

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES

DIRECCIÓN DE POSGRADO

MAESTRÍA EN MEDIACIÓN ARBITRAJE Y SOLUCIÓN DE
CONFLICTOS

TEMA:

“CONFLICTOS EN EL AULA ENTRE DOCENTES Y ESTUDIANTES
UNIVERSITARIOS Y SU INCIDENCIA EN LOS ÍNDICES DE
DESERCIÓN EN LA CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL DE
LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO”.

Trabajo de Titulación

Previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Mediación Arbitraje y
Solución de Conflictos.

Autor: Lcdo. Carlos Alejandro Martínez Moya.

Directora: Lcda. Malena Karina Quiroga López, Mg.

Ambato - Ecuador

2014

Al Consejo de Posgrado de la Universidad Técnica de Ambato.

El Tribunal de Defensa del trabajo de titulación presidido por el Doctor Ángel Patricio Poaquiza Poaquiza Magíster, Presidente del Tribunal e integrado por los señores: Doctor Jaime Tarquino Tipantasig Cando Magíster, Licenciada Alicia Paulina Tamayo Rodríguez Magíster, Doctor Alex Rodrigo Tamayo Maldonado Magíster, Miembros del Tribunal de Defensa, designados por el Consejo Académico de Posgrado de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato, para receptor la defensa oral del trabajo de titulación con el tema: “CONFLICTOS EN EL AULA ENTRE DOCENTES Y ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS Y SU INCIDENCIA EN LOS ÍNDICES DE DESERCIÓN EN LA CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO”, elaborado y presentado por el señor Licenciado Carlos Alejandro Martínez Moya, para optar por el Grado Académico de Magíster en Mediación Arbitraje y Solución de Conflictos.

Una vez escuchada la defensa oral el Tribunal aprueba y remite el trabajo de titulación para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

Dr. Ángel Patricio Poaquiza Poaquiza, Mg.
Presidente del Tribunal de Defensa

Dr. Alex Rodrigo Tamayo Maldonado, Mg.
Miembro del Tribunal

Lcda. Alicia Paulina Tamayo Rodríguez, Mg.
Miembro del Tribunal

Dr. Jaime Tarquino Tipantasig Cando, Mg.
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el trabajo de titulación con el tema: “CONFLICTOS EN EL AULA ENTRE DOCENTES Y ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS Y SU INCIDENCIA EN LOS ÍNDICES DE DESERCIÓN EN LA CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO”, le corresponde exclusivamente a: Licenciado Carlos Alejandro Martínez Moya, Autor bajo la Dirección de la Licenciada Malena Karina Quiroga López Magíster, Directora del trabajo de titulación; y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

Lcdo. Carlos Alejandro Martínez Moya.
Autor

Lcda. Malena Karina Quiroga López, Mg.
Directora

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga uso de este trabajo de titulación como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los Derechos de mi trabajo de titulación, con fines de difusión pública, además autorizo su reproducción dentro de las regulaciones de la Universidad.

Lcdo. Carlos Alejandro Martínez Moya
C.C. 1802652089

AGRADECIMIENTO

A mis Maestros y colegas; y a mi Tutora Malena por permitirme aprender día a día en base al compartir diario.

Alejandro

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado a mi Familia, especialmente a Alejandra, Salomé y Mateo, hijas e hijo por ser mi fuente de inspiración; a mi Madre Carolina por ser el origen de mi fortaleza; y a mi Padre Jorge Aníbal (+) por enseñarme con el ejemplo a escoger los caminos correctos de la vida.

Alejandro

ÍNDICE GENERAL

PÁGINAS PRELIMINARES

PORTADA.....	i
AL CONSEJO DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO.	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	iii
DERECHOS DE AUTOR	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xi
ÍNDICE DE CUADROS.....	xii
RESUMEN EJECUTIVO	xiii
EXECUTIVE SUMMARY	xiv

INTRODUCCIÓN	1
--------------------	---

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

Tema	4
Planteamiento del Problema	4
<i>Contextualización.</i>	4
Árbol de Problemas.....	7
Análisis Crítico	8
Prognosis.....	9
Formulación del problema	9
Interrogantes de Investigación	9
Delimitación del Objetivo de la Investigación.....	10
Justificación	10
Objetivos	11
General.....	11
Específicos	11

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

Antecedentes de Investigación.....	12
------------------------------------	----

Fundamentación	13
Fundamentación Filosófica	13
Fundamentación Epistemológica	13
Fundamentación Ontológica	13
Fundamentación Axiológica	13
Fundamentación Legal.....	14
Categorías Fundamentales	16
Constelación de ideas de la variable Independiente.....	17
Constelación de ideas de la variable Dependiente	18
Variable Dependiente.....	19
Sociedad.....	19
Ambiente.....	20
Comunicación	21
Teoría de la información	23
Puntos de vista de la teoría de la comunicación.....	23
Funciones de la comunicación	25
Axiomas de la comunicación	26
Conflictos en el aula.....	27
Índice de conflictividad.....	31
Tipos de conflictos	33
¿Cómo abordar el conflicto del alumno?	35
Los conflictos en las aulas universitarias	36
Metodología Básica.	37
La finalidad de las metodologías	37
Variable Dependiente.....	38
Deserción	38
La Deserción universitaria: un problema social.....	40
Causas de la deserción y fracaso estudiantil universitario	40
Factores de prevención	40
Áreas de observación del fenómeno de la deserción	41
Individual:	41
Institucional:	42
Estatad o Nacional:	43
Nivel de profesionalización	44
Niveles de profesionalización temprana:	44

Indicadores del nivel	44
Indicadores del nivel:	46
Aceptable interacción en la escuela, familia y comunidad.	46
Nivel de empleo	48
Productividad del Factor Trabajo.....	49
Relación entre la cantidad de dinero, el nivel de precios y el nivel de empleo.....	50
Nivel de ingresos económicos.....	52
Kiyosaki dice que: El Negocio de Multinivel – Es un Activo no un Trabajo.....	54
Hipótesis	56
Señalamiento de variables.....	56

CAPÍTULO III

METODOLOGIA

Modalidad Básica de la Investigación	57
Nivel o tipo de Investigación	57
Población y Muestra	58
Operacionalización de Variables	60
Variable Independiente: Conflicto	60
Variable Dependiente: Deserción estudiantil.....	61
Plan de Recolección de Información	62
Plan de procesamiento de la información	62

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Análisis e interpretación de resultados.....	64
Verificación de la hipótesis.....	75

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones	78
Recomendaciones	79

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

Antecedentes de la propuesta.....	81
Justificación	82
Objetivos	83
Objetivo General.....	83

Objetivos Específicos.....	83
Fundamentación Conceptual.....	83
Medición	83
Fases del Proceso de Mediación	84
Premediación.....	84
Mediación	84
Habilidades de la Mediación.....	85
Conflicto	87
Manual	89

LÍNEA BASE DEL PROYECTO

Actividades por componente. (Objetivos Específicos)	92
Bibliografía	99
Anexos	100

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 Árbol de Problemas	7
GRÁFICO 2 Categorías Fundamentales	16
GRÁFICO 3 Constelación de ideas de la variable independiente	17
GRÁFICO 4 Constelación de ideas de la variable dependiente	18
GRÁFICO 5 Sexo del encuestado	64
GRÁFICO 6 Tipos de conflicto	65
GRÁFICO 7 Casos frecuentes	66
GRÁFICO 8 Casos frecuentes	67
GRÁFICO 9 Casos frecuentes	68
GRÁFICO 10 Efectividad en la solución del conflicto	69
GRÁFICO 11 Satisfacción sobre el proceso.....	70
GRÁFICO 12 Conocimiento sobre Mediación.....	71
GRÁFICO 13 Conocimiento sobre Mediación.....	72
GRÁFICO 14 Conocimiento sobre Mediación.....	73
GRÁFICO 15 Incidencia de los conflictos en el aula en la deserción estudiantil.	74

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1 Población.....	59
CUADRO 2 Variable Independiente	60
CUADRO 3 Variable Dependiente.....	61
CUADRO 4 Recolección de Información.....	63
CUADRO 5 Sexo del encuestado	64
CUADRO 6 Tipo de conflictos.....	65
CUADRO 7 Casos frecuentes.....	66
CUADRO 8 Frecuencia de conflictos.....	67
CUADRO 9 Intervención en el conflicto.....	68
CUADRO 10 Resultados en la solución del conflicto.....	69
CUADRO 11 Resultados en la solución del conflicto.....	70
CUADRO 12 Conocimiento sobre la Mediación.....	71
CUADRO 13 Preferencias de solución.....	72
CUADRO 14 Preferencias de solución.....	73
CUADRO 15 Incidencia de conflictos en el aula en la deserción estudiantil universitaria.....	74
CUADRO 16 Tabla de datos obtenidos	75
CUADRO 17 Tabla de frecuencias observadas y esperadas	76

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES
DIRECCIÓN DE POSGRADO
MAESTRÍA EN MEDIACIÓN ARBITRAJE Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Tema: “CONFLICTOS EN EL AULA ENTRE DOCENTES Y ESTUDIANTES
UNIVERSITARIOS Y SU INCIDENCIA EN LOS ÍNDICES DE
DESERCIÓN EN LA CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL DE
LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO.”

Autor: Lcdo. Carlos Alejandro Martínez Moya.

Directora: Lcda. Malena Karina Quiroga López, Mg.

Fecha: Febrero 21 de 2014

RESUMEN EJECUTIVO

La resolución de conflictos no es solo tema de los Gobiernos, sino de todos los estamentos sociales y aún más en centros universitarios en donde la excelencia profesional de sus estudiantes dependerá de quienes los guían, la mediación y el diálogo son ejes transversales fundamentales en el proceso enseñanza–aprendizaje y parte de la convivencia del día a día entre estudiantes y docentes para conservar el equilibrio con el fin de formar profesionales de excelencia.

Esta investigación pretende ser una guía en base a una propuesta que reúna el sentir de estudiantes, docentes y autoridades para el mejor desenvolvimiento y desarrollo en donde la Universidad como fuente del saber forma profesionales que comprenden la importancia de vivir en sociedad aprendiendo a solucionar conflictos de forma pacífica siempre que las partes se involucren en el proceso.

Descriptor: Mediación, Conflicto, Métodos Alternativos, Deserción estudiantil, Ser Humano, Profesional, Comunicación, Mediador, Manual Educativo, Conocimientos.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES
DIRECCIÓN DE POSGRADO
MAESTRÍA EN MEDIACIÓN ARBITRAJE Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Theme: “CONFLICTOS EN EL AULA ENTRE DOCENTES Y ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS Y SU INCIDENCIA EN LOS ÍNDICES DE DESERCIÓN EN LA CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO.”

Author: Lcdo. Carlos Alejandro Martínez Moya.

Directed by: Lcda. Malena Karina Quiroga López, Mg.

Date: February 21, 2014

EXECUTIVE SUMMARY

Conflict resolution is not just issue of governments, but of all social classes and even in universities where professional excellence of its students depend on who guide, mediation and dialogue are fundamental transverse axes in the process teaching-learning and part of the everyday coexistence between students and teachers for balance in order to train professionals of excellence.

This research is intended as a guide based on a proposal that meets the feelings of students, teachers and authorities for better development where the University as a source of knowledge so that professionals understand the importance of learning to live in society solve conflicts peacefully if the parties involved in the process.

Descriptors: Mediation, Conflict, Alternative Methods, Student desertion, Human Being, Professional, Communication, Mediator, Education Manual, Knowledge.

INTRODUCCIÓN

A la hora de todo proceso comunicacional y que requiera de una interacción entre individuos como vínculo social de crecimiento se puede presentar cualquier tipo de situación que se puede considerar un conflicto, por lo tanto se debe estar preparado para enfrentarlos de la mejor manera posible y para que esto no represente ningún inconveniente para las partes involucradas. Por esta razón se debe abarcar al conocimiento de la mediación de conflictos para nunca estar desprevenidos, tomando decisiones adecuadas que solucionen los problemas mediante el diálogo y el respeto como ejes de la negociación.

La mediación se enfoca en intereses y cuenta con un mediador que asiste a las partes en disputa dispuestas a negociar. La mediación además ser un efectivo medio para resolver conflictos también ayuda a los involucrados a restablecer la confianza y el respeto entre ellos, y prevenir daños innecesarios en la relación.

La mediación facilita todo a la hora de presentarse un conflicto, ya que se puede ahorrar tiempo y se cuida la relación entre las partes implicadas. Un conflicto se puede presentar cuando hay comunicación pobre, la búsqueda de poder, la búsqueda del beneficio propio sin pensar en los intereses de los demás, se debe recordar que cuando se está negociando es tan válido el punto de vista propio como el de la otra parte ya que ambos buscan un satisfacción a la hora de cerrarse el trato así que no se puede ignorar las razones y puntos de vista de ambas partes.

Para que todo este proceso sea claro y justo se necesita una persona que sirva de mediador, una persona con las capacidades y cualidades que se requieren, una persona que sea neutral y que no se vea influenciada por ninguna de las partes, que sea capaz de reconocer la importancia de los puntos de vista de cada parte implicada, que sea buen observador que escuche con atención, que no se deje controlar por sus emociones y que esté capacitado para dar soluciones para llegar al fin del conflicto. Un mediador siempre debe entablar el diálogo como medio de mediación.

Teniendo en cuenta estas premisas la Universidad Técnica de Ambato, siempre interesada por desarrollar procesos comunicativos eficientes que

promuevan el desarrollo armónico social en la Comunidad Universitaria hace hincapié en la investigación y el desarrollo de proyectos que fortalezcan dichos parámetros para formar profesionales de excelencia en cualquier campo del conocimiento.

Es por ello que para lograr estas propuestas se desarrolló la siguiente investigación.

Capítulo I: El Problema de la Investigación; se ha podido contextualizar y analizar de forma crítica en las aulas Universitarias los problemas entre estudiantes y docentes para encontrar soluciones acordes, se ha formuló y delimitó en espacio y tiempo la realidad estudiada; se realizó un diagnóstico de la situación inicial que permitió plantear objetivos generales y específicos en virtud del tema sujeto de investigación.

El Capítulo II, corresponde al Marco Teórico de la investigación y en él se señalan los antecedentes del estudio y su sustento filosófico y legal; además se recoge la fundamentación teórica que tiene relación con la mediación de conflictos definiciones y características que son el sustento científico fundamental para el desarrollo sostenido del proyecto en mención. En este capítulo además se encuentra la Hipótesis de trabajo y el señalamiento de las variables debidamente correlacionadas.

En el Capítulo III se presenta la metodología; además se muestran temas que sustentan el tipo y nivel de investigación, las técnicas e instrumentos la definición de la población y el cálculo de la muestra de estudio, que gracias a la estadística, permitió redactar las conclusiones que responden a los objetivos planteados, se identifica la operacionalización de variables, importante para el desarrollo del trabajo investigativo.

El Capítulo IV se dedica a realizar el Análisis e Interpretación de Resultados obtenidos en la investigación, mediante tabulaciones, gráficos y cuadros estadísticos.

