



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**

**CARRERA DE EDUCACIÓN BÁSICA**

**MODALIDAD PRESENCIAL**

Informe final del Trabajo de Graduación o Titulación previo a la  
Obtención del Título de Licenciada en Ciencias de la Educación,  
Mención: Educación Básica

**TEMA:**

---

**“LA MEDIACIÓN DE CONFLICTOS Y LA CONVIVENCIA ESCOLAR  
DE LOS NIÑOS Y NIÑAS DEL QUINTO AÑO DE EDUCACIÓN BÁSICA  
DE LA UNIDAD EDUCATIVA SANTA ROSA”**

---

**AUTORA:** Myriam Abigail Aucancela Naula

**TUTOR:** Dr. Mg. Alberto Gonzalo Villavicencio Viteri


**AMBATO - ECUADOR**

**2016**

## **APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN**

### **CERTIFICA:**

Yo, Dr. Mg. Alberto Gonzalo Villavicencio Viteri, con C.C. 1801030626, en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: “LA MEDIACIÓN DE CONFLICTOS Y LA CONVIVENCIA ESCOLAR DE LOS NIÑOS Y NIÑAS DEL QUINTO AÑO DE EDUCACIÓN BÁSICA DE LA UNIDAD EDUCATIVA SANTA ROSA” desarrollado por la Srta. Aucancela Naula Myriam Abigail, considero que dicho informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.



---

Dr. Mg. Alberto Gonzalo Villavicencio Viteri  
C.C. 1801030626  
TUTOR

## **AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

Dejo constancia de que los criterios emitidos en el trabajo de investigación, “LA MEDIACIÓN DE CONFLICTOS Y LA CONVIVENCIA ESCOLAR DE LOS NIÑOS Y NIÑAS DEL QUINTO AÑO DE EDUCACIÓN BÁSICA DE LA UNIDAD EDUCATIVA SANTA ROSA” como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuesta son el resultado de una exhaustiva investigación, basada en revisión bibliográfica y de campo, misma que son de responsabilidad de la autora.



---

**MYRIAM ABIGAIL AUCANCELA NAULA**

**C.I. 0603664491**

**AUTORA**

## **DERECHOS DE AUTOR**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, a fin de que haga de ésta tesis o parte de ella un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales del Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema: “LA MEDIACIÓN DE CONFLICTOS Y LA CONVIVENCIA ESCOLAR DE LOS NIÑOS Y NIÑAS DEL QUINTO AÑO DE EDUCACIÓN BÁSICA DE LA UNIDAD EDUCATIVA SANTA ROSA”, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta tesis, dentro de las regulaciones de la Universidad, respetando mis derechos de autor y sin fines de lucro.



---

MYRIAM ABIGAIL AUCANCELA NAULA

C.I. 0603664491

**AUTORA**

**AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS  
HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**

La Comisión de estudio y calificación del Informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: **“LA MEDIACIÓN DE CONFLICTOS Y LA CONVIVENCIA ESCOLAR DE LOS NIÑOS Y NIÑAS DEL QUINTO AÑO DE EDUCACIÓN BÁSICA DE LA UNIDAD EDUCATIVA SANTA ROSA”**, presentada por la estudiante Myriam Abigail Aucancela Naula de la Carrera de Educación Básica promoción: Abril - Septiembre 2015, una vez revisada y calificada la investigación, se APRUEBA en razón de que cumple con los principios básicos técnicos y científicos de investigación y reglamentarios.

Por lo tanto se autoriza la presentación ante los organismos pertinentes.



Dr. Mg. Pedro Manuel Bedón Arias  
C.I. 1703520369



Lcdó. Mg. Edgar Bladimir Sánchez  
C.I. 1801863059

## DEDICATORIA

A Dios por ser quien guía y orienta mi vida, que con sus bendiciones me ha permitido llegar a la culminación de mi sueño.

A mis padres Martín Queanegla y Tránsito Naula, quienes son el pilar de mi vida, que con su ejemplo y mucho esfuerzo diario y constancia en el trabajo ha sido la base fundamental a lo largo de mi formación académica.

A mi esposo Fernando quien fue mi apoyo incondicional en todo tiempo.

A mis hermanas Elena, Fabiola y Nelly quienes en mis momentos de flaqueza me animaron a continuar.

A mis hermanos Alfredo, Ivan y Franklin.

MURIAM

## AGRADECIMIENTO

Infinitamente a Dios por darme la sabiduría suficiente para alcanzar mi meta.

A mis padres por haberme dado la oportunidad de estudiar y realizar mis sueños, y ser mi soporte en todo momento.

A la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación en especial a la Carrera de Educación Básica por abrireme las puertas para poder empezar y culminar mi sueño.

A mi tutor el Dr. Gonzalo Villavicencio por su apoyo y orientación en la realización de mi Trabajo de Investigación o Titulación.

A mi hermana Elena, quien me brindó su apoyo y su amor en momentos difíciles de mi carrera.

MYRIAM

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

### PÁGINAS PRELIMINARES

PORTADA.....	ii
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	iii
DERECHOS DE AUTOR .....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	v
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	viii
ÍNDICE DE CUADROS Y GRÁFICOS .....	xi
RESUMEN EJECUTIVO .....	xiv
SUMMARY .....	xv

### CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I.....	3
EL PROBLEMA .....	3
1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN .....	3
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
1.2.1 CONTEXTUALIZACIÓN .....	3
1.2.1 ANÁLISIS CRÍTICO .....	8
1.2.3 PROGNOSIS .....	9
1.2.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	9
1.2.5 PREGUNTAS DIRECTRICES .....	10
1.2.6 DELIMITACIÓN DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN .....	10
1.3 JUSTIFICACIÓN .....	10
1.4 OBJETIVOS .....	12



1.4.1 GENERAL .....	12
1.4.2 ESPECÍFICOS .....	12
 CAPÍTULO II .....	 13
MARCO TEÓRICO.....	13
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS .....	13
2.2 FUNDAMENTACIÓN .....	15
2.2.1 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.....	15
2.2.1.1 FUNDAMENTACIÓN EPISTEMOLÓGICA .....	16
2.2.2 FUNDAMENTACIÓN PSICOPEDAGÓGICO.....	16
2.2.3 FUNDAMENTACIÓN AXIOLÓGICA.....	16
2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	17
2.4 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES .....	19
2.7 HIPÓTESIS.....	61
2.8 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES.....	61
 CAPÍTULO III.....	 62
METODOLOGÍA .....	62
3.1 ENFOQUE .....	62
3.2 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	62
3.3 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	63
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	64
3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	65
3.6 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN .....	67
3.7 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS .....	67
 CAPÍTULO IV.....	 68
4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	68
ENCUESTA A DOCENTES .....	68
ENCUESTA A ESTUDIANTES .....	78
4.2 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	90

CAPÍTULO V .....	95
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	95
5.1 CONCLUSIONES .....	95
5.2 RECOMENDACIONES .....	96
CAPÍTULO VI.....	97
PROPUESTA.....	97
6.1 DATOS INFORMATIVOS .....	97
6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA .....	98
6.3 JUSTIFICACIÓN .....	98
6.4 OBJETIVOS .....	99
6.4.1 GENERAL.....	99
6.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	99
6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD .....	100
6.6 FUNDAMENTACIÓN.....	101
6.7 MODELO OPERATIVO.....	137
6.8 ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA .....	138
6.9 PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN.....	139
BIBLIOGRAFÍA .....	140
ANEXOS .....	145
Anexo A: Encuesta a docentes.....	146
Anexo B: Encuesta a estudiantes .....	148
Anexo C: Oficio.....	150
Anexo D: Fotografías.....	151
Anexo E: Croquis de la Unidad Educativa “Santa Rosa” .....	153

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N.1: Población.....	64
Cuadro N. 2: Mediación de conflictos .....	65
Cuadro N. 3: Convivencia escolar .....	66
Cuadro N. 4: Mediación de conflictos .....	68
Cuadro N. 5: Práctica de Valores.....	69
Cuadro N. 6: Código de convivencia .....	70
Cuadro N. 7: Conflictos .....	71
Cuadro N. 8: Reacción agresiva.....	72
Cuadro N. 9: Conductas negativas .....	73
Cuadro N. 10: Reglas de convivencia.....	74
Cuadro N. 11: Obediencia y respeto .....	75
Cuadro N. 12: Resolución de conflicto.....	76
Cuadro N. 13: Intervención docente .....	77
Cuadro N. 14: Mediación de conflictos .....	78
Cuadro N. 15: Relaciones interpersonales .....	79
Cuadro N. 16: Relaciones de comunicación .....	80
Cuadro N. 17: Conflictos escolares.....	81
Cuadro N. 18: Reacción agresiva.....	82
Cuadro N. 19: Conductas negativas .....	83
Cuadro N. 20: Reglas de convivencia.....	84
Cuadro N. 21: Respeto .....	85
Cuadro N.22: Resolución de conflictos .....	86
Cuadro N.23: Intervención docente .....	87
Cuadro N. 24: Tabulación de encuesta docentes .....	88
Cuadro N. 25: Tabulación de encuesta estudiantes.....	89
Cuadro N. 26: Frecuencias observadas .....	92

Cuadro N. 27: Frecuencias esperadas .....	93
Cuadro N. 28: Cálculo de Chi cuadrado .....	93
Cuadro N. 29: Planificación 1 .....	107
Cuadro N. 30: Planificación 2.....	110
Cuadro N. 31: Planificación 3.....	113
Cuadro N. 32: Planificación 4.....	116
Cuadro N. 33: Planificación 5.....	119
Cuadro N. 34: Planificación 6.....	122
Cuadro N. 35: Planificación 7.....	125
Cuadro N. 36: Planificación 8.....	128
Cuadro N. 37: Planificación 9.....	131
Cuadro N. 38: Planificación 10.....	134
Cuadro N. 39: Modelo operativo .....	137
Cuadro N. 40: Previsión de la evaluación.....	139

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N. 1: Árbol de problemas.....	7
Gráfico N. 2: Categorías Fundamentales .....	19
Gráfico N. 3: Mediación de conflictos.....	20
Gráfico N. 4: Convivencia escolar.....	21
Gráfico N. 5: Mediación de conflictos.....	68
Gráfico N. 6: Práctica de Valores .....	69
Gráfico N. 7 Código de convivencia.....	70
Gráfico N. 8: Conflictos.....	71
Gráfico N. 9: Reacción agresiva .....	72
Gráfico N. 10: Conductas negativas .....	73
Gráfico N. 11: Reglas de convivencia .....	74
Gráfico N.12: Obediencia y respeto.....	75
Gráfico N.13: Resolución de conflicto .....	76
Gráfico N. 14: Intervención docente.....	77
Gráfico N. 15: Mediación de conflictos.....	78
Gráfico N. 16: Relaciones interpersonales.....	79
Gráfico N. 17: Relaciones de comunicación.....	80
Gráfico N. 18: Conflictos escolares .....	81
Gráfico N. 19: Reacción agresiva .....	82
Gráfico N. 20: Conductas negativas .....	83
Gráfico N. 21: Reglas de convivencia .....	84
Gráfico N. 22: Respeto.....	85
Gráfico N. 23: Resolución de conflictos.....	86
Gráfico N. 24: Intervención docente.....	87
Gráfico N. 25: Campana de Gauss.....	94

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

## FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN

### CARRERA DE EDUCACIÓN BÁSICA

#### RESUMEN EJECUTIVO

**TEMA:** “LA MEDIACIÓN DE CONFLICTOS Y LA CONVIVENCIA ESCOLAR DE LOS NIÑOS Y NIÑAS DEL QUINTO AÑO DE EDUCACIÓN BÁSICA DE LA UNIDAD EDUCATIVA SANTA ROSA”

**AUTORA:** Myriam Abigail Aucancela Naula

**TUTOR:** Dr. Mg. Alberto Gonzalo Villavicencio Viteri

#### RESUMEN

La presente investigación se realizó en la Unidad Educativa “Santa Rosa”, encaminada a la aplicación de la mediación de conflictos y su incidencia en la convivencia escolar. En la institución educativa se pudo encontrar que existe un sin número de conflictos que afecta de manera directa e indirecta en las relaciones interpersonales de las y los estudiantes, tornando ello en problemas que afectan en la normalidad del ambiente de aula. Mantener buenas relaciones interpersonales dentro de la comunidad educativa es un factor favorecedor en la convivencia escolar, por tanto el ejercicio de la mediación de conflictos es una estrategia que beneficia el desarrollo de habilidades de comunicación como: la escucha activa, la asertividad, etc. además permite la práctica de valores como el respeto, la tolerancia, la empatía, la aceptación de la diversidad como parte natural de la comunidad. La mediación de conflictos previene y soluciona de manera pacífica trances que aqueja a los miembros de los centros educativos, el debido ejercicio fortalece las relaciones interpersonales, impidiendo las rupturas entre sus integrantes. La educación actual persigue establecer una cultura de paz que fomente y aplique el diálogo como mecanismo de solución de problemas, por lo que la mediación ofrece una gama de destrezas importantes y necesarias en el convivir de manera armónica, por tanto la educación no solo debe centrarse en la transmisión de conocimientos, sino también en la formación holística del individuo como un ser social, con capacidad de insertarse en la sociedad externa a la institución, con herramientas que le permitan desenvolverse de manera eficiente, por lo que se ha propuesto como solución al problema: Talleres de mediación de conflictos para mejorar la convivencia escolar de los niños y niñas.

**Palabras claves:** mediación de conflictos, convivencia escolar, habilidades de comunicación, relaciones interpersonales, valores, formación holística, cultura de paz, diálogo, conducta agresiva, educación integral.

**TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO**  
**FACULTY OF HUMANITIES AND EDUCATION**  
**RACE BASIC EDUCATION**  
**EXECUTIVE SUMMARY**

**TOPIC: "THE CONFLICT MEDIATION AND SCHOOL COEXISTENCE OF CHILDREN OF THE FIFTH YEAR OF BASIC EDUCATION EDUCATION UNIT SANTA ROSA"**

**AUTHOR:** Myriam Abigail Aucancela Naula

**TUTOR:** Dr. Mg. Alberto Villavicencio Gonzalo Viteri

**SUMMARY**

This research was conducted at the Education Unit "Santa Rosa", aimed at the application of conflict mediation and its impact on school life. In the school it could find that there are a number of conflicts that affect directly and indirectly in interpersonal relations of students and turning it on problems that affect the normal classroom environment. Maintain good relationships within the educational community is an enabling factor in school life, so the exercise of conflict mediation is a strategy that benefits the development of communication skills such as active listening, assertiveness, etc. also it allows the practice of values such as respect, tolerance, empathy, acceptance of diversity as a natural part of the community. Conflict mediation prevents and solves peacefully trances that afflicts members of schools, the proper exercise strengthens relationships, preventing ruptures among its members. Education today aims to establish a culture of peace to promote and implement the dialogue as a mechanism for troubleshooting, so that mediation offers a range of important and necessary skills in live harmoniously, therefore education should not only focus in the transmission of knowledge but also on the holistic development of the individual as a social being, capable of being inserted into the outer society to the institution, with tools that allow them to cope efficiently, so it has been proposed as a solution to problem: conflict mediation workshops to improve school life of children.

**Keywords:** conflict mediation, school life, communication skills, interpersonal relationships, values, holistic education, culture of peace, dialogue, aggressive behavior, comprehensive education.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como finalidad mejorar la convivencia escolar a través de la mediación de conflictos, de los niños y niñas del Quinto Año de Educación Básica de la “UNIDAD EDUCATIVA SANTA ROSA”, de la Parroquia Santa Rosa, Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua.

Su importancia radica en que la mediación de conflictos es una herramienta eficiente de solución a problemas que afectan a la convivencia escolar dentro de la institución educativa, a fin de promover una educación libre de violencia de cualquier índole.

El informe de investigación consta de los siguientes capítulos y contenidos:

**CAPITULO 1, EL PROBLEMA**, se desarrolla la contextualización macro, meso y micro, análisis del problema mediante el árbol de problemas, la prognosis, la delimitación del problema, además de la justificación y objetivos de la investigación.

**CAPÍTULO 2, EL MARCO TEÓRICO**, que consta de: los antecedentes de investigación, la fundamentación legal, las categorías fundamentales, con la fundamentación teórica de las variables tanto como las mediación de conflictos y la convivencia escolar, se define la hipótesis de investigación y el señalamiento de las variables.

**CAPÍTULO 3, LA METODOLOGÍA**, que contiene: el enfoque, la modalidad básica de la investigación, tipo o nivel de investigación, la población y muestra, las operacionalizaciones de las variables, recolección de la información, el procesamiento y análisis.

**CAPITULO 4, ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS**, Incluye el análisis estadístico con sus porcentajes y su respectiva interpretación, el cuadro de resumen de los datos obtenidos de la encuesta aplicada a estudiantes y docentes y la comprobación de la hipótesis mediante chi cuadrado.



**CAPÍTULO 5, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**, mismas que se establecen de manera pertinente luego de haber realizado el análisis de los datos estadísticos de la investigación.

**CAPÍTULO 6, LA PROPUESTA**, enfocada a resolver el problema, conformada por: el tema, los antecedentes de la propuesta, justificación, objetivo general y específicos, análisis de factibilidad, fundamentación, descripción de la propuesta.

Finalmente se anexa la bibliografía como soporte de la investigación y los anexos.

## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA

#### 1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN

“LA MEDIACIÓN DE CONFLICTOS Y LA CONVIVENCIA ESCOLAR DE LOS NIÑOS Y NIÑAS DEL QUINTO AÑO DE EDUCACIÓN BÁSICA DE LA UNIDAD EDUCATIVA SANTA ROSA”

#### 1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

##### 1.2.1 CONTEXTUALIZACIÓN

En las instituciones educativas del **Ecuador** se dan múltiples conflictos entre los y las estudiantes.

En Ecuador, según la Encuesta Nacional de la Niñez y la Adolescencia (ENNA), el 64% de menores escolarizados, de 8 a 17 años, declaró haber presenciado peleas entre alumnos; un 57% dijo que destruían cosas de los otros; y un 69%, que molestan o abusan de los más pequeños. (El Universo, 2014, enero 26)

Los conflictos escolares son parte de la cotidianidad de los centros educativos, como lo demuestra la encuesta los y las estudiantes presencian o son participes de actos violentos que afectan a otros; importunar, dañar o contender son problemas que afectan de manera directa o indirecta al desarrollo del educando en la clase,

razón por la cual la gestión del conflicto en las instituciones son de vital importancia, a fin de encaminar a los educandos a una cultura de paz. Frente a esta problemática en las instituciones educativas del país se ha ejecutado diversos programas y proyectos en distintas provincias.

Con una duración de 22 meses se desarrolló en la provincia de Pichincha, Ecuador, el proyecto La mediación escolar: un sistema alternativo para resolver conflictos en la comunidad educativa, impulsado conjuntamente por Defensa de los Niños Internacional, Projusticia y el Ministerio de Educación y Cultura. El objetivo fue diseñar, ejecutar y evaluar un programa de solución de conflictos en el sector educativo ecuatoriano, para fomentar en los jóvenes la cultura del diálogo y la concertación a través de la utilización de mecanismos como la mediación y la negociación. (Gajardo, 2010)

El programa que se llevó a cabo en diferentes instituciones de la provincia brindó a los participantes un enfoque diferente de gestionar el conflicto, misma que es indispensable en todos los ámbitos donde se desarrolla un individuo; el saber dialogar, comprendiendo al otro, es un aspecto que se busca desarrollar en los educandos, a fin de fortalecer las relaciones interpersonales y lograr una convivencia armónica.

Del mismo modo en las instituciones educativas de la provincia del Guayas se llevó a cabo proyectos de mediación educativa.

Con el apoyo del Centro de Mediación de la Dirección Provincial de Educación del Guayas, el Centro de Mediación de la Corte Provincial de Justicia de Guayaquil, la Universidad Metropolitana, el Colegio de Psicólogos Educativos y el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Quienes participaron del proyecto mencionan que La mediación de conflictos llega a los colegios como un método alternativo y para solucionar los problemas que a diario ocurren en las aulas. Los mediadores son adolescentes y su herramienta principal es el diálogo. (El Universo, 2007, septiembre 04)

De acuerdo a lo citado los problemas están inmersos en la realidad educativa y como una medida de gestión a los problemas es la implementación de la mediación de conflictos, la directora del DOBE Jeannette Secaira afirmó que los centros educativos que vivieron esta experiencia han mejorado la convivencia y ha disminuido el número de expedientes como en el caso del colegio Liceo Cristiano de Guayaquil.

La prioridad de los gestores de la educación ha sido disminuir la agresión en los centros educativos, sin embargo “El informe, hecho en el 2010 por el Observatorio de la Niñez y Adolescencia, también revela que el 63% de alumnos molesta a otros por ser diferentes; el 74% insulta o se burla; y el 53% sufre robos” (El Universo, 2014, enero 26). Los conflictos en el entorno educativo son frecuentes y de diferentes índoles, por lo que es habitual que los educandos no sientan bienestar para trabajar y desarrollarse con normalidad en el ambiente educativo, perjudicando así a su progreso personal y social.

En la provincia de **Tungurahua** se palpa una cruda realidad, debido a que la mediación de conflictos no se ha difundido como una alternativa de solución de conflictos en las instituciones educativas.

... en Ambato, la realidad es totalmente opuesta; ya que, a pesar de que la Ley de Arbitraje y Mediación (LAM) tiene ya una década de vida, y por ende también los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, no se le ha dado la importancia que estos requieren en nuestro medio, ya sea por falta de difusión; porque se le concibe como un método alternativo, secundario y no como principal... (Mármol, 2012)

Instituciones educativas de la provincia demuestran no tener antecedentes de la mediación de conflictos como un medio de gestión a los problemas, por lo que se torna en un aspecto descuidado por parte de las autoridades de la educación.

La comunidad educativa debe tener conocimiento de las diferentes formas de solucionar los problemas de manera tranquila y más aún en las instituciones educativas donde están propensos a distintos conflictos que afectan a la buena convivencia, pero sobre todo, porque el cambio de una sociedad se da desde los más pequeños, a través de una educación integral que forme de manera holística al individuo.

La **Unidad Educativa “Santa Rosa”** conocida antes como el Colegio Reinaldo Miño fue creada por el Rev. Padre Moisés Barrionuevo mediante Resolución 2143 publicado en el Reg. Oficial 511 del 8 de Diciembre de 1977.

Misión: Formar bachilleres competentes con base sólida de moral y ética, con capacidades de desempeño en el campo productivo de manera autónoma.

Visión: Ser una institución formadora de talentos que respondan a la preparación científica, tecnológica, humana con identidad y autonomía para la toma de decisiones.

En la institución educativa se ha observado que (en un 90%) la convivencia es variable ya que en algunas ocasiones se observa agresión como forma de relacionarse y comunicación en el desarrollo de las actividades intra y extra-aula de clases, lo que dificulta el desarrollo normal de las actividades curriculares.

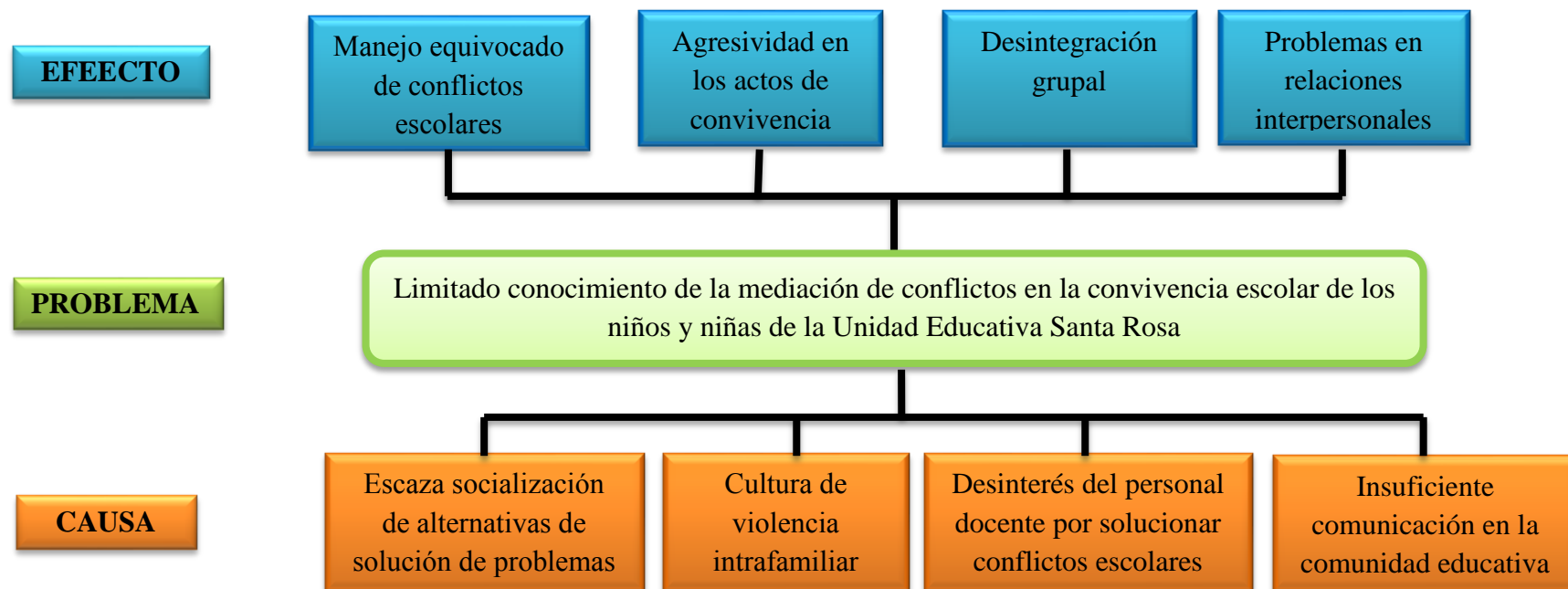
Además dentro del establecimiento educativo se ha generado conflictos a nivel interpersonal, como: insultos, poner apodos, hablar mal de alguien, ignorar a un compañero o compañera y exclusión de las actividades o de los juegos, misma que es factor de desgaste en las relaciones interpersonales y ello evita un desenvolvimiento ameno de los estudiantes.

Además la institución educativa no cuenta con un lugar para la gestión de conflictos, por lo que se percibe por parte de las autoridades competentes del establecimiento un desinterés por los problemas “pequeños” por los que los estudiantes atraviesan, la promoción de la mediación de conflictos como alternativa para la solución de vicisitudes en el medio escolar no es un aspecto relevante, por lo que la gestión de conflictos escolares dentro de la institución solo se percibe como la aplicación de una sanción.

Por tanto la mediación de conflictos es un tema muy poco conocido para docentes y más aún en estudiantes; algunos docentes a pesar de tener conocimiento no lo difunden con los estudiantes y prefieren gestionar el conflicto a la “antigua” con sanciones que muchas veces en lugar de ser factores para la finalización de los problemas, desencadenan un sin número de conflictos.

## ÁRBOL DE PROBLEMAS

Gráfico N. 1: Árbol de problemas



Elaborado por: Aucancela Naula Myriam Abigail

### **1.2.1 ANÁLISIS CRÍTICO**

La escasa socialización de alternativas de solución de problemas sumado a un limitado conocimiento de la mediación de conflictos en la convivencia escolar de las niñas y los niños, ha producido un manejo equivocado de los conflictos escolares dentro de la institución educativa.

Los actores educativos tienen un limitado conocimiento de técnicas de mediación lo que demuestra que no es prioritario dentro de la institución educativa por lo que algunos estudiantes suelen defenderse de manera agresiva frente a un problema.

La cultura de violencia intrafamiliar es un aspecto que en nuestra sociedad se observa de manera cotidiana, misma que ocasiona agresividad en los actos de convivencia por parte de los niños y niñas dentro del centro educativo.

La educación desde los hogares influye de manera directa en la actitud del educando, por lo tanto la violencia está siendo transmitida de los padres hacia los hijos quienes frente al ejemplo en sus hogares piensan que los actos violentos son normales, tornando a la agresividad en un recurso indispensable para obtener todo lo que se desea, por tanto dichos estereotipos son reproducidos en el convivir dentro de la escuela.

El desinterés del personal docente por solucionar los conflictos escolares ya sea por la insignificancia que otorgan a los problemas suscitados entre el estudiantado, produce la desintegración grupal de los alumnos.

Es frecuente que algunos docentes sientan desinterés por los problemas de los alumnos, sin embargo un conflicto no solucionado generará una serie de problemas, separando al grupo, y perturbando la armonía de la convivencia en el aula.

La insuficiente comunicación en la comunidad educativa ocasiona problemas en las relaciones interpersonales entre sus miembros; la comunicación dentro de los

centros educativos constituye la piedra angular, misma que determina el éxito o el fracaso de la institución.

El diálogo se constituye como la base de la comunicación ya que el ejercicio de la misma permite que los miembros de la comunidad educativa se relacionen entre si reconociendo la dignidad humana de cada uno, aceptación del otro comprendiendo que debo estar dispuesto a mostrarme tal cual soy y viceversa, compartir es comunicar vivencias y recibir, finalmente un compromiso que ayuda a construir un nosotros en la comunidad.

### **1.2.3 PROGNOSIS**

Si no se da solución a este problema causará que a medida vayan creciendo los estudiantes desarrollen comportamientos agresivos y hasta violentos que afectarán a la convivencia en la comunidad de la que sean parte, pues resolverán sus conflictos mediante acciones ofensivas que originará una cadena de problemas que afectarán significativamente su vida en todos los ámbitos.

La inserción en la sociedad externa a la institución educativa se tornará en un verdadero desafío, debido a que siempre existirá conflictos que resolver donde sea se desenvuelva, por tanto si desde la niñez no se ha fomentado una cultura de no violencia y solución pacífica de conflictos no lo hará mucho menos en la adultez, más aun será un ente que transmita este estereotipo a futuras generaciones.

Dentro de esta cadena de problemas también afectará en las relaciones de afecto y compañerismo, tornándose esto en una gran dificultad para desarrollar relaciones interpersonales óptimas que son imprescindibles para un ser que convive con otros.

