descontextualizada de la realidad social y económica. Esta situación tiene un peso negativo de influencia entre los escolares, provocando descontento, aburrimiento y desmotivación, rechazo a la realidad escolar y sus normas.

Desde esta perspectiva se consideró urgente aportar con un problema que se ha tornado común en las instituciones del sistema educativo en donde la ausencia de la mediación pacífica de conflictos ha generado dificultades en la convivencia escolar institucional. El objetivo que generó el presente proyecto de investigación fue Describir la importancia de la mediación de conflictos como acción educativa para el fortalecimiento de la convivencia escolar de los niños de los cuartos años de Educación General Básica de la Unidad Educativa “Consejo Provincial de Pichincha”.

Los resultados de la investigación dejan al descubierto serias limitaciones del manejo áulico de los docentes para la mediación de conflictos; por lo tanto la importancia de la investigación se dimensiona en la recomendación el de estrategias de gestión institucional que mejoren la remediación de conflictos y la convivencia escolar.

3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

La violencia es uno de los elementos negativos de la convivencia humana, ha estado presente en todas las sociedades y a lo largo de toda la historia; en efecto el ámbito escolar no ha permanecido inmune a este hecho, la violencia está presente en las aulas, en los patios, en los corredores, entre los alumnos, entre los maestros etc. Sin duda, es un hecho básico de la vida, un suceso que se produce a diario en las aulas, pero al mismo tiempo es una oportunidad constante para aprender.

Sin embargo, lo importante es cambiar las estructuras caducas de la escuela y darles el formato de una escuela pacífica, con la participación activa de docentes, padres de familia y estudiantes; comparten la responsabilidad de crear una comunidad escolar en donde todos se sientan seguros, valorados y pueden aprender.

No obstante en nuestro actual sistema los conflictos conviven entre los actores educativos, problemas que generalmente se asocian a faltas que cometen estos actores al cumplimiento de las normas, las mismas que regularmente son esencialmente solucionadas mediante la sanción y el castigo por las autoridades institucionales.

El presente estudio se justifica en virtud que la escuela es uno de los contextos más importantes de socialización de los estudiantes y es la cantera de ideas y percepciones acerca de principios y conceptos tan fundamentales como la sana convivencia, la armonía, la justicia, la equidad, la democracia, etc. El proceso consiste en involucrar a los estudiantes, en forma activa y actuante, en las decisiones y consensos que se derivan de la vida escolar. Ello conlleva implícitamente la aceptabilidad de las normas y preceptos que garantizan la convivencia y las responsabilidades dentro de la comunidad educativa.

En definitiva la mediación transformadora es de gran utilidad por cuanto facilita la confrontación, propicia la coparticipación responsable, permite considerar y reconocer la singularidad de cada participante en el conflicto, incrementa la posibilidad latente de ganar conjuntamente, establece los puentes en común y sienta

las bases para implementar las soluciones efectivas que legitimen la participación de todos los actores o grupos involucrados para resolver constructiva y colaborativamente los conflictos entre pares.

4. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO:

Beneficiarios Directos:

| DENOMINACIÓN | HOMBRES | MUJERES | TOTAL |
|---------------------|----------------|----------------|--------------|
| Estudiantes | 15 | 28 | 43 |
| Rectora | | 1 | 1 |
| Docentes | 3 | 54 | 57 |
| Total | 18 | 83 | 101 |

Beneficiarios Indirectos:

| DENOMINACIÓN | HOMBRES | MUJERES | TOTAL |
|---------------------|----------------|----------------|--------------|
| Padres de Familia | 40 | 42 | 82 |
| Total | 40 | 43 | 83 |

5. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN:

Contextualización

En todo el mundo las principales preocupaciones de los directivos y docentes del sistema educativo, constituye la indisciplina, la violencia entre estudiantes, las relaciones discordantes entre maestros y estudiantes; conflictos que afectan negativamente en el ambiente y clima escolar.

En América Latina el 70% de los niños son directa o indirectamente afectados por el 'bullying' (acoso) en la escuela, es decir, niños que han sido acosados o han sido testigos (del acoso); Las cifras fueron el resultado de varios estudios llevados a cabo

por Plan Internacional en Ecuador, Nicaragua, Honduras, El Salvador, Brasil, Colombia, Guatemala, Perú, Paraguay, Haití, República Dominicana, Panamá y Bolivia.

Plan Internacional es una ONG que tiene como objetivo ayudar a niños, niñas, y adolescentes; además de fomentar a que sus familias y comunidades puedan cumplir con sus derechos y salir de la pobreza.

Las instituciones del sistema educativo ecuatoriano no están exceptuadas a esta problemática, Ecuador, después de Argentina, es el segundo país de Latinoamérica con mayor porcentaje de hostigamiento escolar, además de casos dramáticos de niños de ocho años con intentos de suicidio y chicos con de depresión profunda en edades 14, 15 y 16 años, debido al acoso.

Según un informe de la Comisión de Educación de la Asamblea Nacional publicado en el periódico digital Ecuadorinmediato.com, edición #4501, del 8 de mayo de 2017; el 60% de chicos entre ocho y 10 años en los colegios ha sido acosado, siendo el más severo el que se practica es el cyber bullying, a través de las redes sociales, así como el hostigamiento físico, sexual, psicológico. En estas circunstancias es indispensable una reforma a los códigos Penal, Civil y de la Niñez, para sancionar a quien instigue a un adolescente o a un niño al suicidio, al mismo tiempo que urge definir enmiendas en el Ministerio de Educación y planteles educativos.

Al respecto del tema el Mineduc, (2012), expidió el acuerdo No. 0434-12 Normativa sobre solución de conflictos en las instituciones educativas, con fecha 28 de septiembre del 2012. Este acuerdo establece que las instituciones educativas deben ser espacios de convivencia social pacífica y armónica, en los que se promueva una cultura de paz y de no violencia entre las personas y contra cualquiera de los actores de la comunidad educativa, así como la resolución pacífica de conflictos en todos los espacios de la vida personal, escolar, familiar y social.

En Quito, uno de cada dos estudiantes ha sido víctima de acoso escolar. Y de ellos, el 6% lo sufre constantemente. Las cifras son de un estudio de Rescate Escolar. La

investigación se centró en 1 435 alumnos de tercer grado de educación básica a tercero de bachillerato, 678 padres de familia y 63 profesores en el 2015. Este grupo ofrece charlas en las instituciones, también planes para prevenir el acoso escolar. En este contexto se encuentra la Unidad Educativa “Provincia de Pichincha” en donde los índices de violencia entre estudiantes según el DECE coinciden con los estudios de la Fundación Rescate.

Las alternativas de solución de conflictos y las acciones educativas disciplinarias, deben ser aplicadas como parte de la formación integral del estudiante, que contribuya al pleno desarrollo de su personalidad, capacidades y potencialidades, respetando sus derechos y libertades fundamentales y promoviendo la construcción de una cultura de paz y no violencia entre las personas y la convivencia pacífica y armónica entre los miembros de la comunidad de aprendizaje de la Unidad Educativa “Consejo Provincial de Pichincha”

Formulación del Problema

¿Cómo la mediación de conflictos puede constituirse en una acción educativa importante para el fortalecimiento de la convivencia escolar de los niños de los cuartos años de Educación General Básica de la Unidad Educativa “Consejo Provincial de Pichincha”?

6. OBJETIVOS

General

Describir la importancia de la mediación de conflictos como acción educativa para el fortalecimiento de la convivencia escolar de los niños de los cuartos años de Educación General Básica de la Unidad Educativa “Consejo Provincial de Pichincha”.

Específicos

- Analizar los fundamentos teóricos y conceptuales en los que se enmarcan la mediación de conflictos y la convivencia escolar.

- Definir el marco metodológico para el trabajo de campo y la recopilación de información sobre las variables de estudio.
- Sistematizar los resultados del registro de información mediante la aplicación de métodos estadísticos descriptivos, para su posterior análisis, discusión y la inferencia de conclusiones.

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

| Objetivo Específicos | Actividad | Resultado de la Actividad | Medios de Verificación |
|--|--|--|--|
| Analizar los fundamentos teóricos y conceptuales en los que se enmarcan la mediación de conflictos y la convivencia escolar. | <ul style="list-style-type: none"> • Revisión bibliográfica y artículos científicos en medios físicos, virtuales y revistas indexadas. • Desarrollo de matrices del argumento por análisis de variables, dimensiones e indicadores. • Análisis de enfoques y paradigmas educativos. | Redacción del problema y la fundamentación científico técnica de la investigación. | Matrices de : <ul style="list-style-type: none"> • Operacionalización de las variables. • Argumento cronológico. • Argumento por análisis para las variables. • Actividades y sistema de tareas por objetivos. • Avance del proyecto de Titulación I • Archivo digital de artículos científicos. |
| Definir el marco metodológico para el trabajo de campo y la recopilación de información sobre las variables de estudio. | <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la población y muestra • Seleccionar las técnicas de recolección de información. • Diseñar los instrumentos de recolección de datos. | Registro de información sobre la mediación de conflictos y la convivencia escolar en la institución objeto de estudio. | <ul style="list-style-type: none"> • Instrumentos de registro de información • Documento de validación de instrumentos. |

| | | | |
|---|--|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Validar los instrumentos • Aplicar los instrumentos | | |
| Sistematizar los resultados del registro de información mediante la aplicación de métodos estadísticos descriptivos, para su posterior análisis, discusión y la inferencia de conclusiones. | <ul style="list-style-type: none"> • Tabulación de datos. • Representación estadística en tablas y gráficos • Análisis y discusión de resultados • Inferencia de conclusiones y recomendaciones. | Desarrollo del análisis y discusión de resultados, impacto, conclusiones y recomendaciones. | <ul style="list-style-type: none"> • Tablas de frecuencia • Centrogramas estadísticos. • Informe del Proyecto |

8. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA

Antecedentes de estudio

La violencia escolar es uno de los grandes desafíos que tiene que afrontar la gestión escolar, desde esta óptica es un reto para los líderes institucionales establecer los mecanismos y vínculos que cambien los paradigmas tradicionales del castigo y la represión por estrategias conciliadoras para solucionar de manera armónica, comprometida y voluntaria los conflictos escolares.

En esta línea varios son los aportes realizados por expertos y tratadistas del tema; por lo que a continuación se realizará un acercamiento a los trabajos científicos publicados desde el contexto mundial, regional y nacional.

Al respecto Pérez, V. (2011) en un artículo publicado en la revista interuniversitaria de Pedagogía Social titulado “*Resolución de conflictos en las aulas: un análisis desde la Investigación-Acción*”, en las primera página destaca la idea que:

El conflicto es inherente a la condición humana, por lo tanto es importante afrontarlos e intentar resolverlos en el momento en que se producen y no esperar que se resuelvan por sí mismos o que el tiempo se encargue de resolverlos. Si se prolongan en el tiempo éstos seguirán aumentando como una bola de nieve, y afectará no sólo a las personas implicadas en un primer momento, sino que se proyectará en las relaciones de otros miembros de la comunidad. En muchas ocasiones, la discusión o “lo que hace saltar la chispa” no refleja el problema planteado en el momento, sino que tiene su origen en conflictos anteriores no resueltos. (Pág. 3).

Ante lo citado la conflictividad es uno de los problemas ejes de nuestro tiempo por tanto constituye una preocupación creciente. Este milenio se caracteriza por un profundo proceso de transformación social, lo que está originando fuertes sentimientos de incertidumbre, tanto a nivel individual como colectivo. Se han incrementado los comportamientos agresivos y violentos entre los niños, adolescentes y jóvenes de nuestras escuelas. Existen conductas que alteran la vida de los grupos, tales como la violencia, insultos, destrozos, robos, palabras altisonantes, etc. Se ha convertido en algo cotidiano por lo que se considera un problema social cuyas conductas reiteradas pueden llegar a producir lesiones físicas y psíquicas, en ocasiones irreparables.

Del mismo modo Ibarrola, S. & Iriarte, C., (2013) en su artículo “*La influencia positiva de la mediación escolar en la mejora de la calidad docente e institucional: percepciones del profesor mediador*”, publicado en la revista de currículo y formación del profesorado de la Universidad de Navarra, entre sus ideas más importantes del artículo afirman que:

La mediación escolar es un procedimiento para resolver conflictos pero al mismo tiempo trata de generar en profesores/as y alumnos/as el deseo, los motivos o el impulso necesario para convivir desde la reciprocidad, la cooperación, la responsabilidad social, además de propiciar un buen ambiente de convivencia y recuperar el sentido de comunidad. La mediación escolar -actualmente en plena expansión- contiene aspectos formativos afectivos y sociales, esto es, herramientas que atienden a las personas individualmente y a la institución en la que conviven. (pág. 368).

En este sentido corroborando al criterio de las autoras antes mencionadas, la mediación favorece la vinculación afectiva del alumnado con la institución educativa al establecer medios participativos, interés en las relaciones interpersonales, proyectos comunes entre profesores/as, padres de familia y alumnos/as, atendiendo la diversidad y facilitando la gestión de las normas de disciplina. Se asocia a marcos de convivencia que generan formas positivas de sentir, de pensar y actuar. Precisamente, en un momento en el que la atención al clima escolar ha pasado a considerarse importante en la prevención de conductas violentas y de problemas de disciplina en las instituciones del sistema educativo ecuatoriano.

Al respecto Sereño, R. (2006), en una publicación realizada por el Ministerio de Educación de Chile en su Cartilla de Trabajo Aprender a Convivir, escribe un interesante artículo sobre "*Conceptos clave para la resolución pacífica de conflictos, en el ámbito escolar*", en este trabajo de importante interés social Sereño es enfático al señalar que:

Los conflictos conviven entre los actores educativos y generalmente se han asociado a faltas o vulneración de normas que son sancionadas por una autoridad escolar. En este sentido comenzamos afirmando que los conflictos interpersonales no siempre surgen por una infracción de norma, sino de la propia relación entre dos o más actores educativos, por tanto, en estos casos no procede sancionar ni castigar, más bien generar otra condición para llegar a una aclaración del conflicto y su posterior resolución. (Pág. 12).

Sobre la base de las ideas expuestas por el autor, es menester clarificar qué la agresión es una respuesta hostil frente a un conflicto latente, patente o crónico. También se asocia la agresión como una conducta fuera de control que tiene como propósito ganar en la relación a costa de los intereses y muchas veces de la integridad física y/o psicológica de la otra persona. La respuesta agresiva es una expresión cargada de emotividad, que suele profundizar la disputa, sin dar pasos a la resolución.

La agresión también es percibida como la carencia de manejo de otras herramientas para expresar los sentimientos, necesidades e intereses en la relación con otros; su

expresión es diversa, y como tal requiere de mecanismos propios para abordarla entre las partes.

En el contexto nacional es muy escasa la producción científica sobre la solución pacífica de conflictos en el ámbito educativo, por esta razón se resalta el trabajo realizado por Sinchi, C. (2014), en un informe de investigación para la Universidad de Cuenca titulado "*Mediación escolar dirigida a docentes para prevenir el acoso escolar*", en este informe la investigadora expone que:

El acoso escolar es un tipo de violencia con características particulares; son conductas agresivas que se ejercen de manera repetida hacia un niño o a un grupo, cuya intención es hacer daño y establecer una relación de control y sumisión, en la que el agredido no pueda defenderse e incluso llega a creer que es su culpa, el agresor asume una posición de poder y dominación, el observador no habla o llega a considerar que la víctima se lo merece. (pág. 15).