En el Capítulo V se presentan las Conclusiones y Recomendaciones obtenidas de la investigación, que son base para la propuesta como solución al problema planteado

Para finalizar, en el Capítulo VI se encuentra la Propuesta, que consiste en un proyecto para la Creación de un Manual Educativo de Mediación de Conflictos en la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales como respuesta al problema encontrado en la Facultad siendo una herramienta que beneficia al desarrollo de la misma.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Tema

“Conflictos en el aula entre docentes y estudiantes universitarios y su incidencia en los índices de deserción en la Carrera de Comunicación Social de la Universidad Técnica de Ambato”.

Planteamiento del Problema

Contextualización.

La deserción estudiantil no es un tema reciente ni exclusivo de las aulas universitarias, puesto que también se registra en colegios y escuelas, este fenómeno evidencia varias falencias sociales: es la causa para que pocas personas obtengan preparación académica y por ende, disminuye las oportunidades de desarrollo social.

En el contexto mundial hay que destacar una investigación del Departamento de Economía de la Universidad de Chile llamada “ESTUDIO SOBRE CAUSAS DE LA DESERCIÓN UNIVERSITARIA” del cual destaca que Chile es el país de América Latina con menos índice de deserción Universitaria, mientras que Argentina a pesar de estar considerado como uno de los países de Latinoamérica que más se preocupa por la calidad de la Educación Superior tiene un índice de deserción del 60 %, según el Ministerio de Educación de ese país. Las tasas de abandono en España oscilan entre el 30% y el 50% y son similares a las de otros países como Francia, Austria y Estados Unidos de Norteamérica. Se puede afirmar que son relativamente más bajas en Alemania, Suiza, Finlandia y Países Bajos.

En Ecuador la deserción universitaria ya es considerada como un problema por las autoridades de la SENESCYT (Secretaría de Educación Superior, Ciencia y Tecnología), problema que esperan disminuir con la aplicación del Examen Nacional para la Educación Superior (ENES) con el que los estudiantes entrarían a las carreras según sus aptitudes, la entidad destaca además que según sus registros la tasa de estudiantes ingresados a la educación superior se incrementó de 52.781 en el 2009 a 71.995 en el 2012 (27% más). Según estimaciones la deserción puede estar entre el 30 y 70% dependiendo de las carreras, siendo las más duras las de medicina e ingenierías, donde hay mayor abandono. La deserción es una de las principales dificultades que afrontan las instituciones de Educación Superior, representa costos de oportunidad tanto para la sociedad como para las instituciones. Un estudiante que abandona la educación superior crea una vacante que pudo ser ocupada por otro alumno que persistiera en sus estudios. Por consiguiente esta pérdida causa problemas financieros a las instituciones al producir inestabilidad en la fuente de recursos, incumplimiento de metas establecidas, pérdidas financieras y de capital humano (TINTO, Vincent, 1975, p.89). Además, si lo vemos desde la perspectiva macroeconómica, la deserción tiene efectos negativos sobre los niveles de capital humano y movilidad social, por lo tanto sobre el crecimiento y desarrollo económico (HANUSHEK, Eric, 2000, P.90).

A nivel de la Universidad Técnica de Ambato las 10 facultades que la conforman tienen datos sobre los índices de deserción y fracaso estudiantil, además encontramos dos investigaciones llamadas “Causas de la deserción estudiantil en la Escuela de Ciencias Exactas de la Universidad Técnica de Ambato en la década 1980-1990” de Marcelo Oswaldo Toro Alava; y “La deserción estudiantil por promociones en la especialización de Historia y Geografía de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Técnica de Ambato desde su iniciación 1973 hasta 1982. Causas y consecuencias” de Gloria Guadalupe Alvarez Fernández.

Es latente la necesidad de que se realice un estudio sobre los conflictos en el aula entre estudiantes y docentes y su interrelación con los índices de deserción

y fracaso registrados en la carrera de comunicación social de la facultad de jurisprudencia y ciencias sociales; principalmente con el objetivo de crear una propuesta que propenda a proponer soluciones a esas diferencias basadas siempre en los principios de la mediación educativa.

Árbol de Problemas

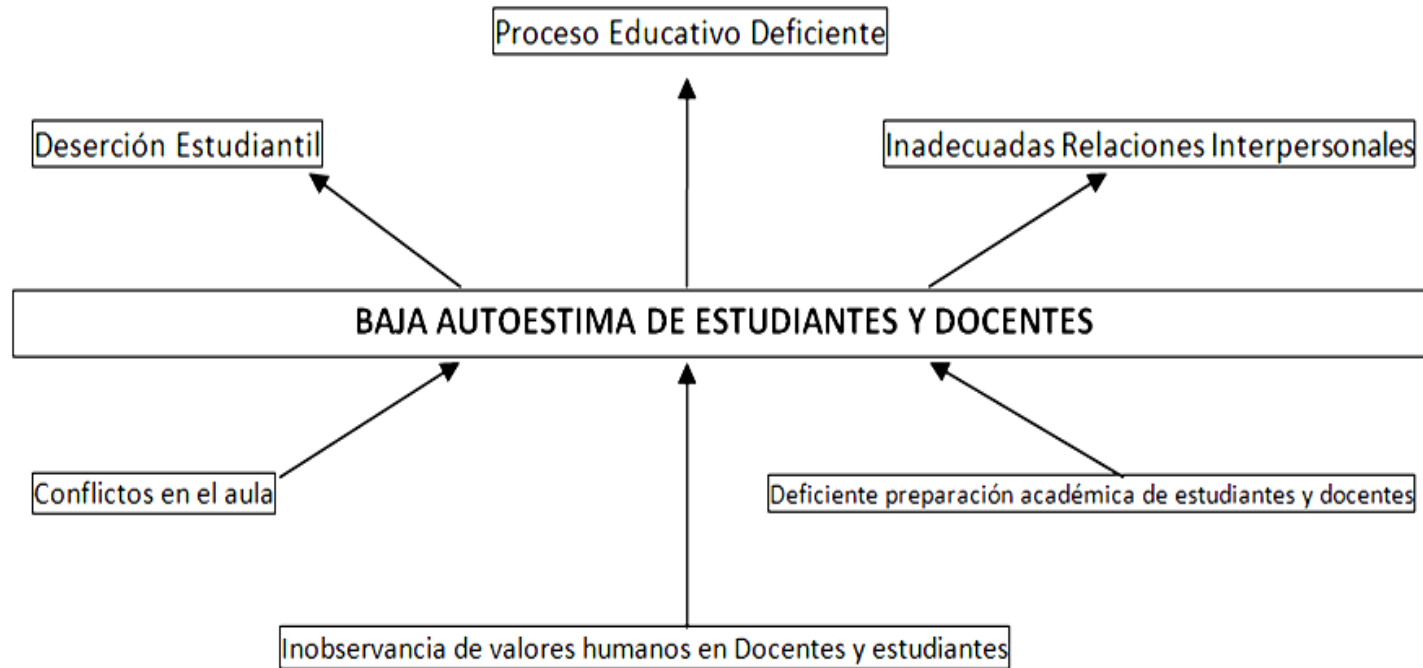


GRÁFICO1 Árbol de Problemas

Fuente: Lcdo. Alejandro Martínez

Elaborado por: Lcdo. Alejandro Martínez

Análisis Crítico

Es importante realizar un análisis crítico partiendo del árbol de problemas, lo que nos permitirá hacer una lectura de la relación entre las causas y las consecuencias del problema que da origen el presente estudio, para reconocer cual es el nodo problemático más adecuado a este planteamiento.

Los conflictos en el aula inciden directamente en la deserción estudiantil en situaciones en las que los universitarios deciden interrumpir sus estudios afectados por diversos problemas que pueden experimentar al momento de aprender, dificultades que pueden darse entre estudiantes, entre estudiantes y docentes, o entre estudiantes y autoridades.

Una inadecuada preparación académica de estudiantes y docentes puede afectar directamente el proceso educativo que debería llevarse a cabo en las aulas de la universidad, puesto que un Docente que no se ha preparado debidamente no puede cumplir a cabalidad con su rol de enseñar, y estudiantes sin sólidas bases experimentan dificultades al momento de emprender su formación superior.

La inobservancia de valores humanos como el respeto, la honestidad y la tolerancia tanto en docentes como en estudiantes complica la realización exitosa de las relaciones interpersonales, puesto que si no se observan esos elementos el proceso de comunicación se verá interrumpido tarde o temprano.

Dentro de la aplicación coherente de la metodología de investigación se reconoce como el nodo problemático más pertinente al que involucra a los conflictos en el aula con la deserción estudiantil, de ahí el planteamiento del tema de la presente investigación que pretende evidenciar la importancia de la aplicación de medios Alternativos de Solución de Conflictos como la Mediación, para solucionar problemas de diversa índole que se registran al interior de las aulas universitarias con sus variadas consecuencias.

Prognosis

Si no se realiza un estudio sobre la presencia de conflictos dentro del aula universitaria y sobre la deserción de estudiantes en la carrera de Comunicación Social la problemática puede aumentar causando consecuencias no solo en educandos que ven interrumpido su proceso de capacitación, sino en los Docentes que, por diversas causas, podrían influir directa o indirectamente en la decisión de los aprendices para abandonar sus estudios.

El conocimiento sobre el tema permitirá proponer la aplicación de técnicas de Mediación que den soluciones a los conflictos, beneficiando tanto a docentes como a dicentes, disminuyendo los índices de deserción, y mejorando el ambiente en el que se desarrolla el proceso de enseñanza-aprendizaje.

“El conflicto es como el agua. Si existe demasiada provoca inundación, pero si no existe provoca sequía, en la que nada nuevo nace.”

Caty Constantino.

Formulación del problema

¿Los conflictos en el aula entre docentes y estudiantes universitarios inciden en los índices de deserción, en la Carrera de Comunicación Social de la Universidad Técnica de Ambato?

Interrogantes de Investigación

1. ¿Se pueden identificar conflictos en el aula entre docentes y estudiantes universitarios?
2. ¿Cuáles son los índices de deserción en el semestre académico septiembre-febrero, en la carrera de Comunicación Social de la Universidad Técnica de Ambato?

3. ¿Es necesario diseñar una propuesta de solución al problema de deserción en el semestre académico septiembre-febrero, en la carrera de Comunicación Social de la Universidad Técnica de Ambato?

Delimitación del Objetivo de la Investigación

CAMPO: Desarrollo Humano y Conflicto Social.

AREA: Mediación.

ASPECTOS: Educación Superior y Deserción Estudiantil.

ESPACIAL: Este proyecto se desarrollará en las instalaciones de la Carrera de Comunicación Social de la facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales.

TEMPORAL: Semestre Septiembre 2012 – Febrero 2013/ Marzo – Agosto 2013

UNIDADES DE OBSERVACION: Se trabajó con estudiantes, docentes y autoridades de la carrera de Comunicación Social de la FJCS de la UTA.

Justificación

Esta investigación se efectuará con el propósito de identificar los conflictos que experimentan los estudiantes universitarios en las aulas, sean estos entre similares, o entre estudiantes y docentes; y su posible relación con la deserción de los docentes en pleno proceso de formación.

Este tema radica su importancia en el hecho de que existen casos de deserción estudiantil que se atribuyen a varias causas, sin embargo hasta el momento los estudiantes no cuentan con mecanismos de solución de conflictos que puedan ponerse a su servicio con el objetivo de evitar la decisión de retirarse.

El tema es nuevo porque hasta la presente fecha no se ha realizado una investigación al respecto en lo referente a la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales, evidenciando que los estudiantes no cuentan con medios que propendan a la solución de los conflictos que son posibles causas de su deserción.

De lo antes mencionado y evidenciada la realidad la investigación es factible porque se tienen las condiciones necesarias para la obtención de la información requerida, se cuenta con los recursos necesarios, y el medio es viable para la indagación del problema.

Este estudio causa interés porque beneficiará no solo a estudiantes sino a un colectivo conformado incluso por docentes y autoridades universitarias; quienes podrán hacer uso de un instrumento que podrá evitar la posibilidad de que aumenten los índices de deserción estudiantil.

Causa impacto porque luego de evidenciar los índices de deserción estudiantil y sus respectivas causas, será factible diseñar una propuesta con la Mediación como medio alternativo de solución a ese tipo de conflictos.

Objetivos

General

Determinar cómo los conflictos en el aula entre docentes y estudiantes universitarios inciden en los índices de deserción, en la Carrera de Comunicación Social de la Universidad Técnica de Ambato.

Específicos

- Identificar conflictos en el aula entre docentes y estudiantes universitarios.
- Analizar los índices de deserción en el semestre académico septiembre-febrero, en la Carrera de Comunicación Social de la Universidad Técnica de Ambato.
- Diseñar una propuesta de solución al problema de deserción.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de Investigación

En la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato no existen estudios al respecto del tema propuesto, sin embargo haciendo un estudio comparativo constatamos que del 100% de estudiantes que inician su carrera un promedio del 67% concluye sus estudios.

Una vez visitada la Biblioteca de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato no se encontró una investigación similar a la presente. Sin embargo, al menos tres de las existentes si proponen a la Mediación como medio alternativo de solución de conflictos de diversa índole.

En lo concerniente a la Biblioteca de la Carrera de Jurisprudencia de la Pontificia Universidad Católica sede Ambato, hay que mencionar que esa Carrera fue creada hace apenas 2 años y en sus archivos aún no cuentan con trabajos de graduación ni en pregrado ni en posgrado.

También se indagó en la biblioteca de la FLACSO, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, donde se encontró una investigación realizada en 2001 titulada “Aplicabilidad de los MASC en la resolución de conflictos en el aula”, de Jiménez Ríos Glenda Soledad, en la que básicamente entabla una relación entre los medios Alternativos de Solución de Conflictos, poniendo énfasis en La Mediación, con la posibilidad de reducir los problemas surgidos dentro de la cotidianeidad del aula.

Fundamentación

Fundamentación Filosófica

El presente trabajo investigativo está orientado en el paradigma crítico propositivo, en donde luego del análisis de los datos recogidos y a través de la participación e interacción recíproca junto con estudiantes, docentes y autoridades se podrá proponer una oferta de solución al problema mencionado.

Fundamentación Epistemológica

El conocimiento en los procesos comunicativos, son un factor importante en porque formar, educar, guiar, impartir conocimientos es una tarea difícil, esta investigación se fundamentó en la capacidad cognoscitiva del ser humano porque es necesario conocer las bases y fundamentos teóricos de la mediación de conflictos para buscar soluciones adecuadas al problema en mención.

Fundamentación Ontológica

Las necesidades, son la expresión de lo que un ser vivo requiere indispensablemente para su conservación y desarrollo. Satisfacer esas necesidades y requerimientos de la institución, es el fundamento para la realización de este trabajo investigativo porque la misma necesita los medios adecuados para su desarrollo y así satisfacer las necesidades de los beneficiario de la investigación.

Esta propuesta plantea por medio de métodos actuales acordes al desarrollo comunicativo actual, satisfacer esas necesidades y requerimientos, y conseguir una mejor asimilación de los procesos, a través de métodos que la mediación como vínculo de desarrollo social en la Facultad.