### **1.2.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo incide la mediación de conflictos en la convivencia escolar de los niños y niñas del Quinto Año de Educación Básica de la Unidad Educativa Santa Rosa?



### **1.2.5 PREGUNTAS DIRECTRICES**

- ¿Qué estrategias utiliza el docente para lograr la solución de problemas entre los niños y niñas de la institución?
- ¿Cuáles son las causas para el deterioro de la convivencia escolar en la institución educativa?
- ¿Cuál será la solución para alcanzar una convivencia escolar adecuada dentro de la institución educativa?

### **1.2.6 DELIMITACIÓN DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN**

**CAMPO:** Educación

**ÁREA:** Legal

**ASPECTO:** Convivencia escolar

Mediación de conflictos

**DELIMITACIÓN ESPACIAL:** La presente investigación se llevó a cabo en el Quinto Año de Educación Básica de la Unidad Educativa “Santa Rosa”.

**Parroquia:** Santa Rosa

**Cantón:** Ambato

**Provincia:** Tungurahua.

**DELIMITACIÓN TEMPORAL:** Esta investigación se realizó en el periodo académico 2014 – 2015.

### **1.3 JUSTIFICACIÓN**

El **interés** de realizar la presente investigación radica en que la mediación de conflictos es una herramienta muy eficaz y útil que permitirá la solución de conflictos generados en el aula. La resolución de conflictos en la vida escolar permitirá que el estudiantado incorpore un repertorio de conductas que favorezcan

las relaciones interpersonales con todos los miembros de la comunidad educativa, impidiendo que exista la exclusión y discriminación de cualquier estudiante, con la práctica de valores como la tolerancia, asertividad, respeto, empatía, etc.

Es **importante**, ya que es un recurso significativo en la educación para promover la cultura de paz de la que carece nuestra sociedad y alcanzar la armonía; la intención no solamente es lograr la resolución de los conflictos, si no transformar este acto en una acción educativa que colabore al desarrollo de la justicia y la paz para una convivencia mejor entre seres humanos.

El **impacto** que aportará esta investigación será que tanto docentes como estudiantes cambien sus paradigmas frente a un problema, el conflicto será tratado como un escenario positivo del cual se obtendrán aprendizajes auténticos para enriquecer la convivencia en sociedad.

Al mismo tiempo el ejercicio de la mediación quedará como un antecedente para las futuras generaciones de estudiantes, quienes tendrán como ejemplo de que es posible llegar a un acuerdo cuando hay problemas y que sobre todo en este proceso de mediar ninguno pierde, al contrario todos ganan.

La **factibilidad** del proyecto es óptima porque se contará con el apoyo del director de la institución educativa, personal docente y estudiantes, ya que es un problema que aqueja a todos los miembros de la comunidad educativa.

La **novedad** del proyecto reside en que es un tema no tan explotado a nivel de instituciones educativas, y dentro de la sociedad misma no se ha dado prioridad, por lo que la investigación promete ser un elemento indispensable en la gestión del conflicto, como aporte a la convivencia escolar. Además permitirá la socialización de la mediación como un mecanismo de prevención de conflictos.

La **utilidad** que aporta es muy valiosa, la investigación permitirá que docentes hagan hincapié en la mediación de conflictos para abordar los problemas, e impedir la ruptura de relaciones interpersonales.

Cuando existe un problema en el aula es muy difícil trabajar en equipo, por tanto el mediar un conflicto armonizará la convivencia de los y las estudiantes, al mismo tiempo los alumnos serán capaces de enfrentar a los conflictos de forma pacífica y de este modo alcanzar la convivencia escolar en espacios de respeto y tolerancia hacia los demás.

Los **beneficiarios** serán los docentes y estudiantes de la institución educativa de manera directa, además del resto de la comunidad educativa.

## **1.4 OBJETIVOS**

### **1.4.1 GENERAL**

- Investigar como la mediación de conflictos contribuye a mejorar la convivencia escolar de los niños y niñas de Quinto Año de Educación Básica de la Unidad Educativa Santa Rosa.

### **1.4.2 ESPECÍFICOS**

- Diagnosticar los conflictos en el entorno escolar para buscar alternativas de solución.
- Analizar los factores que deterioran la convivencia escolar entre los miembros de la comunidad educativa.
- Diseñar una propuesta de solución al problema planteado.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

Luego de revisado el repositorio digital de la Universidad Técnica de Ambato se ha logrado ubicar varios trabajos de investigación que tienen relación con las variables objeto de estudio.

Anangonó, S. (2013) en su trabajo de investigación titulado “La mediación educativa en el comportamiento escolar de los niños y niñas del sexto grado de la escuela de educación básica fiscal “Daniel Enrique Proaño” de la parroquia La Magdalena, cantón Quito, provincia Pichincha” perteneciente a la Universidad Técnica de Ambato donde concluye:

- La necesidad de socializar y planificar estratégicamente el desarrollo y proyección del talento humano por medio de una capacitación sobre la mediación educativa fortaleciendo así el trabajo pedagógico y emocional logrando que hablen todos en un mismo idioma.
- No se puede desarrollar un ambiente de aprendizaje significativo ya que los múltiples conflictos hacen que el mismo sea pasajero y a la vez se lo vea hostil.

Considerando las premisas expuestas la mediación de conflictos escolares es de gran relevancia en los centros educativos debido a que encamina a la solución del conflicto de manera eficaz y eficiente, enriqueciendo las relaciones interpersonales dentro de la institución.

Los conflictos extra e intra aula son frecuentes, por tanto el arte de gestionar adecuadamente permitirá que la clase impartida por la o el docente sea receptada por el educando de manera significativa y en un ambiente ameno.

Vásquez, R. (2012) en su trabajo de investigación titulado “La mediación escolar como herramienta de educación para la paz de los institutos de educación secundaria en la región de Murcia y de la región del estado de Nuevo León en México” perteneciente a la Universidad de Murcia donde concluye:

- ...somos fieles creyentes de la funcionalidad de la mediación escolar desde la etapa del estudio preescolar.
- La resolución pacífica de los conflictos, debe ser un tema en el que toda la comunidad educativa y sus entornos más cercanos se impliquen. Brindar a los alumnos la oportunidad de dirimir sus conflictos con otros miembros de su sociedad, permite el desarrollo de habilidades sociales que a futuro le posibilitarán una inclusión exitosa en sus entornos cercanos...

Tomando las premisas anteriores concuerdo en la importancia de enseñar a los niños y niñas a mediar los conflictos desde edades tempranas, haciendo hincapié en que los problemas se resuelven conversando; abrir vías de comunicación entre los estudiantes es un factor que amerita ser desarrollado en la institución educativa.

La inclusión de la comunidad educativa hace que haya un mayor compromiso de sus miembros para gestionar de manera efectiva los conflictos, brindando escenarios de aprendizaje a las y los estudiantes del centro educativo, a fin de potenciar las habilidades de comunicación, y la capacidad de ponerse en el lugar del otro, misma que permite el desarrollo integral del educando, no solo en aspectos curriculares, sino que en la convivencia con otros.

Viana, I. (2011) en su trabajo de investigación titulada “La mediación en el ámbito educativo en España. Estudio comparado entre comunidades autónomas en instituciones educativas españolas” perteneciente a la Universidad de Valencia donde concluye:

- Creemos necesaria también esta extensión a la formación inicial del profesorado de todas las etapas educativas porque la formación docente, conjuntamente con la incorporación de programas de mediación en los centros educativos, son las premisas básicas y necesarias para que éstos aprendizajes lleguen también al alumnado.
- Sería necesario y deseable concretar muy bien el alcance de la confidencialidad en los procesos de mediación porque si no, podría afectar a la esencia misma de la mediación al provocar en los participantes desconfianza acerca de lo que

transcenderá de los encuentros de la mediación y esto podría comportar consecuencias negativas para el proceso de comunicación.

En concordancia con la conclusión de Isabel Viana, la implementación de programas o proyectos sobre mediación es importante en la sociedad ecuatoriana, por tanto deben estar enfocados a la formación de docentes y no tan solo de estudiantes porque si las y los maestros cuentan con herramientas suficientes para fomentar y llevar a cabo la mediación con sus estudiantes los resultados serán óptimos.

El ejercicio de la mediación de conflictos es una oportunidad para que la comunicación fluya de manera amena entre estudiantes y docente-estudiante ya que el objetivo de la educación es formar seres íntegros, que sean capaces de vivir en armonía con el otro, respetando la diversidad, haciendo efectivo el Buen Vivir, he ahí la importancia de fomentar dentro de la institución educativa la gestión de conflictos escolares.

## **2.2 FUNDAMENTACIÓN:**

### **2.2.1 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA**

La presente investigación está basada en el paradigma crítico propositivo.

Crítico porque, la investigación permitirá cuestionar, interpretar y comprender los fenómenos sociales causantes de conflictos para buscar un cambio de la realidad conflictiva en las y los estudiantes de la institución educativa y como la mediación aporta a la mejora de la convivencia escolar de las y los estudiantes, con la finalidad de ver el cambio en los alumnos.

Propositivo porque, no se detiene en la contemplación pasiva de los fenómenos, sino que plantea alternativas de solución encaminadas a la prevención, intervención y mejora de la convivencia escolar de las y los niños, construidas en un clima de sinergia y proactividad. Por tanto con la presente investigación se pretende brindar un recurso significativo que aporte a la solución del problema desde un escenario verdadero.

### **2.2.1.1 FUNDAMENTACIÓN EPISTEMOLÓGICA**

El origen de la mediación se da a la par del conflicto, y es tan antigua como lo es el ser humano. Seguidamente de la segunda guerra mundial se dio a conocer con gran ahínco la intervención de terceros que más tarde se llamaría la mediación; la historia demuestra que en Estados Unidos surgió en la década de los 70, así también en la China, Japón y África extendiéndose de manera progresiva alrededor del mundo con la finalidad de lograr una convivencia social armónica.

En la actualidad ha ido evolucionando, sin perder la esencia que tuvo al inicio que fue el de lograr acuerdos mutuos y satisfactorios para las dos partes, sin perder las relaciones interpersonales que enriquecen la convivencia social, de tal manera que en la actualidad se ha trasladado a diferentes ámbitos incluyendo las instituciones educativas.

### **2.2.2 FUNDAMENTACIÓN PSICOPEDAGÓGICO**

A fin de apoyar el proyecto, considero como base el paradigma sociocultural de Vygotsky, porque hace hincapié en las relaciones interpersonales, la cultura como un factor que influye en el desarrollo integral del ser humano; el individuo no simplemente aprende debido a las condiciones mentales o biológicas sino de igual forma en relación a su escenario histórico y social, por tanto el desarrollo cognitivo no puede estar aislado de la parte social y cultural.

Además porque la investigación abarca el comportamiento del educando frente a los conflictos y como ello influye en el entorno de aprendizaje; la mediación de conflictos es un elemento que no está aislado de la parte psicológica, más bien ella influye en la convivencia escolar, al permitir la resolución del conflicto y fortalecer las relaciones interpersonales.

### **2.2.3 FUNDAMENTACIÓN AXIOLÓGICA**

La presente investigación pretende rescatar y fortalecer los valores de la tolerancia, la asertividad y el respeto, a fin de aportar al desarrollo holístico del

individuo cognoscente, ya que ello es indispensable en la interrelación de todos los seres humanos y aún más cuando ha suscitado un conflicto se pone en juego los valores adquiridos en el hogar o a su vez en los centros educativos.

### **2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

La presente investigación se fundamenta en los siguientes marcos normativos: Constitución de la República del Ecuador, Ley Orgánica de Educación Intercultural y Reglamento, Código de la Niñez y Adolescencia, Ley de Arbitraje y Mediación y el Plan Nacional del Buen Vivir.

#### Constitución de la República del Ecuador 2008

Titulo VI: Régimen de desarrollo.

Art. 275.-...El buen vivir requerirá que las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades gocen efectivamente de sus derechos, y ejerzan responsabilidades en el marco de la interculturalidad, del respeto a sus diversidades, y de la convivencia armónica con la naturaleza. (Asamblea Nacional, 2008)

#### Ley Orgánica de Educación Intercultural 2006

Título I: De los principios generales. Del ámbito, principios y fines.

Art. 2.- Principios.- En el literal t. Cultura de paz y solución de conflictos: El ejercicio de derecho a la educación debe orientarse a construir una sociedad justa, una cultura de paz y no violencia, para la prevención, tratamiento y resolución pacífica de conflictos, en todos los espacios de la vida. Se exceptúan todas aquellas acciones y comisiones sujetas a la normatividad penal y a las materias no transigibles de conformidad con la Constitución de la República y la Ley. (Asamblea Nacional, 2006)

#### Reglamento de la Ley Orgánica de Educación Intercultural 2006

Art. 221.- Ambiente adecuado para el aprendizaje. En la institución educativa se debe asegurar un ambiente adecuado para el aprendizaje de los estudiantes, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica de Educación Intercultural, el presente reglamento y su Código de Convivencia. De esta manera, tanto los estudiantes como los demás miembros de la comunidad educativa deben evitar cualquier comportamiento que dificulte el normal desarrollo del proceso educativo. (Asamblea Nacional, 2006)



## Ley de Arbitraje y Mediación 1997

“Título II de la Mediación Art. 43.- La mediación es un procedimiento de solución de conflictos por el cual las partes asistidas por un tercero neutral llamado mediador, procuran un acuerdo voluntario, que verse sobre materia transigible, de carácter extrajudicial y definitivo, que ponga fin al conflicto”.

## Código de la Niñez y Adolescencia, publicada el 3 de Enero del 2003

Art.38.- Objetivos de los programas de educación.- La educación básica y media asegurarán los conocimientos, valores y aptitudes indispensables para:

- b) Promover y practicar la paz, el respeto a los derechos humanos, libertades fundamentales, la no discriminación, la tolerancia, la valoración de las diversidades, la participación, el diálogo, la autonomía y la cooperación;

## Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017

Objetivo 6.- Consolidar la transformación de la justicia y fortalecer la seguridad integral, en estricto respeto a los derechos humanos.

### Políticas

6.8 Promover una cultura social de paz y la convivencia ciudadana en la diversidad.

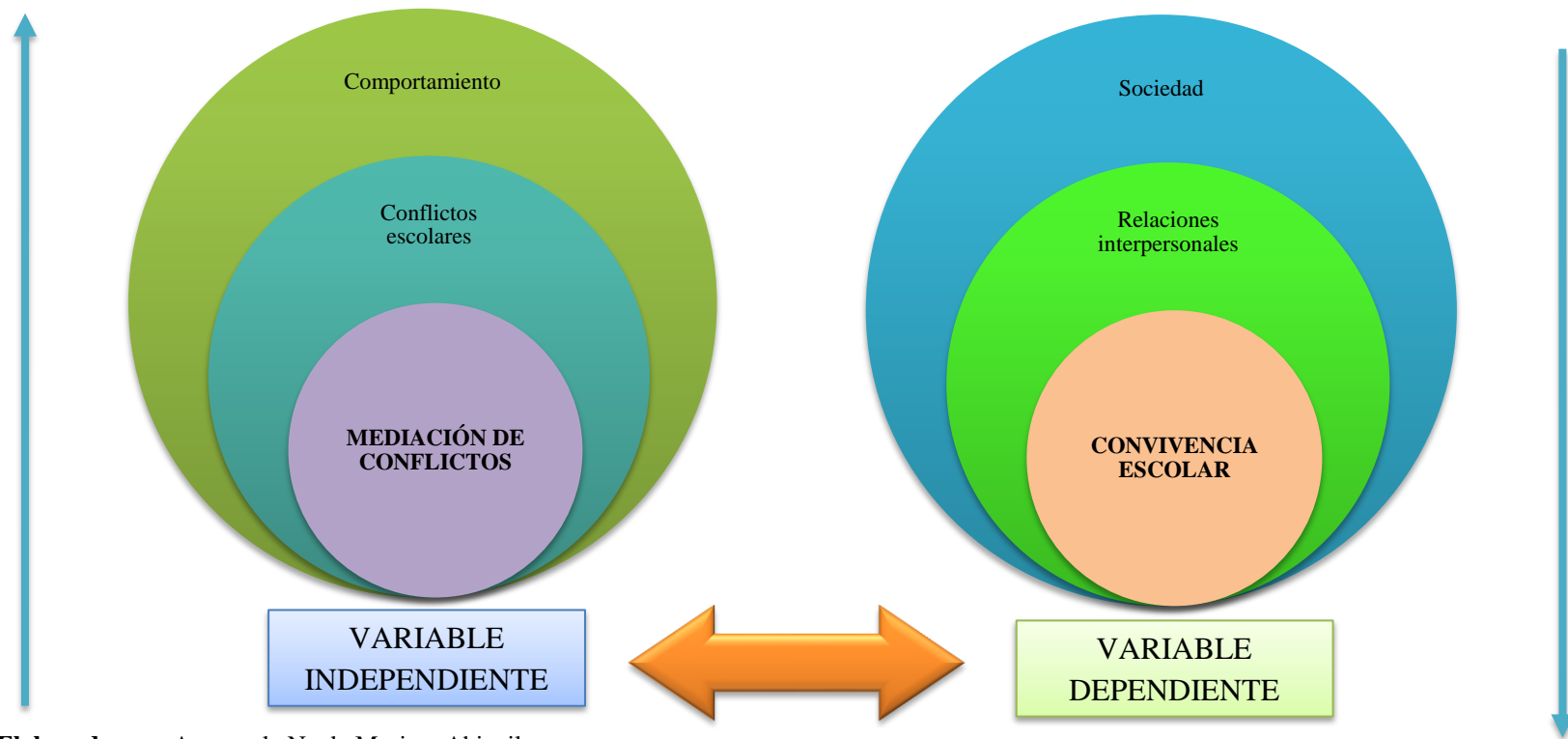
### Metas

6.1 Reducir el porcentaje de personas víctimas de delito al 2,2%.

6.8 Reducir la tasa de pendencia a 0,69. (SENPLADES, 2013)

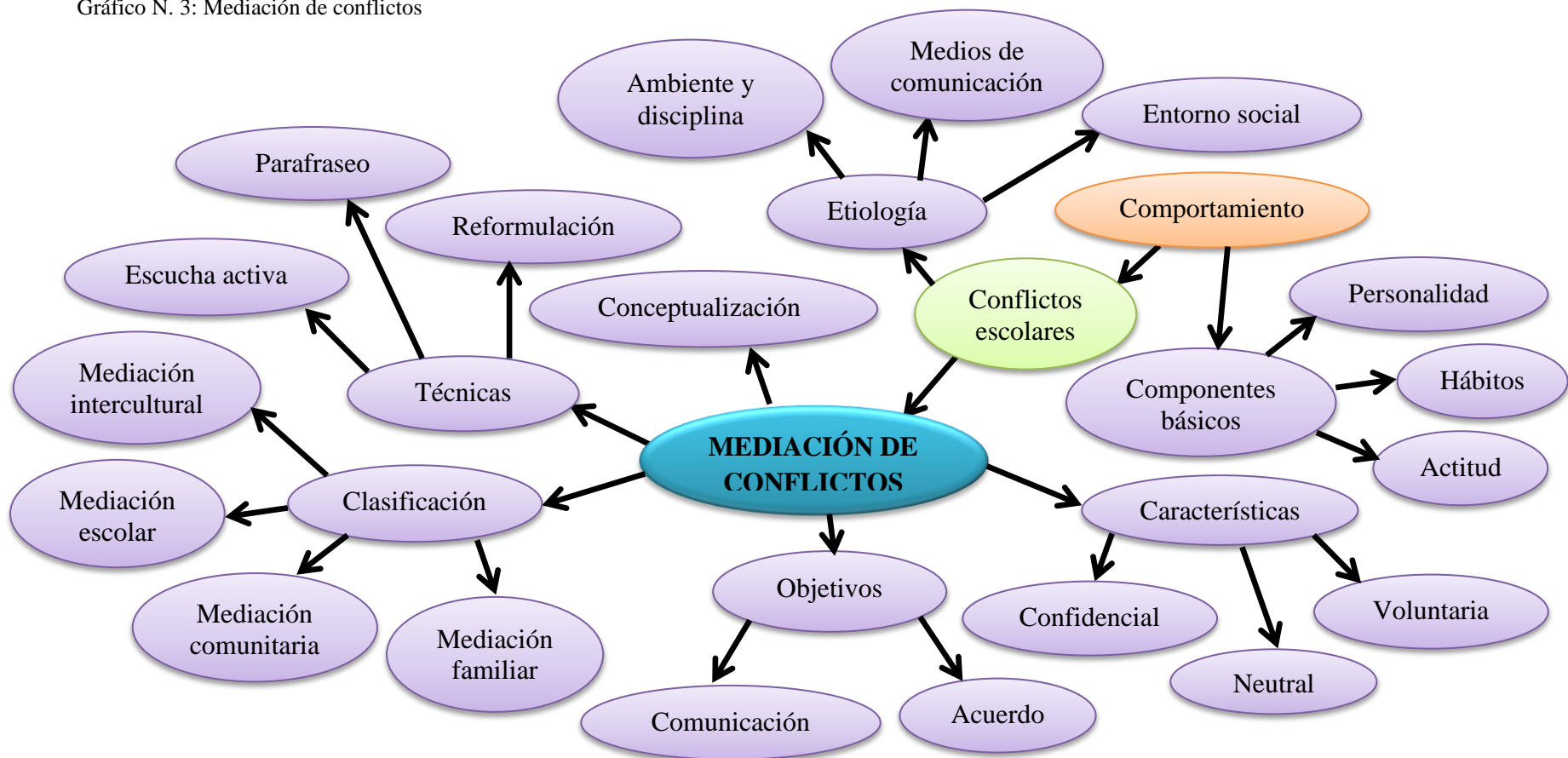
## 2.4 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

Gráfico N. 2: Categorías Fundamentales



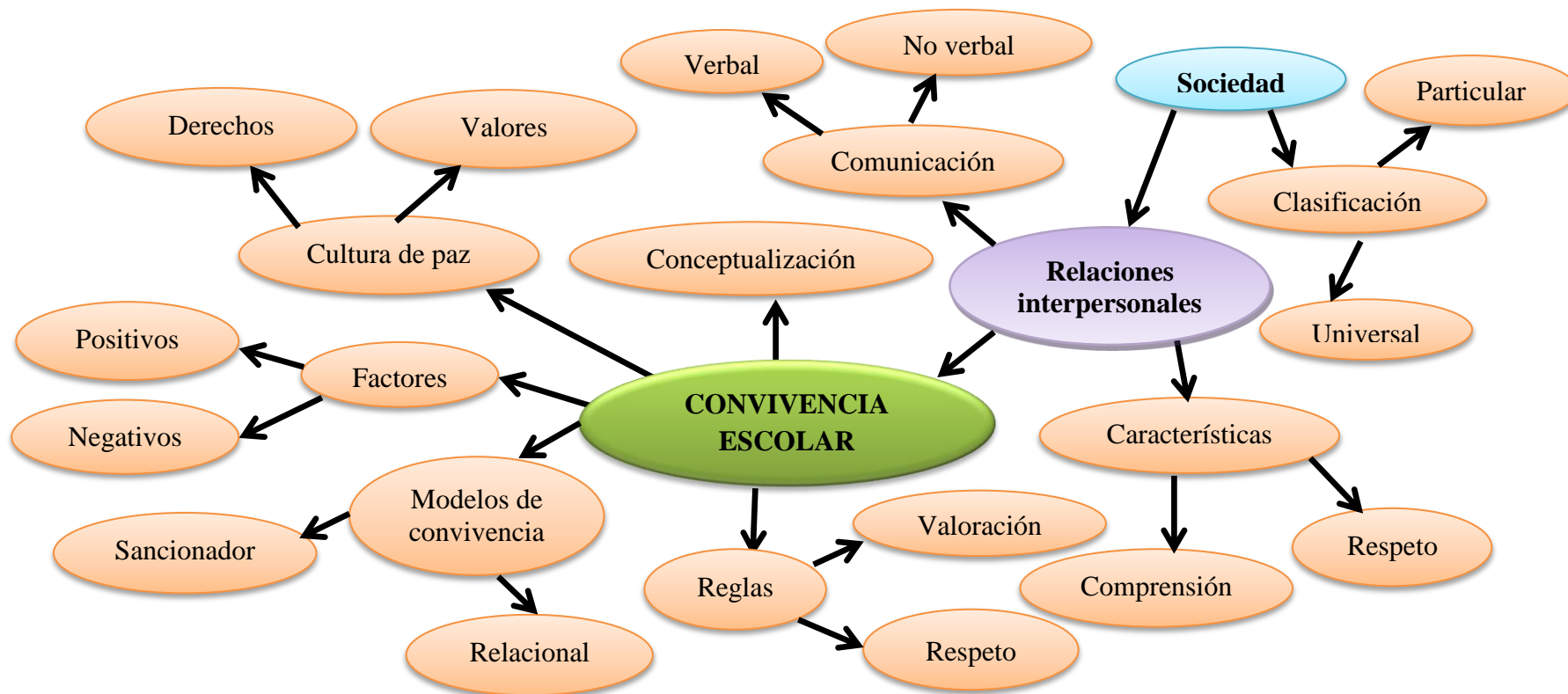
Elaborado por: Aucancela Naula Myriam Abigail

Gráfico N. 3: Mediación de conflictos



Elaborado por: Aucancela Naula Myriam Abigail

Gráfico N. 4: Convivencia escolar



Elaborado por: Aucancela Naula Myriam Abigail

## **2.5 VARIABLE INDEPENDIENTE**

### **MEDIACIÓN DE CONFLICTOS**

Definición:

Distintos autores mencionan que la mediación de conflictos es:

Como un proceso en virtud del cual un tercero, el mediador, ayuda a los participantes en una situación conflictiva a su solución, que se expresa en un acuerdo consistente en una solución mutuamente aceptable y estructurada de manera que permita, de ser necesario, la continuidad de las relaciones entre las personas involucradas en el conflicto. (Haynes, 1995)

La mediación es un proceso sistemático dirigido por una persona con características neutrales, también entendida desde el punto de vista de otro autor como: “Proceso de resolución de disputas en la cual uno o más terceros imparciales, intervienen en un conflicto con el consentimiento de los disputantes y los asiste para que negocien un convenio satisfactorio para las partes” (Pérez Fernández del Castillo y Rodríguez Villa, 2003) citado en (Vásquez, 2012).

Para que la mediación se lleve a cabo debe contar con el consentimiento de las partes en conflicto, a fin de que el proceso no se torne en algo impositivo, sino que al contrario sea una resolución de mutuo acuerdo, por ende también es considerado como un:

Método de resolución de conflictos en el que las dos partes enfrentadas recurren voluntariamente a una tercera persona imparcial, el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio. Se trata de un método alternativo, ya que es extra-judicial o diferente a los canales legales o convencionales de resolución de disputas, y es creativo porque promueve la búsqueda de soluciones que satisfagan las necesidades de las partes. (Torrego, 2003)

La mediación entendida como lo afirman diferentes autores es un proceso en el que los involucrados en el conflicto deben aceptar de manera voluntaria la ayuda de una tercera persona que no está a favor de ninguno de los dos, que no pretende dar soluciones, sino que el mediador abre caminos de comunicación que facilitan la comprensión del problema de manera empática entre las partes y de esta forma sean ellos mismos quienes encuentren una solución satisfactoria.

## **Tipos**

### **Mediación Familiar**

Se refiere a los conflictos que se plantean dentro de la familia que puede incluir padres, hijos, abuelos, pareja, o familia más extensa.

### **Mediación Escolar**

La Mediación Escolar no sólo es una estrategia de resolución de conflictos, sino que conlleva una serie de valores y procedimientos que educan en la cultura de la Paz y consolida formas de actuación y gestión de los conflictos profundamente participativos y democráticos. (De Prada & López, 2014)

La mediación de conflictos en los centros educativos, que a su vez es denominada como mediación escolar es un mecanismo que permite abordar conflictos de los centros educativos en la que se puede afianzar la praxis de los valores, como el respeto, la tolerancia y la aceptación; permite expandir un convivir libre de discriminación en el alumnado e impidiendo que el conflicto genere violencia.

### **Mediación Comunitaria y/o Social**

La Mediación Comunitaria está dirigida a aquellas personas que tienen problemas con los vecinos, con el administrador de fincas, con el presidente de su comunidad o con las personas de su barrio, zona o municipio.

### **Mediación Sanitaria**

La mediación sanitaria es un proceso de gestión de los conflictos que pueden aparecer entre profesionales sanitarios, usuario-profesional, usuario-usuario, institución-profesional y otros organismos relacionados.

### **Mediación intercultural.**

Se refiere a los conflictos que surgen por el desconocimiento del idioma o por las diferencias culturales.

### **Mediación Penitenciaria.**

Se refiere a aquella en la que se utiliza la mediación como resolución de conflictos entre presos o entre funcionarios y presos, o entre funcionarios. (Elkargune, 2012)

La mediación de conflictos acorde a los parámetros establecidos se aplica en diferentes áreas de la sociedad, sin embargo pese a sus diferencias mantienen un mismo objetivo en común, que es el de que las partes en conflicto resuelvan de manera pacífica los conflictos, de ser posible restaurando las relaciones interpersonales y fortaleciendo la comunicación.

## Características

La mediación de conflictos es un método que se caracteriza por cualidades que las rigen, a fin de evitar la tergiversación del proceso. Según (Lozano, 2011) son los siguientes:

**Voluntariedad:** Las partes que deciden acudir a un proceso de Mediación deben hacerlo de manera absolutamente voluntaria, sin ningún tipo de coacción.

**Confidencialidad:** Los temas que pueden tratarse dentro de un proceso de Mediación suelen afectar a la esfera íntima y privada de las partes en conflicto por lo que estos deben permanecer dentro del proceso...

**Imparcialidad:** Esto quiere decir que el mediador debe de mantener una distancia tanto con respecto a cada una de las partes como con el conflicto en sí, absteniéndose de realizar cualquier tipo de comentario u opinión a favor o en contra sobre el mismo, y esto, no sólo porque el mediador deba ser imparcial sino que debe ser percibido por las partes como tal, ya que si no fuese así alguna de las partes podría sentirse perjudicada y abandonar el proceso.