Por ello se hace necesario abordar los conflictos a través de la mediación escolar como una herramienta de apoyo para la prevención del acoso escolar, porque el docente a través de su aplicación mejora la comunicación entre las partes implicadas, promueve la empatía, el respeto y la responsabilidad de los actos que iniciaron el conflicto y además son ellos mismos los protagonistas de sus propios acuerdos. Conforme el docente se involucre en el proceso de prevención va adquirir habilidades y destrezas que no solo motiven su participación sino de toda la comunidad educativa, por ello para el desarrollo de esta investigación, y la consecuente formación del docente se iniciara con un análisis acerca del fenómeno del acoso escolar.

Dentro de este orden de ideas resulta importante citar a Macías, C. (2015), en un informe de investigación presentado en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, con el tema: "*La mediación en la solución de conflictos en las instituciones que administran el sistema educativo y la tutela del buen vivir*", a criterio del autor:

Los niños, niñas y adolescentes, constantemente se ven inmersos en diferentes situaciones de conflicto a nivel social y familiar que influyen en su comportamiento y el rendimiento escolar, así como, han sido vulnerados sus

derechos y considerados como objetos de tutela de derechos y no como sujetos de derechos. Esta vulneración, para el caso que nos preocupa, se ha dado con mayor énfasis en el aspecto educativo. (Pág. 4).

Dentro de esta perspectiva los espacios de socialización del niño y adolescente como la familia, la comunidad y la escuela, son sensibles a problemas de relación interpersonal en el día a día, este hecho puede resultar decisivo en el éxito o fracaso escolar. Con estas consideraciones es vital para el sistema educativo trabajar de manera coordinada y eficiente para establecer las medidas de prevención, tratamiento o abordaje de los conflictos escolares.

Enfoque Humanista

El enfoque educativo del proyecto corresponde al humanista debido a que es una corriente que agrupa su pensamiento filosófico al aprendizaje centrado en la persona y el desarrollo de valores.

De esta forma se encuentra sinergia entre el estudio de la mediación de conflictos en la convivencia escolar y el enfoque humanista de la educación. Este paradigma promueve una educación basada en el desarrollo de una conciencia ética, altruista y social; da importancia al ambiente y las vivencias para aprender e impulsa el desarrollo de valores humanos.

Para Rogers, citado por (Hernández, 1997) “Este es un enfoque centrado en el alumno, todo se aprende; lo afectivo es susceptible de ser enseñado, pone énfasis en la necesidad de ambientes cálidos, socio afectivos”. Aporta las experiencias de aprendizaje vivenciales; la palabra debe ser asertiva (comunicación interpersonal) autoevaluación (insiste en evaluaciones cualitativas) se aprende del error, plantea la colaboración, el intercambio entre colegas, plantea la existencia de un maestro mediador y facilitador.

Desde la óptica, en este enfoque educativo “los estudiantes son vistos como seres con iniciativa, con necesidades personales de crecer, capaces de autodeterminación y con

la potencialidad de desarrollar actividades y solucionar problemas creativamente y en forma pacífica”. (Rogers, 1978).

Visto desde esta perspectiva, resulta interesante ver como se pretende con este proyecto dar un salto dialéctico en la solución de conflictos escolares; es decir pasar de la solución de problemas a través de la sanción y el castigo, rasgos visibles de conductismo; a una solución pacífica, otorgando a los estudiantes la capacidad de asumir sus responsabilidades y desarrollar competencias humanas que edificaran su personalidad como ente social.

Mediación de conflictos

Para entender la naturaleza de los conflictos en la escuela es preciso definir qué es un conflicto, determinar su origen y evaluar sus posibles consecuencias funcionales y disfuncionales.

Para Deutsch (1969) “existe un conflicto cada vez que se asignan actividades incompatibles” (p.3). En este sentido cuando una acción incompatible interfiere en otra o la obstruye hace que sea menos eficaz. Pueden ser conflictos:

- Intrapersonales, si se originan en una persona.
- Intragrupales, si se originan en un grupo.
- Interpersonales, se originan en dos o más personas.
- Intergrupales, se originan en dos o más grupos.

“Es importante dejar claro que, el conflicto surge cuando las acciones de una de las partes afectan a la otra, sino estamos en presencia de diferencias de motivos, de intereses, de valores de metas etc. Entre grupos, personas, instituciones; y no un conflicto” (Puard, 2002, p.31).

En el ambiente escolar se producen varios conflictos entre los actores educativos, de ahí surge la necesidad de aplicar estrategias de solución que tengan carácter

sancionador, por el contrario sean las mismas personas involucradas entren en acuerdos con la intermediación de un tercero.

Para Fernández (2001) “La mediación es un proceso o método de resolución de conflictos, en el que las partes principales y/o sus representantes, con la asistencia de un tercero imparcial, el mediador, consiguen por sí mismas, a través de la discusión y la negociación, adoptar acuerdos mutuamente satisfactorios” (p. 6).

Visto de este modo es un proceso voluntario, flexible y participativo de resolución pacífica de conflictos, en el que dos partes enfrentadas recurren voluntariamente a una tercera persona imparcial, el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio.

Los beneficios que presta esta mediación a nivel escolar se puede resumir en los siguientes aspectos:

- Mejora del clima escolar. Crea en el centro un ambiente más relajado y productivo. Aumenta la capacidad de resolución de conflictos de forma no violenta.
- Disminuye el número de conflictos y conductas violentas, vandálicas y disruptivas, y, por tanto, el tiempo dedicado a resolverlos.
- Se reduce el número de sanciones, expulsiones y expedientes disciplinarios. Incremento del tiempo dedicado a la docencia, ya que no es necesario insistir continuamente en la disciplina.
- Adquisición de habilidades prácticas para la conducción de la clase.

Procesos educativos

Todo proceso educativo parte de la voluntad intrínseca de las personas, como advierte Casanova (2009) “El hombre aprende sus propios sentimientos y aptitudes para descubrir y garantizar un proceso de autoaprendizaje” (p. 12). El hombre aprende de sí mismo de sus aptitudes y sentimientos, es decir, el aprendizaje no es solo externo,

también influye las motivaciones internas o el autoaprendizaje; es importante generar esa posibilidad en el aula y las experiencias de los estudiantes.

Sobre la misma línea de estudio Rogers, (1999) considera que “El poder de la persona es el medio básico para llegar a aprender” (p. 12). En consecuencia la persona tiene poder para aprender, pero ese poder hay que fortalecer mediante los incentivos y la motivación generados por la familia, la escuela y el docente.

El enfoque educativo humanista concibe al estudiante como el sujeto más importante del proceso educativo. Para Gutiérrez (2003) “Hay que sepultar el proceso tradicional de enseñanza-aprendizaje, centrado en la transmisión de información y en la figura del profesor como fuente casi única del saber” (p.11). Desde esta perspectiva el docente no puede ser un mero transmisor de conocimientos en el proceso educativo, con el avance tecnológico la información está al servicio de todos en la internet, pero nadie puede quitar el papel del docente como mediador de esa información y la utilidad real para estudiante.

Los procesos educativos “son procesos permanentes que hay que propiciar el aprendizaje por cuenta propia, mediante el desarrollo de la capacidad y la actitud del estudiante de seguir aprendiendo” (UNESCO, 2002, p.3). Resulta interesante ver como todos los estudios expuestos coinciden en la importancia que hay que desarrollar el autoaprendizaje; esta metodología de aprendizaje es conocida como el aula invertida, donde el estudiante descubre la información y en el aula aplica a la solución práctica de problemas.

Según Correa (2009) “La gestión educativa se entiende como un proceso orientado a fortalecer los proyectos académicos” (p.31). Es decir que gestión educativa es el proceso para cumplir los objetivos académicos, mediante el cumplimiento de todos los ámbitos y dimensiones para asegurar una educación de calidad.

Hay dos elementos indispensables para el cumplimiento de un proceso educativo, específicamente tiene que ver con la gestión y la planificación. “Gestionar es hacer que los procesos sucedan como lo planificamos” (Blejmar, 2006, p. 3). Entonces se

diría que gestionar es cumplir la planificación, que responda a la realidad institucional, al contexto social de los estudiantes, de forma democrática y participativa.

Comunidad educativa

A lo largo de la historia el aprendizaje informal y formal ha sido producto del aporte y participación de varias personas o agentes, a los que se denomina comunidad educativa. Para Fernández (2010) manifiesta a la comunidad educativa “es la forma sencilla como un grupo de personas que aprende en común, utilizando herramientas comunes en un mismo entorno” (p.13). En resumidas cuentas la comunidad educativa es la forma como un grupo de personas se integran para el aprendizaje; actualmente es una necesidad imperiosa que directivos, docentes, estudiantes y padres de familia se integren al trabajo colectivo escolar para cumplir con éxito los objetivos del currículo y la misión institucional.

“Los seres humanos han formado comunidades que acumulan su aprendizaje colectivo en prácticas sociales comunidades de práctica” (Wegner, 2000, p. 8). De este modo los seres humanos han formado comunidades para un aprendizaje colectivo, el aprendizaje en comunidad es la nueva estrategia de trabajo que tiene efectos socializadores e integradores.

En este contexto se llamará comunidad educativa al conjunto de personas que forman parte, influyen y son afectadas por el ámbito educativo. La escuela, la universidad, formada por los alumnos que asisten para recibir educación, los profesores y maestros que se encuentran allí dispuestos para brindar sus conocimientos y guiar a los alumnos, los ex alumnos, las autoridades de la escuela, aquellos que contribuyen económicamente en el sostenimiento de la misma, los vecinos, entre los principales actores, conforman lo que se llama comunidad educativa.

Porque al proceso educativo no se puede circunscribirlo o encuadrarlo única y exclusivamente bajo la responsabilidad de los docentes de un establecimiento educativo. La responsabilidad de una conforme educación de los alumnos es

compartida por muchos más actores sociales que intervienen en el proceso de manera directa o indirecta, tal es el caso de la familia del alumno, los profesores, el consejo escolar, la administración, el ministerio de educación, directivos de la escuela, entre otros.

Mediadores en la escuela

La Escuela de hoy no es siempre el espacio de convivencia deseado para nuestros niños y adolescentes, en ella se organizan y planifican la influencia curricular y la no curricular con el objetivo de fortalecer y construir valores de convivencia, de solidaridad y de diálogo entre los sujetos. La escolarización dejó de ser la única propuesta, después de la familia, de formación y educación de la personalidad. Los mensajes que en ella se transmiten, se reconceptualizan y se producen no son creíbles, legítimos y viables para determinados alumnos, padres y profesores. La repercusión práctica de ello tiene naturaleza diferente y afecta a distintas facetas de la convivencia humana.

El hombre tiene una naturaleza convivencial, pero esto no niega que las relaciones sociales puedan deteriorarse, nos referimos a los conflictos en las relaciones humanas que ocurren en cualquiera de los escenarios sociales. Los desacuerdos, las tensiones interpersonales, los enfrentamientos intra o intergrupales que pueden adoptar un carácter violento o destructivo, o que dañen la convivencia y la salud humana.

Los conflictos en la escuela se resuelven con la participación de todos los actores y la mediación de un equipo de directivos y docentes. Para Navarro (2015) “La mediación escolar permite mediar y transformar los conflictos que existen en los contextos educativos” (p. 2). La mediación transforma los conflictos educativos en soluciones, la mediación es la participación de un tercero en un conflicto que desde un plano neutral soluciona los problemas entre estudiantes.

Por consiguiente la mediación escolar “es un proceso de diálogo que se realiza entre las partes implicadas con la presencia de un tercero que decide la resolución del

conflicto” (Munne, & MacCragh 2006, p.23). Dialogo con la intervención de las partes y un tercero que soluciona el conflicto es un mecanismo que garantiza la armonía institucional y la sana convivencia entre sus miembros.

Dicho de otro modo, en la gestión escolar un aspecto primordial es la consolidación del clima institucional. Ibarrola (2012) estima que “La mediación escolar se muestra como una estrategia educativa que interviene en el conflicto al mismo tiempo que lo previene” (p. 21). La mediación no es solamente una estrategia de remediación, tiene mayor importancia cuando tiene como punto clave la prevención de conflictos.

Para Monjas (2007) “La atención al clima escolar ha pasado a considerarse importante en la prevención de conductas violentas y de problemas de disciplina en los centros” (p.14). Un buen ambiente escolar garantiza las buenas relaciones de todos los miembros de la comunidad educativa; una causa para el conflicto escolar tiene estrecha relación con un clima excesivamente competitivo, las actitudes egoístas y la falta de autoestima en algunos alumnos, incluso la falta de confianza en los maestros y la dirección del centro, son algunas de las más frecuentes.

En la perspectiva de Pérez (2011) “Los conflictos no son en sí mismos ni positivos ni negativos, por lo que es necesario aprender a resolverlos desde la comprensión y el diálogo” (p.15). Los conflictos deben ser un factor de aprendizaje, porque para resolverlos se pone en juego habilidades sociales que superen las diferencias y generen acuerdos.

Los alumnos pueden desarrollar habilidades de negociación y de resolución de problemas que les permitan considerar el conflicto no como una crisis sino como una ocasión de cambio creativo. “Es imposible que cualquier iniciativa educativa pueda eliminar todos los conflictos, ya que forman parte de la vida” (UNICEF, 1999, p.1). En este sentido se entiende que los conflictos siempre existirán, lo importante es saberlos afrontar y encontrar una alternativa pacífica de solución.

En idéntica forma Iugman (1999) destaca que “La mediación escolar es una forma más democrática de solución aplicada a conflictos que aparecen en las escuelas”

(p.3). Por lo tanto la mediación es una forma de solucionar conflictos escolares, mediante procedimientos y protocolos que deben estar de manera explícita en los instrumentos de regulación educativa externa y el Código de Convivencia Institucional.

Desde esta óptica “La principal herramienta con que cuenta el mediador es el proceso. A través del mismo y de sus diferentes etapas, el mediador irá conociendo las necesidades de las partes” (Honing, 1986, p. 17). En este proceso formal y estructurado el mediador irá desarrollando cada etapa de acuerdo a las necesidades de y circunstancias particulares de las partes involucradas.

Negociación del conflicto

Quienes trabajan en instituciones educativas están obligados a resolver un número creciente de situaciones de disputa entre alumnos. Algunas de ellas, por lo reiteradas, parecen imposibles de resolver. Las estrategias que se utilizan para solucionarlas, muchas veces se relacionan con medidas drásticas y autoritarias que no mejoran la comunicación entre los protagonistas, sino que dan como resultado tan solo “la tranquilidad aparente y necesaria” para continuar la tarea.

También se observa, que los conflictos entre alumnos considerados “socialmente graves”, que exceden el marco escolar, generalmente denuncian a quienes anteriormente se acercaron, y a pesar de sus esfuerzos, muchas veces fracasaron en su intento de “ayudar”. Se requiere, por lo tanto, conocer técnicas adecuadas y entrenarse para aplicarlas correctamente, de manera de mejorar la comunicación, la comprensión del problema del otro y el propio, procurar la reflexión, la tolerancia, el diálogo, con el objetivo claro de atenuar y/o resolver el conflicto que se presente.

En ese camino, también prevenir la violencia a través de la negociación del conflicto aporta una serie de estrategias y técnicas adecuadas para la resolución de los conflictos en la escuela, puestas en práctica por cada vez más docentes en el país con resultados satisfactorios.