Fundamentación Axiológica

La aplicación de valores es fundamental, en donde a más de investigar los conflictos entre estudiantes y docentes, orienta guía hacia la plena formación del

ser humano, por medio de la aplicación de valores como el respeto, dentro y fuera de la institución, tener una capacidad de reacción positiva ante los diferentes estímulos sociales, unión, colaboración, espíritu de compromiso y sobre todo responsabilidad.

Esta investigación estimula el crecimiento integral enriqueciendo el aspecto cognoscitivo, social, psicológico. A través de la resolución de conflictos en donde la mediación es esencial para el desarrollo social dentro de la Facultad.

Fundamentación Legal

La presente investigación está amparada en la Constitución de la República del Ecuador, publicada en el Registro Oficial No.449, del 20 de Octubre del 2008: “Sección 5ª. Educación. **Art.26.-** [Derecho a la Educación].- La educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado. Constituye un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el buen vivir. Las personas, las familias y la sociedad tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo.

Art.27.- [Directrices de la educación].- La educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y a la democracia; será participativa, obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez; impulsará la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz; estimulará el sentido crítico, el arte y la cultura física, la iniciativa individual y comunitaria, y el desarrollo de competencias y capacidades para crear y trabajar.

Sección 8va. Medios alternativos de solución de conflictos **Art.190.-** [Medios alternativos de solución de conflictos].- Se reconoce el arbitraje, la mediación y otros procedimientos alternativos para la solución de conflictos. Estos procedimientos se aplicarán con sujeción a la ley, en materias que por su naturaleza se puede transigir.

En la contratación pública procederá el arbitraje en derecho, previo pronunciamiento favorable de la Procuraduría General del Estado, conforme a las condiciones establecidas en la ley”.

Capítulo VI. Derechos de libertad. **Art.66.-** [Derechos de libertad].- Se reconoce y garantizará a las personas:

3. El derecho a la integridad personal, que incluye:

a) La integridad física, psíquica, moral y sexual.

b) Una vida libre de violencia en el ámbito público y privado. El Estado adoptará las medidas necesarias para prevenir, eliminar y sancionar toda forma de violencia, en especial la ejercida contra las mujeres, niñas, niños y adolescentes,...

Art.347.- [Responsabilidad del Estado].- Será responsabilidad del Estado: “2. Garantizar que los centros educativos sean espacios democráticos de ejercicios de derechos y convivencia pacífica. Los centros educativos serán espacios de detección temprana de requerimientos especiales.

6. Erradicar todas las formas de violencia en el sistema educativo y velar por la integridad física, psicológica y sexual de las estudiantes y de los estudiantes”.

También en La Ley de Mediación y Arbitraje promulgada con fecha 4 de septiembre de 1997, a través del registro oficial 145, la misma que en forma expresa derogó la Ley de Arbitraje Comercial que tuvo vigencia desde el 23 de octubre de 1963.

En la Ley Orgánica de Educación Superior que en su Título Primero, Capítulo 1, Del Ámbito y Objeto dice: **Art. 2.- Objeto.-** Esta Ley tiene como objeto definir sus principios, garantizar el derecho a la educación superior de calidad que propenda a la excelencia, al acceso universal, **permanencia**, movilidad y egreso sin discriminación alguna.

Categorías Fundamentales

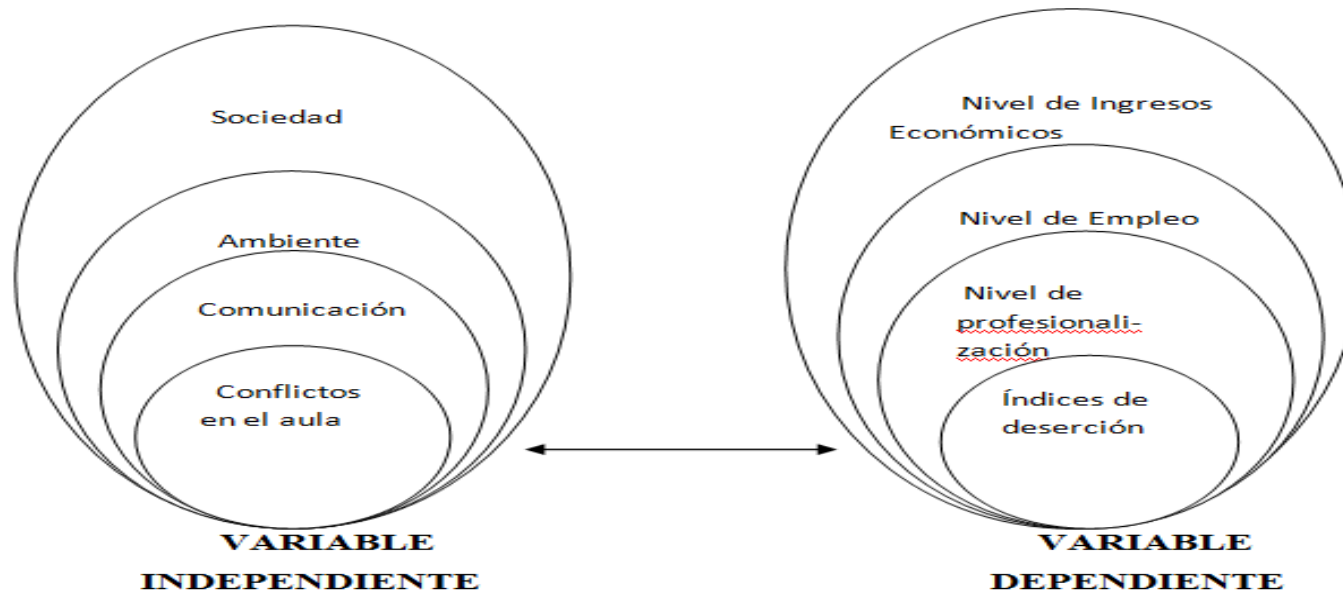


GRÁFICO2 Red de Inclusiones
Fuente: Lic. Alejandro Martínez
Elaborado por: Lic. Alejandro Martínez

Constelación de ideas de la variable Independiente

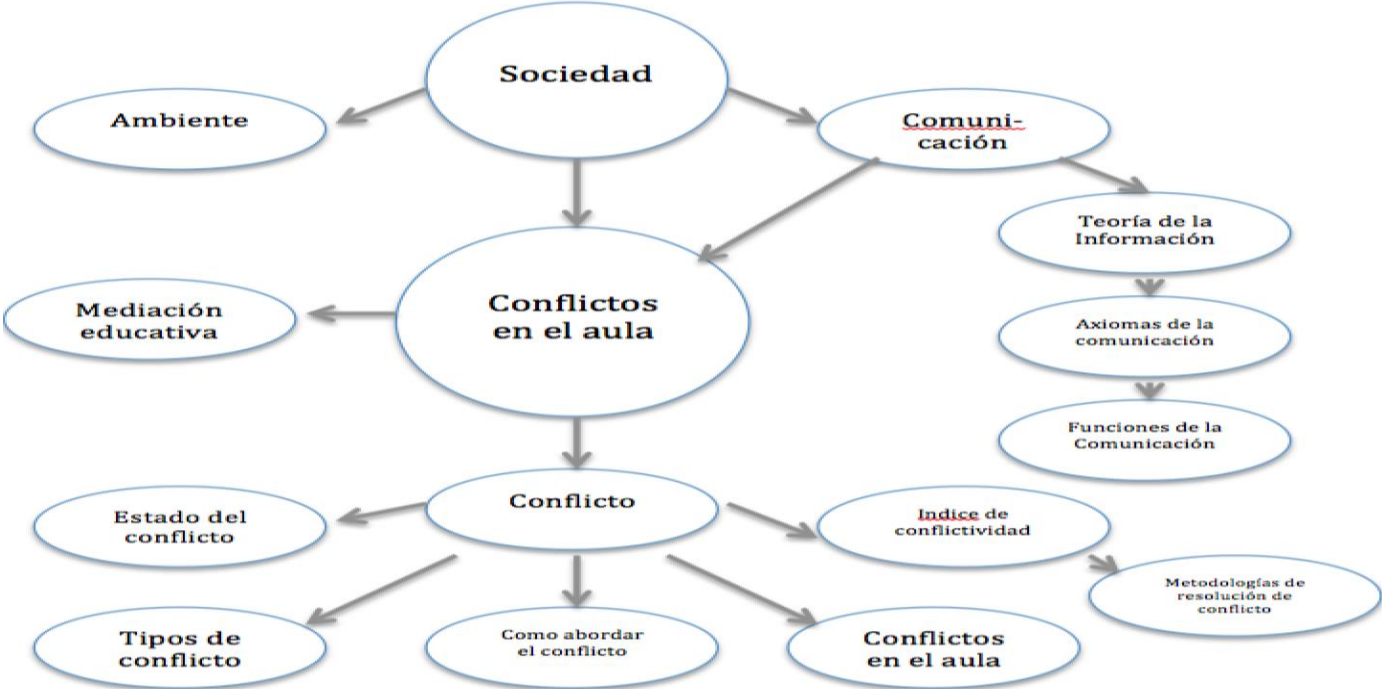


GRÁFICO3 Constelación de ideas.
Fuente: Lic. Alejandro Martínez
Elaborado por: Lic. Alejandro Martínez

Constelación de ideas de la variable Dependiente

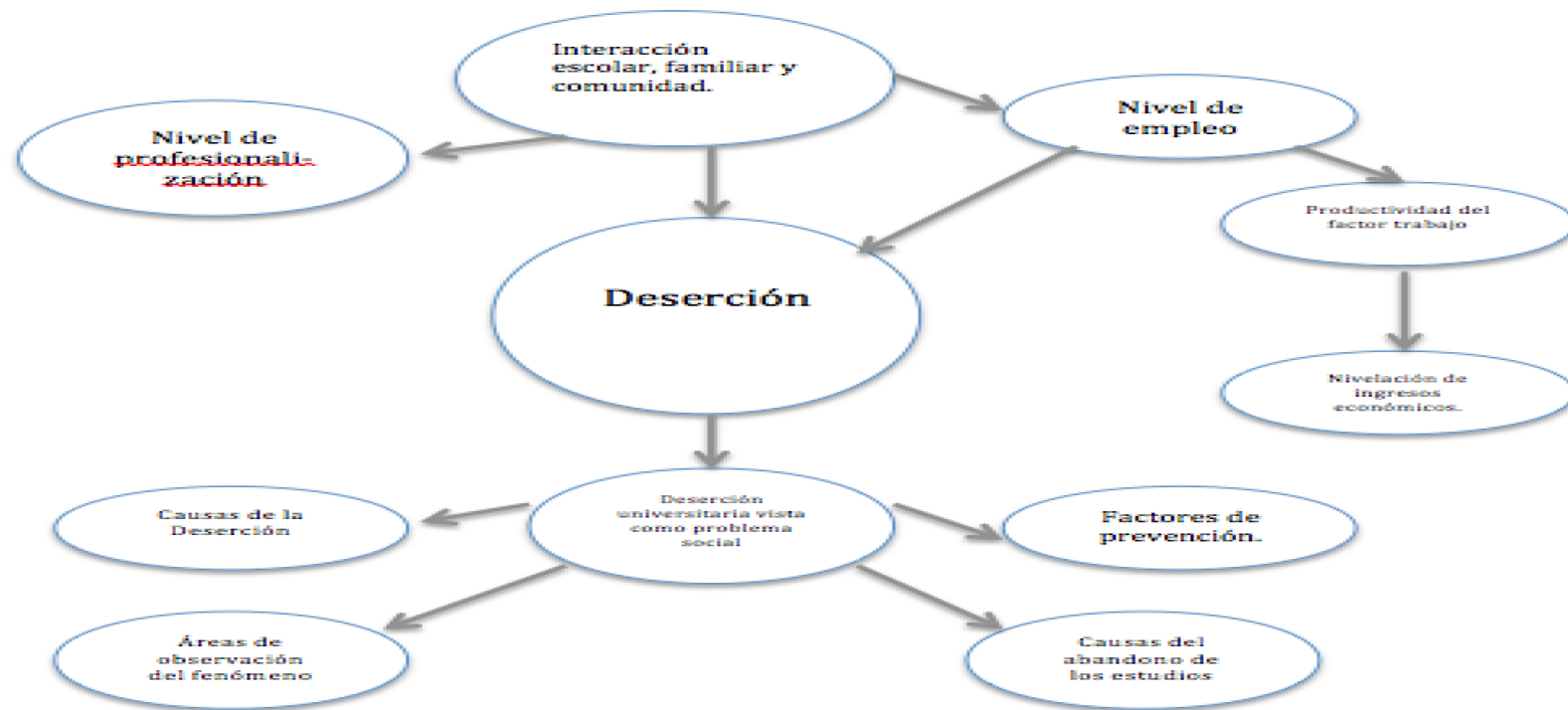


GRÁFICO4 Constelación de ideas
Fuente: Lic. Alejandro Martínez
Elaborado por: Lic. Alejandro Martínez

Variable Independiente

Sociedad

Ignacio Buqueras y Bach (2006) en su obra “Mas sociedad, menos y mejor Estado” define a la sociedad como la agrupación espontánea de los hombres, movidos por su naturaleza, para ayudarse mutuamente a alcanzar sus fines. A esa primera agrupación se añade, en un segundo momento –entre los siglos XVI y XVII, en la Europa occidental-, la figura del Estado, una organización más evolucionada y compleja que da lugar al Derecho y más tarde al Estado de Derecho, en el que la sociedad genera las instituciones, organismos y leyes necesarias para facilitar la convivencia de los ciudadanos.

Pero **Javier Torres Nafarrete (2008)** va más allá en su obra “Introducción a la teoría de la Sociedad de Niklas Luhmann” aseverando que el concepto de sociedad propuesto por Luhmann aparta definitivamente de los obstáculos epistemológicos. El pretende construir un concepto de sociedad radicalmente anti humanista, interregional y constructivista. Este concepto no se basa en la ceguera respecto a la importancia de los seres humanos para la existencia de la sociedad: es evidente que no puede existir una sociedad sin hombres (como tampoco puede haberla sin el magnetismo de la tierra o sin atmósfera). Tampoco se niegan las diferencias que pueda haber entre regiones, derivadas de distintas condiciones de vida. Simplemente se trata de evitar que estos hechos se conviertan en criterios de definición del concepto de sociedad, porque se han demostrado poco adecuados para la comprensión de la sociedad moderna.

En tanto **Edgar Javier Carmona Suárez (2008)** en su texto “El Dashboard Digital del Docente” se refiere ya a una sociedad del aprendizaje (learning society) como un nuevo tipo de sociedad en la que la adquisición de los conocimientos no está confinada en las instituciones educativas (en el espacio), ni se limita a la formación inicial (en el tiempo). En un mundo cada vez más complejo en el que todo individuo puede verse obligado a ejercer varias profesiones en el transcurso de su existencia, es indispensable seguir aprendiendo

a lo largo de toda la vida. Al tiempo que se arraigaba la noción de sociedad del aprendizaje, Peter Drucker (1969): (2) diagnosticó la aparición de una sociedad del conocimiento (knowledge society) donde lo más importante es “aprender a aprender”.

Ambiente

María del Carmen Gutiérrez (2008) en “Adaptación y Cuidado en el Ser Humano” cita una definición del Ambiente como todas las condiciones, circunstancias e influencias que rodean y afectan el desarrollo y comportamiento de las personas y grupos, con particular consideración en la mutualidad de las personas y los recursos de la tierra. Esta definición de ambiente incluye todos los estímulos focales, contextuales y residuales.