**Neutralidad:** La neutralidad la entendemos en relación directa con el proceso mismo de Mediación. El mediador debe asegurar un proceso limpio y transparente en un ambiente neutral, equilibrado, sin vencedores ni vencidos para que las partes adquieran el grado de confianza necesario para tomar consciencia de que son las verdaderas protagonistas en la resolución del conflicto.

**Flexibilidad:** Por último, el principio de Flexibilidad alude al carácter mismo de los conflictos y su forma de afrontarlos. La Mediación tiene la capacidad de adecuarse a las diferentes expresiones que tienen los conflictos para poder afrontarlos de la forma más conveniente y que satisfaga mejor los intereses de los contendientes.

Los principios o características en el proceso de la mediación son vitales ya que ellos permitirán el éxito o el fracaso de dicho proceso; las partes en conflicto deben acudir para ser mediados: sin ninguna presión, tener en cuenta que todo lo que se diga no será divulgado, asistir personalmente a las reuniones de mediación; el mediador debe ser muy cuidadoso de lo que diga, ya que no debe estar a favor de nadie, solo debe hacer que la mediación sea transparente y abrir vías de comunicación entre las partes.

La mediación de conflictos es adaptable a la dinámica del conflicto, para satisfacción de los intereses de cada uno de las partes, en este proceso permite

que se adecue de la mejor manera, ya que lo que se busca es que todos queden satisfechos con el acuerdo alcanzado.

Los principios o características permiten al mediador no perder de vista la objetividad de la mediación y hacer hincapié en ellas, ya que un principio según (Alpa, 1994) “... es una ley o regla que se cumple o debe seguirse con cierto propósito, como consecuencia necesaria de algo o con el fin de lograr cierto propósito”.

### **Objetivos**

La mediación define objetivos claros que precisan ser alcanzados en el proceso y dichos propósitos según (Lozano, 2011) son:

- Facilitar la comunicación entre las partes mediante las técnicas propias de la mediación.
- Crear un espacio en el que no existe coacción
- Equilibrar el poder entre las partes para garantizar la conveniencia de los acuerdos.
- Posibilitar que las partes lleguen a un acuerdo del tipo “gana – gana”.

Los objetivos van encaminados para el mediador quien debe alcanzar un ambiente ameno en el que los involucrados dialoguen sin ningún tipo de presión, a fin de que ellos sean quienes alcancen la solución satisfactoria en el que todos ganen.

### **Requisitos para mediar**

Según (Fernández, 2008)

- “Las partes estén motivadas.
- Estar de acuerdo en cooperar con el mediador para resolver la disputa.
- Respetarse mutuamente durante y después del proceso.
- Respetar los acuerdos alcanzados”

Solo será posible mediar el conflicto, cuando los implicados acudan o busquen de manera natural esta forma de resolución, durante este proceso ellos deberán



respetarse y respetar los acuerdos, por tanto el mediador como los mediados debe establecer un compromiso de cooperación.

### **Elementos de la mediación**

- El mediador no tiene poder ni autoridad para tomar decisiones.
- El mediador apoya, asesora y facilita a las partes la búsqueda voluntaria de una solución conveniente para todas únicamente en lo que concierne al objeto del conflicto.
- El mediador tiene una actitud imparcial y una relación neutra con cada una de las partes.
- El mediador interviene a petición de las partes, por sugerencia de una tercera persona o por recomendación de persona o entidad con autoridad suficiente.
- El mediador finaliza la intervención cuando se consigue el objetivo o cuando no resulta conveniente para alguna o ninguna de las partes. Guillén (2004) citado en (Giloarte, 2012)

Los elementos que conforman la mediación de conflictos permite abordar el conflicto de una manera imparcial, evitando inmiscuirse con opiniones a favor o en contra de alguna de las partes, sobre todo para dar inicio a este proceso es indispensable que no sea el mediador quien imponga esta alternativa de solución, sino sea a petición de alguien más o a su vez de los implicados en el conflicto.

### **Técnicas de mediación**

#### **Escucha activa**

Escuchar activamente implica esforzarse por entender a las partes, concentrándonos en sus discursos. Con la escucha activa, las partes perciben del mediador una actitud de respeto hacia sus presupuestos, de aceptación de los mismos, y con ello legitima la relación.

La escucha activa o empática requiere del interlocutor incorporar simultáneamente emociones, contenidos y expresiones que se transmiten corporalmente.

#### **Parafraseo**

Parafrasear es formular de manera distinta, replantear, resumir o repetir lo que alguien acaba de decir. Es una manera de ayudar a las partes a avanzar

#### **Reformulación**

Consiste en dar otra definición de lo que las partes han dicho. Es decir, utilizar otras palabras como estrategia para poder reformular el problema. en sus discursos.

### **Connotación positiva**

Es una reformulación centrada en resaltar las características positivas de los relatos de las partes. Consiste en atribuir una cualidad positiva a las cosas, a los hechos o a las acciones de las personas que se han formulado.

### **Preguntas**

Es lo que va a permitir al mediador obtener información, no solo del contenido de la disputa, sino también de la relación y el contexto, insistir en un apartado, aclarar, entender, verificar estrategias...

Las preguntas pueden ser:

- Cerradas
- Abiertas (Poyatos y García, 2003) citado en (Torrego, 2003)

El mediador debe poner mayor énfasis en escuchar y entender aquello que las partes están explicando desde el punto de vista de cada uno, para encaminar a los individuos a un acuerdo, también debe replantear y dar a entender desde otra perspectiva el problema, enfocándose únicamente en el conflicto y no en la personalidad del individuo.

El uso de las preguntas permite que el mediador explore en las partes sobre su relación, la razón del conflicto, y sobre todo que estrategias debe emplear o son las más adecuadas para llegar a la solución del problema. El ejercicio de estas técnicas permitirá al mediador abordar de mejor manera el conflicto, a fin de que el proceso sea llevado a cabo con eficiencia e impida que el conflicto deteriore la convivencia de los individuos.

### **Fases de la mediación**

#### **A. Etapa I: Preparación**

Diseñar el proceso de mediación... el mediador planifica su estrategia para conseguir que las partes:

- Entiendan el objetivo de la mediación, que es un proceso eficaz para alcanzar un acuerdo, si ello es posible y deseable para las partes;
- Se comuniquen -el orden como hablen, la clase de lenguaje que usan-;
- Se traten con respeto en un plano de igualdad, y como personas que van a resolver juntas el problema en lugar de sentir que son adversarios;
- Aborden los problemas fundamentales con una actitud comprensiva hacia las necesidades e intereses legítimos del otro;
- Presenten nuevas ideas para desbloquear situaciones;

- Elaboren acuerdos duraderos.

## B. Etapa 2: Alrededor de la mesa de negociaciones

### Reunir a las partes en conflicto

- Las partes en conflicto deben sentarse en ángulo recto, y no enfrentadas;
- El mediador debe sentarse en medio de las dos partes;
- La distribución debe permitir que el mediador se enfrente con cada una de las partes, y desvíe hacia él las críticas destinadas a los verdaderos protagonistas.

## C. Etapa 3: El "abogado del diablo"

### Interviene el mediador y las partes en conflicto

- Las palabras de presentación del mediador son sumamente importantes. Debe hablar unos tres minutos, y explicar los puntos necesarios con voz firme y segura, debe pedir a las partes en disputa que se preparen para decir algunas palabras en la sesión inicial.

## D. Etapa 4: El desahogo

### Ayudar a las partes a comunicarse

- Que las partes se escuchen con atención;
- Que hablen con claridad y determinación;
- Una actitud abierta a la presentación de información e ideas nuevas;
- Disposición a dejarse persuadir;
- Aceptar a los de la otra parte como iguales.

### El mediador debe controlar constantemente que las partes:

- Estén oyendo lo que se dice; y
- Entendiendo lo que se quiere decir.

## E. Etapa 5: Del caos al orden

### Crear el clima

- Reconocer las pautas de conducta:
- Cuidar el lenguaje empleado
- Leer el lenguaje corporal de los demás
- Crear armonía marcando el ritmo

## F. Etapa 6: Entonces, ¿qué es lo que realmente desea?

### Establecer los intereses y las necesidades

- Descubrir los intereses ocultos tras las posiciones...hay que hablar siempre de las necesidades y de los intereses, y no de las respectivas posiciones.
- Descubrir las necesidades detrás de los intereses.
- Diferenciar las necesidades, los intereses y las posiciones.

## G. Etapa 7: Derribar las barreras

Generar ideas para resolver los problemas

- Pedir a las partes que anoten las ideas que se les han ocurrido hasta el momento.
- Si al parecer hay varias soluciones posibles, las partes deben evaluarlas en privado.
- Sugerir un intervalo para seguir pensando, o buscar más información; aunque es necesario estar atento para no perder el impulso del proceso.
- Pedirles que piensen en el futuro, y preguntarles cómo podría transformarse la situación en un plano ideal.

## H. Etapa 8: Poner en práctica esas ideas

Elaborar la propuesta correcta

- Hacer que las propuestas resulten operativas
- Hacer propuestas perfectas

## I. Etapa 9: Ponerlo por escrito

Formalizar el acuerdo

- El mediador tiene una serie de propuestas operativas, y cada una de las partes ya ha dicho el mágico "sí". No debe dejarlo escapar si ha podido llegar tan lejos; el mediador debe ponerlo por escrito, incluyendo la mayor cantidad de detalles posible. (Floyer, 1993)

Las etapas descritas permitirán llevar a cabo el proceso de mediación de conflictos, de manera efectiva, gestionando el conflicto de manera positiva y finalizando con un acuerdo satisfactorio para las partes involucradas, de manera que quede plasmada en un escrito formal para mayor compromiso, y a fin de evitar tergiversaciones o malos entendidos en la solución alcanzada.

Existen distintas etapas o fases para abordar la mediación de conflictos por lo que a continuación se presenta cuatro pasos para el proceso de mediación acorde a otro autor.

### **Fases o proceso de la mediación**

1. Presentación y reglas de juego: Quiénes somos, cómo va a ser el proceso.
2. Cuéntame: Desahogo, qué ha pasado.
3. Aclarar el problema: Dónde estamos. Ponerse en el lugar del otro.
4. Proponer soluciones: Cómo salimos. Las partes buscan soluciones
5. Acuerdo: Quién hace qué, cómo, cuándo, dónde. (Ibarrola, 2010)

De acuerdo a este proceso en la presentación, se pretende establecer las reglas de la mediación, luego de manera ordenada cada una de las partes intervendrá contando lo sucedido, se aclara el problema haciendo que las partes se pongan en el lugar del otro, antes de finalizar son ellos mismos quienes proponen soluciones al problema para finalmente formalizar un acuerdo, estableciendo así el compromiso por cumplir todo lo convenido.

### **Beneficios de la mediación de conflictos**

Los aspectos positivos de la mediación son los siguientes:

- Crea en el centro un ambiente más relajado y productivo.
- Contribuye a desarrollar actitudes de interés y respeto por el otro.
- Ayuda a reconocer y valorar los sentimientos, intereses, necesidades y valores propios y de los otros.
- Aumenta el desarrollo de actitudes cooperativas en el tratamiento de los conflictos al buscar juntos soluciones satisfactorias para ambos.
- Aumenta la capacidad de resolución de conflictos de forma no violenta.
- Contribuye a desarrollar la capacidad de diálogo y a la mejora de las habilidades comunicativas, sobre todo la escucha activa.
- Contribuye a mejorar las relaciones interpersonales.
- Favorece la autorregulación a través de la búsqueda de soluciones autónomas y negociadas.
- Disminuye el número de conflictos y el tiempo dedicado a resolverlos. (Uranga, 1998) citado en (De Armas, 2003)

Los beneficios son múltiples, sin embargo lo más importante es que permite al o la estudiante comprender que es parte de un todo, es decir, que es parte de una comunidad y que con sus acciones puede influir y aportar de manera positiva o negativa.

### **Características del mediador**

- Capacidad para analizar situaciones conflictivas que puedan ser ambivalentes y complejas.
- Confianza en que las partes son capaces de resolver sus propios conflictos.
- Capacidad para evaluar debilidades y fortalezas en los involucrados en el conflicto.
- Capacidad de escucha y observación.
- Habilidad para ocupar un lugar imparcial y neutral respecto de las partes en conflicto. (FEDIAP, 2000)

El mediador deberá confiar en que las partes son capaces de dirimir sus conflictos, comprendiendo que su papel es únicamente velar por que se dé el dialogo en base al respeto y la tolerancia, evitando inmiscuirse en el problema sino en la gestión del mismo.

### **Rol del mediador**

El papel del mediador dentro del proceso de mediación abarca responsabilidades como los siguientes:

- Facilita la comunicación de manera que los involucrados en el conflicto puedan exponer, escuchar y comprender qué es lo que reclama cada uno.
- Le hace conocer a cada cual sus derechos y obligaciones.
- Colabora para detectar y consolidar las coincidencias ya que, generalmente, las personas en conflicto concuerdan en algún aspecto.
- Ayuda a la construcción de un acuerdo por consenso.
- Permite que las soluciones las encuentren quienes intervienen en el conflicto.
- Orienta la dirección correcta a los participantes y los reconoce como protagonista del proceso de resolución. (Prawda & Iacovone, 1997)

El papel de mediador implica responsabilidades como: el establecer la comunicación entre los entes en conflicto, aporta de manera positiva al encuentro de una solución y sobre todo asume que los participantes son los protagonistas del proceso y no él.

### **Beneficios de los programas de mediación**

#### **A nivel escolar:**

- 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.

#### **A nivel social:**

- Contribuye a desarrollar actitudes de interés y respeto por el otro.
- Aumenta el desarrollo de actitudes cooperativas en el tratamiento de los conflictos, al buscar juntos soluciones satisfactorias para ambos.

- Contribuye a desarrollar la capacidad de diálogo y a la mejora de las habilidades comunicativas, sobre todo la escucha activa.
- Contribuye a mejorar las relaciones interpersonales.
- Ayuda a reconocer y valorar los sentimientos, intereses, necesidades y valores propios y de los otros.
- Favorece la autorregulación a través de la búsqueda de soluciones autónomas y negociadas.
- Adquisición de habilidades prácticas para la conducción de la clase. (ORIENTADOS, 2010)

En conclusión permite que el centro educativo se desenvuelva en un ambiente ameno de convivencia escolar entre sus miembros, fortaleciendo las relaciones interpersonales y sobre todo cambiando esquemas mentales y comportamientos negativos de los y las estudiantes.

En el ámbito social el individuo que fue participe de una resolución pacífica del conflicto tendrá tendencia a practicar habilidades como el dialogo y los valores que son indispensables para la inserción en la sociedad externa a las instituciones educativas.

### **Disciplina y mediación**

Los fundamentos de la disciplina y mediación son los siguientes:

- La disciplina y la mediación son métodos basados en sistemas fundamentalmente distintos. Cada uno se basa en unos principios y fundamentos diferentes y tiene su propia coherencia interna.
- La mediación no puede verse como un mecanismo que posibilita la negociación de las consecuencias de las normas. Estas consecuencias no son negociables. Ésta confusión socava la integridad y los fundamentos del sistema disciplinario.
- La mediación no es parte de la disciplina escolar. La solución basada en los intereses se alcanza mediante la colaboración y ha de ser voluntaria. La mediación obligatoria o la mediación como consecuencia del incumplimiento de la norma pone en peligro también la integridad de éste enfoque. (Binaburo y Muñoz, 2010) citado en (Lozano, 2011)

Es importante no confundir la mediación con la disciplina, por tanto la aplicación de la mediación no quiere decir que las reglas establecidas en la institución deben ser modificadas, al contrario en este caso se debe aplicar la disciplina como consecuencia al incumplimiento de la norma y si el caso lo amerita y las partes en

conflicto deciden someterse al proceso de mediación se llevará a cabo solamente con la finalidad de restablecer las relaciones interpersonales.

#### Criterios para la relación de la mediación y la disciplina

- El sistema disciplinario se aplica siempre que se rompe una norma.
- La consecuencia de una norma incumplida se aplica en todo caso.
- La mediación se aplica cuando hay un conflicto entre alumnos y/o alumnas o con otras personas de la comunidad educativa y quieren solucionarlo voluntariamente. Y ello independientemente de si se ha incumplido o no una norma en el origen o desarrollo del conflicto. (Binaburo y Muñoz, 2010) citado en (Lozano, 2011)

#### Casos en que es posible la mediación:

1. Las partes así lo desean o lo prevé la normatividad. Para esto hay que hablar previamente con cada una de las partes con el fin de obtener su aprobación y garantizar por esta vía su colaboración en el proceso.
2. Las relaciones establecidas son importantes y las partes no desean romper el vínculo existente o, por lo menos, no quieren tener más problemas.
3. Cuando se comparten espacios comunes y, por ello, las partes no quieren sentirse incómodas.
4. Cuando no existen impedimentos en las partes relacionados con la capacidad de comunicación. (Delgado, y otros, 2010)

La mediación puede ser aplicada solamente cuando los implicados lo desean de manera voluntaria, sin coacción de ningún tipo, a fin de que el proceso no sea en vano.

#### La mediación no es posible cuando:

1. Las partes no la desean.
2. Los casos ya fueron mediados y no se cumplió con lo acordado.
3. No hay credibilidad ni confianza en el espacio de mediación.
4. Se trata de hechos de notoria gravedad, sobre todo de aquellos cuyas implicaciones trascienden el ámbito de lo educativo. (Delgado, y otros, 2010)

Es importante considerar que la mediación de conflictos busca que los entes en conflicto solucionen los problemas en la que ambas partes ganen-ganen, por tanto hay que entender que la mediación no es una alternativa que elimina la disciplina.



## **CONFLICTOS ESCOLARES**

### **Definición:**

Son situaciones en las que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo porque sus posiciones, intereses, necesidades, deseos o valores son incompatibles o son percibidos como incompatibles, donde juega un papel muy importante las emociones y los sentimientos, y donde la relación entre las partes en conflicto puede salir robustecida o deteriorada en función de cómo sea el proceso de resolución del conflicto. (CompañíadeMaría, 2012)

Los conflictos escolares se dan de manera frecuente en las instituciones educativas y estas aparecen cada vez “... que ocurren actividades incompatibles, se trata de dos quehaceres que chocan, es un problema de conductas en lo fundamental. (Deutsch, 1973) citado en (Ruíz & Yazo, 2013).

La discordancia de intereses se da debido a que cada ser humano por muy “pequeño” sea, es un ser único con características propias, por tanto en esta incompatibilidad juega un papel muy importante aquello que sentimos y hasta nuestra forma de pensar. Afrontar los conflictos de manera adecuada es un arte que se debe aprender, cuando está en juego las relaciones interpersonales que son base de una comunidad y por ende de una sana convivencia.

### **Características**

- Es inherente al ser humano, forma parte de su naturaleza.
- Permite al hombre madurar y desarrollarse personalmente.
- El conflicto es inevitable, a la vez que necesario en la vida de las personas.
- Constituye una fuente de aprendizaje.
- Presenta un carácter imprevisible porque resulta difícil prever el momento en el que aparecerá un nuevo conflicto.
- Presenta un carácter global (CompañíadeMaría, 2012)

Los conflictos o problemas son parte de la cotidianeidad de todo individuo, y con más razón en el entorno escolar donde las y los estudiantes se relacionan con sus pares, que a su vez se encuentran de alguna manera semejantes en el desarrollo psicológico y biológico; sin embargo un conflicto gestionado de manera correcta permitirá que la o el educando aprenda aspectos positivos que le servirán de soporte para su vida futura.

## Tipos

En las instituciones educativas se presentan distintos tipos de conflictos, según las personas que intervengan se puede diferenciar cuatro grandes categorías: conflictos de poder, conflictos de relación, conflictos de rendimiento y los conflictos interpersonales:

- **Conflicto de poder:** se entiende todos aquellos conflictos que se dan con las normas (cuando un alumno reacciona contra el sistema se encuentra con unos mecanismos de poder que coartan su libertad generando un conflicto en el cual únicamente el sujeto puede adaptarse, ya que la normativa cumple una función de estabilidad del sistema).
- **Conflictos de relación:** son aquellos en los que uno de los sujetos del conflicto es superior jerárquicamente o emocionalmente al otro. En este caso se incluyen los casos de “bullying” o “mobbing” ya que se dan entre iguales y son factores psicológicos y/o ambientales los que favorecen la relación jerárquica y de poder entre ellos.
- **Conflictos de rendimiento:** son todos aquellos relacionados con el currículum en los que el alumno puede presentar dificultades en equilibrar sus necesidades formativas y lo que el centro/profesorado le ofrece.
- **Conflictos interpersonales:** van más allá del hecho educativo y se dan en el centro ya que éste es una reproducción de la sociedad en la que está ubicado, siendo fiel reflejo el uno del otro. (Viñas, 2004)

Este tipo de conflictos escolares no se encuentran aislados el uno del otro, al contrario se interrelacionan entre sí, debido a que no todos los estudiantes están de acuerdo con las normas establecidas en la institución y a manera de protesta los educandos inconformes pueden generar conflictos de relación, influyendo este en el rendimiento académico que afectará finalmente a las relaciones interpersonales entre docentes y estudiantes o a su vez con el padre o madre de familia.

De acuerdo a otro autor la tipología de los conflictos escolares son los siguientes:

- **Conflictos de procedimiento:** Se caracteriza por el desacuerdo ante acciones que se deben cumplimentar para llevar a cabo una meta.
- **Conflictos de metas:** Se caracteriza por el desacuerdo de los valores u objetivos a perseguir. Es un poco más difícil que el anterior pues en la solución no basta esclarecer los objetivos, sino que supone cambios en las metas de las partes implicadas.
- **Conflictos conceptuales:** Desacuerdos sobre ideas, informaciones, teorías u opiniones. Las personas implicadas en el conflicto conciben un mismo fenómeno de forma diferente. Muchas veces estos conflictos devienen en conflictos de procedimientos o metas.

- **Conflictos interpersonales:** Se caracterizan por la incongruencia en necesidades y estilos personales. En la medida en que se prolongan en el tiempo resultan más difíciles de resolver. Este es el tipo de conflicto más difícil de resolver porque en ocasiones ni las partes implicadas son conscientes de ello.
- **Conflictos de roles:** ocurren cuando las personas ocupan roles diferentes en una institución o grupo.
- **Conflictos de roles cuya raíz está en el sistema social:** Se refiere a la dificultad interaccional que acontece cuando los integrantes de un grupo o institución tienen expectativas diferentes o asumen comportamientos distintos, opuestos a las mismas.
- **Conductas disruptivas en el aula:** Acciones que interrumpen el ritmo de la clase. Tienen como protagonista a alumnos molestos que con sus comentarios, risas, juegos, movimientos ajenos al proceso de enseñanza – aprendizaje dificultan la labor educativa. Los conflictos provenientes de la rebelión de los estudiantes contra la autoridad. Los conflictos de controversia o de intereses pueden transformarse en una rebelión violenta. (Schmuck y Schmuck,1983, p.276-281) citado en (Parcerisa, 2000).

La clasificación de los conflictos escolares indica que dentro de la institución educativa se genera problemas por normas establecidas, objetivos no compatibles, el papel que ocupan, estudiantes molestos, etc. Sin embargo cada una apunta a un mismo punto en común, que es el deterioro de las relaciones interpersonales debido a dichos incidentes, que sería lo mismo decir a la convivencia escolar de la comunidad educativa.

Otra clasificación de los conflictos escolares son las siguientes:

#### **Maltrato físico**

- Amenazar con armas (directo)
- Pegar (directo)
- Esconder cosas (indirecto)
- Romper cosas (indirecto)
- Robar cosas (indirecto)

#### **Maltrato verbal**

- Insultar (directo)
- Poner motes (directo)
- Hablar mal de alguien (indirecto)
- Mixto (físico y verbal)
- Amenazar con el fin de intimidar
- Obligar a hacer cosas con amenazas (chantaje)
- Acosar sexualmente

### **Exclusión social**

- Ignorar a alguien
- No dejar a alguien participar en una actividad (Hernandez, 2012)

Desde la exclusión de un estudiante hasta la agresión física o uso de armas son problemas que aquejan a las instituciones educativas, sin embargo es importante saber qué tipo de conflictos escolares se puede llevar a mediación, ya que algunos son acciones violentas que atentan la integridad del otro, por tanto este aspecto se torna indispensable al momento de gestionar el conflicto.

### **Etiología de los conflictos escolares**

Es también importante conocer la génesis de dichos conflictos escolares, por tanto las causas de los mismos son aspectos que de ser tomados en cuenta a tiempo por los padres y madres de familia, encaminarían de forma positiva o hasta quizá evitaría dichas situaciones conflictivas.

La causa del conflicto se puede establecer en cuatro ámbitos que son los siguientes:

1. **El ambiente familiar:** Está claro que una estructura familiar donde escaseen o no se den actitudes positivas en el proceso de educación y formación de los hijos, es un buen semillero de alumnos problemáticos o conflictivos, cuando no violentos. Hay padres que suelen exigir a los profesores una autoridad que ellos son incapaces de imponer en sus casas, se desvinculan de las actitudes violentas de sus hijos y eluden la responsabilidad que les corresponde de colaborar en su proceso de educación y formación.
2. **El entorno social próximo:** donde los niños y adolescentes experimentan sus primeros contactos sociales y sus primeras apreciaciones de la vida que van a influir fuertemente en su conducta social con el riesgo de poder llegar a aprender a desinhibirse y comportarse agresivamente viendo e imitando a jóvenes y mayores que usan la violencia en su propio beneficio. Como resultado, las diferencias entre los fines y medios se borran, las fronteras entre el bien y el mal se difuminan, los controles externos o sociales así como los internos o personales, se debilitan o ignoran y las conductas psicopáticas se consideran respuestas normales o aceptables.
3. **Los medios de comunicación:** A un ambiente familiar o social desestructurado se asocia la negativa influencia de los medios de comunicación y de manera especial la televisión con sus incontrolados programas que propician en los alumnos comportamientos violentos y antisociales al ser atacados, durante varias horas diarias, con ráfagas continuas de estímulos que ensalzan la agresión amoral, y celebran la agresión como método predilecto para solventar conflictos”.

- 4. El ambiente y disciplina escolar en alarmante estado de degradación:** Al no darse el debido equilibrio entre los derechos y deberes de los alumnos se tiende a considerar como una agresión a la libertad de éstos cualquier ejercicio de autoridad o, simplemente, cualquier corrección de pautas de comportamiento personal, lo que genera grandes dificultades en la convivencia y gobernabilidad de los centros. (JUNTA DE EXTREMADURA, 2001)

Los cuatro aspectos son fundamentales en el origen de los conflictos en las y los niños, debido al mundo moderno y apresurado que vive la actualidad, las responsabilidades con respecto a la educación de los niños ha sido disminuida o a su vez asignada a terceras personas, sumada la influencia de los medios de comunicación en la que en su mayoría transmiten programas violentos y con una pobreza de disciplina los educandos de hoy tienden a utilizar acciones violentas como una forma de comunicarse y obtener aquello que necesitan; muchos de ellos son participes de estereotipos de países denominados desarrollados.

### **El rol del docente ante los conflictos escolares**

El aula es un espacio de convivencia, dentro de ella se generan frecuentes conflictos interpersonales ocasionados por diferentes razones. Los problemas tienden a crear un ambiente negativo en la convivencia y es donde el docente debe actuar de manera oportuna, como lo menciona (Flores, 2006)

El maestro debe operar como un intermediador que facilita el abordaje de los conflictos subjetivos del niño y las dificultades con que tropieza en sus relaciones interpersonales. La actitud que asuma el docente en su intervención es determinante para lograr que las dificultades se conviertan en situaciones propicias para lograr cambios y nuevos aprendizajes.

Basadas en tres criterios:

- Ofrecer al niño la oportunidad para decidir libremente la forma de solucionar el conflicto, presentándole opciones sobre las cuales pueda elegir y decidir su comportamiento.
- Dar a los niños la oportunidad de modificar su conducta, en vez de reprimir inmediatamente a los que están en el conflicto.
- Favorecer la autonomía del niño dándole la posibilidad de participar en la solución de sus conflictos.

Por tanto el papel fundamental del docente es el de encaminar al estudiante a solucionar sus conflictos de manera pacífica logrando un aprendizaje significativo, no mediante imposiciones al contrario darle la oportunidad al niño la toma de decisiones sin olvidar que ello debe ser guiada por el maestro.

El mismo autor hace sugerencias para abordar los conflictos en el aula

- Tratar de calmarlos serenamente.
- Reconocer los sentimientos de cada uno.
- Destinar un espacio de aula que se puede denominar “el rincón de las palabras”

El docente debe estar preparado para restablecer la comunicación entre sus estudiantes y dirigir la discusión para identificar elementos que generan controversia y posibles vías de solución de los conflictos. Como lo afirma (FLORES, 2006) que “El maestro posee la experiencia y la intencionalidad pedagógica como elementos diferenciadores con respecto a los niños, pero ambos, adultos y niños poseen la misma dignidad como personas y merecen ser escuchados y tratados con idéntico respeto y consideración”.

## **COMPORTAMIENTO**

Es el conjunto de actos exhibidos por el ser humano y determinados por la cultura, las actitudes, las emociones, los valores de la persona y los valores culturales, la ética, el ejercicio de la autoridad, la relación, la hipnosis, la persuasión, la coerción y/o la genética. (Sarramona, 1984)

El comportamiento de un individuo puede ser observado, es decir se presenta de manera externa, en forma de acciones conductuales los cuales son definidos por el entorno en el que se desenvuelve, los valores o principios establecidos en su formación inicial, las emociones, etc.

El término comportamiento proviene “...del latín pues está conformado por las siguientes partes claramente delimitadas: el prefijo con-, que es equivalente a “completamente”; el verbo portare, que es sinónimo de “llevar”; y el sufijo –

miento, que puede traducirse como “instrumento”. (Diccionario de la lengua española, 2014)

Lo que quiere decir, es que el comportamiento significa llevar algo consigo de manera completa, es decir para que un estudiante lleve algo dentro de sí, es indispensable todo lo que ingresa “por las avenidas del alma” (White, 1890) a fin de que al momento de exteriorizar ese “algo” sea un comportamiento aceptable.