Ramos (2007) considera que “Para que sea posible solucionar un conflicto, las personas o los grupos que están en controversia deben creer que es viable negociar, estar convencidos que están en condiciones de hacerlo, y que el momento es oportuno” (p.46). Es decir que las personas en conflicto deben creer que es un proceso viable, caso contrario sino hay la aceptación de las partes no se puede imponer y será imposible generar acuerdos.

De esta forma la negociación de conflictos se puede definir como “una estrategia que favorece respuestas no violentas a los conflictos entre personas, promoviendo el desarrollo de la capacidad de escucha, la tolerancia y la empatía” (Girard y Koch, 1997, p. 26). En este contexto la negociación es la solución pacífica de conflictos sin el uso de la violencia o el castigo, es decir que es una respuesta no violenta, para su aplicación se requiere factores de entendimiento personal.

Sobre este mismo tema Moscoso (2006) sostiene que “Es una estrategia que favorece respuestas no violentas a los conflictos entre personas, promoviendo el desarrollo de la capacidad de escucha, la tolerancia y la empatía” (p.9). Los conflictos son faltas a las normas y son sancionadas por la institución pero esa sanción a una falta no evita generar otro conflicto por lo tanto se requiere la negociación, la apertura, el diálogo, factores que generan cambios positivos de comportamiento.

A sí mismo la negociación pone en práctica el control de emociones personales. “frente a una situación de conflicto, son varias las habilidades que se ponen en juego. Por ejemplo: autorregulación, control, diálogo, escucha, silencio activo, reciprocidad, creatividad en la resolución de problemas, empatía, entre otras” (Torrego, 2005, p. 33). Para solucionar un conflicto se requiere varias habilidades personales y sociales, Las partes deben responder de forma positiva, demostrando valores humanos necesarios, de lo contrario el conflicto generará repercusiones violentas en el futuro.

Para García (2011) “Uno de los aspectos fundamentales de un conflicto es mediar entre las partes y buscar acuerdos” (p. 3). A esta etapa se denomina negociación,

mediar un conflicto es buscar acuerdos, es una respuesta positiva a su responsabilidad de lo ocurrido, para que no trascienda el hecho.

En este mismo orden de cosas Moore (1995) enfatiza que “La negociación es la intervención en una disputa o negociación de un tercero aceptable, imparcial y neutral que carece de un poder autorizado de decisión para ayudar a las partes en disputa a alcanzar voluntariamente su propio arreglo mutuamente aceptable” (p.29). La intervención de una persona neutral alcanza un arreglo mutuo entre las partes, esta tercera persona debe necesariamente ser el docente tutor y si el caso es grave debe ser el responsable del DECE.

Funes (2000) recalca que “La negociación y la mediación son formas eficaces de hacer efectiva la educación para la paz”(p.16). Por eso es que una vez solucionado el conflicto se debe dar seguimiento para su cumplimiento y no se vuelvan a generar problemas entre las partes.

El conflicto puede generar experiencias positivas de aprendizaje, como dice Fisser (1996) “Existe prejuicios sobre el conflicto en la escuela, no toman en cuenta que puede ser un factor de aprendizaje” (p.5). En este sentido el conflicto genera aprendizajes, quizás no se pueda erradicar los conflictos en la escuela, pero se puede aprender de ellos para el futuro de las personas.

Acuerdos en la escuela

Los conflictos escolares tienen positivo término en el momento que las partes involucradas realizan voluntariamente sus compromisos y queda consagrado su cumplimiento en una acta de compromiso. Al respecto Ochoa (2013) afirma que “La convivencia escolar es el espacio donde se ejecuta prácticas de vida relacionadas con el desarrollo personal y social de los actores de la comunidad educativa”. En la convivencia escolar se generan prácticas positivas de relación en la comunidad educativa; por lo tanto los acuerdos es la forma positiva de establecer buenas relaciones entre los estamentos y miembros de la comunidad educativa.

Como se manifestó en los párrafos que anteceden los acuerdos se generan de la declaración voluntaria de un compromiso a cumplir por cada actor educativo. Para Ramírez (2007) un acuerdo es “Es una construcción colectiva de los responsables y corresponsales que hacen vida en el Consejo Educativo” (p. 12). En estas circunstancias la convivencia se construye de manera colectiva, desde luego que el ordenamiento debe partir de la iniciativa de un cuerpo colegiado escolar en este caso el Gobierno Escolar, luego plasmado en un instrumento institucional denominado Código de Convivencia.

Siendo más puntual para Vaello (2003) “Son compromisos concretos que se deben hacer un seguimiento de los mismos hasta que se consoliden las conductas deseadas” (p.4). Este pensamiento encuentra punto de coincidencia con los demás autores cuando se resalta que los acuerdos son compromisos de las partes y sus representantes que deben ser firmados en un documento para garantizar su cumplimiento.

En resumen, “conocer los roles que suele desempeñar habitualmente cada alumno ayuda a comprender muchas conductas inapropiadas y facilita la mejora del clima de clase” (Casamayor, 1998) p.2). El desconocimiento de roles y responsabilidades es factor de conductas estudiantiles inadecuadas.

Convivencia escolar.-

La convivencia escolar se concibe como la construcción positiva de las relaciones entre las personas de una comunidad educativa, sustentada en el respeto mutuo y en la solidaridad.

Para Puglisi (2012) la convivencia escolar es “la coexistencia pacífica de los miembros de la comunidad educativa, que supone una interrelación positiva entre ellos y permite el adecuado cumplimiento de los objetivos educativos en un clima que propicia el desarrollo integral de los estudiantes” (p.2). Es decir que es aquella que se genera en la interrelación entre los diferentes miembros de la Comunidad Educativa de una escuela o institución educativa, que tiene incidencia significativa en el

desarrollo ético, socio-afectivo e intelectual de las/los estudiantes e incluye las formas de interacción entre los diferentes estamentos que conforman esta comunidad.

Para la administración y organización de una adecuada convivencia es necesario la presencia de manuales o códigos de convivencia, estos son una herramienta pedagógica-disciplinaria, construida por la comunidad educativa y el personal docente. Pensada y puesta en práctica con la finalidad de establecer y regularizar las relaciones de convivencia dentro de una institución educativa.

El código de convivencia

Uno de los instrumentos normativos y legales que regula la convivencia entre los diferentes actores de las instituciones del sistema educativo precisamente es el código de convivencia institucional. En este sentido:

Es un documento público construido por los miembros que conforman la institución educativa para lograr convivencia armónica entre todos los actores educativos (autoridades, docentes, padres de familia o representantes y estudiantes). Se construye con la participación de la comunidad educativa para prevenir problemas y resolver conflictos a través de acuerdos y compromisos (Mineduc, 2012).

Los códigos de convivencia son construidos por el conjunto de la comunidad educativa y hacen referencia al universo de relaciones que se dan entre todos (alumnos/as, maestros/as, directivos, padres, administrativos, etc.) quienes pertenecen a una misma institución. Los principios que se enuncien dentro de ellos deben ser tenidos en cuenta y respetados por todos, debe incidir en la cultura escolar que tenemos actualmente, y construir paulatinamente nuevos paradigmas que propicien el diálogo, acuerdos mínimos de convivencia, análisis de los disensos, el ejercicio de derechos de todos los actores y por tanto el fortalecimiento de valores democráticos (solidaridad, equidad, respeto, buen trato, inclusión, etc.). Busca que cada individuo esté en capacidad de construir autonomía y autorregular su conducta, esto es, en capacidad de reconocer y respetar los límites y los acuerdos de la convivencia.

Ámbitos del código de convivencia institucional.

Según el instructivo de elaboración del código de convivencia del Mineduc, (2013), los ámbitos de acción de este documento institucional son:

- Respeto y responsabilidad por el cuidado y promoción de la salud.
- Respeto y cuidado del medio ambiente.
- Respeto y cuidado responsable de los recursos materiales y bienes de la institución educativa.
- Respeto entre todos los actores de la comunidad educativa.
- Libertad con responsabilidad y participación democrática estudiantil.
- Respeto a la diversidad (p. 7).

Relación entre personas

En la escuela se dan numerosas interacciones personales, unas con los adultos y profesorado y otras entre el propio alumnado. Las relaciones entre profesorado y alumnado son especialmente relevantes; el profesorado sin saberlo transmite una serie de valores en sus interacciones cotidianas al alumnado, una serie de estrategias para la resolución de conflictos que en muchos casos son posteriormente repetidas (Fleck & Prats, 2001).

La calidad de las relaciones entre profesorado y alumnado no ha sido un tema extensamente estudiado, especialmente en secundaria, pero los pocos estudios realizados ponen de manifiesto que es un aspecto especialmente importante en el ajuste escolar, en la motivación y en el desarrollo personal del alumnado (Birch & Ladd, 1996a; Birch & Ladd, 1996b).

Si se observa cómo son las relaciones entre iguales en la escuela se verá que muchas de ellas están basadas en el respeto mutuo, en el diálogo, la comprensión, el apoyo y el afecto. Así, cuando hay un problema en un grupo se intenta que sus miembros sean bien recibidos, se trata a todos por igual, se ayudan entre ellos, son responsables, tolerantes, etc. Si nos asomamos a los patios de recreo observaremos que muchos grupos juegan y se divierten juntos, se ayudan, se escuchan; es decir, hay buenas relaciones entre el alumnado. Pero no siempre es así, muchas veces se observan peleas y problemas entre ellos y ellas. Para Hurtado (2008) “Los líderes desafían a sus seguidores, los entusiasman, generan una visión compartida, espíritu de equipo y compromiso con las metas” (p.22). En estas circunstancias la persona de garantizar las buenas relaciones en una institución es el líder, es él quien motiva y genera un espíritu de trabajo en equipo, por lo tanto las instituciones educativas deben estar dirigidas por líderes auténticos que tengan el perfil humano y profesional para ejercer la función.

En estas circunstancias el interés superior del líder en la relación de la organización es el éxito colectivo. “Apela al interés de la persona por comprometerse con una tarea con sentido, porque busca ayudar a otros y permite la realización personal” (Faúndez, 2006, p. 10). El líder ayuda a las demás personas alcanzar una meta, Es el individuo que influye de manera positiva en todos sus colaboradores institucionales: docentes, estudiantes y padres de familia.

Con este preámbulo Martín (2006) define a las relaciones personales en la escuela como “Aprender a convivir, sin violencia, respetando a todas las personas, independientemente de cómo sean, y que es un objetivo básico de toda institución educativa” (p.1). En estas relaciones es importante aprender a convivir respetando las diferencias de las personas, es decir que, el éxito en la relación entre los estudiantes es respetar su forma de ser, de pensar y de actuar.

“Mejorar la convivencia supone una acción coordinada y continuada, que exige el esfuerzo de todos. Y no sólo de la escuela, sino del conjunto de la sociedad” (Idea, 2002, p. 15). En este orden lógico mejorar a sana convivencia escolar es tarea de

todos, es una acción que involucra a directivos, docentes, estudiantes y padres de familia.

Según Lera (2003) “En la escuela se dan numerosas interacciones personales, unas con los adultos y profesorado y otras entre el propio alumnado” (p.2). La escuela es ese vínculo de relación entre sus actores, estas relaciones son producto de las actividades académicas y administrativas, cuyo desarrollo deben estar en el marco del respeto, orden y consideración.

Por supuesto que “la calidad de las relaciones entre profesorado y alumnado es un aspecto especialmente importante en el ajuste escolar, en la motivación y en el desarrollo personal del alumnado” (Birch & Ladd, 1996, p.47). Es innegable que las buenas relaciones alumno - maestro es vital para el éxito educativo, este clima de cordialidad en los espacios educativos generan un marco ideal para el aprendizaje.

En resumen el papel del conflicto en las relaciones no puede ser ignorado; en un grupo de personas que comparten unas actividades y un contexto lo esperado es que surjan conflictos de intereses, malos entendidos y problemas. Estos conflictos son hasta cierto punto deseables para el desarrollo personal. Los conflictos deberían entenderse como necesarios para crecer, para integrar otras perspectivas diferentes, para tener en cuenta otros puntos de vista, para desarrollar nuestras habilidades sociales. Los conflictos ofrecen la oportunidad de crecer, pero sólo si se resuelven adecuadamente.

Valores en la escuela

Actualmente se habla mucho de la necesidad o la ausencia de los valores en distintos campos de la vida social, pero especialmente en la escuela; en términos educativos, tiene una enorme importancia, si la educación ha de ser humanista, es decir, promotora de la perfección de los seres humanos entonces necesariamente deberá ayudar a promover los valores que convienen, perfeccionan y desarrollan a todos los seres humanos.

Para Fuentes (2014) “La educación en valores se fundamenta en el respeto mutuo del rol del profesorado, del alumnado y de la familia” (p.1). Los valores enseñan la familia y la escuela, La primera instancia de formación de la persona constituye la familia en tanto que las instituciones educativas complementan esa formación.

Duart (2000) aporta en este estudio cuando afirma que “Los valores ayudan a crecer y hacen posible el desarrollo armonioso de todas las cualidades del ser humano” (p.3). En esencia los valores hacen crecer en armonía al ser humano, un estudiante que cultiva valores es una persona positiva en la sociedad y de esta forma será una práctica de vida que se constituirá en aprendizaje significativo y eterno.

Sin duda alguna “Se trata de lograr que nuestras actitudes y acciones contribuyan a construir una sociedad más justa, sostenible, equitativa y solidaria” (Grande 2012, p.8). En realidad las actitudes positivas contribuyen a formar una sociedad justa por lo tanto los valores no se enseñan con teoría, se enseñan con el ejemplo en las prácticas cotidianas del aula entre docentes y estudiantes.

Con todo lo antes expuesto se puede decir que “El valor es todo bien encerrado en las cosas, descubierto con mi inteligencia, deseado y querido por mi voluntad” (Martín, 2011, p. 1). El valor es un bien deseado con voluntad, su práctica no se impone, se desarrolla con la voluntad personal y en el ámbito educativo a través de las actividades que el aprendizaje genera.

En líneas generales la familia es pues, responsable de que su hijo(a) llegue a la escuela con valores anticipados, que más tarde serán reforzados durante su estancia en la jornada escolar. El alumno refleja en la escuela lo que a diario vive en casa, los valores que pone en práctica dentro de la escuela, son los que a diario su familia vive.

Interacción en la escuela

La educación es un instrumento de armonización de diferencias, desde esta óptica para Matsura (2002) “Se ve en la educación un instrumento de integración, armonización y tolerancia de las diferencias” (p.2). La escuela prepara a las personas

para convivir en medio de las diferencias, tolerantes y respetuosas de cada particularidad.

En consecuencia la escuela es un espacio social que promueve la integración de todos los individuos. “La educación también puede emplearse para promover la armonización y la integración a expensas de la tolerancia de la diversidad” (UNESCO 1999, p.1). Dicho de otra forma la educación promueve la armonía y tolerancia a la diversidad, la aceptación a la individualidad de cada estudiante como ser humano único e irrepetible.

Valoras Uc.(2008) expresa que “Los factores de mayor incidencia sobre los niveles de aprendizaje escolares de los estudiantes, claves a cambiar al intencionar procesos de mejoras educativas, diversas investigaciones han revelado el papel que ocupa el clima social escolar” (p.6). Desde este punto de vista el clima escolar es el factor más importante que se debe cambiar en el proceso de aprendizaje, un adecuado clima escolar facilita la integración colectiva para el aprendizaje para el cumplimiento de los objetivos curriculares, la misión y la visión institucional.