Pero no podemos extraer al término ambiente de su contexto más común por eso citaremos la página web peruana www.legislaciónambientalspda donde indica que ambiente o medio ambiente, expresión esta última ciertamente redundante pero muy difundida entre los países de habla hispana, y hace referencia a un sistema, es decir, a un conjunto de variables biológicas y físico-químicas que necesitan los organismos vivos, particularmente el ser humano, para vivir. Entre estas variables o condiciones tenemos, por ejemplo, la cantidad o calidad de oxígeno en la atmósfera, la existencia o ausencia de agua, la disponibilidad de alimentos sanos, y la presencia de especies y de material genético, entre otras.

Muchos entienden equivocadamente que el ambiente lo es «todo» o, como dirían algunos, «el resto del universo». El concepto de ambiente que nos interesa hace referencia a aquel en el que se integran los seres vivos, es decir, aquel dentro del cual interactúan las formas de vida. Obviamente, hay un particular énfasis en la preocupación por los ambientes humanos, en la medida en que su conservación garantiza nuestra existencia. Sin embargo, ello no excluye que podamos identificar ambientes que corresponden a organismos vivos diferentes al humano, por ejemplo, el de las especies endémicas de la fauna amazónica.

Debemos advertir que el término «ambiente» no es sinónimo de «ecología». Así, es un error afirmar: «Vamos a defender la ecología de tal o cual especie silvestre». Ecología es un término que empleó por primera vez el biólogo alemán Ernst Haeckel en 1864 para designar la disciplina que estudia las relaciones entre el hombre y su ambiente (oikos: casa y logos: ciencias). En tal sentido, decir «defendamos la ecología» es como decir «defendamos la psicología o la filosofía».

Un concepto que nos ayuda a delimitar el ámbito y los alcances de la noción de ambiente es el de la biosfera. Si bien todavía no conocemos suficientemente cuál es el origen de la vida en la Tierra, es claro que la vida del hombre y de los demás organismos vivos es posible solo en la biosfera. La biosfera se define como el espacio que contiene los ambientes biológicamente habitables.

Ambiente propicio. González (2006) Establecer en el aula un clima de relaciones respetuosas y de confianza con y entre los estudiantes, donde la empatía, la posibilidad igualitaria de participación, la tolerancia, la solidaridad y el respeto como valor fundamental presidan cada una de las acciones pedagógicas y logren imponerse a cualquier diferencia (étnicas, sociales, culturales, económicas, de género, entre otros.) que puedan entorpecer el logro de los objetivos trazados. Por supuesto que, para lograrlo, se requiere usar en el aula normas lo suficientemente consistentes y coherentes con este objetivo, diseñando estrategias de intervención prácticas para cuando se quebrantan dichas normas.

Comunicación

La comunicación es el proceso mediante el cual se puede transmitir información de una entidad a otra. Los procesos de comunicación son interacciones mediadas por signos entre al menos dos agentes que comparten un mismo repertorio de signos y tienen unas reglas semióticas comunes.

Tradicionalmente, la comunicación se ha definido como "el intercambio de sentimientos, opiniones, o cualquier otro tipo de información mediante habla,

escritura u otro tipo de señales". Todas las formas de comunicación requieren un emisor, un mensaje y un receptor destinado, pero el receptor no necesita estar presente ni consciente del intento comunicativo por parte del emisor para que el acto de comunicación se realice. En el proceso comunicativo, la información es incluida por el emisor en un paquete y canalizada hacia el receptor a través del medio. Una vez recibido, el receptor decodifica el mensaje y proporciona una respuesta.

El funcionamiento de las sociedades humanas es posible gracias a la comunicación. Esta consiste en el intercambio de mensajes entre los individuos. Desde un punto de vista técnico se entiende por comunicación el hecho que un determinado mensaje originado en el punto A llegue a otro punto determinado B, distante del anterior en el espacio o en el tiempo. La comunicación implica la transmisión de una determinada información. La información como la comunicación supone un proceso; los elementos que aparecen en el mismo son:

Código. El código es un sistema de signos y reglas para combinarlos, que por un lado es arbitrario y por otra parte debe de estar organizado de antemano.

Canal. El proceso de comunicación que emplea ese código precisa de un canal para la transmisión de las señales. El Canal sería el medio físico a través del cual se transmite la comunicación. Ej.: El aire en el caso de la voz y las ondas Hertzianas* en el caso de la televisión.

Emisor. Es la persona que se encarga de transmitir el mensaje. Esta persona elige y selecciona los signos que le convienen, es decir, realiza un proceso de codificación; codifica el mensaje.

Receptor será aquella persona a quien va dirigida la comunicación; realiza un proceso inverso al del emisor, ya que descifra e interpreta los signos elegidos por el emisor; es decir, descodifica el mensaje.

Naturalmente tiene que haber algo que comunicar, un contenido y un proceso que con sus aspectos previos y sus consecuencias motive el **Mensaje**.

Las circunstancias que rodean un hecho de comunicación se denominan **Contexto** situacional (situación), es el contexto en que se transmite el mensaje y que contribuye a su significado.

Teoría de la información

En muchos casos la teoría de la comunicación suele confundirse con la teoría de la información, la cual corresponde a la teoría matemática de Claude E. Shannon que estudia la información (canales, comprensión de datos, criptografía y todo lo que se le relaciona) como magnitud física. Ésta emplea una unidad de medida de la información a la que denomina el "BIT", es decir, la menor unidad que puede aprenderse. Esta unidad de medida de la información se sustenta en la alternativa sí o no en cada determinación que pueda dar elementos para el conocimiento de los objetos. Así, por ejemplo, la sexualidad de un sujeto puede darse por un BIT, simplemente, macho o hembra. Para fijar la posición de una pieza de ajedrez sobre un tablero de 64 casillas se necesitarán al menos 6 BITS o 6 preguntas binarias.

Si bien la teoría de la información es útil a la teoría de la comunicación como aportante matemático y a la comprensión lógica de los procesos, dicha teoría no corresponde en concreto a la preocupación de la teoría de la comunicación, la cual analiza la vinculación de los procesos comunicativos individuales a la problemática social, así como la relación universal existente en torno a la comunicación mediática y el poder político y se apoya en el uso de la semiología, que es el estudio de los signos, en la realidad social y se nutre de la lingüística y otras ciencias.

Puntos de vista de la teoría de la comunicación

Los siguientes son algunos puntos de vista sobre la comunicación y de la teoría de la comunicación:

Mecanicista: Este punto de vista entiende la comunicación como un perfecto transmisor de un mensaje desde un emisor hasta un receptor tal como se ve en el diagrama anterior.

Psicológico: Considera a la comunicación como el acto de enviar un mensaje a un receptor (llamado así porque considera al receptor como sujeto de la comunicación) y en el cual las sensaciones y las ideas de ambas partes influyen considerablemente en el contenido del mensaje.

Construccionismo Social: Este punto de vista, también llamado "interaccionismo simbólico", considera a la comunicación como el producto de significados creativos e interrelaciones compartidas.

Sistemática: Considera a la comunicación como un mensaje que pasa por un largo y complejo proceso de transformaciones e interpretaciones desde que ocurre hasta que llega a los receptores.

La revisión de una teoría en particular a este nivel dará un contexto sobre el tipo de comunicación tal como es visto dentro de los confines de dicha teoría.

Las teorías pueden ser estudiadas y organizadas además de acuerdo a la ontología, la epistemología y la axiología que en general son impuestas por el teórico.

Ontología: Pone la pregunta sobre el qué, exactamente, el teorista examina. Se debe considerar la verdadera naturaleza de la realidad. La respuesta, por lo general, cae dentro del campo de uno de los tres fenómenos ontológicos dependiendo de la lente con la cual el teórico mire el problema: realista, nominalista o construccionismo.

La perspectiva realista mira el mundo de manera objetiva en la creencia de que hay un mundo por fuera de nuestras propias experiencias y cogniciones.

La perspectiva nominalista mira al mundo subjetivamente en la idea de que todo aquello al exterior de las cogniciones del sujeto son únicamente nombres y etiquetas.

La perspectiva construccionista monta la barrera entre lo objetivo y lo subjetivo declarando que la realidad es aquello que creamos juntos.

Epistemología: Pone la pregunta sobre el cómo los teóricos estudian el fenómeno escogido. En los estudios epistemológicos, el conocimiento objetivo es aquel que es el resultado de una mirada sistemática de las relaciones casuales del fenómeno. Este conocimiento es por lo general deducido por medio de métodos científicos. Los estudiosos por lo general piensan que la evidencia empírica recogida de manera objetiva está más cerca de reflejar la verdad en las investigaciones. Teorías de este corte son generalmente creadas para predecir fenómenos. Teorías subjetivas sostienen que el entendimiento está basado en conocimientos localizados, típicamente establecidos a través de la utilización de métodos interpretativos tales como la etnografía y la entrevista. Las teorías subjetivas se desarrollan por lo general para explicar o entender fenómenos del mundo social.

Funciones de la comunicación

Informativa: Tiene que ver con la transmisión y recepción de la información. A través de ella se proporciona al individuo todo el caudal de la experiencia social e histórica, así como proporciona la formación de hábitos, habilidades y convicciones. En esta función el emisor influye en el estado mental interno del receptor aportando nueva información

Afectivo - valorativa: El emisor debe otorgarle a su mensaje la carga afectiva que el mismo demande, no todos los mensajes requieren de la misma emotividad, por ello es de suma importancia para la estabilidad emocional de los sujetos y su realización personal. Gracias a esta función, los individuos pueden establecerse una imagen de sí mismo y de los demás.

Reguladora: Tiene que ver con la regulación de la conducta de las personas con respecto a sus semejantes. De la capacidad autorreguladora y del individuo depende el éxito o fracaso del acto comunicativo. Ejemplo: una crítica permite conocer la valoración que los demás tienen de nosotros mismos, pero es necesario asimilarse, proceder en dependencia de ella y cambiar la actitud en lo sucedido.

Hechos sociales como la mentira son una forma de comunicación informativa (aunque puede tener aspectos reguladores y afectivo-valorativos), en la que el emisor trata de influir sobre el estado mental del receptor para sacar ventaja.

Axiomas de la comunicación

Diversos enfoques de la comunicación humana la conciben como un ritual que los seres humanos llevan a cabo desde que nacen. Los teóricos han determinado cinco axiomas de la comunicación, también conocidos como axiomas de Paul Watzlawick:

1. Es imposible no comunicarse.
2. Toda comunicación tiene un aspecto de contenido y uno de relación, tales que el segundo califica al primero y es por ende una metacomunicación.
3. La naturaleza de una relación depende de la puntuación de secuencias de comunicación entre los comunicantes.
4. Los seres humanos se comunican tanto digital como analógicamente. El lenguaje digital cuenta con una sintaxis lógica sumamente compleja y poderosa pero carece de una semántica adecuada en el campo de la relación, mientras que el lenguaje analógico posee la semántica pero no una sintaxis adecuada para la definición inequívoca de la naturaleza de las relaciones.
5. Los intercambios comunicacionales son simétricos o complementarios según estén basados en la igualdad o la diferencia.

Las escuelas de la teoría de la comunicación pueden dividirse en sentido general en la escuela europea, la escuela estadounidense y la escuela latinoamericana.

Conflictos en el aula.

Una de las principales preocupaciones de los educadores en las instituciones escolares ha sido, y aún continúan siéndolo, las cuestiones relacionadas con la indisciplina escolar. Por eso, el profesorado ha dedicado mucho esfuerzo y energía para velar por el cumplimiento de unas normas, por el mantenimiento del orden, por hacerse respetar, etc. En definitiva, los profesores tratan de gozar de la autoridad suficiente para poder garantizar un buen funcionamiento del aula, poder controlar el comportamiento de sus alumnos y conseguir que éstos les obedezcan, preferiblemente de modo sumiso, “sin rechistar”. Probablemente nos equivoquemos, como proclama Puig Rovira (1997) al desear que nuestras aulas sean una balsa de aceite y todo se encuentre bajo control, pues la ausencia de conflicto puede ser señal de estancamiento e incluso regresión, ya que todo cambio implica necesariamente pasar por una situación de conflictividad.

Los teóricos de la educación reconocen que el modelo del docente autoritario en las aulas conlleva a una situación inadecuada para garantizar el buen aprendizaje y desarrollo personal, social y emotivo de los alumnos, pues “Los tradicionales esquemas de enseñanza, concebidos desde la perspectiva del docente, están saturados de relaciones autoritarias e inflexibles y descontextualizadas de los acontecimientos sociales, económicos y políticos.” (Uribe, Castañeda y Morales, 1999, 22). A pesar de todo, son muchas las escuelas que todavía funcionan desde la pedagogía tradicional, manteniendo estos modelos obsoletos, anticuados para las características socio-culturales del presente, contribuyendo de este modo a generar en los escolares: descontento, desmotivación, aburrimiento, alejamiento de la realidad escolar, rebeldía, rechazo hacia las normas escolares, etc. todo esto depara a su vez en un aumento de las situaciones disruptivas y de violencia en la escuela.

En definitiva, la convivencia en las escuelas no es todo lo deseable que se quisiera y así lo ponen de manifiesto los datos derivados de las investigaciones sobre violencia escolar (Cerezo, 1997; Ortega, 1994, Defensor del Pueblo, 1999; etc.). Realmente la escuela no es un lugar de encuentro donde se acoge, acepta y respeta al otro (al diferente), por el contrario, es un espacio delimitado por un muro en el que el alumno debe permanecer ocho horas diarias y en el que el profesor debe velar por el mantenimiento del orden y garantizar un modelo de enseñanza adecuado a los alumnos. Todo esto unido al abandono de los padres de sus obligaciones educativas con los hijos, la desmotivación de los alumnos y la excesiva burocratización de los centros escolares, están contribuyendo al deterioro de la convivencia en los centros, donde los insultos, las amenazas, las peleas, el rechazo, la marginación, etc. se están convirtiendo en algo habitual y común. Con este panorama de conflictividad, indisciplina y violencia escolar que se manifiestan cada vez más frecuentemente en los centros escolares españoles, sobre todo en los niveles de la Educación Secundaria Obligatoria, la vida escolar se vuelve incómoda para todos los miembros de la comunidad escolar y poco o nada adecuada para el buen desarrollo de los procesos de enseñanza-aprendizaje.

¿Qué entendemos por conflicto?

Antes de comenzar a describir el estado actual de los conflictos en la educación escolar, se hace necesario delimitar que se entiende por conflicto escolar, dado que la amplia investigación existente sobre el tema da lugar a confusiones. Entre los términos utilizados podemos encontrar: agresividad, violencia, conflictos, intimidación, bullying, vandalismo, conductas antisociales, conductas disruptivas, problemas de convivencia, etc. siendo común la tendencia a utilizar indiscriminadamente conflicto y violencia como si de sinónimos se trataran. Sin embargo, “no es legítimo asociar conflicto con violencia, porque mientras el conflicto responde a situaciones cotidianas de la vida social y escolar, en la que se dan enfrentamientos de intereses, discusión y necesidad de abordar el problema, la violencia es una de las maneras de enfrentarse a esa situación” (Etxeberría, Esteve y Jordán, 2001, 82).