### **Componentes básicos del comportamiento**

1. **La personalidad:** Conjunto de características que constituyen y diferencian a una persona. Parte son de origen genético y parte de influencia social.
2. **La actitud:** Tendencia, adquirida mediante el aprendizaje familiar y social, a responder de una manera concreta ante un objeto o situación.
3. **Los hábitos:** Costumbre adquirida, mediante un proceso de instrucción, también familiar y social, a través de la repetición de los mismos actos. (Gonzalez, 2010)

De acuerdo al autor el comportamiento está conformado por la personalidad que es único en cada persona, obtenida por herencia y la parte social, la actitud que es la forma en que respondemos a determinada situación y los hábitos que se construyen a través de un mecanismo repetitivo, cada una se interrelaciona y de ellas depende un buen o mal comportamiento en el educando, sin embargo es indispensable no olvidar que la mayor responsabilidad de la formación de este aspecto recae en los padres y no en la institución educativa.

### **Patrones de comportamiento**

“Un patrón de comportamiento es una forma constante que tiene una persona, de pensar, sentir, reaccionar físicamente y actuar en determinada situación”. (Gonzalez, 2010), como lo dice el mismo autor, un modelo de comportarse está constituido por un compendio de opiniones, ideologías, sentimientos, emociones que interactúan paralelamente, hasta formar parte de un individuo.

Un patrón de comportamiento es inevitable en el ser humano, como ser social es capaz de adoptar un modelo y reproducirlo de distintas maneras, es decir acorde a

la situación a la que se enfrente, sin embargo este modelo puede ser negativo o positivo dependiendo de la formación del mismo.

Para la formación de un patrón de comportamiento intervienen los siguientes aspectos:

- “Pensamientos, creencias e ideas.
- Emociones y sentimientos e imágenes.
- Conductas.
- Reacciones del cuerpo (tensión, poca energía, mareos, parálisis, temblores, vómitos, diarreas, estrés, otras reacciones fisiológicas y reacciones neurológicas)” (Gonzalez, 2010)

### **Patrones constructivos**

**1. Realista o racional-objetivo:** Conductas apropiadas a la situación, sentimientos de paz y seguridad, actitud firme, palabras claras, con un tono de voz y volumen apropiado. Sus afirmaciones y juicios se basan en hechos comprobados. Mira las cosas como realmente son.

**2. Crítico positivo:** Se esfuerza porque hayan y se respeten límites y reglas razonables. Es firme y consistente en sus juicios, que se basan en hechos comprobados. Es protector y justo cuando aplica disciplina. No maltrata, ni humilla.

**3. Adaptado sano:** Cumple las reglas y normas aunque le cause malestar. Hace lo que haya que hacer, aunque no le guste, lo hace de buen ánimo y manera correcta, como si fuera para Dios. Se deja proteger. Es responsable y cumplidor de sus deberes. Cuida todo lo que es suyo y participa en el cuidado de los otros y del ambiente.

**4. Nutritivo positivo:** Está pendiente y ayuda en la satisfacción de las necesidades de las otras personas y también de sus propias necesidades. Apoya, estimula y alienta a los demás y se da a sí mismo aliento, estímulo y reconocimiento. Identifica sus recursos y los utiliza con talento y sabiduría.

**5. Natural y espontáneo:** Tiene conciencia de lo que está sintiendo y lo expresa sanamente. Siente y expresa las emociones y sentimientos agradables (amor, y alegría) y las que son desagradables como rabia, miedo y tristeza. Está familiarizado con su cuerpo y con sus necesidades. Disfruta sin arriesgarse, ni dañar a otros. (Elieny & Santil, 2004)

La formación de patrones comportamentales positivos es indispensable en la sociedad educativa actual, debido a que un educando que refleje bienestar,



seguridad, tranquilidad, sosiego será capaz de manejar conflictos escolares y dar un encause positivo al mismo, por tanto en las instituciones educativas se debe hacer mayor énfasis en el potencial de cada individuo, a fin de encaminarlo a la adquisición de un modelo de comportamiento favorable.

### **Patrones destructivos**

**1. Crítico negativo:** Para los críticos negativos, los otros están mal y sólo ellos están bien. Acostumbran hacer juicios o críticas de valor sobre los otros. Resaltan constantemente las fallas y faltas de los demás. Se inventan cualquier razón para no dar reconocimiento positivo a los demás.

**2. Sobreprotector:** Atiende exageradamente las necesidades de los demás y desatiende las propias. No pregunta, ni oye para conocer las necesidades de los otros, las asume. Funciona como un adivino o una especie de dios, que cree saber lo que los demás necesitan y se jacta de eso.

**3. Rebelde:** Se opone a las autoridades, a las reglas, normas y regulaciones. No se deja proteger, porque no acepta consejos, ni sugerencias. Mantiene la actitud de ser sabio de su propia opinión. Sus conductas predominantes son la agresividad, la violencia y el aislamiento. Su emoción preferida es la ira.

**4. Servil o fácil de dominar:** Actúa según lo que cree que son las expectativas de los demás, para complacerles y ganarse así el afecto, aceptación y respeto de ellos. Es asustadizo, inseguro, débil y depresivo. Mantiene creencias y actitudes de pesimismo y derrota. Es constantemente negativo. No utiliza los recursos que Dios le ha dado para su protección y desarrollo

**5. Vengativo o rencoroso:** Le cuesta perdonar porque recuerda constantemente lo que una vez alguien le dijo, le hizo o dejó de hacerle o de decirle. Cultiva la venganza hacia los otros y la lleva a cabo a cualquier costo y de cualquier manera. Predomina en estas personas el resentimiento, la rabia, el rencor y la actitud vengativa. (Elieny & Santil, 2004)

Pese a que en las instituciones educativas se enfatiza en el buen comportamiento, es más frecuente encontrar que en la mayoría de estudiantes los patrones negativos de comportamiento son predominantes, sin embargo es necesario lograr un cambio de esquemas mentales tanto en los representantes de los estudiantes y sus representados, a fin de alcanzar una armonía en el ambiente escolar.

### **Tipos**

**Comportamiento Dominante:** Son las personas que constantemente indican lo que quieren y hacia dónde quieren ir. Toman la iniciativa y procuran que el grupo les siga. Son personas que hablan de forma rápida, les gusta tomar decisiones y no

les preocupa equivocarse. Equivocarse y tomar otra dirección forma parte de su forma de vivir y de aprender.

**Comportamiento Influyente:** Estas personas dan mucha importancia a las relaciones interpersonales. Para ellos cualquier tipo de futuro pasa previamente por una buena relación personal. Son personas amigables, sonrientes, simpáticas, agradables, abiertas, que se centran en explicar cosas personales para buscar algún tipo de tema que cree un enlace con su interlocutor...

**Comportamiento Estable:** Tal como indica su perfil estas son personas estables y tranquilas. Saben escuchar. Este tipo de perfil da mucha importancia a la seguridad propia. Ante una propuesta de cambio responden con numerosas preguntas con el fin de entender los motivos del cambio y analizar que es lo que les puede sacar de su zona “segura”...

**Comportamiento Cumplidor:** Este tipo de personas dan mucha importancia a los detalles, a que las cosas estén perfectamente realizadas. Tienen una tendencia a ser perfeccionistas. Son personas muy observadoras y preguntan enseguida cuando hay alguna cosa que no entienden. Se mueven por la lógica. Son metódicos y analistas.

Pueden ser vistos por lo demás como fríos ya que antes de contestar o afirmar una cosa se la miran mucho para estar seguros de que está bien y que aportan la mejor solución. (Gonzalez, 2010)

El comportamiento varía de una persona a otra, reproduciendo características propias del tipo de conducta que posea, sin embargo en el entorno escolar cada una de estos comportamientos salen a flote y es ahí cuando surgen los conflictos que afectan a la convivencia, por tanto es importante conocer la mejor forma de gestionar los problemas y encaminarlos a un término satisfactorio que fortalezca las relaciones interpersonales de los individuos.

## **2.6 VARIABLE DEPENDIENTE**

### **Convivencia Escolar**

Definición:

La interrelación entre los diferentes miembros de un establecimiento educacional... Esta concepción no se limita a la relación entre las personas, sino que incluye las formas de interacción entre los diferentes estamentos que conforman una comunidad educativa, por lo que constituye una construcción colectiva es responsabilidad de todos los miembros y actores educativos sin excepción. ([MINEDUC], 2002b, pp.7), citado en (Mena, Romagnoli, & Valdés, 2006)

La convivencia es el acto de vivir en compañía de otro u otros, es decir en el aspecto educativo, relacionarse continuamente con un miembro de la comunidad educativa, misma que implica intercambio de opiniones y acciones, por tanto,

La Convivencia Escolar es un sistema educativo que norma y regula la relación entre los diversos integrantes de la Unidad Educativa: estudiantes, docentes, directivos, técnicos, asistentes de la educación, padres, madres y apoderados, sostenedor y amigos del colegio con el propósito de comunicarse y coordinar las acciones que conduzcan a potenciar el desarrollo integral y social de los estudiantes y los aprendizajes de calidad comprometidos en el Proyecto Educativo Institucional a nivel de la sala de clases y del establecimiento. (Zulantay, 2004)

De acuerdo a la autora la convivencia escolar es un método que bajo normas y reglas regula las formas de actuar dentro del establecimiento educativo, a fin de fomentar ambientes libre de violencia que potencie el desarrollo holístico del individuo en formación, sin embargo es importante recalcar que la convivencia

... es fruto de las interrelaciones de todos los miembros de la comunidad escolar, independiente del rol que desempeñen. De allí que todos son, no sólo partícipes de la convivencia... sino que gestores de ésta. Por lo tanto la convivencia no es algo estable, sino que es una construcción colectiva y dinámica, sujeta a modificaciones conforme varían las interrelaciones de los actores en el tiempo. Esto tiene una implicancia fundamental: la convivencia no es responsabilidad de uno u otro actor, sino de todos los miembros de la comunidad educativa, sin excepción. (MINEDUC, 2005; Maldonado, 2004) citado en (Banz, 2008).

Por tanto toda la comunidad educativa es responsable de una buena convivencia en la institución, es decir incluye a docentes, estudiantes, y padres de familia debido a que continuamente se relacionan e interactúan unos con otros de manera dinámica; la convivencia no permanece de manera estática, al contrario es vulnerable a cambios y adaptaciones.

La convivencia en todos los ámbitos donde se desenvuelve el ser humano es importante e imprescindible para la existencia de armonía y respeto en las relaciones interpersonales, y más aún en el contexto educativo con toda la comunidad educativa que día a día deben relacionarse, y que debido a las

diferencias suelen existir discrepancias que muchas veces impiden cultivar la convivencia escolar.

### **Características**

- “Objetivos educativos con énfasis en aprender: conocer, hacer, a ser y a vivir juntos.
- Normas y procedimientos firmes, justos y consistentes
- Conciencia de atención, interés y respeto hacia las personas.”  
(Rutter, 1979) citado en (Sarramona, 1984).

Las características de la convivencia escolar son las relaciones interpersonales como la base misma, sin embargo en ese interrelacionar es indispensable el establecimiento de normas y valores que regulen el desenvolvimiento ameno de los individuos, debido a que se da una interacción de acciones y pensamientos entre los miembros de la comunidad educativa.

Por tanto a fin de promover la convivencia sana entre los educandos, es importante entender que:

- Trabajar con otras personas, conversar, jugar, pasear o ir a una fiesta, e incluso transportarte de un lugar a otro, son actividades que promueven la convivencia con tu familia, en la escuela y en tu comunidad. Esas experiencias te enseñan a relacionarte con los demás y a desarrollar habilidades que te permiten reconocer y valorar que existen diferentes formas de ser, pensar y actuar.
- Escuchar y respetar lo que piensan otras personas te permite comprender cómo se sienten ante situaciones que les afectan, y la importancia de buscar soluciones para que puedan ejercer sus derechos sin dañar a los demás, resolviendo las diferencias a través del diálogo. Todo esto fortalece la convivencia y previene la intolerancia y la discriminación. (OLDAK, 2014)

Es importante entender que dentro de la convivencia escolar el saber escuchar de manera activa, basada en el respeto, la tolerancia y la aceptación por la diversidad existente en el ambiente escolar.

## Modelos

**Modelo sancionador o punitivo:** ... Consiste en la aplicación de un castigo como medida principal de intervención, la apertura de un expediente disciplinario o una expulsión del aula o del centro, por el tiempo que se considere oportuno, atendiendo a la gravedad de los hechos.

Limitaciones:

- Si imponemos una sanción al alumno que agrede, la “víctima” puede ver aumentado su sentimiento de indefensión, en el fondo su daño no ha sido reparado.
- Difícilmente se alcanzará una reconciliación entre las partes...

Es evidente que no existe una resolución.

**Modelo relacional:** ... Basado en la interrelación personal, donde el diálogo es una herramienta imprescindible y la buena disposición de las partes enfrentadas, una condición fundamental para que la resolución del conflicto sea un éxito.

Los implicados, bien por iniciativa propia, bien animados por terceras personas son los encargados de buscar una solución que satisfaga a ambos, es decir, que restituya a la “víctima” y libere de culpa al “agresor”.

El daño sí puede ser reparado en la “víctima”, la comunicación es un cauce que favorece la reconciliación...

**Modelo integrado:** Este modelo trata de compaginar los dos anteriores, haciendo más flexible el modelo sancionador y formalizando el relacional, con la intención de resolver las situaciones conflictivas de forma constructiva....

El tratamiento de cada una de las facetas del conflicto (reparación, reconciliación y resolución) consiste en que la persona agredida recibe una reparación directa y el camino hacia la reconciliación y la resolución está abierto, a través de la búsqueda del acuerdo. TORREGO, J.C. (2001), GALTUNG, J. (1998) citado en (Bonilla, 2001)

El modelo sancionador tiene como objetivo dar un castigo, por lo que da una aparente resolución al conflicto, sin tener en cuenta los sentimientos de los implicados en el problema, en cambio en el modelo relacional prevalece el diálogo como herramienta de solución a conflictos, por lo que se puede encontrar una medida eficaz para las partes.

Sin embargo el tercer modelo denominado integrado que es la unión de los dos modelos anteriores, permite de manera eficiente abordar los conflictos, ya que dentro de la convivencia hace necesario aplicar ciertas sanciones acordes a la gravedad del conflicto o a su vez requiere buscar otras alternativas de solución.

Cada uno de los modelos de convivencia tienen como objetivo lograr la armonía en la comunidad educativa, por lo que la combinación de los dos primeros modelos representa un gran beneficio para la institución educativa, ya que permite una gestión dinámica de los conflictos escolares, enfocando en todos los aspectos que implica una relación interpersonal.

Sobre todo generando espacios en el que se implante el diálogo como mecanismo de resolución de problemas, logrando una formación desde el conflicto, enseñando habilidades y brindando opciones pacíficas a los problemas, a fin de que el estudiantado plasme dentro de sí la importancia de vivir con el otro en comunidad, libre de agresiones en un ambiente ameno.

### **La convivencia en la escuela**

Según (Benitez, 2005) “Las escuelas son pequeñas sociedades que tienen una organización y estructura particular, con prescripciones y normas de convivencia que regulan y controlan la actuación, participación e interacción de sus miembros (alumnos, docentes, autoridades, administrativos, auxiliares, padres de familia)”, por lo mismo en esa dinámica de interrelación, es cuando surgen los conflictos que afectan al bienestar de la “sociedad educativa”, tornándose en un verdadero desafío para las autoridades el logro de una buena convivencia.

El establecer normas que regulen es un aspecto imprescindible y sobre todo en la gestión del conflicto.

### **Ambiente escolar**

El ambiente escolar es el ámbito de formación y convivencia en el plano material y organizativo de una escuela, en el intervienen las diferentes interacciones y relaciones de alumnos, profesores, directivos y padres de familia; así como los espacios que la propia escuela ofrece (salones, biblioteca, patio). (KOTTKAMP, 2011)

El ambiente de aula es importante para la implantación de una buena convivencia entre estudiante-estudiante y estudiante-docente, además los espacios dentro del

establecimiento debe propiciar espacios oportunos de interacción positiva para fortalecer las relaciones interpersonales.

### **El clima de clase**

(Mujis y Reynolds, 2002) citado en (Herriko, 2008) define al clima de clase como: “la disposición o la atmósfera creada por un profesor en su aula, a través de las reglas que se establecen, la forma en que el profesor interactúa con los alumnos y el ambiente físico en que se desarrolla”, por tanto el clima de aula es un factor importante en la convivencia intra áulica, para el desenvolvimiento dentro de ella es necesario construir normas que regulen el comportamiento e impidan el desorden, teniendo en cuenta los intereses y necesidades de las y los estudiantes, es decir establecer reglas de convivencia propuestas por ellos mismos, con la finalidad de que exista mayor compromiso para cumplirlas.

### **Factores del clima positivo:**

- Un ambiente físico apropiado
- Actividades variadas y entretenidas
- Comunicación respetuosa entre profesores, alumnos y compañeros
- Capacidad de escucharse unos a otros
- Capacidad de valorarse mutuamente
- Capacidad de dar apoyo emocional
- Inteligencia emocional para resolver sus conflictos en forma no violenta (Mujis y Reynolds, 2002) citado en (Herriko, 2008).

Para asegurar un ambiente positivo es indispensable tener en cuenta, desde la adecuación del aula, hasta la forma de tratarse entre compañeros y con los estudiantes, haciendo uso de la inteligencia emocional.

### **Factores que alteran la convivencia escolar**

Existen una variedad de factores que alteran o dificultan un clima adecuado en la convivencia escolar, entre los más comunes son:

- La agresividad
- Violencia escolar
- La disrupción en el aula
- El estrés docente
- La falta de autoridad

- El autoritarismo
- La desmotivación del alumno
- El rechazo a los contenidos de enseñanza
- Discriminación (racial, de género, posición social, religioso...etc.)
- Lesiones personales
- Agresiones sexuales
- Individualismo (Carozzo, 2015)

Los factores negativos son más frecuentes entre los educandos, en su manera de relacionarse con otros, existe la discriminación por diversos aspectos, así también puede ser ocasionado por parte del docente debido a la fatiga que puede influir en el ánimo de los alumnos tornando al ambiente de aula en un entorno pesado que dificulte el aprendizaje y la enseñanza.

### **Factores que favorecen la convivencia escolar**

De acuerdo al mismo autor (Carozzo, 2015) los aspectos que influyen de manera positiva a la convivencia son:

- “Relaciones Interpersonales.
- Valores Institucionales.
- Normas establecidas.
- Participación del estudiante”.

Dentro de una comunidad se establecen normas o reglas que sirven de soporte para un cohabitar en un ambiente ameno, mismas que regulan las conductas que todos sus miembros deben tener para impedir rupturas en las relaciones interpersonales y lograr el aprendizaje en un ambiente saludable.

### **Las reglas de convivencia**

Toda sociedad, comunidad, etc. Posee reglas claras y bien definidas, porque sin ellas el mundo sería un caos, no existiría armonía ni coordinación en las actividades, es decir no tendría un objetivo en común, por lo mismo

Las reglas nos ayudan a convivir mejor en la escuela, la familia y la comunidad. Cuando estamos en un lugar es importante conocer lo que se vale y lo que no se



vale hacer, porque las reglas nos protegen y son para nuestro beneficio. (OLDAK, 2014).

Además el establecer reglas tiene efectos positivos en los siguientes aspectos:

- “Rendimiento de los alumnos
- Desarrollo socio afectivo y ético
- Bienestar personal y grupal de la comunidad
- Formación ciudadana” (Romagnoli, Mena, & Valdéz, 2007)

Los acuerdos deben ser cumplidos por convicción propia, con respeto y valoración en lo individual y colectivo y no por temor a represalias, de esta manera se fomentará en los alumnos el cumplimiento de las reglas como algo positivo y necesario para una convivencia armónica.

### **Aprendizajes básicos para la convivencia**

- “Aprender a no agredir al congenero
- Aprender a comunicarse
- Aprender a decidir en grupo
- Aprender a cuidarse
- Aprender a cuidar el entorno
- Aprender a valorar el saber cultural y académico” (Paz, 2004)

El aprendizaje de reglas básicas dentro de la convivencia conlleva, a que dentro del aula de clase los estudiantes tomen conciencia de que es importante la praxis de la misma, para lograr un ambiente de respeto y tolerancia por el otro, sin embargo esta enseñanza debe darse de manera frecuente dentro de la institución, aprovechando cada espacio de los temas curriculares, a fin de afianzar en el estudiante una cultura de paz.

Sobre todo entender y aceptar a las personas tal y como son, vivir sin discriminación de género, etnia, nacionalidad, etc., aprender a convivir en sociedad implica un aprendizaje constante de aspectos básicos como: la

interacción con otros en un marco de respeto y tolerancia, cuidar del medio ambiente, valorar los saberes ancestrales, evitando la agresión verbal y física.

### **El uso y aplicación de valores en la convivencia**

Los valores dentro de la convivencia son imprescindibles ya que son principios rectores que influyen en el desenvolvimiento de un individuo dentro de una comunidad, ya que:

Los valores constituyen un proyecto compartido que da sentido y orienta la formación de actitudes en la escuela. La escuela contribuye a generar los valores básicos de la sociedad en la que está inserta. Los valores de la escuela influyen sobre los alumnos. (Benitez, 2005)

La importancia de practicar y fomentar los valores en la comunidad educativa es importante para la mejora de la convivencia, ya que el ejercicio de los mismos permitirá actitudes positivas en el relacionamiento con otros.

### **Relación entre convivencia y valores**

La convivencia es el escenario en donde se desenvuelven los miembros de la comunidad educativa, es decir en ella se lleva a cabo acciones negativas y positivas que demuestran el ejercicio o la falta de valores que de llevar a la práctica mejoraría el clima escolar. Valores como los siguientes:

- Honestidad
- Alegría
- Solidaridad
- Participación
- Tolerancia
- Cooperación
- Respeto
- Comunicación
- Comprensión

Dentro de la convivencia estos valores son importantes para que todos sus miembros se relacionen positivamente en un escenario de diversidad.

### **Educación emocional**

La educación emocional de acuerdo (Bisquerra, 2000) es “Un proceso educativo, continuo y permanente, que pretende potenciar el desarrollo de las competencias emocionales como elemento esencial del desarrollo humano, con objeto de capacitarle para la vida y con la finalidad de aumentar el bienestar personal y social”

Las habilidades socioemocionales son la base para resolver los conflictos que pueden surgir a lo largo del ciclo de vida enriqueciendo el desarrollo personal.

De acuerdo a (Salovey y Mayer, 1997) citado en (Bisquerra, 2000) la educación emocional implica:

- Percibir y expresar emociones propias y ajenas.
- Acceder y generar sentimientos que faciliten el pensamiento.
- Comprender y conocer las emociones.
- Regular las emociones propias y ajenas

La educación emocional desarrolla la empatía, la comunicación asertiva y la capacidad de escucha activa, habilidades necesarias en la interacción con otros, a fin de concatenar ideas, pensamientos y sentimientos por un individuo.

### **Cultura de paz**

Entendida según la definición de las Naciones Unidas (1998, Resolución A/52/13), citado en (CULTURA DE PAZ, PROFESORES, 2010) menciona que:

La cultura de paz consiste en una serie de valores, actitudes y comportamientos que rechazan la violencia y previenen los conflictos tratando de atacar sus causas para solucionar los problemas mediante el diálogo y la negociación entre las personas, los grupos y las naciones.

La (UNESCO, 2000) alude a seis dimensiones que abarca el desarrollo de la “Cultura de paz” en la que menciona:

- La educación comprensiva, que engloba de manera integrada los derechos humanos, la democracia, la comprensión internacional, la tolerancia, la no violencia, el multiculturalismo así como todos los otros valores transmitidos a través del programa escolar. La educación debe ser también considerada como fenómeno social transmitiendo valores tales como la equidad, la armonía, la solidaridad, etc. ;
- La educación que engloba toda la gama de contenidos de los programas en los que se encuentran, en diferentes niveles de enseñanza, los valores ligados a la cultura de la paz;
- La educación dirigida al individuo en su globalidad;

La Unesco promueve una educación globalizadora, promoviendo espacios de convivencia; desde la educación se pretende cambiar los esquemas mentales de la sociedad, a fin de esparcir la cultura de paz que permita la coexistencia armónica de los individuos; tomando a las niñas y los niños como raíz del cambio en la sociedad.

## **RELACIONES INTERPERSONALES**

Definición:

De acuerdo a (Bisquerra, 2000) “Es una interacción recíproca entre dos o más personas. Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social”.

Las relaciones interpersonales, hacen referencia a la forma o la manera en que las personas se conciernen unas con otras en diferentes áreas de la vida en las que mantengan contacto; una buena relación permitirá que los individuos sientan tranquilidad con los entes con los que convive, por tanto

Trabajar en un ambiente... óptimo es sumamente importante... ya que un entorno saludable incide directamente en el desempeño y el bienestar emocional. Las relaciones interpersonales se pueden dar de diferentes formas. Muchas veces el ambiente se hace insostenible, pero hay otras en que el clima es bastante óptimo e incluso se llegan a entablar lazos afectivos de amistad que sobrepasan las barreras del trabajo. (Fernández, 2006)

De igual forma es vital el ambiente en el que todo ser humano se desenvuelva, y mucho más lo es cuando los individuos son niños o adolescentes, siendo este aspecto tan delicado que todo lo que pasa alrededor de cada uno de ellos influye de manera negativa o positiva.

Por tanto según (KOTTKAMP, 2011), “el éxito que se experimenta en la vida depende en gran parte de la manera como nos relacionemos con las demás personas, y la base de estas relaciones interpersonales es la comunicación.”

## **Comunicación**

La comunicación es indispensable al momento de establecer una relación con otra persona, por lo que de ella depende el éxito o el fracaso de dicha relación. Entre las clases de comunicación que se puede mencionar son las siguientes:

**Comunicación no verbal:** Es la que se da mediante indicios, signos y que carecen de estructura sintáctica verbal, es decir, no tienen estructura sintáctica por lo que no pueden ser analizadas secuencias de constituyentes jerárquicos. Las formas no verbales de comunicación entre los seres vivos incluyen, luces, imágenes, sonidos, gestos, colores y entre los humanos los sistemas simbólicos como además las señales, las banderas (sistemas simbólicos) y otros medios técnicos visuales. Estos sistemas simbólicos son creados por los hombres para comunicarse y para ello deben ponerse de acuerdo acerca del significado que van a atribuirle a cada señal.

En nuestra vida cotidiana, constantemente estamos enviando mensajes no verbales a otras personas (muecas, señalemos con el dedo), que pueden ser mucho más importantes de lo que nosotros creemos. La comunicación corporal, antes que lenguaje en términos evolutivos, es una parte esencial del sistema de comunicación, y el vehículo para muchas transacciones humanas fundamentales que el

**Comunicación verbal:** Es una de las formas más importantes para relacionarnos y establecer contacto con otras personas; se da de forma oral y por escrito. (Herricko, 2008)

La comunicación no verbal, que es muchas veces no tomada en cuenta, es un aspecto que puede influir de manera positiva o negativa, por lo que un gesto, una mirada, enriquece o deteriora la relación amena que debe existir en el convivir con otros, sin embargo la comunicación verbal también es importante ya que de esta

depende la forma de intercambiar ideas en forma directa y coordinada con los demás.

La importancia de la comunicación en las relaciones interpersonales es un factor importante, de tal manera que no puede faltar y tampoco debe ser pobre; en la comunicación es donde se da un intercambio de ideas, pensamientos y hasta emociones y sentimientos que intervienen en una buena convivencia escolar en el caso de las instituciones educativas.

### **La comunicación eficiente**

La comunicación eficiente es utilizar buenas destrezas, habilidades y formas de interacción, alcanzar el objetivo de lo que se quiere transmitir o recibir de manera coherente.

Es importante tener en cuenta que la comunicación juega un papel de construcción y destrucción ya que de ella depende el origen del conflicto y del mismo modo su resolución.

La comunicación desarrollada como una habilidad permite que los miembros de la comunidad educativa tengan una buena convivencia, libre de interferencias que dificultan el entendimiento y crean conflictos, sin embargo existe obstáculos en la comunicación, que son los siguientes:

- Mandar, dirigir: Decir al otro lo que debe hacer.
  - Amenazar: Decir al otro lo que le puede pasar si no hace lo que le decimos.
  - Sermonear: Aludir a una norma externa para decir lo que debe hacer el otro.
  - Dar lecciones: aludir a la experiencia para decir lo que es bueno o malo para el otro.
  - Aconsejar: decir al otro qué es lo mejor para él/ella.
  - Consolar, animar: decir al otro qué es lo mejor para él/ella.
- (Fernández, 2008)

El diálogo es otra habilidad implícita en la comunicación, que debe ser utilizada en contextos internos y externos al aula de clase entre los miembros de la comunidad educativa, su desarrollo creará espacios de sana convivencia.

La escucha activa significa escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del que habla, es decir permite ponerse en el lugar del otro para entender la magnitud de los sentimientos internos que afectan al otro.

Asertividad es la habilidad en un individuo de expresar los pensamientos, sentimientos y percepciones, de elegir cómo reaccionar y de hablar por los derechos cuando es apropiado.

Dentro de la mediación de conflictos se da un dinamismo entre las habilidades de la comunicación, misma que son imprescindibles en la solución de conflictos, pero también en la cotidianidad, haciendo uso de la escucha activa, el diálogo y la asertividad los miembros de la comunidad educativa mejorarán la convivencia y sus relaciones interpersonales serán fortalecidas.

### **Importancia**

Las relaciones interpersonales son significativos en cualquier ámbito en el que se desempeñe un individuo; desde que un bebé se encuentra en el vientre de la madre interactúa con ella y este suceso se convierte en una relación entre dos personas, por lo mismo

Las relaciones interpersonales juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de la persona. A través de ellas, el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato que favorecen su adaptación al mismo. En contrapartida, la carencia de estas habilidades puede provocar rechazo, aislamiento y, en definitiva, limitar la calidad de vida. (Prócel, 2012)

Ninguna persona es una entidad solitaria, pues todo individuo existe concomitantemente con la otra, sin embargo también hay diferencias personales y culturales que afectan las relaciones interpersonales.