En estas circunstancias un buen clima escolar es el escenario más apropiado para una educación de calidad. Cuando se habla de clima escolar Arón y Milicic (1999) definen como “la percepción que los miembros de la institución escolar tienen respecto del ambiente en el cual desarrollan sus actividades habituales” (p.10). Desde esta definición más que el ambiente físico se considera el ambiente a la calidad de relaciones entre los actores educativos de la institución.

Violencia escolar

La violencia escolar es un fenómeno cada vez más frecuente en el país y estamos retrasados en casi 40 años respecto a países desarrollados que han estudiado e intervenido en aspectos relacionados con este fenómeno. Para la Unesco (2006) “Independientemente del contexto cultural o socioeconómico de la escuela, la violencia puede ser tanto física como psicológica” (p. 3). Es una realidad en las

escuelas que la violencia escolar se manifieste de manera física o psicológica, es decir que va desde los golpes hasta las amenazas u hostigamiento.

Tedesco (2009) manifiesta que “Es la producción arbitraria de daño que, sin embargo, no adopta una única forma: esa imposición puede ser física, pero también simbólica” (p.20). La violencia escolar se manifiesta de varias formas siendo la forma más común de violencia en la escuela la agresión física o verbal, sin embargo aparece una nueva forma de violencia la cibernética a través de las redes sociales.

Un estudio más detallado es el realizado por Míguez (2007), para él es:

Toda restricción de naturaleza física o psíquica susceptible de conllevar el terror, el desplazamiento, la infelicidad, el sufrimiento o la muerte de un ser animado; todo acto de intrusión que tiene por efecto voluntario o involuntario la desposesión de otro, el daño o destrucción de objetos inanimados (p.17).

A criterio del autor la violencia aparte del daño físico o psicológico puede causar daño a las pertenencias de la víctima, este daño causado se manifiesta de manera explícita al uniforme, útiles, celulares, etc.

De esta forma “las situaciones de conflicto pueden afectar la capacidad de los estudiantes para aprender y asistir a la escuela” (Velásquez, 2005, p.14). Cuando se analiza las implicaciones de este fenómeno educativo, el conflicto escolar afecta al rendimiento y asistencia; los estudiantes que han sido víctimas bajan significativamente su rendimiento o a su vez no quieren asistir a clases por el temor de encontrarse con sus agresores.

Díaz (2005) propone que “Para mejorar la convivencia escolar y para prevenir la violencia, se debería intervenir lo antes posible, sin esperar a las graves manifestaciones que suelen alertar sobre dicha necesidad” (p.27). En otras palabras se debe prevenir la violencia antes que se presente situaciones graves, o hay que esperar que sucedan problemas irreversibles para recién abordar el problema.

Las personas en su época estudiantil de una u otra forma han sido protagonistas de violencia escolar, a juicio de Olweus (1993) “Todos los estudiantes parecen haber tenido contacto con la violencia entre iguales, ya sea como víctimas, ya sea como agresores, ya sea como espectadores, siendo esta última la situación más frecuente” (p.8). Simplemente los casos no han sido informados o comunicados a los padres de familia o directivos y docentes de la institución educativa, porque no han trascendido o se los ha resuelto con madurez.

Estamentos de la escuela

Son varios los componentes de la organización escolar, cada elemento es fundamental en su funcionamiento.

Para Teixid (2009) “Las instituciones educativas son organizaciones sociales constituidas por elementos complejos, estrechamente relacionados entre sí” (p.3). En este sentido la escuela es una organización social compleja en donde las relaciones entre sus actores se desarrollan en todas las actividades, sean estas académicas, recreativas o administrativas.

“La organización escolar se compone de una serie de subsistemas estrechamente interrelacionados” (Peiró, 1990, p.51). Cada subsistema es responsable de funciones específicas necesarias e imprescindibles en la gestión institucional. En el sistema educativo ecuatoriano los organismos escolares vigentes son: El consejo ejecutivo, gobierno escolar, junta de directivos y docentes, consejo estudiantil, comité central de padres de familia, departamento de consejería estudiantil, juntas de grado o curso, comisiones permanentes, departamentos administrativos, etc.

Con todo lo expuesto en el presente marco teórico y a manera de síntesis, afrontar la violencia escolar es responsabilidad del alumnado, padres, madres, apoderados, profesionales y asistentes de la educación, docentes y directivos el propiciar un clima escolar que promueva la buena convivencia y así prevenir todo tipo de acoso.

Además el personal directivo, los docentes, asistentes de la educación y las personas que cumplan funciones administrativas y auxiliares en todos los establecimientos educacionales deberán recibir capacitación sobre la promoción de la buena convivencia escolar y el manejo de situaciones de conflicto.

9. PREGUNTAS CIENTÍFICAS:

- ¿Qué fundamentos teóricos y conceptuales en los que se enmarcan la mediación de conflictos y la convivencia escolar?
- ¿Cuál es el marco metodológico necesario para el trabajo de campo y la mediación de conflictos y la convivencia escolar?
- ¿De qué forma se puede sistematizar los resultados del registro de información para el análisis, discusión y la inferencia de conclusiones?

10. METODOLOGÍA:

Enfoque de la Investigación

La investigación correspondió al **enfoque cuantitativo**, debido a que recogió información numérica sobre las dos variables de estudio, en este caso la mediación de conflictos y convivencia escolar, en la población investigada, para ello se recolectó la información para procesarlo y organizalos en tablas, con la intención buscar la exactitud de mediciones o indicadores sociales con el fin de generalizar sus resultados a toda la población objeto de estudio.

Para este propósito se utilizaron técnicas de registro de datos como la observación para detectar el problema, las entrevistas y encuestas para diagnosticar y describir las características de la problemática en estudio.

Modalidades de la Investigación

Para la búsqueda de información fue necesaria la aplicación de dos modalidades de investigación:

- La bibliografía documental
- De campo

Bibliografía Documental

Esta modalidad fue de gran utilidad para recopilar, organizar, procesar la información necesaria para desarrollar el problema de investigación, sus antecedentes de estudio, la contextualización, el marco teórico y la discusión de resultados.

De campo

La investigación de campo se efectuó como modalidad para recopilar información sobre la mediación de conflictos y la convivencia escolar directamente en la población objeto de estudio, es decir los directivos, docentes y estudiantes de la “Unidad Educativa Provincia de Pichincha”.

Nivel o tipo de Investigación

La investigación correspondió al **nivel descriptivo**, es decir que el objetivo de la investigación fue diagnosticar las situación actual de los conflictos, la manera como se manifiestan, las actitudes predominantes y sus formas de solución; a través de la descripción exacta de las actividades, procesos y personas que intervienen en la gestión escolar dentro de la institución objeto de estudio.

Técnicas

De acuerdo a las características de la población y segmentos investigados se utilizaron las siguientes técnicas de registro de datos:

Entrevista

Esta técnica fue aplicada de manera directa a los directivos de la institución, para ello se diseñó una guía de diez preguntas abiertas, elaboradas en base a la conceptualización de la matriz de operacionalización de variables con sus respectivas dimensiones, indicadores e ítems básicos.

Encuesta

Esta técnica fue de gran utilidad para recolectar información de los docentes y estudiantes de la institución objeto de estudio, con este fin se elaboró un cuestionario con diez preguntas cerradas, para conocer de fuente directa la realidad institucional sobre la mediación de conflictos y la convivencia escolar Unidad Educativa “Quito”

Unidades de estudio

La investigación de campo se aplicará en la Unidad Educativa “Quito”, para ello el universo se clasificará en los siguientes grupos o estratos:

Tabla 1: Unidades de estudio

| GRUPOS | POBLACIÓN | PORCENTAJE |
|---------------|------------------|-------------------|
| Directivos | 2 | 1% |
| Docentes | 57 | 31% |
| Estudiantes | 123 | 68% |
| Total | 182 | 100% |

Fuente: Archivo Maestro (AMIE) de la secretaría del plantel

11. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

En consideración que la aplicación de medidas y normas indispensables para una sana convivencia escolar en gran medida depende de la gestión directiva, las investigadoras consideraron importante para la investigación conocer el punto de vista de este problema de estudio desde la perspectiva de sus directivos, una vez realizadas las entrevistas se obtuvieron los siguientes datos:

11.1. Entrevista aplicada al rector y vicerrector de la Unidad Educativa “Consejo Provincial de Pichincha”

1. ¿En la institución se cumplen los protocolos para la solución pacífica de conflictos?

Respuesta: Si se cumplen los protocolos para vivir en plena armonía.

2. ¿En la solución de un conflicto participan todos los miembros de la comunidad educativa?

Respuesta: Las autoridades y las dos partes afectadas.

3. ¿Conoce el contenido del Acuerdo Ministerial No. 0434-12?

Respuesta: Si en base a esto se trabaja con lo expuesto.

4. ¿Los acuerdos entre las partes quedan en constancia en un acta de compromiso?

Respuesta: Si siempre se debe manejar así.

5. ¿Quién realiza el seguimiento del acta de compromiso?

Respuesta: La persona encargada.

6. ¿Hay buenas relaciones entre todos los miembros de la comunidad educativa?

Respuesta: No siempre ya que hay grupos entre los compañeros.

7. ¿Existe respeto y cordialidad en la relación entre estudiantes, maestros y padres de familia?

Respuesta: Si hay respeto mutuo entre todos.

8. ¿Se cumplen los acuerdos y compromisos del código de convivencia institucional?

Respuesta: Si se cumple ya que se trabaja en base a esto

9. ¿Son frecuentes los casos de violencia escolar?

Respuesta: En estos tiempos se ve que se ha ido incrementando

10. ¿Conque frecuencia el DECE propicia espacios para la integración y la sana convivencia institucional?

Respuesta: Siempre el DECE trabaja para integrar a la comunidad educativa.

11.2. Entrevista aplicada al vicerrector de la Unidad Educativa “Consejo Provincial de Pichincha”

1. ¿En la institución se cumplen los protocolos para la solución pacífica de conflictos?

Respuesta: Si se cumplen los protocolos establecidos.

2. ¿En la solución de un conflicto participan todos los miembros de la comunidad educativa?

Respuesta: Las autoridades junto con los afectados.

3. ¿Conoce el contenido del Acuerdo Ministerial No. 0434-12?

Respuesta: Si por eso se trabaja con el respaldo de dicho acuerdo.

4. ¿Los acuerdos entre las partes quedan en constancia en un acta de compromiso?

Respuesta: Si siempre.

5. ¿Quién realiza el seguimiento del acta de compromiso?

Respuesta: La persona que está a cargo.

6. ¿Hay buenas relaciones entre todos los miembros de la comunidad educativa?

Respuesta: No por completo.

7. ¿Existe respeto y cordialidad en la relación entre estudiantes, maestros y padres de familia?

Respuesta: Si así debe de ser.

8. ¿Se cumplen los acuerdos y compromisos del código de convivencia institucional?

Respuesta: Si se cumple los acuerdos y compromisos.

9. ¿Son frecuentes los casos de violencia escolar?

Respuesta: Dentro de la institución no.

10. ¿Conque frecuencia el DECE propicia espacios para la integración y la sana convivencia institucional?

Respuesta: Siempre está trabajando porque existe una sana convivencia.

Análisis y discusión.- Los resultados de las entrevistas realizadas a los dos directivos de la institución dejan serias dudas y preocupaciones en cuanto a la aplicación de protocolos para la solución pacífica de conflictos en el ambiente escolar, por un lado sus respuestas son demasiado cortas, escuetas y carentes de argumentación; por otro lado evidencias un desconocimiento total en la aplicación de la **NORMATIVA SOBRE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS**, establecido en el **ACUERDO No. 0434-12**, no se siguen los pasos para la prevención, detección y tratamiento de casos de violencia escolar. Hay una marcada contradicción en sus respuestas porque se manifiesta que si se sigue estos lineamiento y al mismo tiempo responden que no hay casos de violencia dentro de la institución educativa. En resumen los directivos necesitan de forma urgente un acercamiento y dominio de la normativa legal vigente.

11.3. Encuesta aplicada a los docentes de la Unidad Educativa “Consejo Provincial de Pichincha”

Otro aporte importante en el diagnóstico institucional sobre el problema de estudio constituyó la información ofrecida por los docentes mediante la encuesta aplicada a ellos sobre las dos variables de estudio, a continuación se presenta estos datos con su respectivo análisis y discusión:

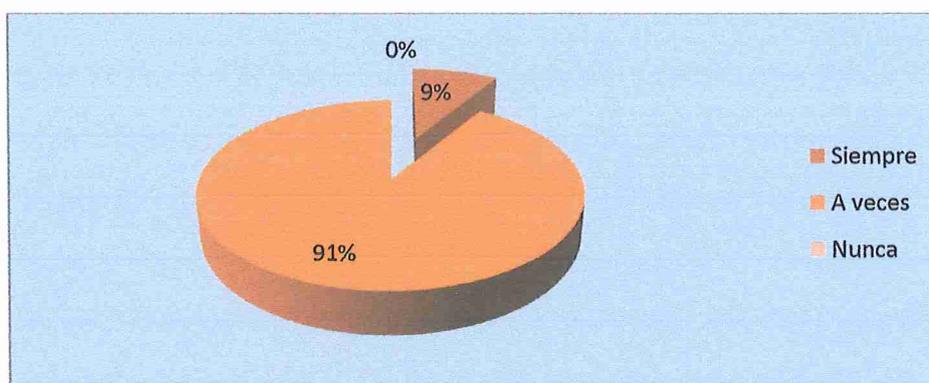
Pregunta N. 1: ¿Con qué frecuencia se dan problemas de violencia entre los estudiantes de su grado o curso?

Tabla 2: Violencia entre estudiantes

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Siempre | 5 | 9% |
| A veces | 52 | 91% |
| Nunca | 0 | 0% |
| Total | 57 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la Unidad Educativa “Consejo Provincial de Pichincha”

Gráfico 2: Violencia entre estudiantes



Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la Unidad Educativa “Consejo Provincial de Pichincha”

Análisis y discusión.- De los 57 docentes encuestados, 5 que son el 9% responden que siempre se dan problemas de violencia entre los estudiantes de su grado o curso, 52 que representan el 91% responden que a veces, estos datos advierten que si bien es cierto no son frecuentes los casos de violencia entre estudiantes si es un elemento que está presente en la convivencia escolar y se debe intervenir a través de la gestión directiva.

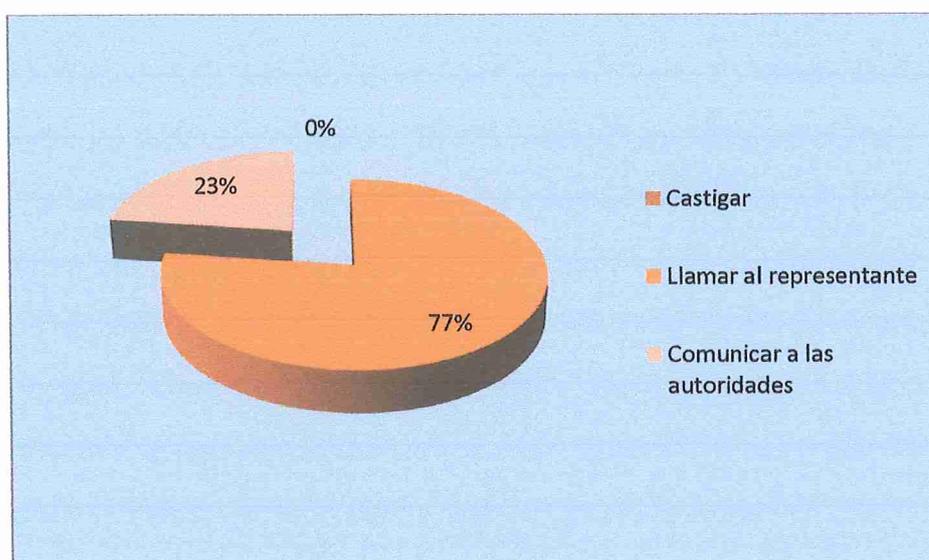
Pregunta N. 2: ¿Qué acción ha seguido en caso de violencia entre estudiantes?