Existe una relación entre conflicto y violencia, pero no es bidireccional. Podemos afirmar que la violencia siempre va acompañada de nuevos conflictos, pero el conflicto no siempre entraña situaciones de violencia, pues los seres humanos disponemos de un amplio abanico de comportamientos con los que poder enfrentarnos a las situaciones de confrontación de opiniones e intereses con los otros, sin necesidad de recurrir a la violencia (Hernández Prados, 2002). Los conflictos tienen mayor envergadura que la violencia, pues las situaciones de conflicto que son vivenciadas por las personas son más numerosas que las situaciones de agresividad – violencia. Además, las personas que recurren a la violencia extrema, a la violencia gratuita, suelen ser propias de una minoría próxima a la delincuencia.

Para Grasa (1987), el conflicto supone la pugna entre personas o grupos interdependientes que tienen objetivos incompatibles, o al menos percepciones incompatibles. Desde una perspectiva ética, el conflicto podría definirse como una situación de enfrentamiento provocada por una contraposición de intereses, ya sea real o aparente, en relación con un mismo asunto, pudiendo llegar a producir verdadera angustia en las personas cuando no se vislumbra una salida satisfactoria y el asunto es importante para ellas (Cortina, 1997).

La violencia podría definirse como la forma oscura e inadecuada de enfrentarse a los conflictos, recurriendo al poder, la imposición y la anulación de los derechos del otro para conseguir salir proclamado vencedor en el enfrentamiento. La violencia no puede ser negociada, no puede establecerse acuerdos sobre el tipo de violencia que está permitida y el tipo de violencia que resultará condenada en un centro escolar, no puede justificarse cuando está bien o mal empleada la violencia, etc. Esto es algo en donde los profesores no pueden mostrarse flexibles, pues la violencia es un fenómeno que debe ser erradicado y denunciado de inmediato. Las conductas violentas no deben tener cabida en los centros escolares, por eso requieren de una lucha conjunta de todos los miembros que forman la comunidad escolar, empezando por los padres y profesores y terminando por los propios alumnos. Por el contrario, en los procesos que permiten gestionar el conflicto de forma positiva se contempla la posibilidad de negociar,

establecer acuerdo y compromisos, empatizar con el otro, comprender su postura, etc.

Por otro lado, mientras que la violencia es consecuencia de un aprendizaje, el conflicto es inherente al ser humano, forma parte de su propia naturaleza, de su estructura básica y esencial que le permite madurar y desarrollarse como persona. Por lo tanto, debemos evitar dejarnos llevar por las publicaciones sensacionalistas que demandan una solución inmediata a este problema, pues el conflicto es un aspecto humano que no podemos destruir o hacer desaparecer de la realidad escolar. En este sentido podemos afirmar que el conflicto es inevitable, a la vez que necesario en las vidas de las personas, pero lo que sí se puede evitar es la manifestación de una respuesta violenta como vía de solución a los problemas que se nos plantean. Las personas pueden ser educadas para controlar su agresividad (autocontrol), para que reflexionen antes de actuar y puedan optar por otras vías alternativas que permitan gestionar el conflicto a través del diálogo y del respeto.

Además, el conflicto forma parte de la convivencia humana y constituye una fuente de aprendizaje, desarrollo y maduración personal, ya que la persona debe poner en marcha una serie de mecanismos que favorezcan una gestión positiva del mismo. De acuerdo con Ortega (2001, 10) “existe una demonización del conflicto que los asocia indiscriminadamente a conductas no deseables, a veces delictivas. Pero el conflicto es también confrontación de ideas, creencias y valores, opiniones, estilos de vida, pautas de comportamiento, etc. que en una sociedad democrática que se rige por el diálogo y la tolerancia, encuentran su espacio y ámbito de expresión”. Cuando el conflicto se asocia exclusivamente con las respuestas agresivas y violentas que los sujetos manifiestan ante los problemas que se le plantean, se percibe como algo negativo que debemos evitar y resolver, anulando toda posibilidad de desarrollar y aplicar en los centros programas donde se eduque a partir del conflicto. Debemos romper con el mito de que el conflicto siempre es negativo, formando al profesorado para que pueda gozar de las destrezas adecuadas que le capaciten para educar a los alumnos desde el conflicto entendiendo éste como algo positivo que aporta nuevas experiencias de

aprendizaje, que permite poner en relieve distintas opiniones, que es generador de conocimiento, que permite conocer nuevas alternativas a los problemas, etc.

Según Vázquez (2001) el conflicto también presenta un carácter imprevisible, pues resulta muy difícil poder prever el momento en el que aparecerá un nuevo conflicto, la gravedad del mismo, los cambios cualitativos y los efectos traumáticos que originará el conflicto a las personas implicadas, etc. Por otro lado, cabe resaltar el carácter global del conflicto, entendido como el alcance generalizado y universal que los conflictos locales están teniendo gracias a la difusión que de ellos se hace a través de los medios de comunicación. De forma irónica Vázquez Gómez (2001) hace referencia a este aspecto cuando expone la situación de ceguera espacial a la que se encuentran expuestas algunas personas, resaltando “la ingenuidad de quien parece sentirse más o menos seguro por el hecho de que los conflictos escolares en nuestro país se dan más agudamente en aquella ciudad, en esa barriada alejada o en un determinado centro educativo al que, por fortuna, yo no envió a mis hijos”.

Para finalizar resaltar que el conflicto escolar, al igual que los sucesos violentos requieren un análisis multicausal de los factores que intervienen en el origen de estos comportamientos. En este sentido el Informe del Defensor del pueblo sobre violencia escolar contempla que “el maltrato entre iguales, que se produce en la escuela, tampoco puede explicarse sólo mediante las variables relativas al propio centro. Junto con los factores más relacionados con el medio escolar y con el grupo de amigos, existen otros factores sociales y culturales implicados en el fenómeno cuyo conocimiento permite la comprensión del mismo en toda su complejidad” (Defensor del pueblo, 1999, 30)

Índice de conflictividad

La mayoría de los estudios sobre la conflictividad escolar no se plantean un registro de la incidencia de la conflictividad, es decir, detectar el número de veces que los alumnos interrumpen al profesor, número de veces que un alumno se levanta de su sitio sin pedir permiso, saber cuántos enfrentamientos de ideas o

discusión se han producido entre los alumnos, contabilizar el número de veces que un alumno difiere de las ideas del profesor, el número de veces que se ha resuelto satisfactoriamente el problema, etc. De manera que el conflicto no está siendo investigado desde su globalidad, sino que está siendo abordado desde una visión parcial del mismo, ya que las investigaciones no se centran en estudiar la perspectiva positiva del conflicto, sino que por el contrario, los estudios se centran en registrar el número de veces que los conflictos son resueltos de forma violenta en los centros escolares, el tipo de respuesta conflictiva que se manifestó, el lugar donde se llevó a cabo, la gravedad que perciben los alumnos de este tipo de situaciones, etc.

Según los datos que se contemplan en el Informe del Defensor del Pueblo (1999) sobre la percepción que tienen los alumnos de la incidencia de los comportamientos violentos en el centro escolar demuestran que la mayoría de los alumnos se consideran testigos de situaciones de violencia, mientras que una minoría están implicados directamente en las dinámicas de agresión – victimización, siendo mayor el número de agresores que el de víctimas. Del mismo modo, en el estudio llevado a cabo por el grupo de investigación GICA en la Comunidad Valenciana revela que la mayoría del alumnado se considera competente moralmente y capaz de resolver sus problemas y conflictos sin recurrir a la violencia, sólo una tercera parte de los mismos emplearía la violencia como mejor recurso en algunas ocasiones, pudiendo ser preocupante que un 5% de los alumnos no respeten en absoluto al profesor, se peleen con los compañeros sin buscar otra vía de solución a los problemas, se reconozcan claramente intolerantes y no piensen en el daño que ocasionan a los demás (García López y Martínez Céspedes, 2001).

En cuanto a la percepción que los profesores tienen del índice de conflictividad-agresividad en los centros escolares, en general se cree que éstos se dan con una menor frecuencia que la indicada por los alumnos. Además, no se incluye como uno de los principales problemas escolares, no es algo que preocupe excesivamente a los profesores, porque en realidad no se trata de un fenómeno generalizado. Sin embargo, son conscientes de la necesidad de educar en valores,

en unos comportamiento valiosos que garanticen una sana convivencia entre escolares, entre profesores y entre escolares-profesores.

Tipos de conflictos

Resulta complicado poder realizar un estudio comparativo de la percepción que tienen los alumnos del tipo de comportamiento conflictivo que impera en las escuelas, cuando cada investigación cuenta con una clasificación de los conflictos distinta. El estudio nacional realizado por el Defensor del Pueblo contempla la clasificación de los conflictos que se muestra en la tabla I, siendo las conductas violentas menos graves, como la agresión verbal y la exclusión social, las que presentan una mayor incidencia en los centros escolares, según los alumnos agresores y los alumnos victimizados. Por otro lado, los alumnos más violentos consideran que las conductas de abuso, de pegar y maltratar a otro físicamente se cometen con mayor frecuencia de lo que las perciben las víctimas. En cuanto a la opinión del resto de compañeros que son testigos de las agresiones se ha podido comprobar que las conductas de agresión verbal, a excepción de hablar mal de los otros, se perciben con menor incidencia que las declaradas por los agresores y víctimas.

Maltrato físico

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

Maltrato verbal

- Insultar (directo)
- Poner mote (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

Mediación Educativa

José Antonio San Martín (2003:101), en su obra *La Mediación Escolar*, dice:

“La Mediación es mucho más que una técnica de gestión de conflictos. Es, sobre todo, un proceso educativo a lo largo del cual se logra la mejora y el cambio de las personas que intervienen en él. Es sobre todo un proceso educativo, porque es un espíritu, un proceso educativo, un proyecto de convivencia un nuevo modo de regulación social de los problemas que surgen en el ámbito escolar, una nueva forma de racionalidad y comunicación, una nueva alternativa al modelo disciplinar existente en nuestras escuelas, un nuevo camino para crear la Comunidad Educativa, una nueva forma de lucha contra el analfabetismo de la paz, una posibilidad para que los alumnos desempeñen un papel de protagonismo en su propia educación”.

La Mediación educativa, permite reflexionar sobre la convivencia que existen en los Centros Educativos. Permite analizar la connotación negativa de la palabra disciplina, utilizando otros eufemismos como: “normas de convivencia”, “derechos y deberes de las niñas, niños y adolescentes”, “normas para las buenas relaciones”, etc. Esto no quiere decir para nada que no se requiera de la disciplina, si no, que la mediación educativa ayuda de un modo distinto al ejercicio de la misma, es decir, de un modo positivo y pedagógico. Las normas y disciplina son tan necesarias para la convivencia entre seres humanos, ya que son las que delimitan el accionar del ser humano, logrando con esto que se respeten otras libertades.

La técnica principal de la mediación es la comunicación, y según Stella Maris Alcaide, et.al. (2001: 97), en su obra *la Mediación en la escuela*, dice: “la comunicación es un proceso, un conjunto de acciones en la cual están comprometidos por lo menos dos seres vivos, que se relacionan y mutuamente producen modificaciones, producto de sus interacciones.”

Marta Susana Darino y Mirta Gómez Olivera (2005: 24), en su obra *Resolución de Conflictos en las Escuelas*, dice: “el diálogo es un patrón de interacción en donde la comprensión y el respeto son patrones a cumplir”.

La mediación educativa utiliza una comunicación eficaz, produciendo en el otro una respuesta positiva, para lo cual esta comunicación se apoya de varias técnicas como por ejemplo la escucha activa, entre otras.

El uso del diálogo es importante dentro de la mediación, ya que, los alumnos pueden intervenir activamente en el proceso educativo, sintiéndose un integrante activo de la comunidad educativa, donde sus necesidades van a ser respetadas, tomadas en cuenta y satisfechas por los demás miembros de la comunidad.

La mediación educativa da paso al aprendizaje cooperativo, dejando de lado al competitivo, donde el alumno está consciente de alcanzar sus metas al igual que alcanzan sus compañeros.

¿Cómo abordar el conflicto del alumno?

Es importante que tanto los docentes como los alumnos se encuentren contenidos dentro de la institución. En efecto, a menudo los docentes parecen más preocuparse por los fracasos escolares de los alumnos que los alumnos mismos. De este modo, deberían existir siempre espacios para el diálogo que pudiesen generar espacio para la reflexión que se anticipe a este tipo de conflictos.

Conflictos en el aula universitaria

En el marco de la educación universitaria obligatoria, los conflictos constituyen una de las preocupaciones más importantes de docentes, tutores, orientadores, padres e instituciones de nivel superior. El respeto y el mantenimiento del orden en nuestras aulas resultan actividades a las que se dedica a diario un gran esfuerzo sin que se consigan, en muchos casos, los resultados esperados.

Los conflictos en las aulas universitarias

En los últimos años se está produciendo una tendencia en los sectores de educación universitaria y en determinadas posiciones políticas y sociales y en cierta prensa sensacionalista a generar la idea de que los conflictos o la violencia en las aulas universitarias es un hecho generalizado, sin llegar a matizar realmente el alcance de tales argumentos y confundiendo ambos términos utilizados.

Está claro que no es lo mismo un conflicto generado por de dos alumnos, solucionado a través de la mediación del tutor, que una auténtica pelea, debido a la intolerancia de una de las partes o de ambas.

La violencia en las aulas universitarias, no es una novedad propia de los tiempos que corren, del carácter de los jóvenes de hoy.

Los conflictos han estado presentes siempre en los centros universitarios. Cuanto mayor es la edad de los alumnos, más conflictos existen en las aulas. Pero es ahora cuando se conocen datos reales sobre su incidencia (Defensor del Pueblo, 2000), pero existe una mayor conciencia social en torno a los mismos y los medios de comunicación se ocupan permanentemente de difundirlos y, en muchos casos, de magnificarlos.

La violencia en las universidades es la amenaza más grande que tiene nuestro sistema educativo. Desde esta perspectiva es preciso tomar medidas urgentes para atajarlas.

¿Por qué hablar de los conflictos?

Es tema emergente que se justifica ante la necesidad de dar respuestas a los problemas de convivencia (violencia, intolerancia, discriminación y marginación) que se observan en nuestra sociedad y que se filtran en las aulas universitarias.

¿Qué hacer ante los conflictos que se presentan en la institución universitaria?

La intervención: Supone asumir el conflicto como parte consustancial de la vida en sociedad, como elemento inevitable de las organizaciones humanas, incluidas las instituciones escolares. Se trata de minimizar o resolver el conflicto cuando este aparece para evitar su agravamiento.

Metodología Básica.

El establecimiento de acuerdos y de resoluciones que signifiquen cambios de conducta y se termine el conflicto, va acompañado de acuerdos con respecto de quién hace tal cosa, cuándo la hace y con qué mecanismos se supervisa el cumplimiento.

Se trata de que en el proceso de resolución del conflicto se aprenda a convivir con el otro; lo que supone un cambio de actitud al dejar de percibirlo como enemigo irreconciliable.