Como un ser social el ser humano debe relacionarse con otros, ya que la falta del mismo o a su vez la pobre relación, hará que se torne en un individuo solo y aislado; para fortalecer las relaciones interpersonales de las y los estudiantes es importante que la comunicación entre los que conviven se haga

... más penetrante en proporción y ascenso, en la medida que pasa por las fases de conocimiento, amistad e intimidad. Una relación interpersonal satisfactoria depende de si nosotros y nuestros interlocutores estamos psicológicamente cómodos con el grado en el que nos ayudamos a satisfacer nuestras necesidades y con el nivel de interacción que significa nuestra relación. Podemos tener una relación satisfactoria y gratificante en cualquier punto de este continuum desde el conocimiento a la intimidad. (García, 1994)

Para que una relación entre los estudiantes se fortalezca es necesario abrir espacios en los que les permita conocerse los unos a los otros, ya que si logran una empatía la convivencia en el establecimiento será más tolerante.

### **Características**

Al establecer las características de las relaciones interpersonales se debe tomar en cuenta diversos aspectos como lo son: la “Honestidad y sinceridad, Respeto y afirmación, Compasión, Comprensión y sabiduría, Habilidades interpersonales y Destrezas”. (Oliveros, 2004)

Entre las características que se puede mencionar son las siguientes:

- **Compasión:** Las relaciones compasivas se relacionan con la capacidad humana de sentir-con, es decir, de identificarse con el otro, de ponerse psicológica en el lugar del otro.
- **Comprensión y Sabiduría:** Es la realización integral llevando a cabo la actividad de inteligencia interpersonal desde la compasión, el respeto a la libertad, la honestidad y la sinceridad.
- **Honestidad y Sinceridad:** Libre de mentiras e hipocresía. Nos permite explorar los límites sociales y propone la posibilidad de contrastar nuestras verdades con las de los demás.
- **Respeto y Afirmación:** Fomenta la libertad mutua, que permite la creación del espacio psicológico y social en el que se desarrolla la visión de las cosas, de uno y de los demás. (Saavedra, 210)

Una buena relación se caracteriza por sentir empatía, comprender las diferencias del otro, siendo sinceros en la forma de ser y actuar en base al respeto y la tolerancia.



## **Elementos presentes en el proceso de las relaciones interpersonales**

**Perceptor:** Cuando un individuo mira un objeto e intenta interpretar lo que ve; en la interpretación influyen mucho las características personales del perceptor individual. Entre las más importantes características personales que afectan la percepción se encuentran las actitudes, los motivos, intereses, experiencia anterior y expectativas...

**Objeto:** Las características del objeto que está siendo observado, puede influir en lo que percibe. Por lo tanto el movimiento, sonido, tamaño y otros atributos de los objetivos configuran la forma en que se observa. Como los objetivos no son contemplados en aislamiento, la relación entre un objeto y su fondo influye en la percepción, del mismo modo que la tendencia a agrupar las cosas que se hayan cerca una de otra, o se parecen.

**Situación:** Es importante el contexto dentro del cual se observan los objetos o sucesos. Los elementos del ambiente circundante influyen en la percepción. El tiempo en que su objeto o hecho, se observa, puede influir en la atención, lo mismo que el sitio, iluminación, temperatura u otros factores situacionales. (Elieny & Santil, 2004)

Dentro de las relaciones interpersonales se da un proceso que abarca tres aspectos: el primero que hace referencia a la interiorización del ente que está observando, es decir, trata de comprender al otro desde su propia perspectiva; segundo el objeto que está siendo observado con sus propias características influye en quien está mirando; tercero el entorno en donde se encuentra ubicado el objeto, por tanto el ambiente también influye en la manera en que se percibe al otro.

## **SOCIEDAD**

La familia es considerada como el núcleo de la sociedad, el centro de este todo, de tal manera que las instituciones educativas están conformadas por distintos representantes de estas familias, cada uno con características propias, misma que aflora en el convivir diario; tomada de manera positiva enriquecen a la sociedad educativa, por tanto la palabra sociedad,

Viene del término latino «socius», derivado de una raíz indoeuropea que significa «seguir» o «acompañar». Socio es entonces el cercano o asociado en algo común, sobre todo el que está al lado en la vecindad, en el trabajo o en la batalla. Socio se contrapone a «hostis», que es el extranjero, el alejado, que por estar más allá de la puerta («ostium») es visto como opuesto o incluso peligroso. Sociedad sería

entonces la agregación o conjunto de socios, de colegas, de colaboradores.  
(Harnecker, 1986)

En conclusión la connotación de sociedad es la conformación de un equipo de seres que tienen un mismo objetivo o meta, pero que para lograr ello se interrelacionan y colaboran realizando cada uno la parte que les corresponde.

En las instituciones educativas tanto, autoridades, docentes, estudiantes tienen en común una meta; para el buen funcionamiento de esta sociedad, es indispensable tener en cuenta que dentro de esta sociedad el equipo de colaboradores no siempre tienen el mismo sentir, es ahí cuando autoridades, docentes y padres de familia deben trabajar con la finalidad de que la convivencia entre los miembros sea amena.

### **Características**

- Las personas de una sociedad constituyen una unidad demográfica, es decir, pueden considerarse como una población total.
- La sociedad existe dentro de una zona geográfica común.
- La sociedad está constituida por grandes grupos que se diferencian entre sí por su función social.
- La sociedad se compone de grupos de personas que tienen una cultura semejante.
- La sociedad debe poderse reconocer como una unidad que funciona en todas partes.
- Finalmente, la sociedad debe poderse reconocer como unidad social separada.  
(Santacruz, 1993)

Lo que le caracteriza a una sociedad es que esta se considere como un todo con una ubicación en el mismo lugar, en la que cada integrante es importante y cumple una misión que no puede ser realizada por alguien más; dentro de esta caracterización las personas deben poseer una misma ideología, a fin de tener aspectos en común.

## Clasificación

Las sociedades se clasifican en:

- **Universal:** integrada por todos los seres humanos repartidos en el globo, como realidad histórica determinada por el espacio y por el tiempo.
- **Particular:** ... agrupando solo a una parte del todo, ya en los términos, sea en los términos extensivos del Estado frente a la Humanidad, o en la relación de una sociedad concreta o determinada cualquiera frente al Estado.
- **Completa y perfecta:** la que por su misma organización y estructura es capaz de satisfacer todas las necesidades sociales y humanas.
- **Incompleta e imperfecta:** se forma con el objeto de satisfacer un fin especial y es a su vez dependiente de otra.
- **Necesaria:** derivada de imperiosas leyes biológicas fijadas en la procreación de la especie, como la familia
- **Voluntaria:** resume a todas las sociedades que se establecen por el libre y espontáneo aporte de la decisión de sus componentes. (Santacruz, 1993)

Las sociedades se clasifican acorde a parámetros establecidos por las mismas personas, dependiendo de la ubicación, el bien que pueden obtener, etc., sin embargo hay que recalcar que todos los seres humanos son parte de una sociedad y la misma implica un repertorio de derechos y obligaciones que se debe cumplir como parte de un todo.

De igual forma dentro de la sociedad educativa, que puede ser un establecimiento educativo, existe distintos grupos sociales conformados acorde a la necesidad, interés o de manera voluntaria y pese a ello continúan perteneciendo a la misma sociedad denominada “educativa”.

## Elementos constitutivos de una sociedad

- **Elemento material.-** Se halla constituido por la pluralidad de los hombres que la integran.
- **Elemento formal.-** Por los principios en que se fundan y los fines que persiguen los hombres.
- **Autoridad social.-** Como poder encauzador del pensamiento y la acción de los integrantes de una sociedad. (Santacruz, 1993).

Los elementos que constituyen a una sociedad se puede resumir en: de manera principal el ser humano, quien esta cimentado en principios como rector de su vida, misma que activa su accionar, sea esta de, manera positiva o negativa.

## **2.7 HIPÓTESIS**

La mediación de conflictos incide en la convivencia escolar de los niños y niñas del Quinto Año de Educación Básica de la Unidad Educativa “Santa Rosa”.

## **2.8 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES**

### **VARIABLE INDEPENDIENTE:**

Mediación de conflictos

### **VARIABLE DEPENDIENTE:**

Convivencia escolar

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 ENFOQUE**

La presente investigación está enmarcada en el enfoque cuanti-cualitativo o denominado mixto, que es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos, y se centraliza en la comprobación de la hipótesis.

Es una investigación cuantitativa porque en la búsqueda de las causas y la explicación de los hechos que generan el problema, existe un requerimiento de la interpretación estadística de los datos para que sus resultados puedan ser generalizados.

Es cualitativa porque se dio énfasis al proceso, buscando la comprensión de los hechos de la mediación de conflictos que se relaciona en la convivencia escolar de los niños y las niñas.

#### **3.2 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN**

En el presente proyecto las modalidades de investigación manejados son: la investigación documental-bibliográfica, e investigación de campo.

##### **Investigación de campo**

Se realizó un estudio metódico de los hechos en el lugar en donde se originan, tomando contacto de manera directa con la realidad de la población, a fin de obtener información sobre los objetivos del proyecto y la realidad del objeto de estudio.

## **Investigación documental-bibliográfica**

La presente investigación recopila, amplia y profundiza la información, conceptualizaciones y criterios de distintos autores, y documentos que respaldan los argumentos científicos experienciales de la mediación de conflictos y la convivencia escolar en fuentes primarios y secundarios. La información de libros, documentos, folletos, revistas fortalecerán el análisis que arrojan las encuestas.

### **3.3 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN**

#### **Descriptivo**

Es de nivel descriptivo, porque busca especificar las propiedades, características y los perfiles de los individuos a estudiar mediante un análisis exhaustivo, además se ocupa de detallar causas y consecuencias del objeto de estudio.

#### **Explicativo**

Debido a que el interés primordial es la explicación del por qué ocurre el fenómeno, de qué manera se manifiesta y cómo o por qué se relacionan las variables de la mediación de conflictos y la convivencia escolar.

Finalmente se comprobará la hipótesis, a fin de emitir conclusiones, que servirán de hincapié al planteamiento de las recomendaciones, mismas que colaborarán en la resolución del problema del centro educativo, y a su vez proponer alternativas de solución para el problema de la investigación.

### 3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

El universo con el que se trabajó está constituido por docentes y estudiantes. A continuación se describe en el siguiente cuadro:

Cuadro N.1: Población

<b>POBLACIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>
Docentes	10
Estudiantes	83
<b>TOTAL</b>	93

**Fuente:** Unidad Educativa “Santa Rosa”

**Elaborado por:** Aucancela Naula Myriam Abigail

### 3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

**Variable independiente:** Mediación de conflictos

Cuadro N. 2: Mediación de conflictos

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
Es un procedimiento estructurado, de participación voluntaria, que requiere la presencia de un tercero neutral, que sirve de ayuda para que las partes en conflicto generen sus propias soluciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procedimiento</li> <li>• Conflicto</li> <li>• Solución</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acción</li> <li>• Proceso</li> <li>• Habilidad</li> <li>• Disputa</li> <li>• Enfrentamiento</li> <li>• Problema</li> <li>• Satisfacción</li> <li>• Acuerdo</li> <li>• Desenlace</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Conocen en qué consiste la mediación de conflictos escolares?</li> <li>• ¿Existen conflictos dentro de la comunidad educativa?</li> <li>• ¿La mediación de conflictos abre vías de comunicación entre los estudiantes y miembros de la comunidad educativa?</li> <li>• ¿En caso de presentarse conflictos escolares, busca la ayuda de terceros para resolverlos?</li> </ul>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>

**Elaborado por:** Aucancela Naula Myriam Abigail



**Variable dependiente:** Convivencia escolar

Cuadro N. 3: Convivencia escolar

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<p>Es la capacidad de interrelación entre los diferentes miembros de un establecimiento educacional, en un marco de respeto mutuo y solidaridad recíproca, comunicándose de forma pacífica y positiva.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interrelación</li> <li>• Valores</li> <li>• Comunicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interacción</li> <li>• Correspondencia</li> <li>• Relación</li> <li>• Capacidad</li> <li>• Aptitud</li> <li>• Axiología</li> <li>• Diálogo</li> <li>• Interrelación</li> <li>• Conversación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Los miembros de la comunidad educativa, practican buenas relaciones interpersonales?</li> <li>• ¿Ejercitan los valores en el convivir diario en la institución educativa?</li> <li>• ¿Existen espacios para reflexionar en las situaciones de conflictos?</li> <li>• ¿Cumplen con las reglas de convivencia establecidas en el aula?</li> </ul>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>

**Elaborado por:** Aucancela Naula Myriam Abigail

### **3.6 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

Para la recolección de la información se aplicó una sola vez la encuesta a las y los estudiantes y docentes del Quinto Año de Educación Básica de la Unidad Educativa “Santa Rosa”, con el fin de evidenciar la hipótesis planteada.

En la investigación de campo se empleó la técnica:

Test para medir los conocimientos sobre mediación de conflictos.

Test para medir la convivencia escolar.

El instrumento selecto conforme a la técnica elegida fue un cuestionario con varias opciones, direccionada a la obtención de información sobre las variables y los objetivos planteados previamente. Se eligió los recursos de apoyo, y la debida explicación de instrucciones para la recolección de información, condiciones de tiempo y lugar.

### **3.7 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS**

Los datos recogidos de la aplicación de encuestas a docentes y estudiantes se transformaron mediante los siguientes procedimientos:

- Revisión crítica de la información recogida; es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente.
- Repetición de la recolección, en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.
- Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis.
- Manejo de información.
- Estudio estadístico de datos para presentación de resultados.

## CAPÍTULO IV

### 4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### ENCUESTA A DOCENTES

##### 1.- ¿CONOCE EN QUE CONSISTE LA MEDIACIÓN DE CONFLICTOS?

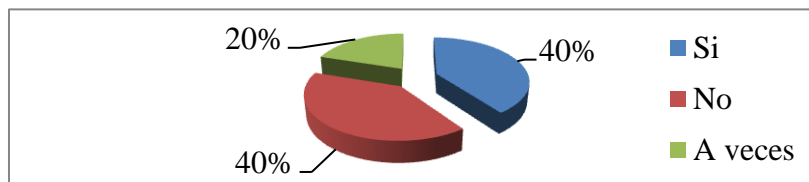
Cuadro N. 4: Mediación de conflictos

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	40%
No	4	40%
A veces	2	20%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta dirigida a docentes

**Elaborado por:** Aucancela Naula Myriam Abigail

Gráfico N. 5: Mediación de conflictos



**Fuente:** Encuesta dirigida a docentes

**Elaborado por:** Aucancela Naula Myriam Abigail

#### Análisis

De un total de 10 docentes que representan el 100%; 4 que representa el 40% dice que conoce acerca de la mediación de conflictos; 4 que corresponde al 40% dice que no conoce acerca de la mediación de conflictos y 2 dice que a veces acerca de la mediación de conflictos.

#### Interpretación

Los señores docentes tienen muy poco conocimiento sobre Mediación de conflictos, que no les permite apoyar las relaciones interpersonales de sus estudiantes

## 2.- ¿CREE QUE LOS Y LAS ESTUDIANTES PRACTICAN VALORES EN EL TRATO DIARIO ENTRE PARES?

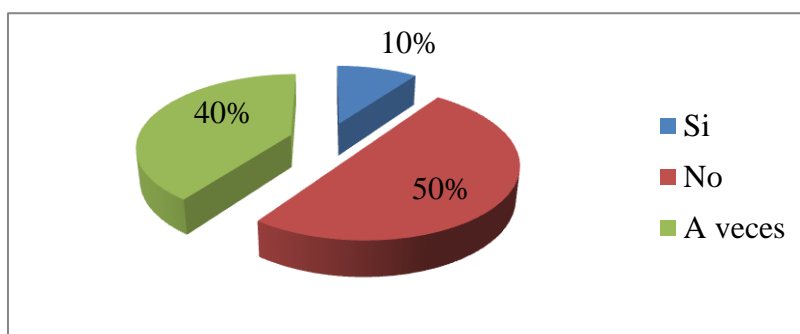
Cuadro N. 5: Práctica de Valores

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	1	10%
No	5	50%
A veces	4	40%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Fuente:** Encuesta dirigida a docentes

**Elaborado por:** Aucancela Naula Myriam Abigail

Gráfico N. 6: Práctica de Valores



**Fuente:** Encuesta dirigida a docentes

**Elaborado por:** Aucancela Naula Myriam Abigail

### Análisis

De un total de 10 docentes que representan el 100%; 5 que constituyen el 50% dice que los estudiantes no practican valores; 4 que corresponde al 40% dice que a veces los estudiantes practican valores y 1 que representa el 10% dice que los estudiantes si practican valores.

### Interpretación

En consecuencia los docentes reconocen que los y las estudiantes no ejercitan valores en el trato diario con sus pares o a su vez lo hacen ocasionalmente, este hecho indica los problemas que se pueden generar alrededor de este suceso si no es contrarrestada a tiempo.

### 3.- ¿PIENSA USTED QUE LOS NIÑOS Y LAS NIÑAS EJERCITAN EL CÓDIGO DE CONVIVENCIA CON LA COMUNIDAD EDUCATIVA?

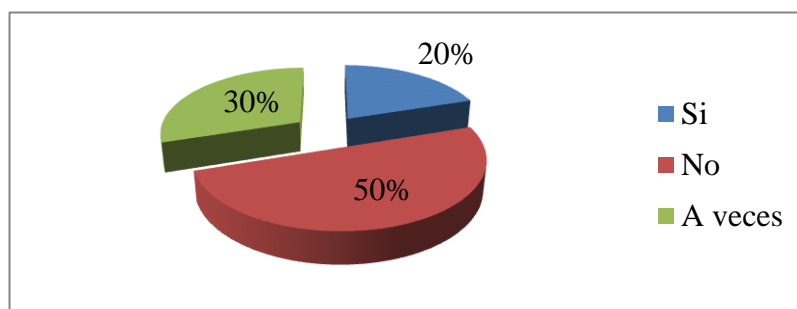
Cuadro N. 6: Código de convivencia

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	20%
No	5	50%
A veces	3	30%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta dirigida a docentes

**Elaborado por:** Aucancela Naula Myriam Abigail

Gráfico N. 7 Código de convivencia



**Fuente:** Encuesta dirigida a docentes

**Elaborado por:** Aucancela Naula Myriam Abigail

#### **Análisis**

De un total de 10 docentes que representan el 100%; 5 que representa el 50% indican que los niños y niñas no ejercitan el código de convivencia; 3 que corresponde al 30% mencionan que lo hacen a veces; 2 que representa el 20% afirman que sí ejercitan el código de convivencia.

#### **Interpretación**

Los profesores coinciden en que las niñas y los niños no ejercitan el código de convivencia, por lo que se considera que existe una falta de socialización hacia el alumnado y por ende la falta de práctica de la misma.

#### 4.- ¿CONSIDERA QUE EXISTEN CONFLICTOS ENTRE LAS Y LOS ESTUDIANTES EN EL AULA?

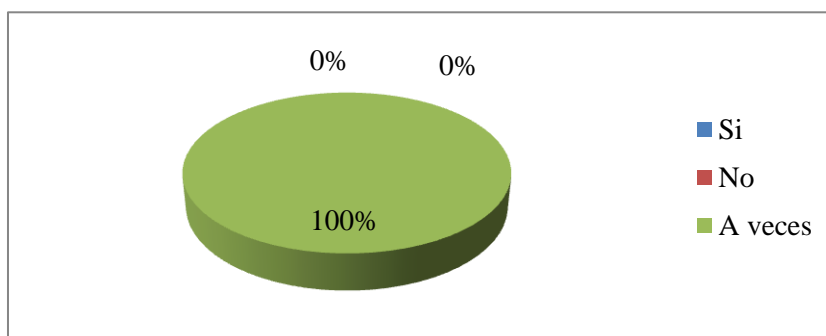
Cuadro N. 7: Conflictos

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	0	0%
A veces	10	100%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Fuente:** Encuesta dirigida a docentes

**Elaborado por:** Aucancela Naula Myriam Abigail

Gráfico N. 8: Conflictos



**Fuente:** Encuesta dirigida a docentes

**Elaborado por:** Aucancela Naula Myriam Abigail

#### **Análisis**

De un total de 10 docentes que representan al 100% dice que los conflictos en el aula se dan a veces.

#### **Interpretación**

Todos los docentes coinciden en que los conflictos se manifiestan en forma eventual entre las y los educandos, en efecto considero que es indispensable contrarrestar este acontecimiento, con el fin de lograr una buena convivencia escolar, fomentando la cultura de paz desde edades tempranas.

**5.- ¿USTED CREE QUE CUANDO UN COMPAÑERO O COMPAÑERA TRATA DE IMPONER SU CRITERIO A OTRO Y NO LE PERMITE EXPLICAR, LOS NIÑOS O NIÑAS REACCIONAN DE MANERA AGRESIVA?**

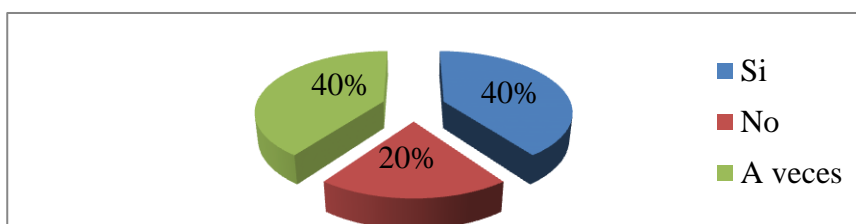
Cuadro N. 8: Reacción agresiva

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	40%
No	2	20%
A veces	4	40%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Fuente:** Encuesta dirigida a docentes

**Elaborado por:** Aucancela Naula Myriam Abigail

Gráfico N. 9: Reacción agresiva



**Fuente:** Encuesta dirigida a docentes

**Elaborado por:** Aucancela Naula Myriam Abigail

**Análisis**

De un total de 10 docentes que representan el 100%; 4 que representa el 40% dice que los estudiantes si reaccionan agresivamente; el 4 que pertenece al 40% dice que los estudiantes a veces reaccionan de manera agresiva; el 2 que representa el 20% dice que los estudiantes no reaccionan de manera agresiva.

**Interpretación**

En conformidad a los resultados un grupo de docentes concuerda en que niños y niñas tienen reacciones agresivas, lo que demuestra que dentro de la institución existe un déficit de práctica de valores como la tolerancia y el respeto por la opinión ajena, por lo que es imprescindible contrarrestar dicho comportamiento.

## 6.- ¿PERCIBE QUE ALGUNOS NIÑOS O NIÑAS HAN ABUSADO DE OTROS, LOS HAN AMENAZADO, O TRATADO MAL?

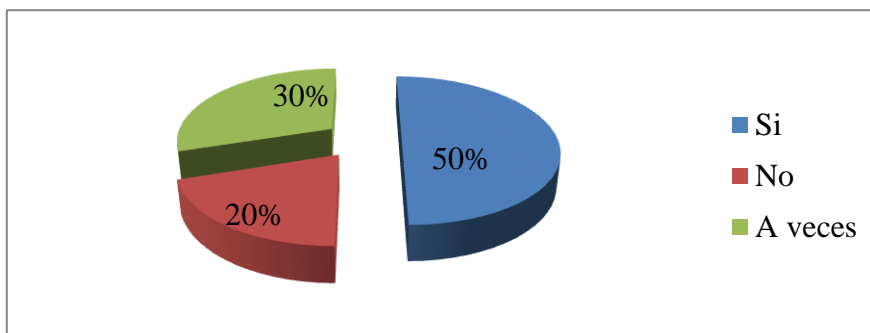
Cuadro N. 9: Conductas negativas

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	50%
No	2	20%
A veces	3	30%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Fuente:** Encuesta dirigida a docentes

**Elaborado por:** Aucancela Naula Myriam Abigail

Gráfico N. 10: Conductas negativas



**Fuente:** Encuesta dirigida a docentes

**Elaborado por:** Aucancela Naula Myriam Abigail

### Análisis

De un total de 10 docentes que representan el 100%; 5 que corresponde al 50% dice que si algún niño o niña ha abusado de otro; 3 que representa el 30% dice que a veces algún niño o niña ha abusado de otro; 2 que representa el 20% mencionan que algún niño o niña no ha abusado de otro.

### Interpretación

Los maestros están conscientes de que existen niños o niñas con actitudes negativas, misma que permite palpar que la cultura de violencia de la sociedad se refleja de manera frecuente dentro de la institución educativa, en tal motivo es importante tomar medidas correctivas a tiempo.



## 7.- ¿LOS Y LAS ESTUDIANTES CUMPLEN CON LAS REGLAS DE CONVIVENCIA ESTABLECIDAS EN EL AULA?

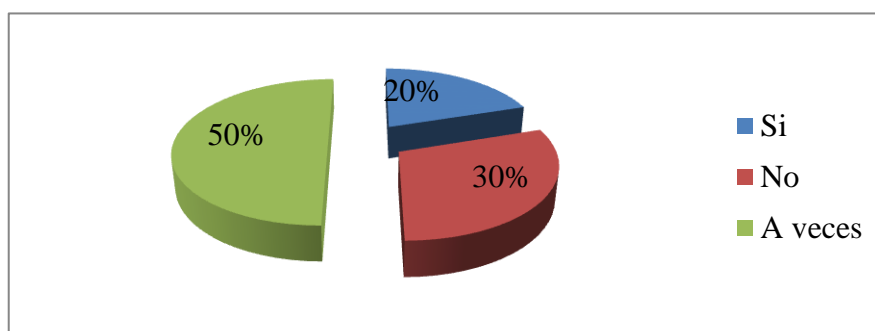
Cuadro N. 10: Reglas de convivencia

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	20%
No	3	30%
A veces	5	50%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Fuente:** Encuesta dirigida a docentes

**Elaborado por:** Aucancela Naula Myriam Abigail

Gráfico N. 11: Reglas de convivencia



**Fuente:** Encuesta dirigida a docentes

**Elaborado por:** Aucancela Naula Myriam Abigail

### Análisis

De un total de 10 docentes que representan el 100%; 5 que corresponde al 50% dice que a veces los estudiantes cumplen con las reglas establecidas en el aula; 3 que representa el 30% dice que los estudiantes no cumplen con las reglas de convivencia; 2 que corresponde al 20% mencionan que los estudiantes si cumplen con las reglas establecidas en el aula.

### Interpretación

Un grupo de docentes admiten que las y los estudiantes no cumplen con las reglas de convivencia del aula, misma que expresa una falta de compromiso por parte del alumnado, impidiendo el desarrollo normal de la clase y la existencia de armonía.

**8.- ¿USTED PIENSA QUE LOS Y LAS EDUCANDOS OBEDECEN Y RESPETAN A SUS COMPAÑEROS, PROFESORES Y AUTORIDADES DE LA INSTITUCIÓN?**

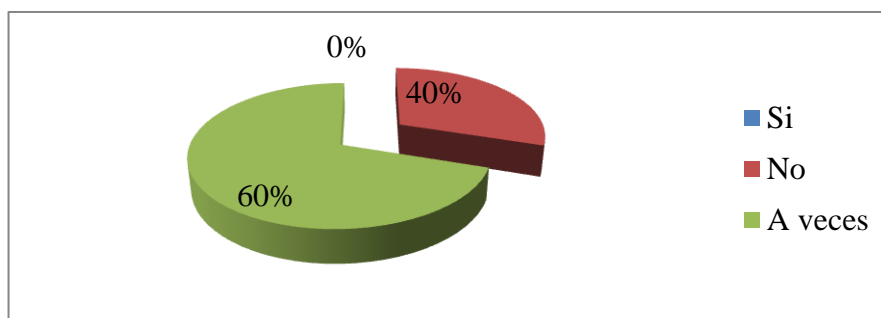
Cuadro N. 11: Obediencia y respeto

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	4	40%
A veces	6	60%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta dirigida a docentes

**Elaborado por:** Aucancela Naula Myriam Abigail

Gráfico N.12: Obediencia y respeto



**Fuente:** Encuesta dirigida a docentes

**Elaborado por:** Aucancela Naula Myriam Abigail

**Análisis**

De un total de 10 docentes que representan el 100%; 6 que corresponde al 60% dice que a veces los niños obedecen y respetan; 4 que representa el 40% afirman que los niños no obedecen y respetan.

**Interpretación**

Los resultados demuestran que la mayoría de docentes están de acuerdo en que existe un déficit de respeto y obediencia, por lo que considero pertinente inmiscuir mucho más a los padres de familia, ya que mucha de estas actitudes son el reflejo de lo que las niñas y los niños son en los hogares.

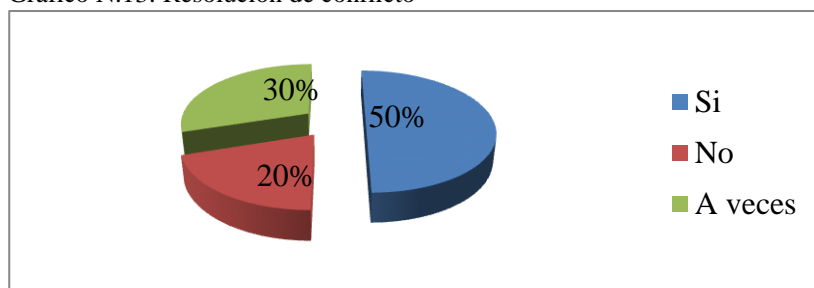
**9.- ¿CONSIDERA QUE CUANDO UN O UNA ESTUDIANTE TIENE UN PROBLEMA CON UN NIÑO O NIÑA BUSCA A ALGUIEN QUE PUEDA AYUDAR A RESOLVERLO?**

Cuadro N. 12: Resolución de conflicto

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	50%
No	2	20%
A veces	3	30%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta dirigida a docentes  
**Elaborado por:** Aucancela Naula Myriam Abigail

Gráfico N.13: Resolución de conflicto



**Fuente:** Encuesta dirigida a docentes  
**Elaborado por:** Aucancela Naula Myriam Abigail

**Análisis**

De un total de 10 docentes que representan el 100%; 5 que corresponde al 50% dice que los estudiantes buscan a alguien para resolver sus conflictos; 3 que representa el 30% dice que a veces los estudiantes buscan a alguien para resolver sus conflictos; 2 que corresponde el 20% dice que los estudiantes no acuden a alguien para resolver sus conflictos.