Tabla 3: Acción en caso de violencia

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|-------------|
| Castigar | 0 | 0% |
| Llamar al representante | 44 | 77% |
| Comunicar a las autoridades | 13 | 23% |
| Total | 57 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la Unidad Educativa “Consejo Provincial de Pichincha”

Gráfico 3: Acción en caso de violencia



Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la Unidad Educativa “Consejo Provincial de Pichincha”

Análisis y discusión.- De los 57 docentes encuestados, 44 que son el 77% responden que cuando han suscitado problemas de violencia entre estudiantes han mandado a traer a sus representantes, 13 que representan el 23% responden que han comunicado a las autoridades, esta respuesta evidencia que no se cumple con las disposiciones del Reglamento de la LOEI y el acuerdo ACUERDO No. 0434-12, es decir no se cumple con los protocolos establecidos para los casos de violencia escolar.

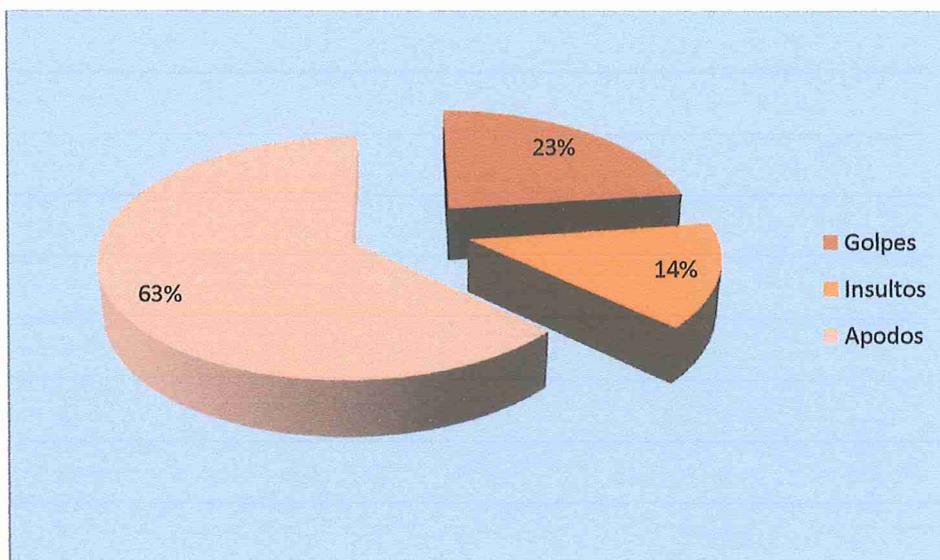
Pregunta N. 3: ¿Qué tipo de violencia es más común entre los estudiantes?

Tabla 4: Violencia más común entre estudiantes

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Golpes | 13 | 23% |
| Insultos | 8 | 14% |
| Apodos | 36 | 63% |
| Total | 57 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la Unidad Educativa “Consejo Provincial de Pichincha”

Gráfico 4: Violencia más común entre estudiantes



Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la Unidad Educativa “Consejo Provincial de Pichincha”

Análisis y discusión.- De los 57 docentes encuestados, 13 que son el 23% responden que el tipo de violencia es más común entre los estudiantes son los golpes, 8 que representan el 14% responden que son los insultos y 36 que son el 63% dicen que son los apodos, estos datos dejan avizorar que la forma más común de violencia entre estudiantes de la institución son los descalificativos o apodos, que si bien no causan un daño físico, pero tienen un gran impacto psicológico.

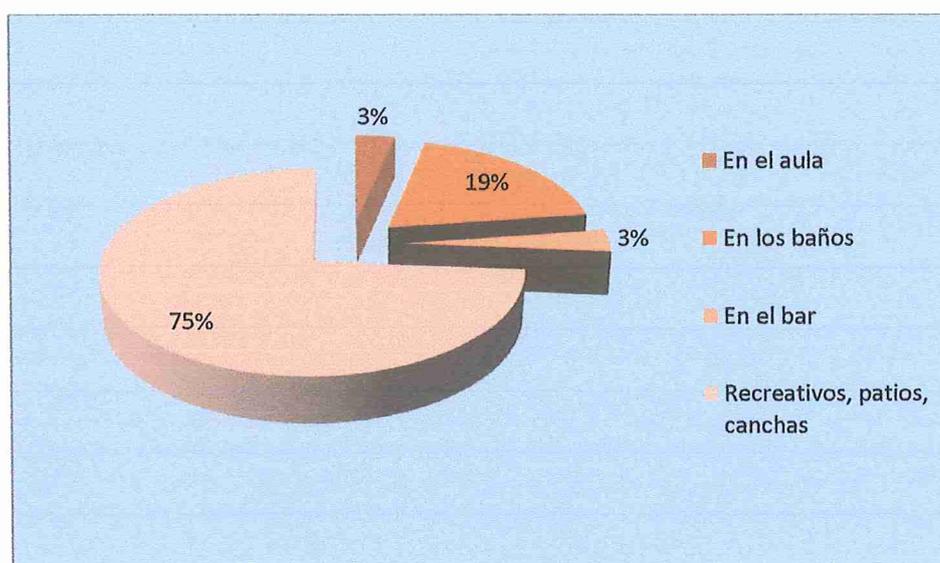
Pregunta N. 4: ¿En qué ambiente escolar son más comunes los casos de agresiones entre estudiantes?

Tabla 5: Ambiente más común para agresiones de estudiantes

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------------------|------------|-------------|
| En el aula | 2 | 3% |
| En los baños | 11 | 19% |
| En el bar | 2 | 3% |
| Recreativos, patios, canchas | 42 | 75% |
| Total | 57 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la Unidad Educativa “Consejo Provincial de Pichincha”

Gráfico 5: Ambiente más común para agresiones de estudiantes



Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la Unidad Educativa “Consejo Provincial de Pichincha”

Análisis y discusión.- De los 57 docentes encuestados, 2 que son el 3% responden que el ambiente escolar más común de agresiones entre estudiantes es el aula, 11 que representan el 19% responden que son los baños y 2 que son el 3% dicen que es en el bar y 42 que son el 75% en los espacios recreativos, esto resultados permiten deducir que la agresiones entre estudiantes se producen cuando no están bajo el control y cuidado directo de los docentes.

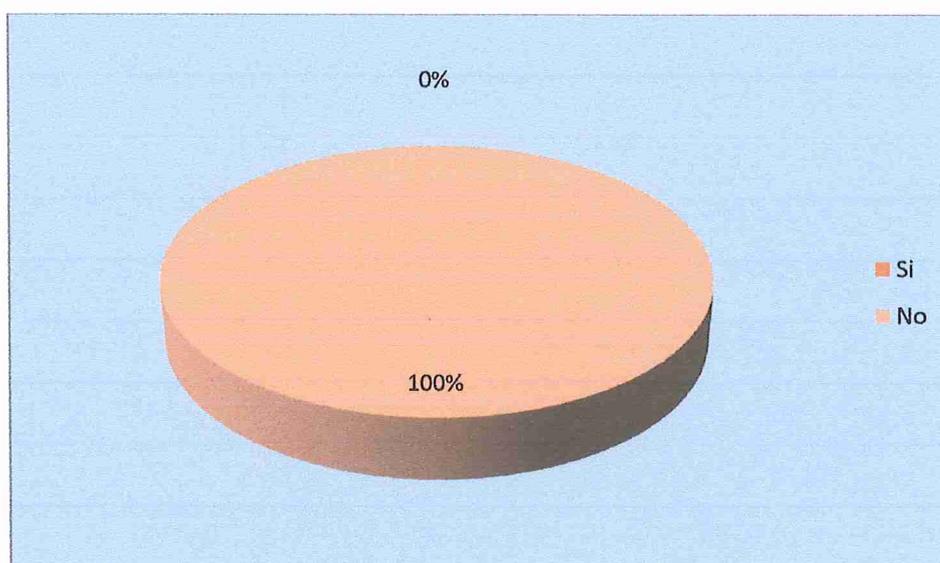
Pregunta N. 5: ¿En este año escolar ha tenido algún problema o conflicto con un directivo de la institución?

Tabla 6: Problema del docente con directivo

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 0 | 0% |
| No | 57 | 100% |
| Total | 57 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la Unidad Educativa “Consejo Provincial de Pichincha”

Gráfico 6: Problema del docente con directivo



Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la Unidad Educativa “Consejo Provincial de Pichincha”

Análisis y discusión.- De los 57 docentes encuestados, 57 que son el 100% responden que en este año escolar no han tenido ningún problema o conflicto con un directivo de la institución, estos datos indican que las relaciones entre directivos y docentes de la institución se desarrollan en el marco del respeto y la cordialidad mutua..

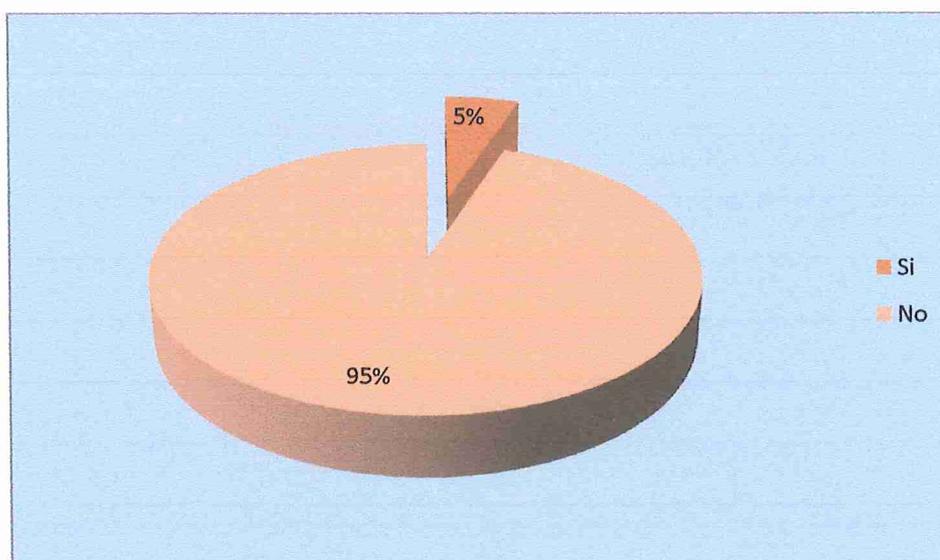
Pregunta N. 6: ¿En este año escolar ha tenido algún problema con un compañero o compañera docente?

Tabla 7: Problemas con compañero docente

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 3 | 5% |
| No | 54 | 95% |
| Total | 57 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la Unidad Educativa “Consejo Provincial de Pichincha”

Gráfico 7: Problemas con compañero docente



Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la Unidad Educativa “Consejo Provincial de Pichincha”

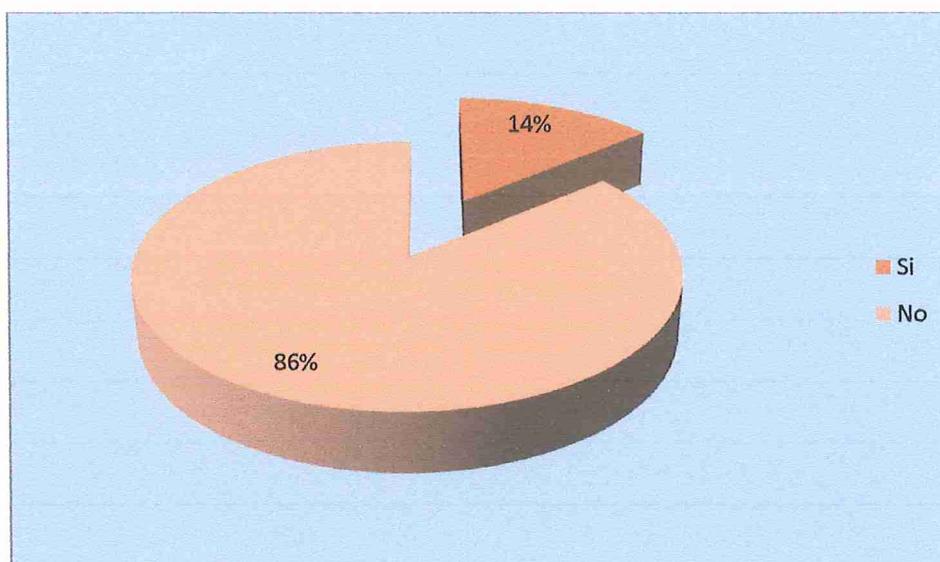
Análisis y discusión.- De los 57 docentes encuestados, 3 que son el 5% responden que en este año escolar si han tenido algún problema con un compañero o compañera docente, 54 encuestados que representan el 95% responden que no han tenido problemas con ningún compañero docente, la lectura de estos datos permite establecer que si bien es cierto son pocos los casos de problemas entre docentes se evidencia buenas relaciones entre ellos y que se debería afianzar mejor esta relación profesional.

Pregunta N. 7: ¿En este año escolar ha tenido algún problema con algún padre de familia?

Tabla 8: Problema del docente con padre de familia

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 8 | 14% |
| No | 49 | 86% |
| Total | 57 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la Unidad Educativa "Consejo Provincial de Pichincha"

Gráfico 8: Problema del docente con padre de familia

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la Unidad Educativa "Consejo Provincial de Pichincha"

Análisis y discusión.- De los 57 docentes encuestados, 8 que son el 14% responden que en este año escolar si han tenido algún problema padre de familia, 49 encuestados que representan el 86% responden que no han tenido problemas con ningún padre de familia, la lectura de estos datos permite establecer que si bien es cierto son pocos los casos de problemas de docentes con padres de familia es necesario establecer vínculos que mejoren la comunicación y relaciones entre estos dos actores educativos.

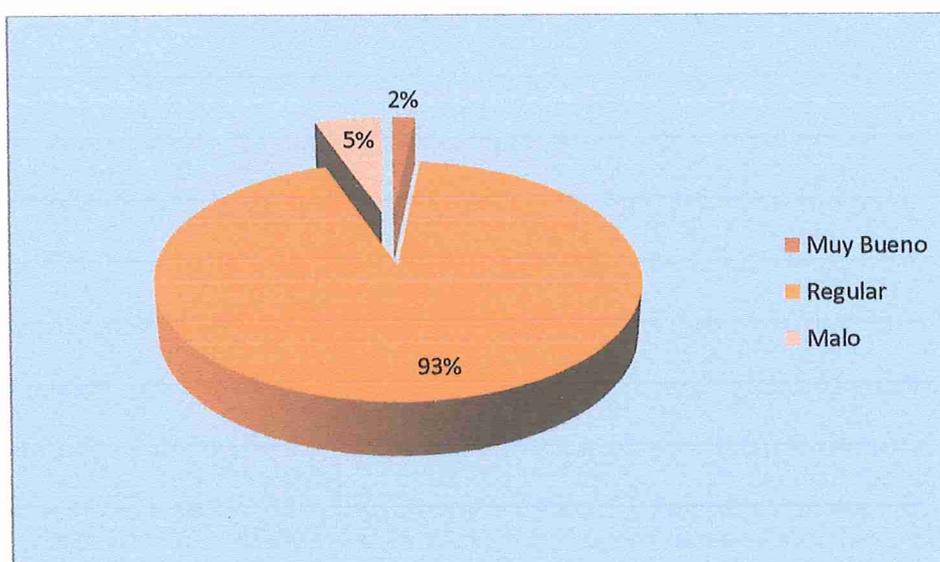
Pregunta N. 8: ¿En general cómo califica el ambiente escolar, es decir las relaciones entre directivos, maestros, estudiantes y padres de familia?