La finalidad de las metodologías

La finalidad de las metodologías para resolver los conflictos es la de evitar que los conflictos desemboquen en peleas o disputas violentas.

Y, ante todo, de aprender a resolver conflictos de manera civilizada. La utilización del recurso de la mediación educativa que lleva a cabo el docente contribuye al establecimiento de acuerdos y de suturar las rupturas entre los actores implicados.

Variable Dependiente

Deserción

Luis Felipe A. (2009) en “Deserción Escolar” define a la deserción escolar como:

el desinterés de los alumnos por el estudio, a causa de problemas socio culturales y emocionales que viven.

Entre los factores que influyen en la deserción menciona a los motivacionales y familiares dice: Según Pardo de Aguirre (1985), uno de los principales problemas que anteceden a la deserción es la baja motivación. Si un estudiante no tiene claro que a través de su crecimiento profesional podrá mejorar sus condiciones de vida, difícilmente tendrá el resorte de la motivación para empujarlo hacia la terminación y conclusión de sus estudios; dentro de este factor motivacional se encuentran las formas de ver el mundo para los padres. Muchas veces la familia es un impedimento muy poderoso para que los hijos sigan estudiando, ya que lo que los padres les dicen les lleva a no continuar su formación escolarizada. Esto quiere decir que la motivación de los padres hacia los hijos es de suma importancia para evitar la deserción escolar. Todo lo que pasa en casa repercute en el joven y en su rendimiento escolar; una actitud demasiado protectora por parte de los padres puede llevar a una excesiva dependencia, falta de confianza, infantilización y conductas regresivas, así como poca tolerancia a la frustración. La edad de los padres es un factor a tener en cuenta a la hora de tratar el fracaso escolar, es mayor el número de casos de retraso escolar en los hijos nacidos de padres mayores, así como también en el caso de madres demasiado jóvenes. La excesiva exigencia por parte de los padres puede llevar al educando al desinterés, en el que su amargura y frustración le hagan disminuir sus aspiraciones. Todo joven tiene necesidades que deben ser respetadas. Los padres deben

favorecer el desarrollo y la motivación de sus hijos, pues son para ellos el principal modelo y objeto de identificación.

También cita los motivos Económicos aseverando que estudiar conlleva un gasto, de eso no queda duda, cada inicio de curso los padres tienen que realizar un gran esfuerzo para poder suministrar a sus hijos la lista de útiles que la escuela exige, se debe ser consciente que para muchas familias (...) proveer esta lista sería gastar el salario de una semana o más, es por ello que la familia muchas veces prefiere que ni asistan a clases y que mejor aporten con su trabajo algo de dinero para el sustento del hogar.

Además el mencionado autor señala los factores Culturales escribiendo que la cultura se puede definir como el conjunto de las formas, modelos o patrones, expresados o no a través de los cuales una sociedad regula el comportamiento de las personas que la conforman (Subercaseaux, 2002). Como tal incluye costumbres, prácticas, códigos, normas y reglas de la manera de ser, por eso ineludiblemente influyen en la educación del individuo, ya que por las creencias u otros aspectos pudieran decidir no seguir estudiando. Por lo general para los que viven en pueblos o localidades no son requeridos los estudios para trabajar, ya que la influencia de sus culturas está arraigada a sus costumbres (De la Peña, 1990). En términos generales en las sociedades urbanas la cultura tiende a ser un factor favorable, dependiendo del medio que provengan los estudiantes. Los alumnos pueden dejarse llevar por la decisión de dejar de estudiar ya que piensan que es algo que no necesitan para sobrevivir, debido a que sus padres así han vivido toda su vida.

Pero también cita otros factores: Se han encontrado numerosos factores presentes en la deserción escolar, como lo son: la distancia de la escuela, los problemas de transporte, carencia de artículos varios, el prestigio de la escuela, la complejidad de las materias, el tipo de metodología empleada por los docentes, etc.

La Deserción universitaria: un problema social

El abandono de los estudios universitarios, es un problema social que no es ajeno a ninguna Institución de Educación Superior a nivel mundial.

“De acuerdo a una investigación realizada por Margarita Latiesa, catedrática de Sociología de la Universidad de Granada-España, la deserción universitaria también alcanza a los países europeos. En dicho estudio presenta las siguientes estadísticas: “Las tasas de abandono en España oscilan entre el 30% y el 50% y son similares a las de otros países como Francia, Austria y Estados Unidos de Norteamérica. Sin embargo, son algo más bajas en Alemania (20- 25%), Suiza (7%-30%), Finlandia (10%), y Países Bajos (20%-30%).”

Causas de la deserción y fracaso estudiantil universitario

Según el reporte del Instituto Internacional para la Educación Superior en América Latina y el Caribe (IESALC), existen cuatro factores principales que influyen en el abandono de la carrera universitaria:

- Factores socioeconómicos.
- Factores del propio sistema universitario.
- Factores de orden académico
- Factores personales.

Factores de prevención.

Dado que el Psicólogo Educativo se encarga del análisis de fenómenos como: la orientación vocacional, las dificultades de aprendizaje, las dinámicas familiares, entre otros, podemos afirmar que previo al inicio de los estudios universitarios, éste, tiene un papel importante en el proceso de elección acertada de la carrera a seguir y por consecuencia en la reducción del índice de deserción.

Lo más destacable de un proceso de orientación es llegar a conciliar las condiciones individuales de la persona, (aptitudes, motivación, intereses) con las

oportunidades externas existentes (tanto profesionales como formativas) y las posibilidades económicas, que lleven a los estudiantes a tomar una decisión consciente y segura. Deserción y las áreas de observación del fenómeno

Áreas de observación del fenómeno de la deserción

Es latente la necesidad de analizar los aspectos contextuales relacionados con el abandono de los estudios, que Vincent Tinto resume en las siguientes áreas de observación del fenómeno:

Individual:

Se refiere a la meta individual de la persona, de formar parte de la sociedad y aportar en ella, por lo que ingresa a una institución educativa superior que le provea de un título que le otorgaría idoneidad para ejercer.

En este punto de observación de la deserción, es fundamental que los estudiantes que pertenecen a una institución educativa superior, posean características que le permitan conseguir el éxito, que son: la energía, motivación y habilidades personales.

De acuerdo con otras perspectivas, los aspectos motivacionales se consideran relevantes al momento que un estudiante decide por voluntad propia abandonar sus estudios universitarios, que Hackman y Dysinger expresan de la siguiente manera: “La deserción es más bien el resultado de ausencia de interés que de incapacidad para satisfacer los requisitos del trabajo académico”

A esto, se añade, que los aspectos académicos y sociales constituyen factores que influyen en el interés por el estudio.

Institucional:

Se relaciona con los aspectos institucionales que influyen en la decisión de continuar o abandonar los estudios.

Desde esta perspectiva, la deserción implica un problema importante debido a que genera dificultades financieras para la institución y deja vacíos que posiblemente podrían ser ocupados por estudiantes que no abandonarían sus estudios.

La dificultad que afrontan las Universidades para definir la deserción, consiste en identificar qué tipos de abandono, entre todos los que pueden ocurrir en la institución, deben ser calificados como deserciones en sentido estricto y cuáles considerados como un resultado normal del funcionamiento institucional. Como se señaló antes, la decisión de abandonar puede obedecer a distintas causas; algunas de ellas son susceptibles de intervención institucional, otras no. Con respecto a esto, se considera indispensable identificar cuáles son los problemas que requieren acciones institucionales.

Vincent Tinto, en el artículo “Definir la deserción: una cuestión de perspectiva”, plantea dos periodos críticos en el recorrido estudiantil en que las interacciones entre la institución y los alumnos pueden influir directamente en la deserción, que son:

- Las expectativas que los alumnos se crean al momento de establecer el primer contacto con la Universidad, es decir, en las etapas de indagación y solicitud de ingreso a determinada institución, pueden en ocasiones, ser equivocadas, lo que tendría consecuencias posteriores, como por ejemplo decepciones tempranas.

- El proceso de transición entre el colegio y la Universidad, inmediatamente después del ingreso a la institución. En este punto, durante el primer semestre surgen algunas dificultades, que se relacionan con aspectos como: actuar con mayor autonomía, interactuar con grupos diferentes por: su tamaño,

género, raza, etc.; dificultad para satisfacer exigencias académicas o incongruencia entre los intereses y preferencias personales y las exigencias académicas; las características de la comunidad institucional son incompatibles con sus escalas de valores y afinidades sociales.

Estatal o Nacional:

Esta área de observación del fenómeno hace referencia a la deserción, como el abandono que realiza el estudiante de todo el sistema formal de educación superior a nivel nacional o estatal. Por otro lado, lo mencionado anteriormente difiere de las transferencias institucionales, lo que se refiere a las migraciones internas de los alumnos de una universidad a otra dentro del sistema educativo estatal.

Causas del abandono de los estudios universitarios.

Son varias las razones por las cuales los alumnos deciden, de manera voluntaria, abandonar los estudios universitarios, que pueden ser de índole académica, personal académico, personal, familiar, institucional y social. José María Álvarez en su libro “Etiología de un sueño o el abandono de la Universidad por parte de los estudiantes por factores no académicos”, las clasifica en las siguientes categorías tomando en cuenta a algunos autores:

Razones personales.- Se refiere a las causas que influyeron de manera particulares en cada uno de los individuos en la decisión de abandonar sus estudios universitarios. Estas van de la mano con el estado anímico, los focos de interés, la motivación frente al trabajo y las relaciones intrafamiliares del sujeto.

- Factores motivacionales. Kowalski, 1977.
- Factores psicológicos o emocionales. Cárdenas, 1986.
- Expectativa no satisfecha del estudiante. Poiacina, 1983.
- Infelicidad por factores no académicos. Kowalski, 1977.
- Choque de horario entre trabajo – estudio. Cárdenas, 1987.

- Influencias del contexto familia. Otero, 1983.
- Influencias del contexto externo a la familia.
- Ausencia de Orientación Vocacional. Poiacina, 1983.
- Mala elección de carrera o de institución. Abarca, 1992.

Nivel de profesionalización

Niveles de profesionalización temprana:

Los niveles de profesionalización temprana, según el sitio web argentino sabetodo.com, no son rígidos, sino que se transita de manera paulatina de uno a otro, casi llegando a perderse muchas veces sus límites, por ello es necesario tener muy en cuenta el diagnóstico fino y continuo de cada docente en formación, a partir de sus capacidades y habilidades para la solución de los problemas profesionales a enfrentar y con estos el cumplimiento de los objetivos de año atendiendo los tres componentes de su formación y su aplicación contextualizada interdisciplinaria.

Tercer nivel: superior alcanzado en la profesionalización temprana para el año académico demostrado en todos y cada una de sus esferas de actuación, a partir de su modo de actuación profesional.

Indicadores del nivel:

Desarrollo de capacidades investigativas, demostradas en su participación en eventos a diferentes niveles y con potencialidades de aplicación o generalización en el subsistema en el que realiza la práctica laboral permanente.

Aplicación sistemática y efectiva de los contenidos recibidos en la sede en la solución de los problemas profesionales de su centro y comunidad. Dominio de la didáctica del área de conocimientos para el subnivel donde labora.

Prestigio profesional ante el colectivo estudiantil. Actualización científica en su área de conocimientos. Adecuada preparación política – ideológica como

educador. Dirigir con óptima calidad el proceso docente educativo en la enseñanza donde está insertado.

Obtener evaluación de 5 y 4 puntos en la mayoría de los controles al proceso que se realicen por cualquier instancia. Óptima interacción en la escuela, familia y comunidad. Demostrar muy buen dominio del establecimiento de relaciones interdisciplinarias en las actividades que desarrolla en la sede y la microuniversidad.

Segundo nivel: es el estadio intermedio en el desarrollo de la profesionalización temprana, este nivel por su carácter de tránsito es muy complejo, lo que requiere de fineza y trabajo sistemático del colectivo de año universalizado, jugando en este caso un papel importante además de los adjuntos los docentes en formación que implicarse de manera consciente.

Indicadores del nivel:

Desarrollo de capacidades investigativas, demostradas en el desarrollo y predefensas y defensa del trabajo científico estudiantil, cumpliendo con su tipo en dependencia del año académico (trabajo extracurricular, de curso o de diploma) Aplicación de los contenidos recibidos en la sede en la solución de los problemas profesionales de su grupo docente en la microuniversidad.

Dominio de la didáctica de más de la mitad de las asignaturas que imparte. Prestigio profesional ante el colectivo estudiantil. Adecuada preparación política – ideológica como educador. Dirigir con calidad el proceso docente educativo en la enseñanza donde está insertado.

Aprobar con evaluación de 4 puntos en la mayoría de los controles al proceso que se realicen por cualquier instancia. Buena interacción en la escuela, familia y comunidad. Demostrar buen dominio del establecimiento de relaciones interdisciplinarias en las actividades que desarrolla en la sede y la microuniversidad.

Primer nivel: El nivel inferior representa el estadio más bajo del desarrollo de la profesionalización y por tanto el trabajo del colectivo de año debe ser riguroso, motivante y estimulante. Se debe trabajar bien las características psicológicas del docente en formación para poder “tirar” hacia la zona de desarrollo próximo, en busca del paso a niveles superiores, implicando en ello si es posible a todos los integrantes del colectivo de año universalizado: los adjuntos por su labor desde la microuniversidad y la sedes, las organizaciones estudiantiles y políticas para la colaboración y el trabajo persuasivo con los docentes en formación y el trabajador social para canalizar y ayudar en la búsqueda de soluciones a problemas relacionados con la familia, la comunidad y el docente en formación en sí.

Indicadores del nivel:

Desarrollo de capacidades investigativas, demostradas en el desarrollo y predefensas y defensa del trabajo científico estudiantil, cumpliendo con su tipo en dependencia del año académico (trabajo extracurricular, de curso o de diploma) Aplicación asistemático de los contenidos recibidos en la sede en la solución de los problemas profesionales de su grupo docente en la microuniversidad.

Dominio de la didáctica de algunas de las asignaturas que imparte (menos de la mitad). Prestigio profesional ante el colectivo estudiantil. Adecuada preparación política – ideológica como educador. Dirigir con calidad aceptable el proceso docente educativo en la enseñanza donde está insertado. Aprobar los controles al proceso que se realicen por cualquier instancia.

Aceptable interacción en la escuela, familia y comunidad.

Demostrar aceptable dominio del establecimiento de relaciones interdisciplinarias en las actividades que desarrolla en la sede y la microuniversidad.

La evaluación de los niveles de profesionalización temprana como proceso

dinámico, no puede restringirse solo a la categoría, sino se debe de profundizar desde el colectivo de año y los docentes en formación implicados para localizar las causas que frenan su desarrollo profesional y establecer perspectivas de evolución positiva en común acuerdo con el evaluado.

El modo de actuación profesional como resultado final del modelo se puede ir regulando a partir de las actividades de carácter académico con la asimilación y sistematización de conocimientos y habilidades básicas para su actuación profesional, incluyendo los valores a través de los diferentes tipos de clases y por la integración de los elementos gnoseológicos, didácticos y axiológicos, las de carácter profesional a través de la práctica pre - profesional de segundo a quinto años, con el desarrollo de actividades laborales se demuestran habilidades propias de la profesión y manifiestan su forma de pensar y actuar; en las de carácter investigativo se posibilita que el estudiante se apropie de métodos y técnicas para detectar y solucionar problemas profesionales como parte de la actividad científica.