**Interpretación**

Un porcentaje representativo de docentes encuestados afirman que las niñas y los niños solicitan ayuda de un tercero y ello demuestra que sin tener conciencia las y los estudiantes están siendo sometidos a un proceso de mediación, sin embargo esto manifiesta que pueden ser objeto de un mal proceso de mediación debido al tercero a quien piden ayuda.

## 10.- ¿INTERVIENE USTED EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ENTRE LOS ALUMNOS Y LAS ALUMNAS EN EL AULA?

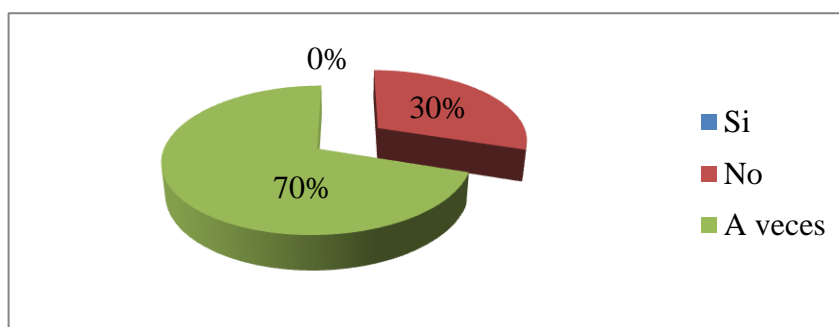
Cuadro N. 13: Intervención docente

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	3	30%
A veces	7	70%
<b>TOTAL</b>	10	100%

**Fuente:** Encuesta dirigida a docentes

**Elaborado por:** Aucancela Naula Myriam Abigail

Gráfico N. 14: Intervención docente



**Fuente:** Encuesta dirigida a docentes

**Elaborado por:** Aucancela Naula Myriam Abigail

### Análisis

De un total de 10 docentes que representan el 100%; 7 que corresponde el 70% dice que a veces intervienen en la resolución de conflictos de los estudiantes; 3 que representa el 30% dice que no intervienen en la resolución de conflictos de los estudiantes.

### Interpretación

La mayoría de docentes solo intervienen de manera ocasional cuando los niños/as tienen conflictos, por lo que se considera que no le dan la debida importancia a los problemas escolares o quizá no saben cómo abordar de manera correcta los conflictos; los docentes deberían estar atentos a los problemas e intervenir de manera oportuna a fin de impedir la ruptura en las relaciones interpersonales.

## ENCUESTA A ESTUDIANTES

### 1.- ¿CONOCES EN QUE CONSISTE LA MEDIACIÓN DE CONFLICTOS?

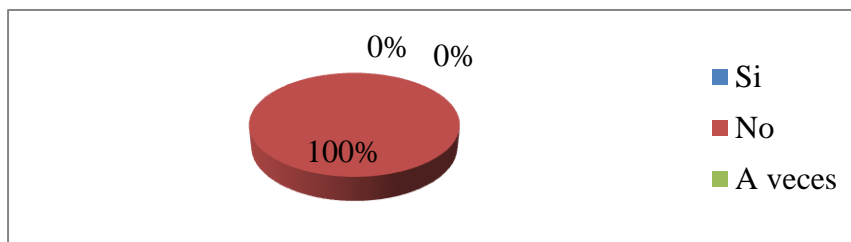
Cuadro N. 14: Mediación de conflictos

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	83	100%
A veces	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta dirigida a estudiantes

**Elaborado por:** Aucancela Naula Myriam Abigail

Gráfico N. 15: Mediación de conflictos



**Fuente:** Encuesta dirigida a estudiantes

**Elaborado por:** Aucancela Naula Myriam Abigail

### Análisis

De un total de 83 estudiantes que representan el 100% dice que no conocen en que consiste la mediación de conflictos.

### Interpretación

De acuerdo a los resultados, se torna indispensable socializar con los y las estudiantes sobre la mediación de conflictos, a fin de que puedan conocer sobre los beneficios y ventajas que conlleva la aplicación del proceso de mediación en el entorno escolar.

## 2.- ¿PRACTICAS BUENAS RELACIONES INTERPERSONALES CON TUS COMPAÑEROS?

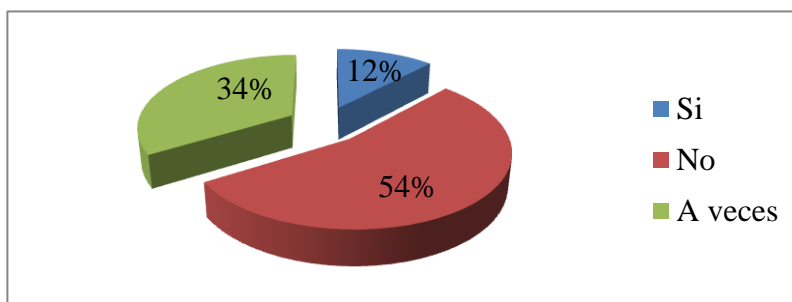
Cuadro N. 15: Relaciones interpersonales

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	10	12%
No	45	54%
A veces	28	34%
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta dirigida a estudiantes

**Elaborado por:** Aucancela Naula Myriam Abigail

Gráfico N. 16: Relaciones interpersonales



**Fuente:** Encuesta dirigida a estudiantes

**Elaborado por:** Aucancela Naula Myriam Abigail

### Análisis

De un total de 83 estudiantes que representan el 100%; 45 que corresponde al 54% dice no practicar buenas relaciones interpersonales; 28 que representa el 34% dice que a veces practican buenas relaciones interpersonales; 10 que corresponde el 12% indican que si practican buenas relaciones interpersonales.

### Interpretación

Conforme a las encuestas la mayoría de estudiantes no tienen buenas relaciones interpersonales por lo que alrededor de este suceso se puede generar conflictos que afecten a la convivencia intra áulica, por consiguiente considero que es importante efectuar actividades que fortalezcan los lazos de amistad.

### 3.- ¿MANTIENES BUENAS RELACIONES DE COMUNICACIÓN CON LOS PROFESORES DE LA INSTITUCIÓN?

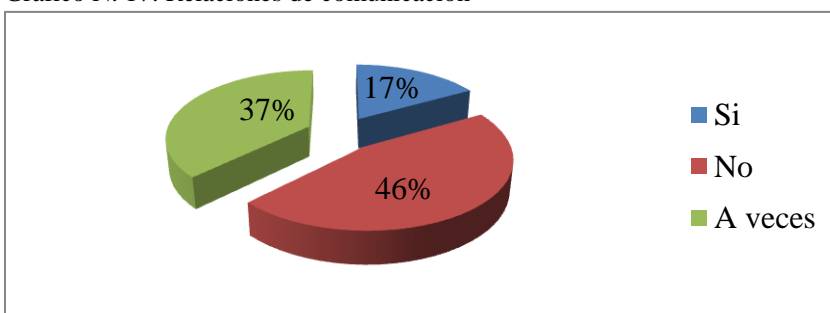
Cuadro N. 16: Relaciones de comunicación

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	14	17%
No	38	46%
A veces	31	37%
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta dirigida a estudiantes

**Elaborado por:** Aucancela Naula Myriam Abigail

Gráfico N. 17: Relaciones de comunicación



**Fuente:** Encuesta dirigida a estudiantes

**Elaborado por:** Aucancela Naula Myriam Abigail

#### Análisis

De un total de 83 estudiantes que representan el 100%; 38 que representa el 46% dice que no mantienen buenas relaciones de comunicación con los docentes; 31 que corresponde al 37% dice que a veces mantienen buenas relaciones de comunicación con los docentes; 14 que representa el 17% dice que mantienen buenas relaciones de comunicación con los docentes.

#### Interpretación

La mayoría de la población estudiantil está de acuerdo en que no existen buenas relaciones de comunicación con los docentes, misma que puede generar un ambiente de desconfianza y/o actitudes negativas por parte de las y los estudiantes, por lo que es indispensable que exista un sano interés de los docentes por abrir vías de comunicación.

#### 4.- ¿PIENSAS QUE EXISTEN CONFLICTOS ENTRE LAS Y LOS ESTUDIANTES EN EL AULA?

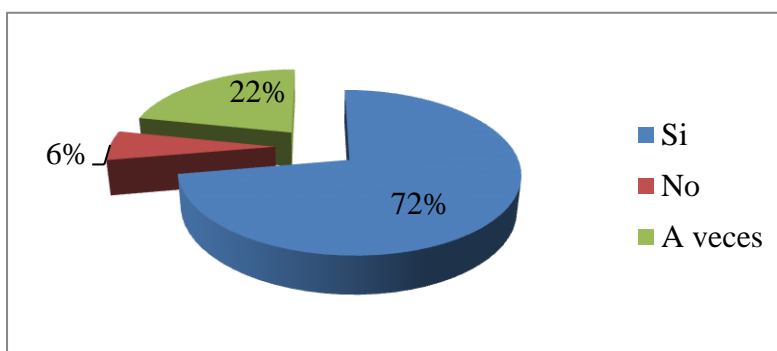
Cuadro N. 17: Conflictos escolares

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	60	72%
No	5	6%
A veces	18	22%
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta dirigida a estudiantes

**Elaborado por:** Aucancela Naula Myriam Abigail

Gráfico N. 18: Conflictos escolares



**Fuente:** Encuesta dirigida a estudiantes

**Elaborado por:** Aucancela Naula Myriam Abigail

#### Análisis

De un total de 10 estudiantes que representan el 100%; 60 que representa el 72% dice que si existen conflictos entre compañeros de 18 que corresponde al 22% dice que a veces existen conflictos entre compañeros; 5 que representa el 6% indican que no existen conflictos entre compañeros.

#### Interpretación

De manera mayoritaria la población encuestada concuerdan en la existencia de conflictos, por tanto esto demuestra que es importante la implementación de un sistema que gestione y enseñe a las y los estudiantes a manejar de manera adecuada las vicisitudes a fin de tornarlas en un aprendizaje positivo y se evite la violencia.



**5.- ¿SI UN COMPAÑERO O COMPAÑERA TRATA DE IMPONERTE SU CRITERIO Y NO TE PERMITE EXPLICAR REACCIONAS DE MANERA AGRESIVA?**

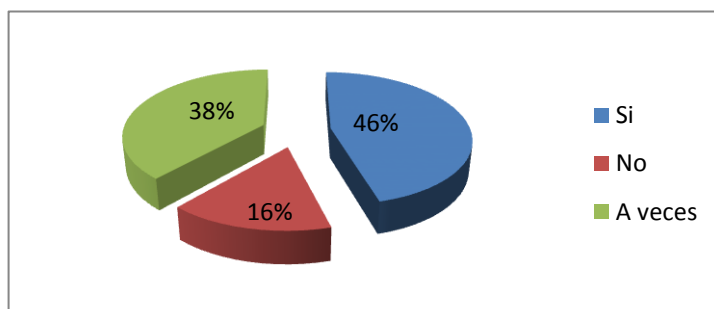
Cuadro N. 18: Reacción agresiva

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	38	46%
No	13	16%
A veces	32	38%
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta dirigida a estudiantes

**Elaborado por:** Aucancela Naula Myriam Abigail

Gráfico N. 19: Reacción agresiva



**Fuente:** Encuesta dirigida a estudiantes

**Elaborado por:** Aucancela Naula Myriam Abigail

**Análisis**

De un total de 83 estudiantes que representan el 100%; 38 que corresponde al 46% afirman que si reaccionan de manera agresiva; 32 que representa el 33% dice que a veces reaccionan de manera agresiva; 13 que corresponde al 16% dice que no reaccionan de forma agresiva.

**Interpretación**

En consecuencia la mayor parte de estudiantes expresan reaccionar de forma agresiva de vez en cuando, esto demuestra la carencia de valores como la tolerancia y el respeto en el entorno del niño o niña, misma que debería ser fomentada desde los hogares y en la institución educativa con más ahínco a fin de lograr una sociedad pacífica.

## 6.- ¿CONSIDERAS QUE ALGUNOS NIÑOS O NIÑAS HAN ABUSADO DE TI, TE HAN AMENAZADO O TE HAN TRATADO MAL?

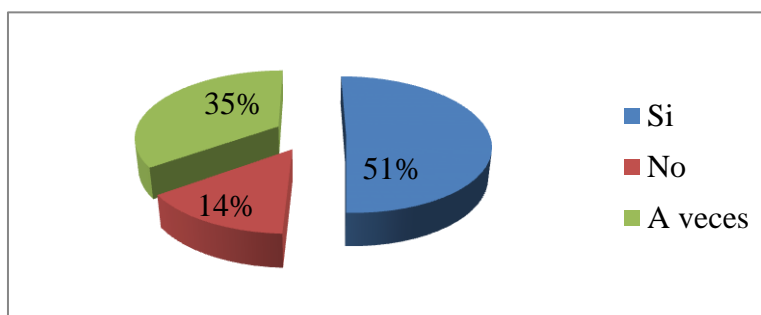
Cuadro N. 19: Conductas negativas

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	42	51%
No	12	14%
A veces	29	35%
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta dirigida a estudiantes

**Elaborado por:** Aucancela Naula Myriam Abigail

Gráfico N. 20: Conductas negativas



**Fuente:** Encuesta dirigida a estudiantes

**Elaborado por:** Aucancela Naula Myriam Abigail

### Análisis

De un total de 83 estudiantes que representan el 100%; 42 que representa el 51% dice haber sido abusados, amenazados o tratados mal; 29 que corresponde al 35% dice que a veces han sido abusados, amenazados o tratados mal; 12 que representa el 14% dice que no han sido abusados, amenazados o tratados mal.

### Interpretación

Más de la mitad de la población estudiantil afirman de los abusos, amenazas y malos tratos que han sufrido, misma que hace que las y los estudiantes no se sientan bien en el entorno escolar, por lo que se torna importante tomar medidas que involucre a la comunidad educativa a fin de prevenir y contrarrestar la violencia en la institución educativa.

## 7.- ¿CUMPLES CON LAS REGLAS DE CONVIVENCIA ESTABLECIDAS EN EL AULA?

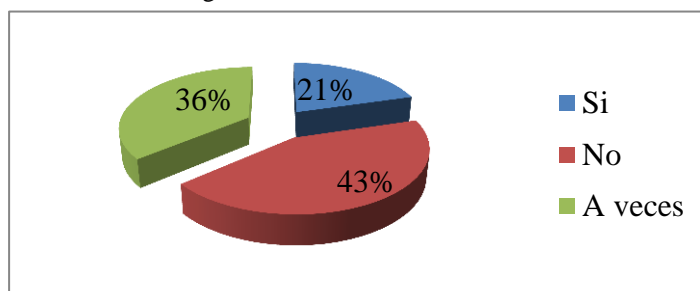
Cuadro N. 20: Reglas de convivencia

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	17	21%
No	36	43%
A veces	30	36%
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta dirigida a estudiantes

**Elaborado por:** Aucancela Naula Myriam Abigail

Gráfico N. 21: Reglas de convivencia



**Fuente:** Encuesta dirigida a estudiantes

**Elaborado por:** Aucancela Naula Myriam Abigail

### Análisis

De un total de 83 estudiantes que representan el 100%; 36 que representa el 43% dice que no cumplen con las reglas de convivencia en el aula; 30 que corresponde al 36% dice que a veces cumplen con las reglas de convivencia en el aula; 17 que representa el 21% dice que si cumplen con las reglas de convivencia en el aula.

### Interpretación

Un porcentaje considerable de estudiantes no cumplen con las reglas establecidas en el aula aunque otros lo hacen de manera esporádica, dicha acción conlleva a que las y los alumnos afecten la normalidad de las clases, parte de este hecho es por la falta de compromiso del estudiantado, por tanto los docentes deben lograr que las reglas se den de manera espontánea por parte de los estudiantes a fin de que den cumplimiento.

## 8.- ¿OBEDECES Y RESPETAS A TUS COMPAÑEROS, PROFESORES Y AUTORIDADES DE LA INSTITUCIÓN?

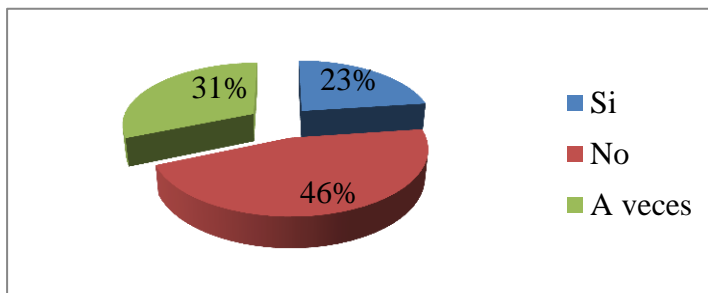
Cuadro N. 21: Respeto

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	19	23%
No	38	46%
A veces	26	31%
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta dirigida a estudiantes

**Elaborado por:** Aucancela Naula Myriam Abigail

Gráfico N. 22: Respeto



**Fuente:** Encuesta dirigida a estudiantes

**Elaborado por:** Aucancela Naula Myriam Abigail

### Análisis

De un total de 83 estudiantes que representan el 100%; 38 que representa el 46% dice que no obedecen y respetan a sus compañeros, profesores y autoridades; 26 que corresponde al 31% dice que a veces obedecen y respetan a sus compañeros, profesores y autoridades; 19 que representa el 23% dice que obedecen y respetan a sus compañeros, profesores y autoridades.

### Interpretación

De acuerdo a los resultados un porcentaje considerable de estudiantes no obedecen y respetan a sus compañeros, docentes y autoridades, por tanto ello expresa que las y los alumnos poseen comportamientos negativos que afectan a la convivencia escolar, en tal motivo se debería fomentar de manera práctica el ejercicio de valores desde los hogares y en la institución educativa.

## 9.- ¿CUÁNDO TIENES UN PROBLEMA CON UN NIÑO O NIÑA BUSCAS A ALGUIEN QUE PUEDA AYUDARTE A RESOLVERLO?

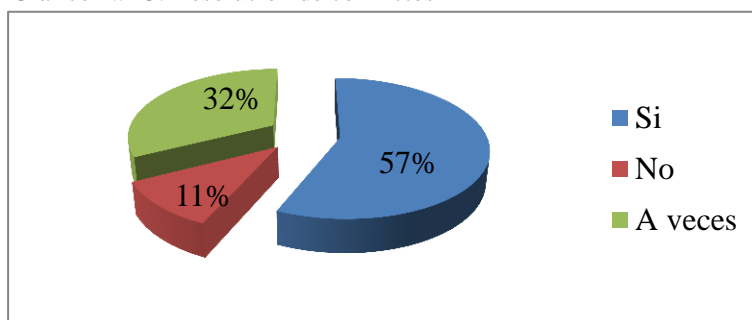
Cuadro N.22: Resolución de conflictos

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	47	57%
No	9	11%
A veces	27	32%
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta dirigida a estudiantes

**Elaborado por:** Aucancela Naula Myriam Abigail

Gráfico N. 23: Resolución de conflictos



**Fuente:** Encuesta dirigida a estudiantes

**Elaborado por:** Aucancela Naula Myriam Abigail

### Análisis

De un total de 83 estudiantes que representan el 100%; 47 que representa el 57% dice buscar a alguien que les ayude a resolver el conflicto; 27 que corresponde al 32% dice que a veces buscan a alguien que les ayude a resolver el conflicto, 9 que representa el 11% señalan que no buscan a alguien que les ayude a resolver el conflicto.

### Interpretación

Se concluye que la mayoría de las y los estudiantes piden ayuda de un tercero para resolver los problemas, esto es un aspecto positivo ya que a pesar de no tener conocimiento claro de lo que es la mediación de conflictos lo están llevando a cabo y ello da apertura a que se implemente un sistema de gestión de conflictos.

## 10.- ¿INTERVIENEN TUS PROFESORES EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA?

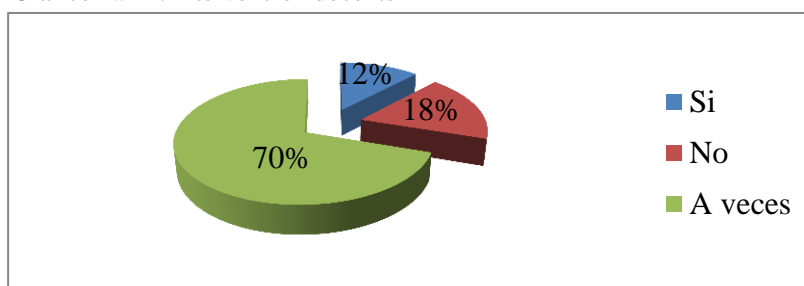
Cuadro N.23: Intervención docente

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	10	12%
No	15	18%
A veces	58	70%
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta dirigida a estudiantes

**Elaborado por:** Aucancela Naula Myriam Abigail

Gráfico N. 24: Intervención docente



**Fuente:** Encuesta dirigida a estudiantes

**Elaborado por:** Aucancela Naula Myriam Abigail

### Análisis

De un total de 83 estudiantes que representan el 100%; 58 que representa el 70% dice que a veces los docentes intervienen en la resolución de conflictos; 15 que corresponde al 18% dice que los docentes no intervienen en la resolución de conflictos; 10 que representa el 12% dice que los docentes intervienen en la resolución de conflictos

### Interpretación

La mayoría de estudiantes afirman que los docentes intervienen de manera eventual en la resolución de conflictos, esto demuestra que quizá los docentes no prestan la debida atención a los conflictos escolares o a su vez no saben cómo abordar el conflicto.

## RESULTADO DE ENCUESTA A DOCENTES

Cuadro N. 24: Tabulación de encuesta docentes

Nº	PREGUNTAS	ALTERNATIVAS			
		SI	NO	A VECES	TOTAL
1	¿Conoce en que consiste la mediación de conflictos?	4	4	2	10
2	¿Cree que los y las estudiantes practican valores en el trato diario entre pares?	1	5	4	10
3	¿Piensa usted que los niños y las niñas ejercitan el código de convivencia con la comunidad educativa?	2	5	3	10
4	¿Considera que existen conflictos entre las y los estudiantes en el aula?	0	0	10	10
5	¿Usted cree que cuando un compañero o compañera trata de imponer su criterio a otro y no le permite explicar, los niños o niñas reaccionan de manera agresiva?	4	2	4	10
6	¿Percibe que algunos niños o niñas han abusado de otros, los han amenazado, o tratado mal?	5	2	3	10
7	¿Los y las estudiantes cumplen con las reglas de convivencia establecidas en el aula?	2	3	5	10
8	¿Usted piensa que los y las educandos obedecen y respetan a sus compañeros, profesores y autoridades de la institución?	0	4	6	10
9	¿Considera que cuándo un o una estudiante tiene un problema con un niño o niña busca a alguien que pueda ayudar a resolverlo?	5	2	3	10
10	¿Interviene usted en la resolución de conflictos entre los alumnos y las alumnas en el aula?		3	7	10
	<b>TOTAL</b>	23	30	47	100

**Fuente:** Encuesta a docentes

**Elaborado por:** Aucancela Naula Myriam Abigail

## RESULTADO DE ENCUESTA A ESTUDIANTES

Cuadro N. 25: Tabulación de encuesta estudiantes

N°	PREGUNTAS	ALTERNATIVAS			
		SI	NO	A VECES	TOTAL
1	¿Conoces en que consiste la mediación de conflictos?	0	83	0	83
2	¿Practicas buenas relaciones interpersonales con tus compañeros?	10	45	28	83
3	¿Mantienes buenas relaciones de comunicación con los profesores de la institución?	14	38	31	83
4	¿Piensas que existen conflictos entre las y los estudiantes en el aula?	60	5	18	83
5	¿Si un compañero o compañera trata de imponerte su criterio y no te permite explicar reaccionas de manera agresiva?	38	13	32	83
6	¿Consideras que algunos niños o niñas han abusado de ti, te han amenazado, o te han tratado mal?	42	12	29	83
7	¿Cumples con las reglas de convivencia establecidas en el aula?	17	36	30	83
8	¿Obedeces y respetas a tus compañeros, profesores y autoridades de la institución?	19	38	26	83
9	¿Cuándo tienes un problema con un niño o niña buscas a alguien que pueda ayudarte a resolverlo?	47	9	27	83
10	¿Intervienen tus profesores en la resolución de tus conflictos en el aula?	10	15	58	83
	<b>TOTAL</b>	257	294	279	830

**Fuente:** Encuesta a estudiantes

**Elaborado por:** Aucancela Naula Myriam Abigail



## **4.2 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS**

La mediación de conflictos incide en la convivencia escolar de los niños y niñas del Quinto Año de Educación Básica de la Unidad Educativa “Santa Rosa”, ubicado en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua.

### **4.2.1 PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS**

H1= La mediación de conflictos SI INCIDE en la convivencia escolar de los niños y niñas del Quinto Año de Educación Básica de la Unidad Educativa “Santa Rosa”, ubicado en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua.

H0= La mediación de conflictos NO INCIDE en la convivencia escolar de los niños y niñas del Quinto Año de Educación Básica de la Unidad Educativa “Santa Rosa”, ubicado en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua.

### **4.2.2 SEÑALAMIENTO DE LAS VARIABLES**

**Variable Independiente:**

Mediación de conflictos

**Variable Dependiente:**

Convivencia escolar

## **4.3 DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN**

Tomamos como población 10 docentes y 83 estudiantes de la Unidad Educativa “Santa Rosa”, ubicado en el Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta a través del instrumento cuestionario.

#### 4.4 MODELO ESTADÍSTICO

La encuesta aplicada a los estudiantes, docentes y al existir tres alternativas, se elabora una tabla de contingencia, seleccionando el chi cuadrado para la comprobación de hipótesis

$$\chi_c^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E}$$

Donde:

$\chi_c^2$  = Chi cuadrado

$\sum$  = Sumatoria

E = Frecuencia esperada

O = Frecuencia observada

#### 4.5 ESPECIFICACIÓN DE LAS ZONAS DE ACEPTACIÓN Y RECHAZO

Para la determinación de las zonas de aceptación y rechazo, se determinó los grados de libertad (gl), para lo cual se utilizó la expresión.

$$gl = (f-1) (c-1)$$

$$gl = (4-1) (3-1)$$

$$gl = (3) (2)$$

$$gl = 6$$

$$gl = 12,592$$

**Nivel de confianza**

$$95\% = 0,95$$

**Nivel de significancia**

$$5\% = 0,05$$

### Chi cuadrado a tabular

$$\chi^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E}$$

Donde:

$\chi^2$  = Chi cuadrado

$\Sigma$  = Sumatoria

E = Frecuencia esperada

O = Frecuencia observada

Cuadro N. 26: Frecuencias observadas

N°	PREGUNTAS	ALTERNATIVAS			
		SI	NO	A VECES	TOTAL
1	¿Conoce en que consiste la mediación de conflictos?	4	87	2	93
6	¿Percibe que algunos niños o niñas han abusado de otros, los han amenazado, o tratado mal?	47	14	32	93
7	¿Los y las estudiantes cumplen con las reglas de convivencia establecidas en el aula?	19	39	35	93
10	¿Interviene usted en la resolución de conflictos entre los alumnos y las alumnas en el aula?	10	18	65	93
	<b>TOTAL</b>	80	158	134	372

**Fuente:** Unidad Educativa Santa Rosa

**Elaborado por:** Aucancela Naula Myriam Abigail

Cuadro N. 27: Frecuencias esperadas

Nº	PREGUNTAS	ALTERNATIVAS			
		SI	NO	A VECES	TOTAL
1	¿Conoce en que consiste la mediación de conflictos?	20	39,5	33,5	93
6	¿Percibe que algunos niños o niñas han abusado de otros, los han amenazado, o tratado mal?	20	39,5	33,5	93
7	¿Los y las estudiantes cumplen con las reglas de convivencia establecidas en el aula?	20	39,5	33,5	93
10	¿Interviene usted en la resolución de conflictos entre los alumnos y las alumnas en el aula?	20	39,5	33,5	93
	<b>TOTAL</b>	80	158	134	372

Fuente: Unidad Educativa Santa Rosa

Elaborado por: Aucancela Naula Myriam Abigail

Cuadro N. 28: Cálculo de Chi cuadrado

Categorías	O	E	(O-E)	$(O - E)^2$	$O - (E)^2 / E$
P.1 SI	4	20	16	256	12,8
P.6 SI	47	20	27	729	36,45
P.7 SI	19	20	-1	1	0,05
P.10 SI	10	20	-10	100	5
P.1 NO	87	39,5	47,5	2256,25	57,12
P.6 NO	14	39,5	-25,5	650,25	16,46
P.7 NO	39	39,5	-0,5	0,25	0,006()
P.10 NO	18	39,5	-21,5	462,25	11,7
P.1 A VECES	2	33,5	-31,5	992,25	29,62
P.6 A VECES	32	33,5	-1,5	2,25	0,07
P.7 A VECES	35	33,5	1,5	2,25	0,07
P.10 A VECES	65	33,5	31,5	992,25	29,62
					$\chi_c^2$ 198,97

Fuente: Unidad Educativa Santa Rosa

Elaborado por: Aucancela Naula Myriam Abigail

## Gráfico de verificación de la hipótesis

Gráfico N. 25: Campana de Gauss



**Fuente:** Chi cuadrado y chi tabulado

**Elaborado por:** Aucancela Naula Myriam Abigail

### 4.6 DECISIÒN FINAL

Con 6 grados de libertad y 0,05 de significación el chi cuadrado a tabular que es de 12,59, mientras que el chi cuadrado calculado es de 198,97, por lo tanto el chi cuadrado calculado es mayor que el chi cuadrado tabulado, de modo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que dice H1: La mediación de conflictos SÍ incide en la convivencia escolar de los niños y niñas del Quinto Año de Educación Básica de la Unidad Educativa “Santa Rosa”, del Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 CONCLUSIONES**

- Conforme a la encuesta aplicada a docentes y estudiantes se pudo constatar que en la convivencia escolar de los niños/as de la institución se manifiestan conflictos como: abusos, amenazas y malos tratos entre sus pares, y un cumplimiento ocasional de las reglas de convivencia establecidas dentro del aula, todo ello generando una inestabilidad emocional en el alumno que impide el desenvolvimiento normal en el aula que afecta de manera directa a la convivencia pacífica.
  