Tabla 9: Apreciación del ambiente escolar

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Muy Bueno | 1 | 2% |
| Regular | 53 | 93% |
| Malo | 3 | 5% |
| Total | 57 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la Unidad Educativa “Consejo Provincial de Pichincha”

Gráfico 9: Apreciación del ambiente escolar



Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la Unidad Educativa “Consejo Provincial de Pichincha”

Análisis y discusión.- De los 57 docentes encuestados, 2 que es el 2% responde que es muy bueno el ambiente escolar, 53 que representan el 93% responden que es regular y 3 que son el 5% dicen que es malo el ambiente escolar, si bien cierto no es malo el ambiente escolar tampoco es alentador trabajar en un ambiente con relaciones regulares entre la comunidad, siempre es imprescindible que el ambiente institucional se optimice para un desempeño satisfactorio de directivos, docentes y estudiantes.

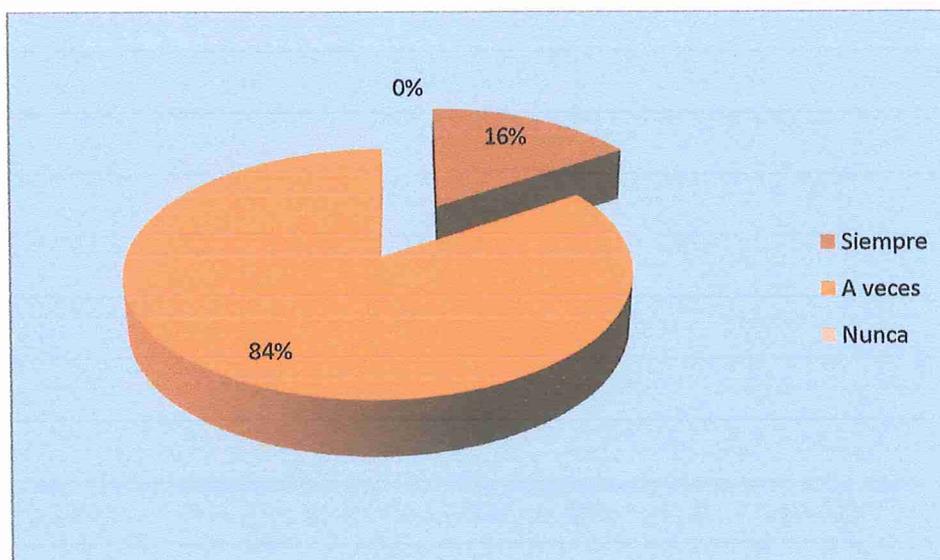
Pregunta N. 9: ¿En qué nivel se cumplen los acuerdos y compromisos del código de convivencia institucional?

Tabla 10: Nivel de cumplimiento del código de convivencia

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Siempre | 9 | 16% |
| A veces | 48 | 84% |
| Nunca | 0 | 0% |
| Total | 57 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la Unidad Educativa “Consejo Provincial de Pichincha”

Gráfico 10: Nivel de cumplimiento del código de convivencia



Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la Unidad Educativa “Consejo Provincial de Pichincha”

Análisis y discusión.- De los 57 docentes encuestados, 9 que es el 16% responden que siempre se cumplen los acuerdos y compromisos del código de convivencia institucional, 48 que representan el 84% responden que a veces se cumplen, estas respuestas dejan una gran preocupación porque los acuerdos y compromisos del código de convivencia no deben dejar dudas en la aplicación y cumplimiento, este es un instrumento de gestión escolar importante para normar las relaciones en la comunidad educativa.

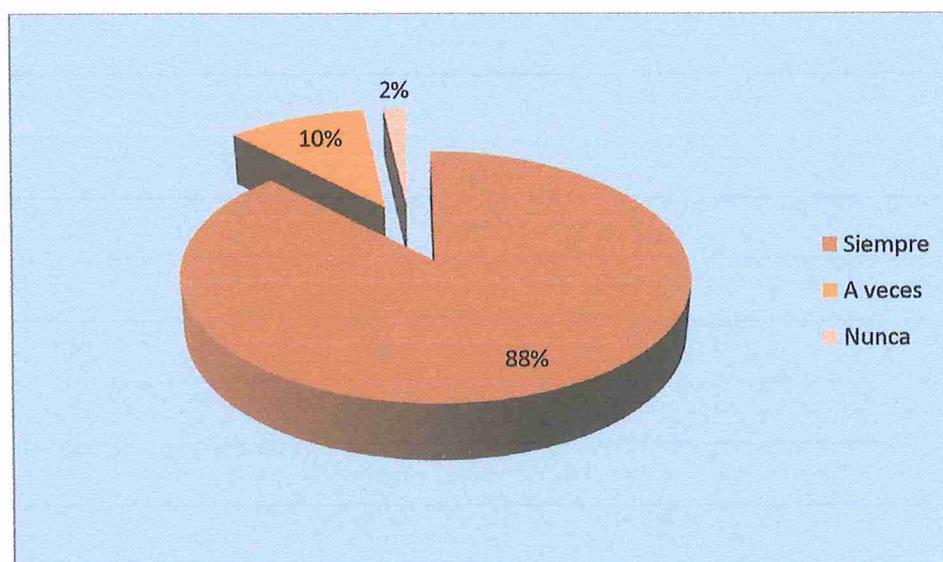
Pregunta N. 10: ¿Con que frecuencia se aplica la solución pacífica de conflictos en los casos de violencia escolar?

Tabla 11: Aplicación de la solución pacífica de conflictos

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Siempre | 50 | 88% |
| A veces | 6 | 10% |
| Nunca | 1 | 2% |
| Total | 57 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la Unidad Educativa "Consejo Provincial de Pichincha"

Gráfico 11: Aplicación de la solución pacífica de conflictos



Fuente: Encuesta aplicada a los docentes de la Unidad Educativa "Consejo Provincial de Pichincha"

Análisis y discusión.- De los 57 docentes encuestados, 50 que son el 88% responden que siempre se aplica la solución pacífica de conflictos en los casos de violencia escolar, 6 que representan el 10% responden que a veces y 1 que es el 2% responde que nunca, si bien es cierto estos datos deberían dejar un estado de tranquilidad, no dejan de preocupar porque no concuerdan con lo analizado en la entrevista a los directivos en donde se advierte un desconocimiento total de la normativa sobre solución de conflictos en las instituciones educativas.

11.4. Encuesta aplicada a los estudiantes de la Unidad Educativa “Consejo Provincial de Pichincha”

Un grupo importante a tomar en cuenta en la investigación de campo constituyeron los estudiantes, a ellos se les aplicó una encuesta en donde de manera prolija se obtuvo información sobre como en la institución se maneja la mediación de conflictos en la convivencia escolar.

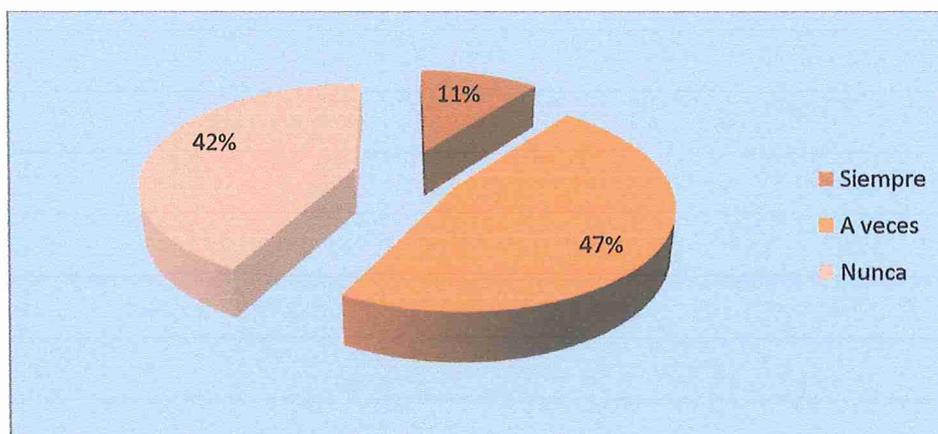
Pregunta N. 1: ¿Con qué frecuencia se dan peleas entre tus compañeros de aula?

Tabla 12: Peleas entre compañeros

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Siempre | 13 | 11% |
| A veces | 58 | 47% |
| Nunca | 52 | 42% |
| Total | 123 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la Unidad Educativa “Consejo Provincial de Pichincha”

Gráfico 12: Peleas entre compañeros



Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la Unidad Educativa “Consejo Provincial de Pichincha”

Análisis y discusión.- De los 123 estudiantes encuestados, 13 que representan el 11% responden que siempre se dan peleas entre compañeros de aula, 58 que representan el 47% responden que a veces y 52 que es el 42% responde que nunca, según la percepción de los estudiantes no son frecuentes los casos de violencia entre compañeros, sin embargo hay que gestionar desde los directivos y tutores la prevención de este tipo de problemas escolares.

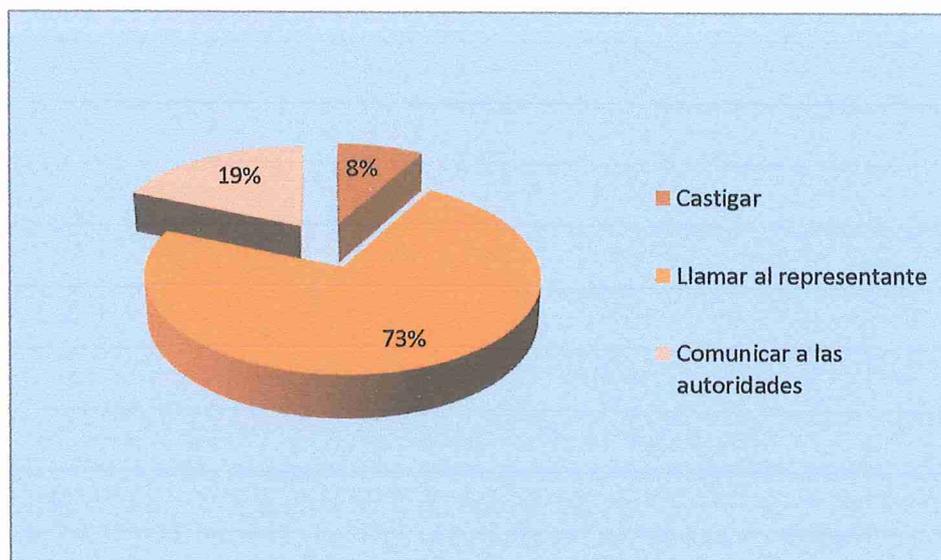
Pregunta N. 2: ¿Cuándo has tenidos problemas con un compañero de aula, que hace tu maestro?

Tabla 13: Acción del maestro ante peleas entre estudiantes

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|-------------|
| Castigar | 10 | 8% |
| Llamar al representante | 90 | 73% |
| Comunicar a las autoridades | 23 | 19% |
| Total | 123 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la Unidad Educativa “Consejo Provincial de Pichincha”

Gráfico 13: Acción del maestro ante peleas entre estudiantes



Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la Unidad Educativa “Consejo Provincial de Pichincha”

Análisis y discusión.- De los 123 estudiantes encuestados, 10 que representan el 8% responden que cuándo han tenido problemas con un compañero de aula el maestro le ha castigado, que hace tu maestro, 90 que representan el 73% responden que les ha mandado a llamar al representante y 23 que es el 19% responde que han comunicado a las autoridades, de estos datos se puede establecer que la segunda y tercera acción son correctas, sin embargo deja preocupación al ver que se haya adoptado el castigo, contraviniendo la normativa que regula el sistema educativo.

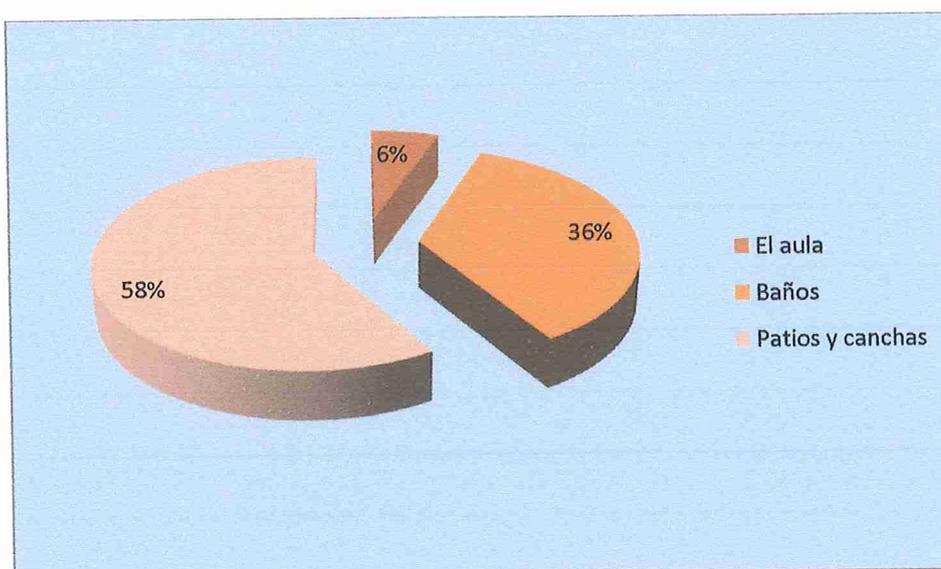
Pregunta N. 3: ¿En qué lugar se dan la mayor parte de peleas y agresiones entre estudiantes de la institución?

Tabla 14: Lugar donde se pelean los estudiantes

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|------------------|------------|-------------|
| El aula | 7 | 6% |
| Baños | 44 | 36% |
| Patios y canchas | 72 | 58% |
| Total | 123 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la Unidad Educativa “Consejo Provincial de Pichincha”

Gráfico 14: Lugar donde se pelean los estudiantes



Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la Unidad Educativa “Consejo Provincial de Pichincha”

Análisis y discusión.- De los 123 estudiantes encuestados, 7 que representan el 6% responden que el lugar donde se dan la mayor parte de peleas y agresiones entre estudiantes de la institución es el aula, 44 que representan el 36% responden que es en los baños y 72 que es el 58% responde que son en los patios y canchas, estos resultados advierten que la violencia entre estudiantes se produce cuando se encuentran sin el control y presencia de los docentes.