Para modelar, evaluar y regular el modo de actuación profesional desde la formación hasta el desempeño proponemos los siguientes parámetros: Capacidad de trascender las formas tradicionales de interacción con los sujetos del aprendizaje (actuando tanto en lo cognitivo como en lo afectivo, motivacional y volitivo),

Generar formas de aprendizaje significativo e interesante para los estudiantes.

Propiciar mediante el trabajo independiente y la actividad pre profesional, formas de pensar y actuar interdisciplinario para la solución de los problemas de la vida social, facilitación su crecimiento personal y de los estudiantes con quienes interactúa.

El empleo de métodos didácticos interdisciplinarios que lleguen a convertirse en métodos de trabajo, para la adquisición de un conocimiento integrador que le facilite la solución de problemas de la vida en general.

Nivel de empleo

“La Gran Enciclopedia de la Economía” dice;

Cuando se habla de nivel de empleo o de ocupación de una economía se suele hacer referencia únicamente al grado de ocupación del factor trabajo.

La llamada economía laboral o economía del empleo trata de ofrecer una explicación de los factores o elementos más relevantes que determinan el grado de utilización de la fuerza laboral de un país. La economía clásica y neo clásica explicaban el grado de ocupación por el lado de la oferta. En la década de los años treinta el economista inglés J. M. Keynes halló una explicación, por el lado de la demanda, sustancialmente diferente. Según esta segunda explicación, el nivel de renta y empleo de una economía dependen de la demanda efectiva realmente ejercida en los mercados.

La asignación de los recursos económicos a los diferentes usos productivos de la forma que mejor convenga a la satisfacción de las necesidades de la sociedad constituye el principal problema a resolver por los economistas. La llamada teoría de la asignación de recursos tiene el encargo de encontrar la respuesta más satisfactoria posible a este problema. Aunque los recursos productivos sean escasos, hay veces que los mismos se hallan desempleados. Como puso de manifiesto J. M. Keynes, la economía de mercado no garantiza necesariamente el pleno empleo de los recursos productivos, y la economía puede permanecer en equilibrio en una situación de subempleo indefinidamente si el estado no interviene para incrementar la demanda efectiva, bien sea aumentando la oferta monetaria y reduciendo el tipo de interés, con el consiguiente incremento de la inversión privada, o bien aumentando el gasto público o las exportaciones.

En la teoría económica la ley de Okun indica que existe una reacción positiva entre las variaciones del producto y el nivel de empleo en la economía. Es decir que un incremento en el producto implica un aumento en la cantidad de personas ocupadas.

En Argentina se aplicó la ley de Okun para el período 2000 – 2005, aunque fue necesario determinar la magnitud de la misma y cómo evolucionó en el tiempo. Para ello se utilizó la elasticidad empleo – producto de la economía, que midió la respuesta relativa del nivel de empleo ante un cambio del producto dado que en el proceso de producción interviene otros factores además del trabajo, el nivel empleo no depende en forma exclusiva del nivel del Producto Interno Bruto. Por este motivo, los valores de la elasticidad deben analizarse teniendo en cuenta el ciclo económico y otros factores no menos importantes como la evolución de la productividad del factor trabajo, el nivel de inversión o los costos laborales, entre otros.

Explicar por qué el crecimiento del PIB genera menos empleo es un tema complicado debido a que el proceso de producción además de mano de obra utiliza insumos diversos como el capital y la tecnología cuyas demanda también varían frente a cambios en el nivel del producto. Por tal motivo, se toman como posibles factores que expliquen el fenómeno de la disminución de la elasticidad Empleo – producto la productividad de la mano de obra y la relación entre el nivel de capital y el de empleo.

Productividad del Factor Trabajo.-

La productividad del factor trabajo depende entre otras cosas de la capacitación, del tiempo que una persona haya realizado la misma actividad, y del capital y tecnología disponible. Suponiendo el nivel del capital constante, un aumento en la productividad del factor trabajo implica que para generar un nivel dado de producción cada vez es necesario contratar menos trabajadores porque estos realizan las tareas de manera más eficiente.

El aumento de la productividad de la mano de obra es el primer argumento que esgrime el Gobierno a la hora de explicar la disminución en el coeficiente de la elasticidad empleo – producto y ceder terreno a la hora de renegociar los salarios.

Sin embargo, la productividad se encuentra un 8% por debajo de los niveles de 1997 – 1998, y el nivel del PIB (a precios constantes) se acerca a los valores de 1998. Por lo tanto, es importante resaltar que con niveles de producción similares y baja productividad, este aumento en el producto fue posible debido a un mayor nivel de empleo en la economía, es decir la falta de productividad fue cubierta con mayor cantidad de gente ocupada.

Relación entre la cantidad de dinero, el nivel de precios y el nivel de empleo.

La relación entre la cantidad de dinero, representada por algún agregado monetario, y el nivel de precios ha sido largamente estudiada por diversos autores. La existencia de una relación positiva entre ambas variables descansa en la denominada Teoría Cuantitativa del Dinero. Según los principales exponentes de esta teoría, una variación en la cantidad de dinero se traduce en un aumento en el nivel de precios de igual magnitud.

Uno de los supuestos más importantes de la Teoría Cuantitativa del Dinero es la existencia del pleno empleo, supuesto poco frecuente cuando se analiza la dinámica de corto plazo. En su obra la Teoría General del empleo, el interés y el dinero, John Maynard Keynes sostiene que si la economía no opera al límite de su capacidad, cambios en la cantidad de dinero tendrán un impacto en el producto y, en consecuencia, en el nivel de empleo superior al impacto producido en el nivel de precios. Así, en economías con elevados niveles de desempleo, los precios permanecen fijos en el corto plazo mientras que el producto es flexible, aumentando este último cuando se produce una expansión monetaria.

Otro supuesto crucial de la Teoría Cuantitativa del Dinero es que la velocidad de circulación del dinero es constante. Keynes critica este supuesto,

afirmando que el corto plazo la misma es sumamente inestable, por lo que un incremento en la cantidad de dinero puede ser absorbido por una caída en la velocidad de circulación del dinero sin que ello se traduzca en un aumento en el nivel de precios.

Basado en la ideas de Keynes, años más tarde surgió la corriente comúnmente conocida como Neo Keynesianismo, la cual afirma que las variables monetarias afecta a las variables reales en el corto plazo. Los autores pertenecientes a esta corriente de pensamiento enfatizan la importancia de la tasa de interés al momento de realizar política monetaria. Así, la cantidad de dinero se determina endógenamente de modo tal de ubicar la tasa de interés nominal de corto plazo en un nivel dado. De este modo una política monetaria contractiva eleva la tasa de interés, alterando la conducta de los agentes. Las familias se verán tentadas a posponer consumo presente por consumo futuro y las empresas reducirán su demanda de bienes de capital, disminuyendo los niveles de consumo e inversión, y provocando así una caída del producto.

De acuerdo a esta teoría la cantidad de dinero no afecta exclusivamente al nivel de precios en el corto plazo sino que también tiene impacto en el producto. Esto es así debido a que los precios y los salarios son rígidos en el corto plazo pudiendo la autoridad monetaria perseguir objetivos respecto al producto y la inflación.

También dentro de la teoría monetarista el impacto que tiene un aumento de la cantidad de dinero en un nivel de precios en el corto plazo ha sido motivo de debate a lo largo de los años. Frisch desarrolla el modelo conocido como Mark I en donde demuestra que un impulso monetario en el corto plazo produce un incremento en la tasa de crecimiento de la economía por encima de lo previsto, provocando así una reducción en la tasa de desempleo. Esta caída en el desempleo, a través de la denominada curva de Phillips, provoca un aumento de la inflación aunque en menor proporción al aumento de la cantidad de dinero. Así, una política monetaria expansiva, cuando la economía se encuentra lejos del pleno empleo, genera un impacto positivo en el nivel de actividad. También impacta de manera

positiva en el nivel de inflación, aunque lo hace en menor medida que si la economía se encuentra en pleno empleo. En otras palabras, un impulso monetario induce dos efectos uno real y otro inflacionario.

Nivel de ingresos económicos

Según Alfredo Emilio González Gutiérrez (2006(en “Economía y Sociedad”, este concepto se usa en el contexto de la Economía y las finanzas públicas.

Cantidad de Dinero que una familia puede gastar en un periodo determinado sin aumentar ni disminuir sus activos netos. Son fuentes de Ingresos económicos, sueldos, salarios, dividendos, Ingreso por intereses, pagos de transferencia, alquileres y demás.

Flujo de Recursos que recibe un agente económico correspondiente a las remuneraciones por la Venta o arrendamiento de los Factores Productivos que posee. El ingreso puede ser pagado en Bienes y servicios o en Dinero. También se puede considerar ingreso todas Transferencias que reciben los agentes económicos tales como Subsidios, donaciones y otras.

En sentido económico, los ingresos son los caudales que entran en poder de una persona o de una organización. Un sujeto puede recibir ingresos (dinero) por su actividad laboral, comercial o productiva: “Trabajo diez horas por día pero los ingresos no me alcanzan”, “La fuerte demanda nos permitió incrementar los ingresos de la compañía y aumentar los salarios”, “Me gustaría ahorrar para comprar un coche pero, con estos ingresos, es casi imposible”.

El ingreso aparece en cifras brutas, excepto los Ingresos de operación de las empresas adscritas, que son netos una vez deducidos los Gastos de operación, y las entradas de Ingresos de tipo empresarial de las empresas públicas, que son netos una vez deducidas las donaciones de Capital concedidas a la Empresa durante el periodo. El ingreso puede adoptar las formas de salarios, intereses, dividendos,

Rentas o beneficios. Hay que distinguir entre Ingreso Bruto e Ingreso Neto; este último es igual al primero menos los Impuestos.

Otra distinción útil es entre ingreso corriente e ingreso permanente. El Ingreso corriente es el pago que efectivamente recibe en cada período el agente económico, en cambio, el ingreso permanente corresponde al retorno que debiera recibir el agente económico por el Stock de Capital físico y humano que posee, dado que los Ingresos corrientes no tienen una correspondencia exacta con los retornos del Stock de Capital, y además que dicho Stock no es variable en el corto Plazo, la variación en el ingreso corriente es superior a la del ingreso permanente imputado.

El ingreso puede estar expresado en términos nominales o reales. Cuando existe Inflación, el ingreso medido en unidades monetarias va perdiendo Valor a través del Tiempo, ocurriendo que un mismo ingreso monetario tiene distinto valor en distintos momentos del Tiempo, ocurriendo que un mismo ingreso monetario tiene distinto Valor en el Tiempo, por tanto, el Ingreso Nominal es aquel que está expresado en unidades monetarias del período en que se recibe el ingreso. El Ingreso Real es aquel que mantiene su Valor o Poder Adquisitivo a través del Tiempo. Este último se obtiene dividiendo el Ingreso Nominal por un Índice de Precios. Si no existe Inflación, el Ingreso Nominal y el Ingreso Real serían siempre iguales.

Cuando el ingreso proviene de actividades productivas, se puede clasificar en tres niveles:

Ingreso marginal o nivel bajo: Generado por el aumento de la producción en una unidad.

Ingreso medio o nivel medio: Ingreso que se obtiene, en promedio, por cada unidad de producto vendida; es decir, es el ingreso total dividido en el total de unidades vendidas.

Ingreso del producto marginal o nivel alto: Ingreso generado por la utilización de una unidad adicional de algún factor de producción (trabajo, capital), por ejemplo, la utilización de un trabajador más, etc.

Robert Kiyosaki, el autor del BestSeller “Padre Rico Padre Pobre”, dice que los cuatro cuadrantes del flujo de dinero son: E (significa Empleado), S (significa Auto-empleado, Self-employed), en ambos casos ellos trabajan para el dinero. Los otros dos son: B (Dueño de Negocios, (Business Owner)) y “la I” (para Inversionista), en estos últimos el dinero trabaja para ellos. La acumulación de activos siempre hará que ganemos dinero. Él dice que a través de los cuadrantes B e I, los ricos se hacen ricos-donde el dinero trabaja para ellos. Pero nadie se hace rico trabajando por dinero como los que se ubican en E y S.

Kiyosaki dice que: El Negocio de Multinivel – Es un Activo no un Trabajo

Según Kiyosaki, los altos niveles de los sistemas de multinivel están disponibles para todos, a diferencia de los sistemas corporativos tradicionales que permiten solo a una persona alcanzar el puesto más alto. La razón por la cual la mayoría no alcanza la cumbre es sencillamente abandonan demasiado pronto. Así que ¿Por qué abandonar antes de alcanzar la cumbre?

La mayoría de las personas ingresa sólo para ganar dinero. Si no ganan dinero en los primeros meses o años, se desilusionan y abandonan (y generalmente hablan pestes de la industria). Otros abandonan para buscar otra compañía con un mejor plan de compensaciones, pero ingresar a este negocio para ganar unos pocos pesos rápido no es una buena razón.

En general, las personas, las familias, las empresas, etc., buscan aumentar sus ingresos. Si éstos se elevan, su consumo y su ahorro pueden aumentar, llevando, en muchos casos, a un mejor nivel de vida y de bienestar.

Los Estados también reciben ingresos, llamados ingresos públicos. El Estado recibe ingresos por el cobro de impuestos, por la venta de bienes

producidos por empresas públicas, por utilidades que generan éstas mismas, por ventas o alquileres de propiedades, por multas impuestas, por emisión de bonos u obtención de créditos, entre otros. Cuando los ingresos provienen de impuestos se denominan ingresos tributarios, por el contrario, cuando provienen de fuentes distintas a los impuestos se denominan ingresos no tributarios. Con los ingresos, los gobiernos pueden realizar sus gastos, sus inversiones, etc.

Los ingresos también pueden clasificarse en ordinarios y extraordinarios. Los ingresos ordinarios son aquellos que se obtienen de forma habitual y consuetudinaria; por ejemplo el salario de un trabajador que se ocupa en un trabajo estable, o las ventas de una empresa a un cliente que compra periódicamente o de forma habitual. Los ingresos extraordinarios son aquellos que provienen de acontecimientos especiales; por ejemplo un negocio inesperado por parte de una persona o una emisión de bonos por parte de un gobierno. En una economía capitalista, el nivel de ingresos está asociado a la calidad de vida, a mayores ingresos, mas consumo y ahorro, en cambio, con ingresos escasos o nulos, las familias no pueden satisfacer sus necesidades materiales.

El tipo de ingreso que recibe una persona o una empresa u organización depende del tipo de actividad que realice (un trabajo, un negocio, una venta, etc.).