- Se pudo evidenciar que en la gestión de problemas la mediación de conflictos no es una alternativa de resolución debido al escaso conocimiento con respecto al tema, por lo que los docentes en su mayoría intervienen en los conflictos escolares de manera ocasional brindando alternativas de solución que no fortalecen la convivencia armónica de los estudiantes, o a su vez algunos alumnos reaccionan de manera agresiva como respuesta de solución a los problemas, y todo ello dificulta llevar a cabo las actividades curriculares con normalidad.
  
- La institución educativa no cuenta con talleres de mediación de conflictos, que conlleve a los estudiantes a desarrollar y potenciar habilidades para la adecuada gestión de problemas, que aporten a una buena convivencia escolar.

## 5.2 RECOMENDACIONES

- Los docentes deben interesarse en la forma de relacionarse de los niños y niñas dentro y fuera del aula, sobre todo identificando los conflictos que se suscitan en la convivencia de los mismos para encaminar a una solución oportuna y evitar el deterioro de la convivencia, además deben involucrar a los alumnos en la formulación de las normas de convivencia de aula, y enfatizar en la práctica de valores en las relaciones interpersonales para desarrollar habilidades humanas, y comunicativas que contribuyan al desarrollo integral del educando.
  
- Los maestros deben conocer alternativas positivas de solución a problemas, para gestionar de manera adecuada los conflictos escolares con una intervención oportuna y eficiente, tornándose en un mediador educativo, logrando que los niños y las niñas se desenvuelvan en un ambiente ameno, con la finalidad de renovar y optimizar la formación de los estudiantes, sobre todo hacer hincapié en el desarrollo humanístico, con un enfoque en la cultura de paz como una forma de vivir con otros en el entorno escolar.
  
- En la institución educativa se debe implementar talleres de mediación de conflictos para que las y los estudiantes desarrollen y potencien sus habilidades en la gestión de problemas que contribuya a la buena convivencia escolar.

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **6.1 DATOS INFORMATIVOS**

**TÍTULO:** TALLERES DE MEDIACIÓN DE CONFLICTOS PARA MEJORAR LA CONVIVENCIA ESCOLAR DE LOS NIÑOS Y NIÑAS DE QUINTO AÑO DE EDUCACIÓN GENERAL BÁSICA DE LA UNIDAD EDUCATIVA SANTA ROSA DEL CANTÓN AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA.

**INSTITUCIÓN EJECUTORA:** Universidad Técnica de Ambato

**BENEFICIARIOS:** Unidad Educativa “Santa Rosa”

#### **UBICACIÓN**

**DIRECCIÓN:** Rocafuerte, Sucre y González Suárez. FONOS: 032754084

**PARROQUIA:** Santa Rosa

**CANTÓN:** Ambato

**PROVINCIA:** Tungurahua

#### **TIEMPO ESTIMADO PARA LA EJECUCIÓN:**

**INICIO:** JULIO 2015

**FIN:** AGOSTO 2015

**EQUIPO TÉCNICO RESPONSABLE:** Myriam Abigail Aucancela Naula

**COSTO:** 456 USD



## **6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA**

En la Unidad Educativa “Santa Rosa” donde se realizó la investigación, luego de haber revisado se ha constatado que no se ha realizado una propuesta similar con las variables objeto de estudio, por lo tanto esta propuesta es original e innovadora que debe ejecutarse.

Los talleres permitirán aplicar actividades y técnicas que lleven a la comprensión de manera práctica los temas a tratarse, a fin de que los contenidos sean interiorizados y llevados a la praxis en la cotidianeidad del estudiante, todo ello con el objetivo de mejorar la convivencia escolar.

## **6.3 JUSTIFICACIÓN**

La presente propuesta nace con el propósito de mejorar la convivencia escolar de las y los estudiantes a través de la mediación de conflictos, enfatizando en la cultura de paz, a fin de canalizar los problemas de manera positiva y desarrollar de manera implícita el respeto, la tolerancia, la solidaridad, la cooperación y sobre todo el dialogo como un mecanismo eficiente de comunicación e interacción para la solución a conflictos.

Su **importancia** radica en que es una alternativa eficiente, debido a que los estudiantes y algunos docentes no conocen acerca de la mediación de conflictos, por tanto se pretende socializar desde una perspectiva teórica-práctica, con el propósito de que docentes y estudiantes incorporen las herramientas que proporciona la mediación para transformar las actitudes negativas que genera el conflicto en la cotidianeidad.

La propuesta es de gran **interés** ya que permite una progresiva instauración de una educación en valores; los estudiantes desarrollarán la capacidad de diálogo, una forma de pensar crítico, la percepción de sí mismo, la empatía, la aceptación de la diversidad, las habilidades para identificar, comprender y analizar situaciones conflictivas y el incremento de la autoestima.

Es **innovadora** porque tanto docentes y estudiantes harán una retrospectiva de las formas en las que encarar los conflictos y de ello se logrará que comprendan que a su esquema mental deben realizar ajustes, a fin de entender que no existe mejor forma de dar solución a los problemas que utilizando el diálogo.

La **factibilidad** de la propuesta es óptima porque se cuenta con el apoyo del director de la institución educativa, personal docente y estudiantes, ya que es un aporte al mejoramiento de la gestión del conflicto para una buena convivencia escolar.

Los **beneficiarios** de la propuesta son docentes, y estudiantes de la institución educativa.

## **6.4 OBJETIVOS**

### **6.4.1 GENERAL**

- Diseñar talleres de mediación de conflictos para mejorar la convivencia escolar de los niños y niñas de Quinto Año de Educación General Básica de la Unidad Educativa Santa Rosa del cantón Ambato, provincia de Tungurahua.

### **6.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Planificar los talleres de mediación de conflictos para mejorar la convivencia escolar.
- Desarrollar los talleres para fortalecer contextos cooperativos en las relaciones interpersonales de los estudiantes.
- Evaluar los talleres aplicados sobre la mediación de conflictos para potenciar la convivencia escolar.

## **6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD**

### **6.5.1 Socio-cultural**

La historia demuestra una tendencia de las sociedades por la conservación de su propia cultura, en la que los individuos interrelacionan de manera dinámica la sociedad y la cultura; la sociedad educativa pretende que sus miembros se adapten a los comportamientos y exigencias de la actualidad, en este proceso de socialización o enculturación, la presente propuesta de talleres de mediación de conflictos es una estrategia que fomenta la cultura de paz permitiendo una convivencia sana, y previniendo la violencia.

Las instituciones educativas son sociedades conformadas por distintas culturas, en la interacción dinámica de sus miembros se genera conflictos que deben ser encausados positivamente, a fin de potenciar las relaciones entre grupos para preparar a los estudiantes a comportarse adecuadamente y desempeñar su función social en la sociedad externa a la institución educativa.

### **6.5.2 Económico-financiera**

La propuesta es factible, ya que la ejecución de la misma no implica un costo fuerte de inversión, por lo que el rubro económico es moderado, acorde a las necesidades de la programación planteada en la propuesta, misma que será costeadada por la investigadora.

Además se buscará ayuda de personas conocedoras del tema en forma voluntaria, que contribuyan a la ejecución eficiente de la propuesta.

### **6.5.3 Legal**

La propuesta está amparada conforme a la Constitución del Ecuador, Artículo 97. en la que menciona: “Todas las organizaciones podrán desarrollar formas alternativas de mediación y solución de conflictos, en los casos que permita la Ley”...(ASAMBLEA NACIONAL, 2008)

Por tanto la presente propuesta a implementarse en la institución educativa será una alternativa que permita la solución de conflictos escolares y mejore la convivencia de los estudiantes.

De acuerdo a la Ley Orgánica de Educación Intercultural en el Artículo 2, Literal t.- Cultura de paz y solución de conflictos, menciona que:

El ejercicio del derecho a la educación debe orientarse a construir una sociedad justa, una cultura de paz y no violencia, para la prevención, tratamiento y resolución pacífica de conflictos, en todos los espacios de la vida personal, escolar, familiar y social. Se exceptúan todas aquellas acciones y omisiones sujetas a la normatividad penal y a las materias no transigibles de conformidad con la Constitución de la República y la Ley; (ASAMBLEA NACIONAL, 2006)

En el Reglamento de la Ley Orgánica de Educación Intercultural, Artículo. 90. Literal 9, establece que el Código de Convivencia debe cumplir con la: “Promoción de la resolución alternativa de conflictos”, por lo que el desarrollo de los talleres permite la socialización en la comunidad educativa.

Además la propuesta cuenta con la autorización de la institución educativa y sus respectivas autoridades, por lo que es factible su ejecución.

## **6.6 FUNDAMENTACIÓN**

### **¿Qué es un taller?**

El taller es un co-aprendizaje en la que los conocimientos se adquieren mediante el hacer, es decir cada uno de los integrantes construyen socialmente los conocimientos, desarrollan habilidades y actitudes, a partir de sus propias experiencias, realizando actividades concretas relacionado a los contenidos que se pretende brindar a los miembros.

### **Características del taller**

- Fundamentada en la experiencia de quienes participan.

- Experiencia integradora en la que se unen la educación y la vida, los procesos intelectuales y afectivos.
- Acorde a los problemas e intereses comunes del grupo.
- Intervención activa de los miembros.
- Manejo de diversas técnicas.
- Aprendizaje ligado a la práctica.

### **Etapas del taller**

Se utilizó cuatro etapas o momentos en el desarrollo del taller, que son los siguientes:

- **Primer momento:** el grupo se reencuentra dentro de una atmósfera de confianza, de aceptación, de aprendizaje. El foco de atención es la experiencia o práctica de trabajo de cada uno de los miembros del grupo, incluido el conductor.
- **Segundo momento:** se aborda un nuevo contenido o tema de reflexión. Este momento, en el cual el foco de atención está puesto en la reflexión teórica sobre un contenido dado, el grupo construye nuevos conocimientos...
- **Tercer Momento:** el grupo explicita, en forma colectiva lo aprendido durante el taller...
- **Cuarto momento:** sobre la base del análisis realizado en el momento anterior, el grupo planifica acciones que permitan aplicar lo aprendido y define formas de seguimiento. (Sescovich, 2015)

De acuerdo a las etapas mencionadas por la autora, se pretende llegar de manera amena al desarrollo de los talleres, teniendo en cuenta que el primer contacto determina el éxito o el fracaso del taller, he ahí la importancia de establecer y lograr un contacto amistoso que facilite el trabajo en equipo y contribuya a la construcción del conocimiento de manera eficiente.

El eje vertebrador de la aplicación de los cuatro momentos del taller tiene como objetivo transmitir el conocimiento, para que lo comprendan y estén en la capacidad de aplicarlos a su cotidianeidad.

## **El papel del facilitador**

El conductor de los talleres debe procurar en los participantes causar e implantar condiciones óptimas, en la que las emociones y la comunicación de todo el grupo transiten, se procese y se desarrolle sin ninguna interferencia para el aprendizaje y se transmita el conocimiento.

Criterios que debe considerar el facilitador:

- Participantes del taller.
- Claridad en el objetivo, el contenido temático y las características del taller.
- Dinámica del grupo.

Tener en cuenta: quienes son los miembros que conformarán los talleres, el contenido que se impartirá y las interacciones del grupo, son indispensables para que el facilitador no se desvíe del objetivo principal del taller, para evitar errores e incrementar eficiencia en los procesos.

Debe también asumir que:

- Completa la información que surja de la discusión en grupo
- Comenta las soluciones elaboradas en el grupo
- Estimula la reflexión
- Orienta
- Anima
- Brinda asistencia técnica

Quien guía los talleres debe estar preparado para abordar los temas de manera oportuna, con el fin de contribuir a los procesos mentales de los miembros para dirigir y motivar de manera eficaz.

## **El papel del participante**

- Interactúa haciendo.
- Reflexiona mediante su propia experiencia y la experiencia de los otros.

- Se interrelaciona con otros.

Considerar el papel de los participantes permitirá establecer actividades que contribuyan a la comprensión del contenido a impartir, a fin de que la teoría sea llevada a la praxis.

### **Metodología del taller**

- Principio de motivación: se incluyen actividades de juego orientadas a favorecer la relajación y el clima afectivo necesario.
- Principio de actividad: los participantes en el taller son los protagonistas del mismo...
- Interacción entre iguales: actividades de trabajo grupal cooperativo para desarrollar el aprendizaje de habilidades sociales. (Fernández, 2008)

Tomando los principios anteriores se ha elaborado los talleres de mediación de conflictos y convivencia escolar, a fin de lograr un aprendizaje significativo en los participantes que evite la monotonía.

### **Evaluación del taller**

La evaluación procesual: como su nombre lo indica hace una valoración de todo el transcurso del taller: la preparación, la ejecución y la misma evaluación.

Se puede guiar en las siguientes preguntas:

- ¿Se contó con los recursos necesarios?
- ¿Fue adecuado el lugar?
- ¿Planificamos correctamente la duración de los diferentes elementos del taller?, ¿pudimos hacer todo lo planificado?
- ¿Fueron apropiadas las técnicas utilizadas?

Este tipo de evaluación permitirá mejorar y afinar los próximos talleres, con la finalidad de optimizar recursos, tiempo y contenidos.

La evaluación de impacto: esta se refiere a la medida en que los conocimientos fueron adquiridos y como estos son aplicados en la cotidianidad de los participantes del taller, es decir, estimar en qué nivel se utiliza dichos conocimientos.

La finalidad de un taller no es únicamente la participación de mucha gente y una evaluación positiva, sino también en que magnitud, y de qué forma se lleva a la praxis.



The page is framed by a decorative border of colorful balloons (purple, blue, green, yellow) and cartoon children. At the top, a girl in a pink dress and a boy are lying on a horizontal line. At the bottom, a group of seven children are peeking over a horizontal line, holding various balloons and a picture of a landscape with a house and sun.

TALLERES DE  
MEDIACIÓN DE  
CONFLICTOS  
PARA MEJORAR  
LA  
CONVIVENCIA  
ESCOLAR

**TEMA 1:** Mediación de conflictos

Cuadro N. 29: Planificación 1

<b>OBJETIVO</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>EVALUACIÓN</b>
<p>Conocer la mediación de conflictos como una alternativa de solución de problemas para mejorar la convivencia</p>	<p>1. Socialización                      2. Explicación del objetivo.                      3. Exposición de los temas:                      *Mediación de conflictos, características, objetivos, normas a seguir, requisitos, aspectos positivos, fases del proceso, limitaciones y beneficios.                      4. Finalización del taller.                      *Actividad en equipos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dinámica “trata de encontrar a alguien”.</li> <li>➤ Audiovisuales</li> <li>➤ Papelote</li> <li>➤ Marcadores</li> <li>➤ Fichas</li> </ul>	<p>20 minutos                      10 minutos                      30 minutos                      20 minutos</p>	<p>Lista de cotejo</p>

**Fuente:** Taller 1

**Elaborado por:** Aucancela Naula Myriam Abigail

## TALLER N° 1

**TEMA:** La mediación de conflictos

**OBJETIVO:** Conocer la mediación de conflictos como una alternativa de solución de problemas para mejorar la convivencia.

**BENEFICIARIOS:** Estudiantes de Quinto Año de Educación General Básica

### RECURSOS:

- Audiovisuales
- Papelote
- Marcadores
- Fichas



**Fuente:** Unidad Educativa Santa Rosa  
**Elaborado por:** Aucancela Naula Myriam Abigail

**TIEMPO:** Una hora, veinte minutos: 8:40am-10am

### PROCESO:

1. Explicación del objetivo.
2. Socialización
3. Actividad titulada “trata de encontrar a alguien que...”
4. Lluvia de ideas respecto al tema mediación de conflictos.
5. Exposición de: la mediación de conflictos, características, objetivos, normas a seguir, requisitos, aspectos positivos, fases del proceso, limitaciones, beneficios que brindan la mediación.
6. Formación de equipos de 5 personas para emitir conclusiones del tema mediante un organizador gráfico en papelote.

**EVALUACIÓN:** Lista de cotejo

<b>INDICADORES</b>	<b>CRITERIOS</b>	
	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1. Participa de manera activa en el taller		
2. Realiza preguntas con respecto al tema.		
3. Comprende la consistencia de la mediación de conflictos.		
4. Identifica las características de la mediación de conflictos.		
5. Entiende que la mediación de conflictos tiene como finalidad solucionar los problemas de manera pacífica.		
6. Emite los beneficios que brinda solucionar los problemas mediante la mediación.		
7. Percibe que el diálogo es la herramienta principal de la mediación.		
<b>Total</b>		

**TEMA 2: Convivencia escolar**

Cuadro N. 30: Planificación 2

OBJETIVO	ACTIVIDADES	RECURSOS	TIEMPO	EVALUACIÓN
Respetar la diversidad de una comunidad como parte de la convivencia con otros para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Socialización</li> <li>2. Presentación de un video *Convivencia escolar</li> <li>3. Exposición de temas: *Convivencia escolar, características, factores negativos-positivos, relaciones interpersonales, y normas</li> <li>4. Finalización del taller *Actividad en equipos.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dinámica “escudo de armas”</li> <li>➤ Hojas de papel</li> <li>➤ Audiovisuales</li> <li>➤ Papelote</li> <li>➤ Marcadores</li> <li>➤ Fichas</li> </ul>	<p>20 minutos</p> <p>20 minutos</p> <p>30 minutos</p> <p>20 minutos</p>	Lista de cotejo

**Fuente:** Taller 2

**Elaborado por:** Aucancela Naula Myriam Abigail

## TALLER N° 2

**TEMA:** Convivencia escolar

**OBJETIVO:** Respetar la diversidad de una comunidad como parte de la convivencia con otros para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales.

**BENEFICIARIOS:** Estudiantes de Quinto Año de Educación General Básica

### RECURSOS:

- Audiovisuales
- Video
- Papelote
- Revistas



**Fuente:** Unidad Educativa Santa Rosa

**Elaborado por:** Aucancela Naula Myriam Abigail

**TIEMPO:** Una hora, treinta minutos: 8:30am-10am

### PROCESO:

1. Socialización
2. Actividad titulada “escudo de armas” con temas como: animales favoritos, comida, deportes, películas, etc.
3. Presentación de un video sobre la convivencia escolar y mediante equipos de trabajo extraen conclusiones más importantes del video.
4. Exposición de: la convivencia escolar, características, factores que alteran y favorecen la convivencia, relaciones interpersonales, y las normas de convivencia.
5. Formación de grupos de cuatro personas para plantear un problema que afecte a las relaciones interpersonales entre los miembros de la comunidad educativa y proponer soluciones utilizando un collage.

**EVALUACIÓN:** Lista de cotejo

<b>INDICADORES</b>	<b>CRITERIOS</b>	
	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1. Participa de manera activa en el taller		
2. Realiza preguntas con respecto al tema.		
3. Emite opiniones acerca de una buena convivencia escolar.		
4. Expresa los problemas que afecta a la convivencia escolar.		
5. Comprende la importancia del cumplimiento de las normas de convivencia en la institución.		
6. Distingue que tener buenas relaciones interpersonales ayuda a convivir en armonía con otros.		
<b>Total</b>		

**TEMA 3: Los conflictos internos**

Cuadro N. 31: Planificación 3

<b>OBJETIVO</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>EVALUACIÓN</b>
<p>Buscar alternativas de solución para resolver conflictos desde una perspectiva positiva para el fortalecimiento de la buena convivencia.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Socialización</li> <li>2. Actividades en equipo                             <ul style="list-style-type: none"> <li>*Definición del término conflicto.</li> <li>*Ejemplos de conflicto.</li> </ul> </li> <li>3. Exposición de temas:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>* Conflicto, elementos del conflicto y formas de resolver los conflictos.</li> </ul> </li> <li>4. Finalización del taller                             <ul style="list-style-type: none"> <li>*Actividad en equipos.</li> </ul> </li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cuento de la Cenicienta</li> <li>➤ Fichas</li> <li>➤ Audiovisuales</li> <li>➤ Papelote</li> <li>➤ Marcadores</li> <li>➤ Hojas de papel bond</li> </ul>	<p>20 minutos</p> <p>20 minutos</p> <p>30 minutos</p> <p>20 minutos</p>	<p>Lista de cotejo</p>

**Fuente:** Taller 3

**Elaborado por:** Aucancela Naula Myriam Abigail



## TALLER N° 3

**TEMA:** Los conflictos internos

**OBJETIVO:** Buscar alternativas de solución para resolver conflictos desde una perspectiva positiva para el fortalecimiento de la buena convivencia.

**BENEFICIARIOS:** Estudiantes de Quinto Año de Educación General Básica

### RECURSOS:

- Audiovisuales
- Papel bond
- Papelote
- Marcadores



Fuente: emaze

**TIEMPO:** Una hora, treinta minutos: 10:30am- 12pm

### PROCESO:

1. Lectura del cuento “La cenicienta”, para responder preguntas como: ¿Cuál es el conflicto? ¿Quiénes son los involucrados en él? ¿Cuáles son sus intereses, necesidades o deseos? ¿Qué o quiénes lo provocaron? ¿Se resolvió? En caso afirmativo ¿de qué manera? ¿Qué o quienes colaboraron para su resolución? ¿Cómo? ¿Qué o quienes impidieron o dificultaron su resolución? ¿Cómo? ¿Podría haberse resuelto de otra manera? ¿Cómo?
2. Formación de equipos de trabajo para definir el término “conflicto” a través de una comparación: Un conflicto es como... porque...
3. Formación de nuevos equipos de trabajo para escribir tres ejemplos de conflictos en la escuela, en casa y en otros lugares.
4. Exposición de temas: conflicto, elementos del conflicto y formas de resolver los conflictos.
5. Formación de equipos de tres personas para concluir cómo los conflictos afectan a la buena convivencia.

**EVALUACIÓN:** Lista de cotejo

<b>INDICADORES</b>	<b>CRITERIOS</b>	
	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1. Participa de manera activa en el taller		
2. Realiza preguntas con respecto al tema.		
3. Entiende el significado de conflicto		
4. Emite ejemplos de conflictos en la escuela y en casa.		
5. Expresa como el conflicto afecta a la buena convivencia.		
6. Comprende la importancia de buscar alternativas de solución pacíficas a los conflictos.		
<b>Total</b>		

**TEMA 4:** La comunicación eficiente

Cuadro N. 32: Planificación 4

OBJETIVO	ACTIVIDADES	RECURSOS	TIEMPO	EVALUACIÓN
<p>Establecer elementos positivos de la comunicación para el desarrollo de habilidades que aporten a una buena interacción.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Motivación</li> <li>2. Actividad en equipo *Análisis de la dinámica.</li> <li>3. Exposición de temas: *La comunicación, problemas que afectan, beneficios de una buena comunicación y el diálogo.</li> <li>4. Análisis de ejemplos.</li> <li>5. Finalización del taller *Actividad en equipo</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dinámica “teléfono descompuesto”</li> <li>➤ Audiovisuales</li> <li>➤ Hojas de papel bond</li> <li>➤ Papelote</li> <li>➤ Marcadores</li> </ul>	<p>10 minutos</p> <p>10 minutos</p> <p>30 minutos</p> <p>10 minutos</p> <p>10 minutos</p>	<p>Lista de cotejo</p>

**Fuente:** Taller 4

**Elaborado por:** Aucancela Naula Myriam Abigail

## TALLER N° 4

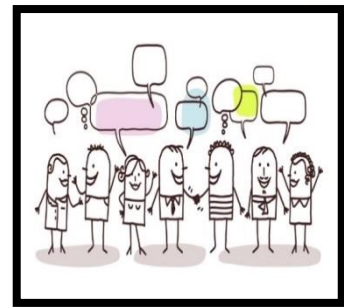
**TEMA:** La comunicación eficiente

**OBJETIVOS:** Establecer elementos positivos de la comunicación para el desarrollo de habilidades que aporten a una buena interacción.

**BENEFICIARIOS:** Estudiantes de Quinto Año de Educación General Básica

### RECURSOS:

- Audiovisuales
- Papel bond
- Papelote
- Marcadores



Fuente: Bloque Lenguaje Oral

**TIEMPO:** Una hora, diez minutos: 9am-10:10am

### PROCESO:

1. Actividad motivacional sobre transmisión de mensajes.
2. Discusión en equipos de cinco personas sobre la actividad anterior.
3. Exposición de los temas: la comunicación, problemas que afectan, beneficios de una buena comunicación en las relaciones interpersonales y el diálogo; interactuar con el auditorio a través de preguntas.
4. Explicación sobre la escucha activa y la asertividad a través de ejemplos.
5. Formación de equipos de cuatro personas para concluir ejemplificando sobre la buena comunicación en la convivencia escolar.

**EVALUACIÓN:** Lista de cotejo

<b>INDICADORES</b>	<b>CRITERIOS</b>	
	<b>SI</b>	<b>NO</b>
7. Participa de manera activa en el taller		
8. Realiza preguntas con respecto al tema.		
9. Entiende el significado de la comunicación eficiente.		
10. Emite ejemplos de los problemas que afectan al proceso de la comunicación.		
11. Expresa que es la escucha activa.		
12. Comprende la importancia de la asertividad en las relaciones interpersonales.		
13. Ejemplifica una buena comunicación entre compañeros.		
<b>Total</b>		

**TEMA 5:** El uso y aplicación de los valores en la convivencia

Cuadro N. 33: Planificación 5

<b>OBJETIVO</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>EVALUACIÓN</b>
Aplicar los valores en las relaciones interpersonales para mejorar las actitudes entre los estudiantes.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Motivación</li> <li>2. Actividad en equipo *Análisis de la dinámica.</li> <li>3. Exposición de temas: *Los valores, importancia, y relación entre valores y convivencia.</li> <li>4. Lectura comentada</li> <li>5. Finalización del taller *Actividad en equipo.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dinámica “la subasta de valores”</li> <li>➤ Audiovisuales</li> <li>➤ Imágenes</li> <li>➤ Fichas</li> </ul>	<p>10 minutos</p> <p>10 minutos</p> <p>30 minutos</p> <p>20 minutos</p> <p>10 minutos</p>	Lista de cotejo

**Fuente:** Taller 5

**Elaborado por:** Aucancela Naula Myriam Abigail

## TALLER N° 5

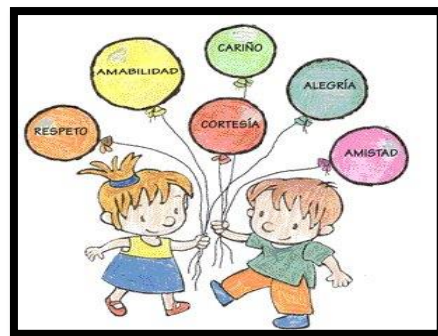
**TEMA:** El uso y aplicación de valores en la convivencia

**OBJETIVO:** Aplicar los valores en las relaciones interpersonales para mejorar las actitudes entre los estudiantes.

**BENEFICIARIOS:** Estudiantes de Quinto Año de Educación General Básica

### RECURSOS:

- Audiovisuales
- Imágenes
- Fichas



Fuente: Valorémonos

**TIEMPO:** Dos horas: 10 am – 12 pm

### PROCESO:

1. Actividad de motivación titulada “la subasta de los valores”
2. Observación de acciones para identificar los valores implícitos.
3. Lluvia de ideas sobre la importancia de practicar valores en la convivencia diaria con otros.
4. Exposición de: los valores, importancia, la relación entre valores y convivencia.
5. Lectura en equipos de trabajo sobre las definiciones de los valores, para extraer una idea principal de cada valor.
6. Síntesis mediante un organizador gráfico con las ideas principales de cada equipo de trabajo.

**EVALUACIÓN:** Lista de cotejo

<b>INDICADORES</b>	<b>CRITERIOS</b>	
	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1. Participa de manera activa en el taller		
2. Realiza preguntas con respecto al tema.		
3. Entiende el significado de los valores.		
4. Emite opiniones acerca de la importancia de los valores en la convivencia escolar.		
5. Expresa ejemplos de la práctica de valores.		
6. Comprende la importancia del respeto, tolerancia y aceptación por las diferencias de otros.		
7. Distingue las dificultades que exista cuando no hay práctica de valores en la convivencia diaria.		
<b>Total</b>		



**TEMA 6:** Experimentando la mediación

Cuadro N. 34: Planificación 6

OBJETIVO	ACTIVIDADES	RECURSOS	TIEMPO	EVALUACIÓN
Identificar el proceso de la mediación a través de ejemplos para enfatizar los aspectos positivos que brinda la mediación en la resolución de problemas.	1. Motivación 2. Actividad en equipo *Análisis de la dinámica. 3. Exposición del tema: * Fases de la mediación de conflictos. 4. Finalización del taller *Análisis de casos.	➤ Dinámica “role playing” ➤ Audiovisuales ➤ Fichas ➤ Tarjetas ➤ Marcadores	10 minutos  10 minutos  20 minutos  20 minutos	Lista de cotejo

**Fuente:** Taller 6

**Elaborado por:** Aucancela Naula Myriam Abigail

## TALLER N° 6

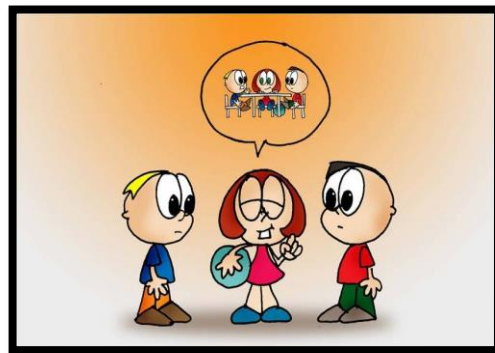
**TEMA:** Experimentando la mediación

**OBJETIVO:** Identificar el proceso de la mediación a través de ejemplos para enfatizar los aspectos positivos que brinda la mediación en la resolución de problemas.

**BENEFICIARIOS:** Estudiantes de Quinto Año de Educación General Básica

### RECURSOS:

- Audiovisuales
- Fichas
- Tarjetas
- Marcadores



Fuente: wikispaces

**TIEMPO:** Una hora: 9am-10am

### PROCESO:

1. Actividad motivacional titulada “Role playing”
2. Identificación de la solución correcta e incorrecta de la actividad anterior.
3. Exposición de las fases de la mediación de conflictos.
4. Formación de equipos de trabajo de cinco personas, para análisis de casos sobre mediación de conflictos.