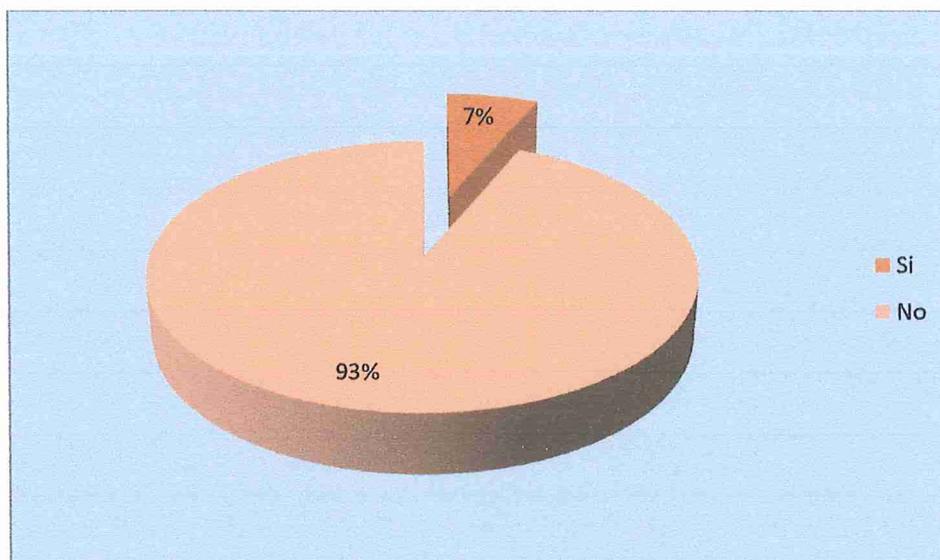
Pregunta N. 4: ¿En este año lectivo has sido víctima de violencia de parte de algún docente de la institución?

Tabla 15: Víctima de violencia de un docente

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 8 | 7% |
| No | 115 | 93% |
| Total | 123 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la Unidad Educativa “Consejo Provincial de Pichincha”

Gráfico 15: Víctima de violencia de un docente



Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la Unidad Educativa “Consejo Provincial de Pichincha”

Análisis y discusión.- De los 123 estudiantes encuestados, 8 que representan el 7% responden que en este año lectivo si han sido víctima de violencia de parte de algún docente de la institución, 115 que representan el 93% responden que no, sin embargo de ser escasos el número de violencia docente en los espacios educativos, quizá haya un mal entendido de los estudiantes el significado de violencia y lo confundan con exigencia y de no ser así hay que prevenir esta situación con acompañamiento a los docentes para evitar que estos hechos se repitan y trasciendan.

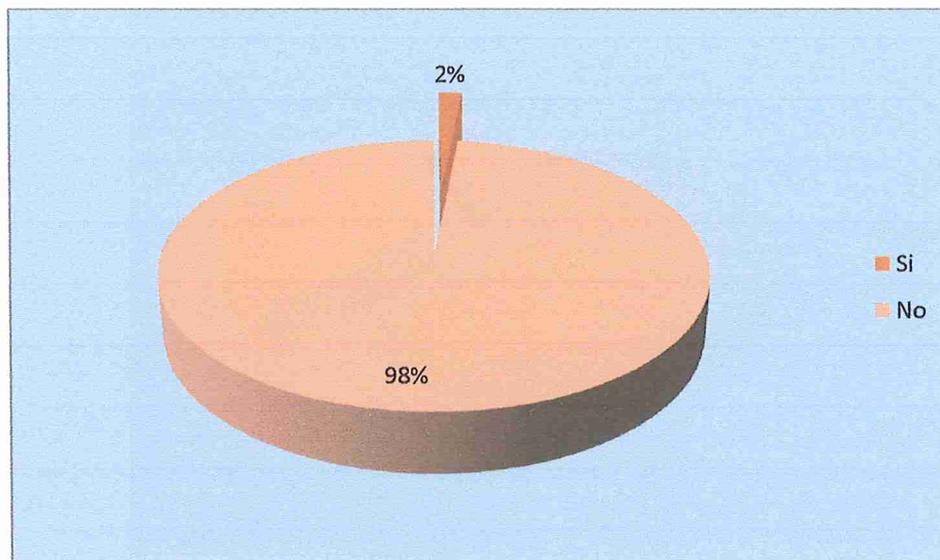
Pregunta N. 5: ¿En este año escolar has sido víctima de golpes o insultos de algún padre de familia de la institución?

Tabla 16: Víctima de violencia de un padre de familia

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 2 | 2% |
| No | 121 | 98% |
| Total | 123 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la Unidad Educativa “Consejo Provincial de Pichincha”

Gráfico 16: Víctima de violencia de un padre de familia



Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la Unidad Educativa “Consejo Provincial de Pichincha”

Análisis y discusión.- De los 123 estudiantes encuestados, 2 que representan el 2% responden que en este año lectivo si han sido víctima de violencia de parte de algún padre de familia de la institución, 121 que representan el 98% responden que no, si bien es cierto son contados los casos de agresión de padres a estudiantes, no deja de preocupar que los padres no tengan claro sus obligaciones y responsabilidades y trasgredan las leyes y reglamentos.

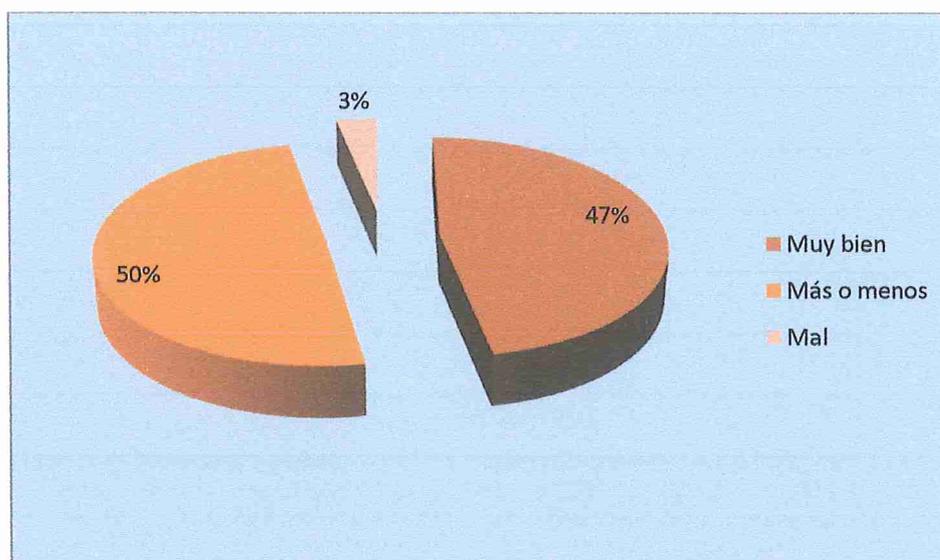
Pregunta N. 7: ¿Cómo se llevan entre los directivos, estudiantes, maestros y padres de familia de la institución?

Tabla 18: Relación entre la comunidad educativa

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Muy bien | 58 | 47% |
| Más o menos | 61 | 50% |
| Mal | 4 | 3% |
| Total | 123 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la Unidad Educativa "Consejo Provincial de Pichincha"

Gráfico 18: Relación entre la comunidad educativa



Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la Unidad Educativa "Consejo Provincial de Pichincha"

Análisis y discusión.- De los 123 estudiantes encuestados, 58 que representan el 47% responden que se llevan muy bien entre los directivos, estudiantes, maestros y padres de familia de la institución, 61 que representan el 50% responden más o menos y 4 que representan el 3% responden la relación es mala, según la percepción de los estudiantes las relaciones entre los miembros de la comunidad educativa no es ejemplar, pero tampoco hay muchas dificultades.

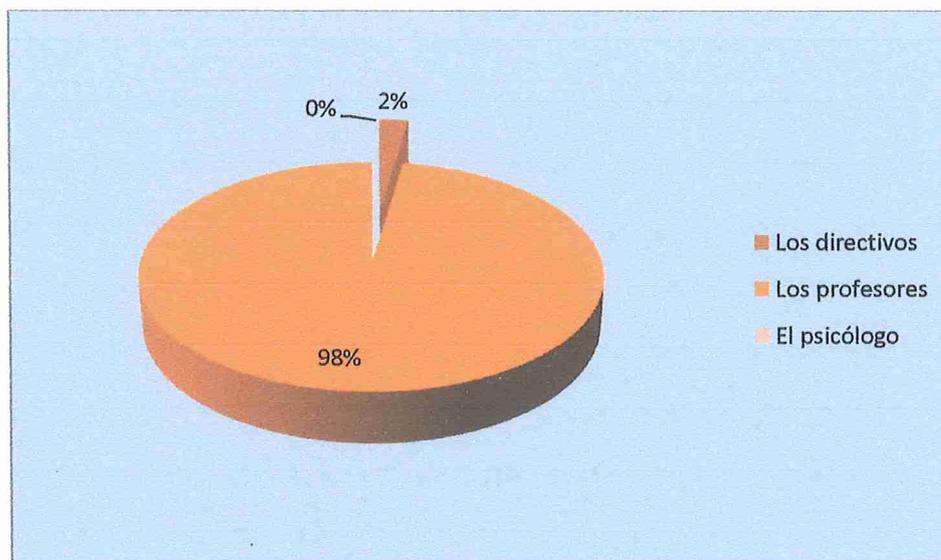
Pregunta N. 8: ¿Quién está pendiente que no haya peleas entre estudiantes?

Tabla 19: Persona que está pendiente que no haya peleas

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------|------------|-------------|
| Los directivos | 3 | 2% |
| Los profesores | 120 | 98% |
| El psicólogo | 0 | 0% |
| Total | 123 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la Unidad Educativa “Consejo Provincial de Pichincha”

Gráfico 19: Persona que está pendiente que no haya peleas



Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la Unidad Educativa “Consejo Provincial de Pichincha”

Análisis y discusión.- De los 123 estudiantes encuestados, 3 que representan el 2% responden que los directivos están pendiente que no haya peleas entre estudiantes, 120 que representan el 98% responden son los docentes, estos resultados dejan ver que hay una falta de compromiso de autoridades institucionales en la convivencia institucional, dejando esta responsabilidad únicamente a los maestros.

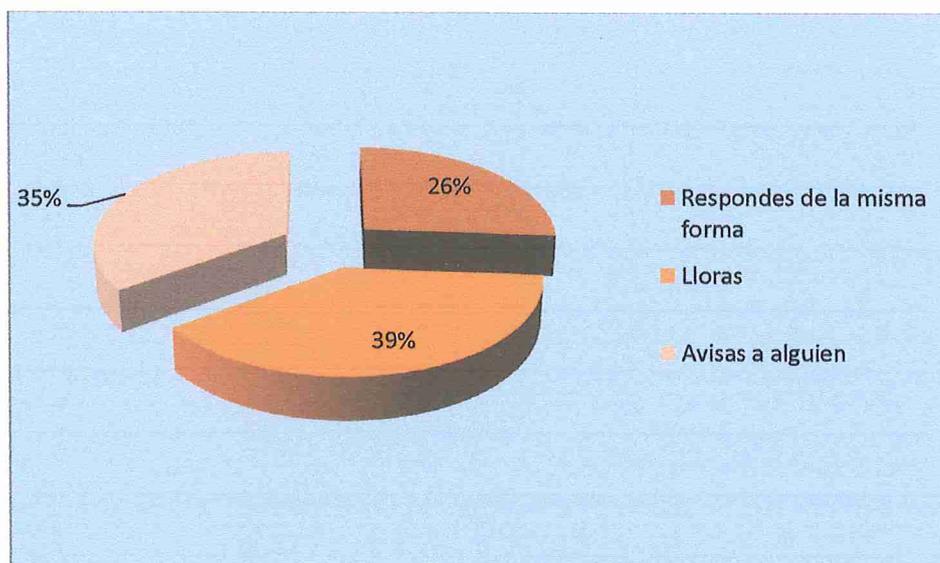
Pregunta N. 9: ¿Cómo reaccionas cuando te pagan o insultan?

Tabla 20: Reacción en caso de agresión

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------|------------|-------------|
| Respondes de la misma forma | 32 | 26% |
| Lloras | 48 | 39% |
| Avisas a alguien | 43 | 35% |
| Total | 123 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la Unidad Educativa “Consejo Provincial de Pichincha”

Gráfico 20: Reacción en caso de agresión



Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la Unidad Educativa “Consejo Provincial de Pichincha”

Análisis y discusión.- De los 123 estudiantes encuestados, 32 que representan el 26% responden que cuando te pagan o insultan responden de la misma forma, 48 que representan el 39% responden lloran y 43 encuestados que representan el 35% responden que avisan a alguien, el que lloren en es un mecanismo natural de respuesta a una agresión, pero debe estar acompañado de la comunicación al docente tutor, autoridades y padres de familia, deja un estado de preocupación que un considerable número de estudiantes respondan con más violencia.

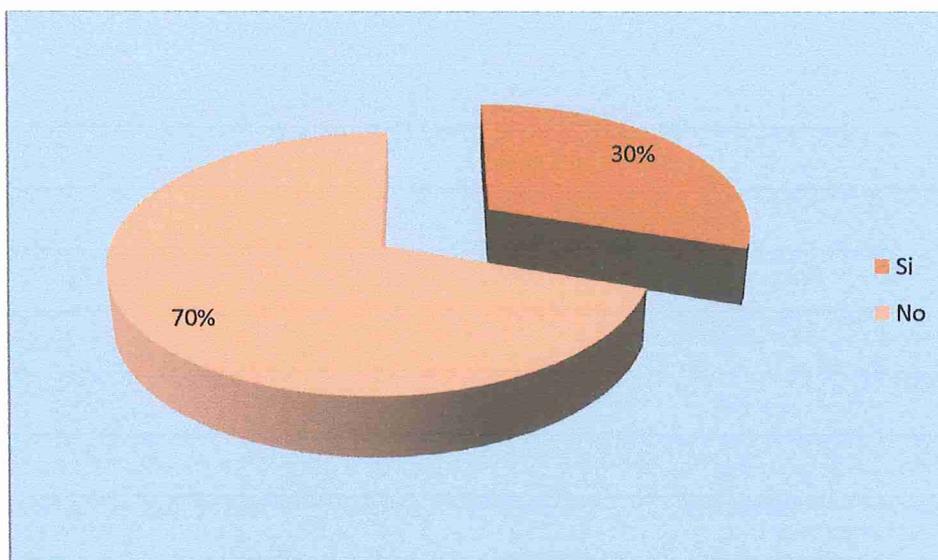
Pregunta N. 10: ¿Sabes lo que es código de convivencia institucional?

Tabla 21: Conocimiento del código de convivencia

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 37 | 30% |
| No | 86 | 70% |
| Total | 123 | 100% |

Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la Unidad Educativa “Consejo Provincial de Pichincha”

Gráfico 21: Conocimiento del código de convivencia



Fuente: Encuesta aplicada a los estudiantes de la Unidad Educativa “Consejo Provincial de Pichincha”

Análisis y discusión.- De los 123 estudiantes encuestados, 37 que representan el 30% responden que si saben lo que es código de convivencia institucional, 86 que representan el 70% responden que no saben, resulta preocupante que la gran mayoría de estudiantes no sepa lo que es el código de convivencia, esto revela que no participaron en su construcción y no se socializó en la comunidad educativa para y vigencia y aplicación.

12. IMPACTOS

Contar con este diagnóstico sobre la mediación de conflictos en la convivencia escolar permitirá aplicar una herramienta idónea para la gestión escolar, y esta nos ayude a la práctica de la tolerancia, la justicia, la empatía, la buena voluntad, construyendo un ámbito educativo de paz, equidad y respeto, para mejorar significativamente la relaciones interpersonales en los ámbitos como son: social y educativo.

13. PRESUPUESTO

| MATERIALES | CANTIDAD | COSTO UNITARIO (USD) | COSTO TOTAL |
|---|------------|----------------------|---------------|
| MATERIAL GASTABLE | | | |
| Material de Oficina: papel | 2 | 3,50 | 7,00 |
| Tóner impresora laser | 1 | 25,00 | 25,00 |
| Tóner de copiadora | 1 | 60,00 | 60,00 |
| Lápices, marcadores | 5 | 0,40 | 2,00 |
| Reproducción: copias, impresiones de instructivos y documentos pedagógicos y curriculares | 500 | 0,02 | 10,00 |
| Uso de Internet | 40 horas | 0,60 | 24,00 |
| Movilización para la recolección de datos | 20 pasajes | 3,00 | 60,00 |
| Dispositivos de almacenamiento | 2 | 8,00 | 16,00 |
| Anillados | 4 | 1,00 | 4,00 |
| Subtotal | | | 208,00 |
| Imprevistos (10% del subtotal) | | | 20,80 |
| Total | | | 228,80 |

Recomendaciones

- Los directivos deben socializar en la institución el ACUERDO No. 0434-12 “NORMATIVA SOBRE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS”; de tal forma que las institución educativa sea un espacio de convivencia social pacífica y armónica, en donde se promueva una cultura de paz y de no violencia entre las personas y contra cualquiera de los actores de la comunidad educativa.
- Los docentes deben establecer mecanismos de gestión pacífica de conflictos, en donde no se recurra a la sanción mediante el castigo, por el contrario se invite a un diálogo abierto entre los involucrados, generando espacios de reflexión, asuman su responsabilidad y mediante sus compromisos vuelva la cordialidad, la paz y la calma.
- Es necesario el acompañamiento del equipo docente en los momentos destinados a la recreación estudiantil, para ello se debe distribuirlos en cada uno de los espacios institucionales: recreativos, el bar, los baños, patios, jardines; con esta organización de control sectorizado se evitará los conflictos entre los estudiantes.
- Es importante que el DECE (Departamento de Consejería Estudiantil) realice un programa de capacitación a directivos, docentes, estudiantes y padres de familia, a fin de socializar los protocolos, rutas y procedimientos para prevención, detección y tratamiento de los casos de violencia en el ámbito escolar.

15. BIBLIOGRAFÍA

- Alarcón, y Romagnoli, (2006) *“El clima escolar como plataforma de cambio”*. Documento Valoras UC.
- Arqhys. (2011). Características de la cultura. *Arqhys*, 13.
- Casanova, (1989), *“El proceso educativo”*, revista internacional del profesorado, Murcia, Luz.
- Correa, (2009), *“Gestión educativa: áreas, componentes y procesos”*, Medellín, Fundación universitaria.
- Cortese, I. (2007), *“Clima social escolar”*, Ficha Valoras UC.
- Díaz, (2005), *“Por qué se produce la violencia escolar y cómo prevenirla”*, Madrid, Universidad Complutense.
- Fernández, (2012), *“La comunidad del aprendizaje”*, Oviedo, Clacso.
- Fernández y Ruela, (1999) *“Comunidad Educativa”*, Andalucía, Consejo escolar.
- Fuentes, (2014), *“Educando en valores: valores en movimiento”*, San Luis, Ediciones DNI.
- Funes, (2008), *“Resolución de conflictos en la escuela”*, Salamanca, Contextos educativos.
- González, (2013), *“Mediación en la escuela: cultura de paz en acción. La experiencia del programa de mediación escolar”*, Buenos Aires
http://www.cejamericas.org/doc/documentos/3_med_escolar_1_ggonzalez.pdf.

- Gutiérrez, (2003), *“Enfoques y modelos educativos centrados en el aprendizaje*, Asunción, La garza.
- Guzmán, (2008) ,*“Comprendiendo el clima escolar. Un estudio desde la mirada de directores y profesores”* Proyecto de Tesis de magíster PUC.
- Hernández, G. (1997). *Caracterización del paradigma humanista*. México: Ilse.
- Hurtado, (2008), *“La cultura escolar chilena y la influencia de las variables del soft management en el rendimiento académico”*, Santiago, PUGCH.
- Iungman, (1996), *“La mediación escolar”*, Buenos Aires, Lugar editorial.
- Johnson, y Johnson, (1999), *“Cómo reducir la violencia en las escuelas”*, Barcelona, Paidós.
- Lera, (2003), *“Las relaciones personales en los centros educativos”*, Sevilla, lera@us.es.
- Mantilla, M. (2011). *Los modelos pedagógicos*. Bogotá: Pucesa.
- Martín, (2012), *“La importancia de la educación en valores en infantil”*, Murcia, Uva.
- Matssura, (2002), *“La educación para aprender a vivir juntos”*, San Diego, Perspectivas.
- Mineduc (2012), *“Resolución pacífica de conflictos escolares”*. Quito, Norma.
- Navarro, (2012), *“Mediación Escolar; como estrategia para la resolución de conflictos y mejora de comunicación entre iguales”*, Morazán, Revista científica de Posgrado.
- Ramos, (2013), *“Aprendiendo a resolver conflictos en las instituciones educativas”*, Lima, Quad graphics.

Rodríguez, (2004), "*Diagnóstico Organizacional*". Santiago, Ediciones Universidad Católica de Chile.

Tedesco, (2010), "*Escuela y comunidad: desafíos para la inclusión educativa*", Buenos Aires, Proyecto hemisférico.

Tedesco, (2009), "*La violencia en las escuelas desde una perspectiva cualitativa*", Buenos Aires, Umsam.

Teixidó, (2014), "*Los centros educativos como organización*", Lisboa, Croc.

Unesco (2010), "*Poner fin a la violencia escolar*", Lisboa, Conferencia Mundial sobre la Violencia en la Escuela.

Vaello, (2003), "*Resolución de conflictos en el aula*", Madrid, Santillana.

Breve resumen en el que exponga los objetivos del proyecto de investigación y su justificación (máximo 10 líneas).

| |
|---|
| Las marcadas diferencias sociales, económicas y físicas de los estudiantes generan problemas al interior del salón de clases. |
| La falta de estrategias de mediación de conflictos repercute en las relaciones interpersonales de los estudiantes y sus familias. |
| El estudio pretende relacionar la incidencia de los conflictos en el aula con el sistema tradicional de castigos o sanciones. |
| El estudio pretende relacionar la incidencia de los conflictos en el aula con el sistema tradicional de castigos o sanciones. |
| Con los resultados alcanzados se orientará a los docentes, aplicar mecanismos pacíficos para la solución de conflictos en clase y optimizar el clima para el aprendizaje. |
| El aporte de la investigación propuesta beneficiará a los docentes en formación de la carrera de educación básica, enriqueciendo su acervo profesional y el desenvolvimiento pleno en el futuro ejercicio de la docencia. |

Para cuyo efecto conozco y acepto las disposiciones establecidas en las reglamentaciones de la Universidad Técnica de Cotopaxi para el proceso de titulación.

Atentamente,

Nombres completos: Arias Chiguano Elvia Margarita y Canchig Romero Adriana
Isabel

Dirección: Pujilí- Barrio Sinchaguasin / Machachi Barriga y General Rumiñahui

Teléfono: 022315808

Celular: 0969417249

Correo electrónico: elviaarias_1981@hotmail.com / matias31012010@gmail.com

Firma:.....

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLES

Variable Independiente: Mediación de conflictos

| Conceptualización | Dimensiones | Indicadores | Ítems básicos | Técnica e instrumento |
|--|--|---|---|--------------------------------|
| <p>La mediación es un proceso o método de resolución de conflictos, en el que las partes principales y/o sus representantes, con la asistencia de un tercero imparcial, el mediador, consiguen por sí mismas, a través de la discusión y la negociación, adoptar acuerdos mutuamente satisfactorios.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Proceso o método | <p>Protocolos</p> | <p>¿En la institución se cumplen los protocolos para la solución pacífica de conflictos?</p> <p>a) Siempre b) A veces c) Nunca</p> | <p>Encuesta - cuestionario</p> |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Las partes | <p>Comunidad educativa</p> | <p>¿En la solución de un conflicto participan todos los miembros de la comunidad educativa?</p> <p>a) Siempre b) A veces c) Nunca</p> | |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Mediador | <p>Acuerdo Ministerial No. 0434-12.</p> | <p>¿Conoce el contenido del Acuerdo Ministerial No. 0434-12?</p> <p>a) Mucho b) Poco c) Nada</p> | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos satisfactorios | <p>Actas de compromisos</p> | <p>¿Los acuerdos entre las partes quedan en</p> | | |

| | | | | |
|--|--|--|---|--|
| | | | <p>constancia en un acta de compromiso?</p> <p>a) Siempre b) A veces c) Nunca</p> <p>¿Quién realiza el seguimiento del acta de compromiso?</p> <p>a) Directivo b) Tutor c) DECE</p> | |
|--|--|--|---|--|

Variable Independiente: Convivencia escolar

| Conceptualización | Dimensiones | Indicadores | Ítems básicos | Técnica e instrumento |
|--|--|--|--|--------------------------------|
| <p>La convivencia escolar se trata de la construcción de un modo de relación entre las personas de una comunidad, sustentada en el respeto mutuo y en la solidaridad</p> | <p>Relación entre personas de una comunidad</p> | <p>Clima institucional</p> | <p>¿Hay buenas relaciones entre la comunidad educativa? a) Siempre b) A veces c) Nunca</p> | <p>Encuesta – cuestionario</p> |
| | <p>Respeto mutuo y en la solidaridad recíproca</p> | <p>Práctica de valores</p> | <p>¿Hay respeto y cordialidad entre estudiantes y maestros? a) Siempre b) A veces c) Nunca</p> | |
| | <p>Interacción armoniosa</p> | <p>Código de convivencia de</p> | <p>¿Se cumplen los acuerdos y compromisos del código de convivencia institucional? a) Siempre b) A veces c) Nunca</p> | |
| <p>Violencia</p> | <p>Comportamiento</p> | <p>¿Son frecuentes los problemas de agresiones físicas, verbales o psicológicas? a) Siempre</p> | | |

| | | | | |
|--|--------------------------------------|----------------------|---|--|
| | Estamentos de la comunidad educativa | Organismos escolares | b) A veces c) Nunca ¿Conque frecuencia el DECE propicia espacios para la integración y la sana convivencia institucional? a) Siempre b) A veces c) Nunca | |
|--|--------------------------------------|----------------------|---|--|



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y EDUCACIÓN

CARRERA CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

MENCIÓN EDUCACIÓN BÁSICA

ENTREVISTA APLICADA AL DIRECTIVO DE LA UNIDAD EDUCATIVA

“CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA”

Objetivo: Determinar la importancia de la mediación de conflictos en la convivencia escolar de la Unidad Educativa “Consejo Provincial de Pichincha”.

Instrucciones: A la pregunta que se le formula responda con toda objetividad argumentando su respuesta.

1. ¿En la institución se cumplen los protocolos para la solución pacífica de conflictos?
2. ¿En la solución de un conflicto participan todos los miembros de la comunidad educativa?
3. ¿Conoce el contenido del Acuerdo Ministerial No. 0434-12?
4. ¿Los acuerdos entre las partes quedan en constancia en un acta de compromiso?
5. ¿Quién realiza el seguimiento del acta de compromiso?
6. ¿Hay buenas relaciones entre todos los miembros de la comunidad educativa?
7. ¿Existe respeto y cordialidad en la relación entre estudiantes, maestros y padres de familia?
8. ¿Se cumplen los acuerdos y compromisos del código de convivencia institucional?
9. ¿Son frecuentes los casos de violencia escolar?
10. ¿Con que frecuencia el DECE propicia espacios para la integración y la sana convivencia institucional?



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y EDUCACIÓN
CARRERA CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
MENCIÓN EDUCACIÓN BÁSICA

ENCUESTA APLICADA A LOS DOCENTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA
“CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA”

Objetivo: Determinar la importancia de la mediación de conflictos en la convivencia escolar de la Unidad Educativa “Consejo Provincial de Pichincha”.

Instrucciones: Por favor responda con toda sinceridad marcando con una X en una sola alternativa de las preguntas que se le plantea.

| N° | PREGUNTAS | ALTERNATIVAS | |
|----|---|-------------------------------|--|
| 1 | ¿Con qué frecuencia se dan problemas de violencia entre los estudiantes de su grado o curso? | Siempre | |
| | | A veces | |
| | | Nunca | |
| 2 | ¿Qué acción ha seguido en caso de violencia entre estudiantes? | Castigar | |
| | | Llamar al representante | |
| | | Comunicar a las autoridades | |
| 3 | ¿Qué tipo de violencia es más común entre los estudiantes? | Golpes | |
| | | Insultos | |
| | | Apodos | |
| 4 | ¿En qué ambiente escolar son más comunes los casos de agresiones entre estudiantes? | En el aula | |
| | | En los baños | |
| | | En el bar | |
| | | Recreativos, patios y canchas | |
| 5 | ¿En este año escolar ha tenido algún problema o conflicto con un directivo de la institución? | Sí | |
| | | No | |
| 6 | ¿En este año escolar ha tenido algún problema con un compañero o compañera docente? | El directivo | |
| | | El tutor | |
| | | El DECE | |
| 7 | ¿En este año escolar ha tenido algún problema con algún padre de familia? | Siempre | |
| | | A veces | |
| | | Nunca | |
| 8 | ¿En general cómo califica el ambiente escolar, es decir | Muy bueno | |



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y EDUCACIÓN
CARRERA CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
MENCIÓN EDUCACIÓN BÁSICA

ENCUESTA APLICADA A LOS ESTUDIANTES DE LA UNIDAD EDUCATIVA
“CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA”

Objetivo: Determinar la importancia de la mediación de conflictos en la convivencia escolar de la Unidad Educativa “Consejo Provincial de Pichincha”.

Instrucciones: Por favor responda con toda sinceridad marcando con una X en una sola alternativa de las preguntas que se le plantea.

| Nº | PREGUNTAS | ALTERNATIVAS | |
|----|---|-----------------------------|--|
| 1 | ¿Con qué frecuencia se dan peleas entre tus compañeros de aula? | Siempre | |
| | | A veces | |
| | | Nunca | |
| 2 | ¿Cuándo has tenidos problemas con un compañero de aula, que hace tu maestro? | Castigar | |
| | | Llamar al representante | |
| | | Comunicar a las autoridades | |
| 3 | ¿En qué lugar se dan la mayor parte de peleas y agresiones entre estudiantes de la institución? | El aula | |
| | | Baños | |
| | | Patios y canchas | |
| 4 | ¿En este año lectivo has sido víctima de violencia de parte de algún docente de la institución? | Si | |
| | | No | |
| 5 | ¿En este año escolar has sido víctima de golpes o insultos de algún padre de familia de la institución? | Si | |
| | | No | |
| 6 | ¿A quién comunicas cuándo te han pegado o molestado en la institución? | A tus padres | |
| | | Al profesor | |
| | | A las autoridades | |
| 7 | ¿Cómo se llevan entre los directivos, estudiantes, maestros y padres de familia de la institución? | Muy bien | |
| | | Más o menos | |
| | | Mal | |
| 8 | ¿Quién está pendiente que no haya peleas entre estudiantes? | Los directivos | |
| | | El profesores | |
| | | El Psicólogo (a) | |

| | | | |
|----|---|-----------------------------|--|
| | | Todos los anteriores | |
| 9 | ¿Cómo reaccionas cuando te pagan o insultan? | Respondes de la misma forma | |
| | | Lloras | |
| | | Avisas a alguien | |
| 10 | ¿Sabes lo que es código de convivencia institucional? | Si | |
| | | No | |