**EVALUACIÓN:** Lista de cotejo

<b>INDICADORES</b>	<b>CRITERIOS</b>	
	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1. Participa de manera activa en el taller		
2. Realiza preguntas con respecto al tema.		
3. Reconoce las fases de la mediación de conflictos.		
4. Identifica que la mediadora explica a las estudiantes en conflicto, las reglas y normas del proceso.		
5. Comprende la importancia de hablar sobre el problema en el proceso de mediación.		
6. Entiende que las partes en conflicto proponen soluciones al problema.		
7. emite aspectos positivos de la solución del problema.		

**TEMA 7:** El rol del docente ante los conflictos escolares

Cuadro N. 35: Planificación 7

OBJETIVO	ACTIVIDADES	RECURSOS	TIEMPO	EVALUACIÓN
<p>Concientizar en los docentes sobre la gestión adecuada del conflicto para evitar actos de violencia que perjudiquen la convivencia escolar.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Motivación</li> <li>2. Actividad en equipo *Análisis de la reflexión.</li> <li>3. Exposición de temas: *Rol del docente en los conflictos, ámbito de actuación y competencia del profesorado, importancia de la intervención docente.</li> <li>4. Lectura comentada</li> <li>5. Finalización del taller *Actividad en equipo.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Reflexión “La maestra Thompson”</li> <li>➤ Audiovisuales</li> <li>➤ Marcadores</li> <li>➤ Papelote</li> </ul>	<p>15 minutos</p> <p>10 minutos</p> <p>40 minutos</p> <p>10 minutos</p> <p>15 minutos</p>	<p>Lista de cotejo</p>

**Fuente:** Taller 7

**Elaborado por:** Aucancela Naula Myriam Abigail

## TALLER N° 7

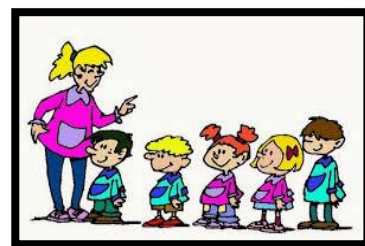
**TEMA:** El rol del docente ante los conflictos escolares

**OBJETIVO:** Concientizar en los docentes sobre la gestión adecuada del conflicto para evitar actos de violencia que perjudiquen la convivencia escolar.

**BENEFICIARIOS:** Docentes de la Unidad Educativa Santa Rosa

### RECURSOS:

- Audiovisuales
- Marcadores
- Papelote



**TIEMPO:** Una hora con treinta minutos: 14:00-15:30

Fuente: Diario Pedagógico

### PROCESO:

1. Motivación previa al tema a desarrollar LA MAESTRA THOMPSON
2. Reflexión de la motivación
3. Exposición de: rol del docente en los conflictos, ámbito de actuación y competencia del profesorado, importancia de la intervención docente.
4. Lectura sobre los tipos de conflictos escolares mediante equipos de trabajo.
5. Extracción de conclusiones sobre la lectura mediante un organizador gráfico, un representante del equipo expone a los demás.

**EVALUACIÓN:** Lista de cotejo

<b>INDICADORES</b>	<b>CRITERIOS</b>	
	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1. Participa de manera activa en el taller		
2. Realiza preguntas con respecto al tema.		
3. Entiende la importancia de su rol de docente.		
4. Emite opiniones acerca de las formas de resolución de conflictos.		
5. Expresa aspectos negativos que generan los conflictos en el aula.		
6. Comprende la necesidad de gestionar los conflictos de manera eficiente.		
7. Explica la importancia de su intervención en los conflictos de aula.		
<b>Total</b>		

**TEMA 8:** Disciplina y mediación de conflictos

Cuadro N. 36: Planificación 8

OBJETIVO	ACTIVIDADES	RECURSOS	TIEMPO	EVALUACIÓN
Identificar problemas donde se puede emplear la mediación y/o disciplina para contrarrestar el mal comportamiento.	1. Presentación de video 2. Actividad en equipo *Contestación de preguntas. 3. Exposición de temas: *Disciplina y mediación, criterios para la relación, casos mediables. 4. Análisis de casos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Video “Actos de indisciplina”</li> <li>➤ Audiovisuales</li> <li>➤ Tarjetas</li> <li>➤ Marcadores</li> </ul>	15 minutos  15 minutos  40 minutos  20 minutos	Lista de cotejo

**Fuente:** Taller 8

**Elaborado por:** Aucancela Naula Myriam Abigail

## TALLER N° 8

**TEMA:** Disciplina y mediación de conflictos

**OBJETIVO:** Identificar problemas donde se puede emplear la mediación y/o disciplina para contrarrestar el mal comportamiento.

**BENEFICIARIOS:** Docentes de la Unidad Educativa Santa Rosa

### RECURSOS:

- Audiovisuales
- Tarjetas



Fuente: CLIPART.ME

**TIEMPO:** Una hora con treinta minutos: 14:00-15:30

### PROCESO:

1. Presentación de un video como introducción al tema.  
Video: Actos de indisciplina
  - Formación de equipos de trabajo para responder las siguientes preguntas:  
¿Qué entienden por disciplina? ¿Puede relacionarse la disciplina con la mediación de conflictos? ¿Cuál es la diferencia entre disciplina y mediación de conflictos? ¿En qué casos piensan que se puede emplear la disciplina? ¿En qué casos piensan que se puede emplear la mediación de conflictos?
2. Las conclusiones deben ser presentadas por el equipo de trabajo.
3. Exposición de los temas: la disciplina y mediación, criterios para la relación, casos mediables.
4. Análisis de casos en equipos de trabajo.



**EVALUACIÓN:** Lista de cotejo

<b>INDICADORES</b>	<b>CRITERIOS</b>	
	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1. Participa de manera activa en el taller		
2. Realiza preguntas con respecto al tema.		
3. Explica el significado de la mediación de conflictos		
4. Emite diferencias y semejanzas entre disciplina y mediación de conflictos.		
5. Expresa aspectos positivos de la mediación en la resolución de conflictos.		
6. Identifica situaciones en las que se debe aplicar la mediación o disciplina.		
7. Comprende la importancia de resolver los conflictos para evitar el deterioro de la convivencia.		
<b>Total</b>		

**TEMA 9:** Educación emocional y convivencia escolar

Cuadro N. 37: Planificación 9

OBJETIVO	ACTIVIDADES	RECURSOS	TIEMPO	EVALUACIÓN
<p>Relacionar la educación emocional con la mediación de conflictos para contribuir al desarrollo integral del estudiante.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Motivación</li> <li>2. Actividades en equipo                             <ul style="list-style-type: none"> <li>*Análisis de la dinámica.</li> <li>*Emisión de conclusiones.</li> </ul> </li> <li>3. Análisis de emociones</li> <li>4. Exposición de temas:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>*Educación emocional, habilidades socioemocionales, relación con la mediación de conflictos.</li> </ul> </li> <li>5. Finalización del taller                             <ul style="list-style-type: none"> <li>*Actividad en equipo.</li> </ul> </li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dinámica “Nudos”</li> <li>➤ Audiovisuales</li> <li>➤ Imágenes</li> <li>➤ Marcadores</li> <li>➤ Papelote</li> </ul>	<p>15 minutos</p> <p>20 minutos</p> <p>15 minutos</p> <p>30 minutos</p> <p>10 minutos</p>	<p>Lista de cotejo</p>

**Fuente:** Taller 9

**Elaborado por:** Aucancela Naula Myriam Abigail

## TALLER N° 9

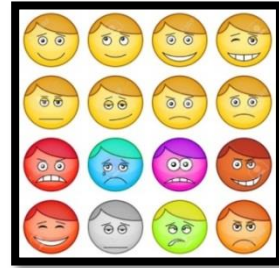
**TEMA:** Educación emocional y convivencia escolar

**OBJETIVO:** Relacionar la educación emocional con la mediación de conflictos para contribuir al desarrollo integral del estudiante.

**BENEFICIARIOS:** Docentes de la Unidad Educativa Santa Rosa

### RECURSOS:

- Audiovisuales
- Imágenes
- Marcadores
- Papelote



Fuente: 123RF

**TIEMPO:** Una hora con treinta minutos: 14:00-15:30

### PROCESO:

1. Dinámica denominado “Nudos” como introducción al tema.
2. Formación de grupos de discusión de cinco personas para identificación de las emociones implícitas en la actividad anterior, luego cada representante de grupo manifiesta las emociones mencionadas en el grupo.
3. Resumen de manera general de todas las emociones indicadas.
4. Mediante charla se hace énfasis en lo que es la educación emocional, habilidades socioemocionales, y de qué manera se relaciona con la mediación de conflictos.
5. Formación de grupos de tres personas para describir formas de aplicación sobre la educación emocional.

**EVALUACIÓN:** Lista de cotejo

<b>INDICADORES</b>	<b>CRITERIOS</b>	
	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1. Participa de manera activa en el taller		
2. Realiza preguntas con respecto al tema.		
3. Entiende el significado de la educación emocional.		
4. Identifica las habilidades socioemocionales.		
5. Comprende la importancia de la educación emocional para la buena convivencia escolar.		
6. Explica acciones que deterioran la convivencia.		
7. Plantea acciones que se puede aplicar en aula para evitar el deterioro de la convivencia.		
<b>Total</b>		

**TEMA 10:** Marco legal de la mediación

Cuadro N. 38: Planificación 10

OBJETIVO	ACTIVIDADES	RECURSOS	TIEMPO	EVALUACIÓN
<p>Concientizar en los docentes sobre la educación integral que promueve las distintas leyes del Ecuador para la aplicación en la práctica pedagógica.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Socialización</li> <li>2. Explicación del objetivo.</li> <li>3. Exposición de temas: *Mediación, cultura de paz, y convivencia escolar establecida en la Constitución de la República del Ecuador, Ley Orgánica de Educación Intercultural y Reglamento y el Código de la Niñez y la Adolescencia.</li> <li>4. Finalización del taller *Actividad en equipo.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Talento humano</li> <li>➤ Dinámica “presentando con acróstico”</li> <li>➤ Marcadores</li> <li>➤ Papelote</li> </ul>	<p>15 minutos</p> <p>10 minutos</p> <p>45 minutos</p> <p>20 minutos</p>	<p>Lista de cotejo</p>

**Fuente:** Taller 10

**Elaborado por:** Aucancela Naula Myriam Abigail

## TALLER N° 10

**TEMA:** Marco legal de la mediación

**OBJETIVO:** Concientizar en los docentes sobre la educación integral que promueve las distintas leyes del Ecuador para la aplicación en la práctica pedagógica.

**BENEFICIARIOS:** Docentes de la Unidad Educativa Santa Rosa

**TALENTO HUMANO:**

- Especialista en temas legales

**RECURSOS:**

- Audiovisuales
- Marcadores
- Papelote



Fuente: tvinfancia

**TIEMPO:** Una hora con treinta minutos: 14:00-15:30

**PROCESO:**

1. Actividad de socialización titulada “Presentando con acróstico”
2. Explicación del objetivo.
3. Mediante charla dar a conocer sobre los artículos de la mediación, cultura de paz, y convivencia escolar establecida en: la Constitución de la República del Ecuador, Ley Orgánica de Educación Intercultural y Reglamento y el Código de la Niñez y la Adolescencia.
4. Concluir sintetizando palabras claves de lo que significa enfatizar en la práctica docente las Leyes mediante un organizador gráfico libre.

**EVALUACIÓN:** Lista de cotejo

<b>INDICADORES</b>	<b>CRITERIOS</b>	
	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1. Participa de manera activa en el taller		
2. Realiza preguntas con respecto al tema.		
3. Comprende la importancia de la buena convivencia en el aula.		
4. Emite opiniones acerca de lo que exige la Ley para la buena convivencia escolar.		
5. Explica formas de dar cumplimiento a las exigencias de la Ley para fortalecer la convivencia.		
<b>Total</b>		

## 6.7 MODELO OPERATIVO

Cuadro N. 39: Modelo operativo

<b>FASES</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>PRODUCTO</b>
<b>¿Cómo?</b>	<b>¿Para qué?</b>	<b>¿Qué?</b>	<b>¿Con qué?</b>	<b>¿Quién?</b>	<b>¿Cuándo?</b>	
Socialización	Analizar la importancia de la aplicación de los talleres.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Talleres de mediación de conflictos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instrumentos tecnológicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Investigadora</li> <li>Rector</li> <li>Unidad Educativa “Santa Rosa”</li> </ul>	Julio-Agosto2015	Mejoramiento de la convivencia en la comunidad educativa.
Planificación	Planificar temas de acuerdo a necesidades urgentes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recopilar información.</li> <li>Preparar la elaboración del material.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Internet</li> <li>Instrumentos tecnológicos</li> </ul>	Investigadora	Julio-Agosto2015	Documentos elaborados
Ejecución	Aplicar los talleres de mediación de conflictos para mejorar la convivencia escolar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dinámicas.</li> <li>Análisis de temas seleccionados.</li> <li>Retroalimentación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sala de profesores</li> <li>Recursos audiovisuales</li> </ul>	Investigadora	Julio-Agosto2015	Cambios de actitud en la comunidad educativa.
Evaluación	Conocer los cambios de actitud de la comunidad educativa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicación de encuestas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuestionario</li> </ul>	Investigadora	Julio-Agosto2015	Mejora de la convivencia interna.

**Elaborado por:** Aucancela Naula Myriam Abigail



## **6.8 ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA**

Para la ejecución de la propuesta: Guía de talleres de mediación de conflictos para mejorar la convivencia escolar de los niños y niñas del Quinto Año de Educación General Básica de la Unidad Educativa Santa Rosa, se requiere de los siguientes recursos:

### **Recursos institucionales:**

La institución en donde se ejecutará la propuesta es en la Unidad Educativa Santa Rosa ubicada en el Cantón Ambato, Provincia Tungurahua.

### **Recursos humanos:**

Las personas que participarán en la aplicación de la propuesta son:

La investigadora: Myriam Abigail Aucancela Naula

Rector: Byron Llerena

Docentes de los quintos años de educación básica.

Estudiantes de los quintos años de educación básica.

### **Recursos materiales:**

- Computadora portátil
- Proyector
- Material de escritorio
- Hojas
- Textos de consulta
- Cámara
- Flash memory

### Recursos económicos:

Los gastos son cubiertos por la investigadora.

### 6.9 PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN

La evaluación se realizó durante todo el proceso de los talleres, a fin de tomar medidas correctivas a tiempo para la eficiencia del desarrollo de la propuesta.

Los resultados de la evaluación permitieron determinar si es necesaria una reestructuración del proceso de los talleres y la verificación del cumplimiento del objetivo principal de la propuesta.

La evaluación se llevará a cabo utilizando el siguiente esquema con el fin de obtener información veraz y concreta:

Cuadro N. 40: Previsión de la evaluación

<b>PREGUNTAS BÁSICAS</b>	<b>EXPLICACIÓN</b>
1.- ¿Qué evaluar?	Los procedimientos, talleres desarrollados, actividades en grupo, la participación y la actitud con respecto a los temas.
2.- ¿Por qué evaluar?	Porque permitirá tomar medidas correctivas a tiempo en el desarrollo de la propuesta.
3.- ¿Para qué evaluar?	Para estimar el éxito de los objetivos y actividades desarrolladas en el taller con docentes y estudiantes.
4.- ¿Con qué criterios?	Con criterios de eficiencia y efectividad.
5.- Indicadores	Aspectos cualitativos.
6.- ¿Quién evalúa?	Myriam Aucancela
7.- ¿Cuándo evaluar?	Durante y posteriormente a la aplicación de la propuesta.
8.- ¿Cómo evaluar?	Mediante aplicación de encuesta.
9.- ¿Fuentes de información?	Documentos
10.- ¿Con qué evaluar?	Cuestionario

Elaborado por: Aucancela Naula Myriam Abigail

## BIBLIOGRAFÍA

- ALVARADO, O. (2005). *Gestión de proyectos educativos*. Lima: CENTRO DE PRODUCCIÓN FONDO.
- ÁLVAREZ, L., JARRÍN, E., GORTAIRE, M., & REINOSO, R. (2013). *Guía metodológica para la construcción del código de convivencia*. Quito
- BANZ, C. (2008). *Convivencia Escolar*. Chile.
- BENITEZ, L. (11 de 08 de 2011). CONVIVENCIA ESCOLAR Y CALIDAD EDUCATIVA. Lima, Perú.
- BISQUERRA, L. (2000). *LA CONVIVENCIA ESCOLAR: UNA ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN EN BULLING*.
- BONILLA, A. (2001). *Modelos de gestión de la convivencia escolar*. Chile.
- CABRERA, P. (2008). *La mediación: caja de herramientas ante el conflicto social*. Madrid: Gráficas Arias Montano, S.A.
- CAREAGA, A., SICA, R., CIRILLO, A., & DA LUZ, S. (10 de 2006). APORTES PARA DISEÑAR E IMPLEMENTAR UN TALLER. 8vo. *Seminario-Taller en Desarrollo Profesional Médico Continuo (DPMC)*.
- CAROZZO, J. (2015). La convivencia democrática en la escuela. *Huellas*, 35.
- CAURÍN, P., RAMO, C., & VIVAS, I. (23 de Mayo de 2011). *Guía.marco de la mediación en Aragón*. Zaragoza.
- CORONADO, M. (2008). *Competencias sociales y convivencia*. Buenos Aires: Noveduc. Biblioteca de la UTA. Cód.: 37.1 C822
- CRESPO, C., DE BOER, W., HIGGINS, A., LOOR, N., MOGOLLÓN, L., ROMERO, N., . . . (Marzo de 2013). *Guía metodológica para la construcción participativa del Proyecto Educativo Institucional*. Quito: Editogran S.A.
- CULTURA DE PAZ, PROFESORES. (16 de Mayo de 2010). *Cultura de paz*.

- DE ARMAS, M. (2003). *La mediación en la resolución de conflictos*. Barcelona: Educar.
- DE PRADA, J., & LÓPEZ, J. (2014). La mediación como estrategia de resolución de conflictos en el ámbito escolar. *Documentación social*, 105.
- DELGADO, A., PÉREZ, E., ORTIZ, E., MARTÍNEZ, G., RIVERA, L., CASTRO, L., . . . (2010). Taller convivencia escolar.
- Elieny, L., & Santil, J. (2004). Relaciones interpersonales. Maturin.
- ESPARZA, M., ABAD, S., LUDEÑA, F., SILVA, J., SARITAMA, B., YANEZ, A., & GUAMÁN, J. (2009). *Códigos de convivencia. Guía metodológica*. Loja
- FEDIAP. (Abril de 2000). La mediación en la escuela.
- FERNÁNDEZ, C. (09 de 02 de 2008). Taller de mediación de conflictos. *Programa para desarrollar un taller de mediación en el ámbito escolar*.
- FLOYER, A. (1993). *Cómo utilizar la mediación para resolver conflictos en las organizaciones*. Buenos Aires: Paidós.
- FLORES, E. (2006). La resolución de conflictos en el aula. México: Trillas, S.A. de C.V. Biblioteca UTA. Cód.: 371.5.F59
- FUQUEN, M. (2003). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. *Tabula Rasa*, enero-diciembre, 265-278.
- GAJARDO, M. (Abril de 2010). Serie Prevención de la Violencia Escolar . *PREAL*, 2.
- GARCIA, S., & DOMINGUEZ, R. (2003). *Introducción a la teoría de la negociación*. Madrid: Copy Red, S.A.
- García, M. (1994). La comunicación en la escuela. *Revista Tendencias pedagógicas*.
- González, M. (2010). Patrones de comportamiento. El campamento, 5.
- Harnecker, M. (1986). Sociedad. México D.F.: NUESTRO TIEMPO.
- HAYNES, J. (1995). *Mediación: manejo positivo de conflictos*. Madrid: Gaia.

- HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C., & BAPTISTA, P. (Abril de 2006). *Metodología de la investigación*. México D.F.: Mexicana.
- Hernández, A. (2012). Los conflictos en el aula. *Psicología* , 5.
- Herriko, E. (2008). Relaciones interpersonales. Vasco.
- HERRERA, L., MEDINA, A., & NARANJO, G. (2004). *Tutoría d ela Investigación Científica*. Ambato: Gráficas Corona Quito.
- HOYOS, F., & VIANA, I. (2006). *La mediación como herramienta de trabajo*. Valencia: Confederación de STEs-Intersindical.
- IBARROLA, I. (14 de 04 de 2010). *Taller de mediación para la mejora de la convivencia/alumnado*.
- JUNTA DE EXTREMADURA, (2001). Convivencia escolar y conflictos escolares
- INSTITUTO DE ADICCIONES, Madrid. (Diciembre de 2007). *Manual de formación de mediadores*. Madrid: Instituto de Adicciones.
- KOTTKAMP. (2011). Medio Ambiente. Ambiente Escolar.
- LEÓN, C. (7 de Abril de 2008). Aspecto axiológico de la investigación. Venezuela.
- LOZANO. (2011). *La mediación como proceso educativo en la gestión de conflictos*. Granada: Universidad de Granada.
- MÁRMOL., V. (2012). Aplicación de la mediación educativa para prevenir la violencia entre los alumnos. (Tesis inédita de maestría). Universidad Técnica de Ambato, Ambato.
- MENA, I., BUGUEÑO, X., & VALDÉZ, A. (2007). Gestión Institucional. *VALORAS UC*. MENA, I., ROMAGNOLI, C., & VALDÉS, A. M. (Noviembre de 2006). Convivencia Escolar. Villarica, Chile.
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. (2014). *Guías pedagógicas para la convivencia escolar*. Bogotá: Amado Impresiones S.A.S.
- MORENO, K., & CÓRDOVA, V. (s.f.). Aprende a investigar. *CEPOS*, 3.
- MORTIS, S. (s.f.). *Paradigmas de la investigacion cualitativa*. Sonora.

- MUMNE, M., & MAC-CRAG, P. (2006). *Los 10 principios de la cultura de mediación*. Barcelona: GRAÓ, de IRIF, S.L.
- MONDRAGÓN, M. (2010). *Taller Convivencia escolar; una alternativa para prevenir la violencia*. Mexico, D.F.
- OLDAK, E. (2014). *Proyecto a favor de la convivencia escolar*. México,D.F.: Comision Nacional de Libros Gratuitos.
- Oliveros, H (2004). Conflictos y violencia en los ámbitos educativos Academia.edu
- ORIENTADOS. (2010). La mediación en la resolución de conflictos. *ORIENTADOS*, 4.
- PALMA, R. (21 de Mayo de 2013). ¿Qué es convivencia y cuáles son sus características? Ibagué, Colombia.
- PAZ, H. (14 de 07 de 2004). *gestiopolis*.
- PRAWDA, A., & IACOVONE, P. (1997). "Mediación escolar sin mediadores". Buenos Aires, Argentina.
- PARCERISA, A. (2000). Disciplina y convivencia en la institución escolar. Caracas: Laboratorio Educativo. Biblioteca de la UTA. Cód.: 371.5.A627
- PAREDES, M. (Marzo de 2013). *Guía metodológica para la construcción participativa del*
- Prócel, G. (2012). Importancia de las relaciones interpersonales . *EMT*, 3-4.
- RANDALL, S. (1998). La solución de conflictos en la escuela. Santa Fe de Bogotá: Panamericana Formas e Impresos S.A. Biblioteca de la UTA. Cód.: 371.S171
- RECALDE, H. (08 de 08 de 2011). Metodología de la investigación.
- República del Ecuador. "Código de la Niñez y adolescencia". Quito. Editorial Gráficas Iberia. 2003.
- República del Ecuador. "Constitución de la República del Ecuador". Montecristi. Registro Oficial 449. 2008.

- República del Ecuador. "Ley de Arbitraje y Mediación". Quito. Registro Oficial 145. 1997.
- República del Ecuador. "Ley Orgánica de Educación y Reglamento". Quito. Registro Oficial 402. 2006.
- ROMAGNOLI, C., MENA, I., & VALDÉZ, A. (2007). *VALORAS. UC*.
- Ruíz, J., & Yazo, M. (2013). Características de los conflictos escolares. Tolima.
- Saavedra, L. (210). Relaciones interpersonales. Relaciones.
- Santacruz, R. (1993). Sociedad. Protrial.
- SARRAMONA, J. (1984). Como resolver conflictos en clase. Perú: Ceac. Biblioteca de la UTA. Cód.: 37.53.S75
- SENPLADES. (2013). Plan Nacional del Buen Vivir. Quito.
- SESCOVICH, S. (2015). El proceso de enseñanza-aprendizaje: el taller como modalidad técnico-pedagógica. *Conducta humana*. Obtenido de Conducta Humana.
- TORREGO, J. (2003). *Mediación de conflictos en instituciones educativas*. Madrid: NARCEA. S.A.
- UNESCO. (2000). Cultura de paz. Madrid: Cátedra
- VÁZQUEZ, R. (2012). *La mediación escolar como herramienta de educación para la paz*. Murcia.
- Viñas, J. (2004). Conflictos en los centros educativos. Valparaíso: GRAÓ.
- White, H. (1890). Mensaje para Jóvenes. Buenos Aires: ACES.
- ZULANTAY, A. (2004.). *Convivencia Escolar*. Chile.





**Anexo A:** Encuesta a docentes

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE EDUCACIÓN BÁSICA**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**  
**ENCUESTA A DOCENTES**

**Objetivo:** Obtener información actualizada sobre mediación de conflictos y convivencia escolar de los niños y niñas del Quinto año de Educación Básica de la Unidad Educativa “Santa Rosa”.

**Indicaciones:**

- Lea detenidamente y marque con una X la respuesta que considere correcta.
- Recuerde que la respuesta es confidencial y de ella depende el éxito de la investigación.

**Cuestionario**

1. ¿Conoce en que consiste la mediación de conflictos escolares?

Si  No  A veces

2. ¿Cree que los y las estudiantes practican valores en el trato diario entre pares?

Si  No  A veces

3. ¿Piensa usted que los niños y las niñas ejercitan el código de convivencia con la comunidad educativa?

Si  No  A veces

4. ¿Considera que existen conflictos entre las y los estudiantes en el aula?

Si  No  A veces

5. ¿Usted cree que cuando un compañero o compañera trata de imponer su criterio a otro y no le permite explicar, los niños o niñas reaccionan de manera agresiva?

Si

No

A veces

6. ¿Percibe que algunos niños o niñas han abusado de otros, los han amenazado, o tratado mal?

Si

No

A veces

7. ¿Los y las estudiantes cumplen con las reglas de convivencia establecidas en el aula?

Si

No

A veces

8. ¿Usted piensa que los y las educandos obedecen y respetan a sus compañeros, profesor y autoridades de la institución?

Si

No

A veces

9. ¿Considera que cuándo un o una estudiante tiene un problema con un niño o niña busca a alguien que pueda ayudar a resolverlo?

Si

No

A veces

10. ¿Interviene usted en la resolución de conflictos entre los alumnos y las alumnas en el aula?

Si

No

A veces

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

**Anexo B:** Encuesta a estudiantes

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE EDUCACIÓN BÁSICA**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**  
**ENCUESTA A ESTUDIANTES**

**Objetivo:** Obtener información actualizada sobre mediación de conflictos y convivencia escolar de los niños y niñas del Quinto año de Educación Básica de la Unidad Educativa “Santa Rosa”.

**Indicaciones:**

- Lee detenidamente y marca con una X la respuesta que consideres correcta.
- Recuerda que la respuesta es confidencial y de ella depende el éxito de la investigación.

**Cuestionario**

1. ¿Conoces en que consiste la mediación de conflictos escolares?

Si  No  A veces

2. ¿Practicas buenas relaciones interpersonales con tus compañeros?

Si  No  A veces

3. ¿Mantienes buenas relaciones de comunicación con los profesores de la institución?

Si  No  A veces

4. ¿Piensas que existen conflictos entre las y los estudiantes en el aula?

Si  No  A veces

5. ¿Si un compañero o compañera trata de imponerte su criterio y no te permite explicar reaccionas de manera agresiva?

Si

No

A veces

6. ¿Consideras que algunos niños o niñas han abusado de ti, te han amenazado, o te han tratado mal?

Si

No

A veces

7. ¿Cumples con las reglas de convivencia establecidas en el aula?

Si

No

A veces

8. ¿Obedeces y respetas a tus compañeros, profesor y autoridades de la institución?

Si

No

A veces

9. ¿Cuándo tienes un problema con un niño o niña buscas a alguien que pueda ayudarte a resolverlo?

Si

No

A veces

10. ¿Intervienen tus profesores en la resolución de tus conflictos en el aula?

Si

No

A veces

¡GRACIAS POR TU COLABORACIÓN!

## Anexo C: Oficio

	<b>UNIDAD EDUCATIVA "SANTA ROSA"</b> Ambato - Santa Rosa	CODIGO AMIE: 18H00313 RESOLUCIÓN: 900-CZE3-2013
---	---	--

---

Santa Rosa, 13 de abril del 2015

Señorita:

AUCANCELA NAULA MYRIAM ABIGAIL.

Presente

La presente es con la finalidad de informarle que usted está AUTORIZADA para realizar el trabajo de investigación previo obtención del Título de Licenciada en Ciencias de la Educación.

La investigación para que lo realice en los quintos grados de Educación General Básica.

Para su conocimiento y los fines pertinentes.

Atentamente.

  
Mg. Byron Llerena  
**RECTOR E**

DIRECCIÓN: Bloque 1 Rocafuerte, Bloque 2 Sucre y Gonzáles Suárez  
18h00313@gmail.com  
FONOS: 032 754084 - 03275409- 0322754073  
AMBATO- SANTA ROSA - ECUADOR

## Anexo D: Fotografías



Elaborado por: Myriam Aucancela

Unidad Educativa "Santa Rosa" donde se realizó la investigación.



Elaborado por: Myriam Aucancela

Investigadora explicando la consistencia de la encuesta a los estudiantes



**Elaborado por:** Myriam Aucancela  
Estudiantes del Quinto Año de Educación Básica respondiendo las encuestas.



**Elaborado por:** Myriam Aucancela  
Estudiantes del Quinto Año de Educación Básica una vez terminadas de responder las encuestas, entregan el documento a la investigadora.

**Anexo E: Croquis de la Unidad Educativa “Santa Rosa”**