El ingreso es una remuneración que se obtiene por realizar dicha actividad, por ejemplo, el ingreso que recibe un trabajador asalariado por su trabajo es el salario. Si ésta es la única actividad remunerada que hizo la persona durante un periodo, el salario será su ingreso total, por el contrario, si esta persona, además de su salario, arrienda un apartamento de su propiedad a un amigo, el dinero que le paga el amigo por el arriendo también es un ingreso. En este último caso, el salario más el dinero del arrendamiento constituyen el ingreso total. Los ingresos pueden ser utilizados para satisfacer las necesidades, cuando una empresa vende su producción o sus servicios a un cliente, el valor de la compra, pagada por el cliente, es el ingreso percibido por la empresa, estos ingresos pueden ser utilizados por las empresas para pagar los salarios de los trabajadores, pagar los bienes que

utilizaron para la producción (insumos), pagar los créditos que hayan obtenido, dar utilidades a los dueños de la empresa, ahorrar, realizar nuevas inversiones, etc.

Hipótesis

Hi. Los conflictos en el aula sí inciden en la deserción estudiantil en la Carrera de Comunicación Social de la Universidad Técnica de Ambato.

Ho. Los conflictos en el aula no inciden en la deserción estudiantil en la Carrera de Comunicación Social de la Universidad Técnica de Ambato.

Señalamiento de variables

Variable Independiente

Conflictos en el aula.

Variable Dependiente

Deserción estudiantil.

CAPÍTULO III

METODOLOGIA

Modalidad Básica de la Investigación

El presente trabajo de investigación es bibliográfico documental y linkográfico, debido a que permitió revisar, analizar, sintetizar, ampliar, profundizar o comparar diferentes puntos de vista de varios autores, teorías, criterios y temas referentes a la conflictividad en el aula universitaria, y los índices de deserción estudiantil universitaria.

Nivel o tipo de Investigación

Explicativo: En este nivel se explicó todas las razones para que el proyecto se cumpla mediante el sustento bibliográfico y la necesidad establecida para que el problema de investigación tenga solución.

Correlacional: Que por medio del análisis de las variables se mantuvo una secuencia coherente en el proceso investigativo por lo tanto la relación que se estableció entre la conflictividad en el aula y los índices de deserción determinando la necesidad de una propuesta de aplicación de la Mediación como medio de solución de esos conflictos.

Descriptivo: Este nivel se utilizó porque es necesario describir, especificar a estudiantes, docentes y autoridades de la carrera de comunicación Social de qué manera serán beneficiados con la aplicación uno de los ADR's en la consecución de un mejor convivir durante el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Exploratorio: Este nivel es importante en la investigación porque al ser un tema que no se ha investigado anteriormente, fue necesario identificar el problema para ponerlo en un contexto en particular y de esta manera dar una solución óptima.

Población y Muestra

Debido al número de la población es necesario calcular la muestra, para lo cual se ha empleado una fórmula estadística, con un error en la del 0.05.

Fórmula:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{Z^2 p Q + N e^2}$$

n= Tamaño de la muestra.

Z= Nivel de confiabilidad 95% \longrightarrow $0.95/2=0.4750$

\longrightarrow Z=1.96

P= Probabilidad de ocurrencia 0.5

Q= Probabilidad de no ocurrencia $1 - 0.5 = 0.5$

N= Población 253

e= Error de muestreo 0.05 (5%)

Certeza	80%	85%	90%	95.%	95.5%	99%
Z	1.28	1.44	1.65	1.96	2	2.58
Z ²	1.64	2.07	2.72	3.84	4	6.65

$$n = \frac{3.84 \times 0.5 \times 0.5 \times 253}{3.84 \times 0.5 \times 0.5 + 253 \times 0.0025}$$

$$n = \frac{242,88}{0.96 + 0.63}$$

$$n = \frac{242,88}{1.59}$$

$$n = \frac{242,88}{1.59}$$

$$n = 153$$

UNIVERSO: 253 estudiantes: 138 mujeres, 115 mujeres.

MUESTRA: 153

Respuesta: La muestra con la que se trabajó es de 153 estudiantes de la Carrera de Comunicación Social.

Población	Número
Estudiantes mujeres Carrera Comunicación Social	138
Estudiantes hombres Carrera Comunicación Social	115
TOTAL	253

CUADRO 1

Fuente: Investigador

Elaborado por: Alejandro Martínez

Operacionalización de Variables

Variable Independiente: Conflicto

CUADRO 2: Variable Independiente

CONCEPTUALIZACION	CATEGORIAS O DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	TECNICAS E INSTRUMENTOS
Pugna entre personas o grupos interdependientes que tienen objetivos incompatibles, o al menos percepciones incompatibles. Desde una perspectiva ética, el conflicto podría definirse como una situación de enfrentamiento provocada por una contraposición de intereses, ya sea real o aparente, en relación con un mismo asunto, pudiendo llegar a producir verdadera angustia en las personas cuando no se vislumbra una salida satisfactoria y el asunto es importante para ellas.	Conflictos Intrapersonales	La persona siente que lo que piensa no concuerda con lo que siente o hace	¿conoces de algún compañero/a que tenga conflictos intrapersonales?	Técnicas: Encuesta dirigida a estudiantes y docentes.
	Conflictos Interpersonales	Confrontación entre dos personas.	¿conoces de algún compañero/a que tenga conflictos interpersonales?	Instrumentos: Cuestionario estructurado
Fuente: Marco Teórico				
Elaborado por: Lic. Alejandro Martínez M.				

Variable Dependiente: Deserción estudiantil

CUADRO 3 Variable Dependiente

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS O DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	TECNICAS E INSTRUMENTOS
Se refiere al abandono prematuro de un programa de estudios antes de alcanzar el título o grado. Existe la deserción voluntaria y la deserción involuntaria.	D. Voluntaria	Cambio de carrera. Cambio de estado civil.	¿Conoce persona/s que se hayan retirado de la carrera universitaria?	Técnicas: Encuesta dirigida a estudiantes y docentes.
	D. Involuntaria.	Retrazo académico. Razones disciplinarias. aumentar	¿Conoce razones que hayan causado deserción estudiantil?	Intrumento: Cuestionario estructurado
Fuente: Marco Teórico				
Elaborado por: Lic. Alejandro Martínez M.				

Plan de Recolección de Información.

Las técnicas e instrumentos que se utilizaron fueron:

Técnicas

- Encuesta
- Entrevista

Instrumentos

- Cuestionario

Muestreo

El muestreo que se realizó es de forma aleatoria simple a 143 estudiantes de la Carrera de Comunicación Social de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato.

Plan de procesamiento de la información

Procesamiento:

- Revisión crítica de la información.

Plan de Procesamiento de la Información.

- Tabulación o cuadros según variables de la hipótesis reajuste de información
- Estudio estadístico de datos para presentación de resultados.
- Representación gráfica.
- Análisis e interpretación de resultados:

1. Análisis de los resultados estadísticos de acuerdo con los objetivos e hipótesis.
2. Interpretación de los resultados con apoyo del marco teórico.
3. Comprobación de hipótesis.

4. Establecimiento de conclusiones y recomendaciones

CUADRO 4.- Recolección de Información.

PREGUNTAS BASICAS	EXPLICACION
1.- ¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de investigación.
2.- ¿De qué personas u objetos?	Estudiantes, Docentes.
3.- ¿Sobre qué aspectos?	<p>Los/as estudiantes manifestaron:</p> <p>La mayor parte de los conflictos ocurren entre maestros y alumnos debido a la prepotencia de algunos maestros que genera una mala comunicación.</p> <p>Los/as docentes manifiestan que: les gustaría que la convivencia mejore, en sus clases hay estudiantes que molestan y no dejan trabajar a los demás, los conflictos no solo son entre estudiantes.</p> <p>No conocen técnicas de mediación.</p>
4.- ¿Quién?	Investigador
5.- ¿Cuándo?	Enero 2013
6.- ¿Dónde?	Carrera de Comunicación Social
7.- ¿Cuántas veces?	200

Fuente: Investigador

Elaboración: Investigador

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Encuesta dirigida a: estudiantes de la Carrera de Comunicación Social.

Pregunta N°1: Sexo del encuestado/(a)

CUADRO 5: Sexo del encuestado

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
Masculino	69	45%
Femenino	84	55%
TOTAL	153	100%

Fuente: Investigador

Elaborado por: Investigador



GRÁFICO 5: Sexo del encuestado

Fuente: Investigador

Elaboración: Investigador.

Análisis e Interpretación

De la muestra total de 153 estudiantes, 84 son de sexo femenino y representan el 55%, mientras que 69 son hombres y significan el 45%.

En definitiva la mayoría de la población estudiantil de la Carrera de Comunicación Social son mujeres con una diferencia del diez por ciento más que hombres, según los datos proporcionados por secretaría.

Pregunta N°2: ¿Ud. conoce casos de conflictos entre estudiantes con estudiantes, o estudiantes con docentes?

CUADRO 6: Tipo de conflictos

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (PORCENTAJES)
Conflictos entre estudiantes.	21	14%
Conflictos entre estudiantes con docentes.	45	28%
No conoce	87	58%
TOTAL	153	100%

Fuente: Investigador

Elaborado por: Investigador

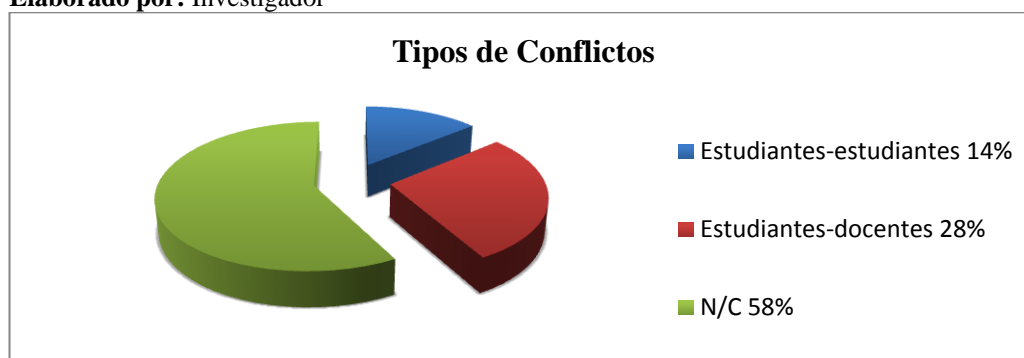


GRÁFICO6: Tipos de conflicto

Fuente: Investigador

Elaboración: Investigador.

Análisis e Interpretación

De la muestra total de 153 estudiantes, 45 contestaron que conocen de conflictos entre estudiantes y docentes, es decir un 45%; 21 respondieron que conocen de conflictos entre estudiantes con estudiantes, es decir 14%; y 58 aseguraron que no conocen de conflictos en su aula.

De las respuestas obtenidas se deduce que una significativa cantidad de encuestados conoce de casos de conflictos entre estudiantes y docentes, una minoría señaló los conflictos entre estudiantes con sus similares, y la mayor porción de estudiantes aseguró desconocer este tipo de casos.

Pregunta N°3: ¿Cuál es el conflicto más frecuente entre estudiantes y docentes y viceversa?

CUADRO 7: Casos frecuentes

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (PORCENTAJES)
Injusticias	46	30%
Irrespeto	14	9%
Ausencia de empatía	28	18%
Favoritismo	55	36%
Otra	10	7%
TOTAL	153	100%

Fuente: Investigador

Elaborado por: Investigador

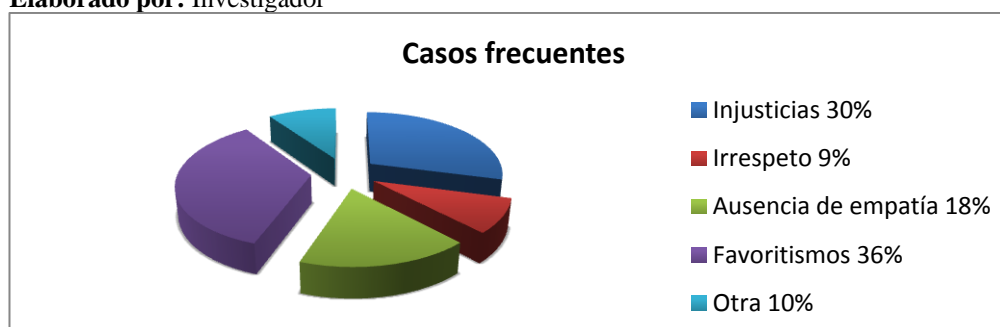


GRÁFICO 7: Casos frecuentes

Fuente: Investigador

Elaboración: Investigador.

Análisis e Interpretación

55 de los encuestados, es decir el 36% señalaron al favoritismo como la causa frecuente de conflictos; 30% es decir 46 encuestados señalaron las injusticias, el 18% representado por 28 encuestados dijo que existe falta de empatía, 9% de los encuestados dijo que el irrespeto; y el 7% representado por 10 encuestados aseguró que existen otras causas de conflictos en sus aulas. Según las encuestas la mayor parte de causas de conflictos en las aulas se debería a favoritismos e injusticias, sin embargo la falta de empatía también ocupa una porción importante en la opinión de los estudiantes; la posible causa menos señalada es el irrespeto.

Pregunta N°4: ¿Con qué frecuencia se dan los conflictos?

CUADRO 8: Frecuencia de conflictos

ALTERNATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (PORCENTAJES)
Siempre	12	8%
Algunas veces	81	53%
Nunca	60	39%
TOTAL	153	100%

Fuente: Investigador

Elaborado por: Investigador



GRÁFICO8: Casos frecuentes

Fuente: Investigador

Elaboración: Investigador

Análisis e Interpretación

De la muestra encuestada el 8% asevero que los conflictos en el aula se dan siempre, el 53% de los sondeados contestó que estos se dan algunas veces, y el 39% contestó que nunca han observado conflictos en el aula.

Las respuestas permiten interpretar que la mayoría de estudiantes si ha observado conflictos en el aula con cierta frecuencia, sin embargo una significativa cantidad nunca dijo que nunca ha observado ese tipo de conflictos y una pequeña cantidad de respuestas aseveran que nunca se han dado conflictos.

Pregunta 5. ¿Quién interviene generalmente en el conflicto?

CUADRO 9. Intervención en el conflicto

ALTERNATIVAS	f	%
Profesor	15	10%
Estudiantes	9	6%
Autoridades	8	5%
Nadie	121	79%
TOTAL	153	100

Fuente: Investigador

Elaboración: Investigador



GRÁFICO 9: Casos frecuentes

Fuente: Investigador

Elaboración: Investigador

Análisis e Interpretación

De las muestras investigadas hallamos que un 79% de los encuestados respondió que generalmente nadie interviene en la búsqueda de posibles soluciones a conflictos dados en el aula, 15 estudiantes que representan el 10 por ciento de la muestra contestaron que el docente es quien suele intervenir en un conflicto, mientras que el 6% y el 5% respondieron respectivamente que son los mismos estudiantes o las autoridades quienes intervienen.

Las encuestas muestran que una significativa mayoría de estudiantes encuestados observan que nadie interviene en la resolución de un conflicto que pueda darse en el aula universitaria, mientras que muy pocos fueron los que consideran que puedan intervenir autoridades, docentes o estudiantes en la solución de un problema.

Pregunta 6. ¿Cree usted que la persona que intervino en el conflicto ayudó a solucionarlo en forma real?

CUADRO 10. Resultados en la solución del conflicto.

ALTERNATIVAS	f	%
Si	9	6%
En parte	14	9%
No	130	85%
TOTAL	153	100

Fuente: Investigador

Elaboración: Investigador

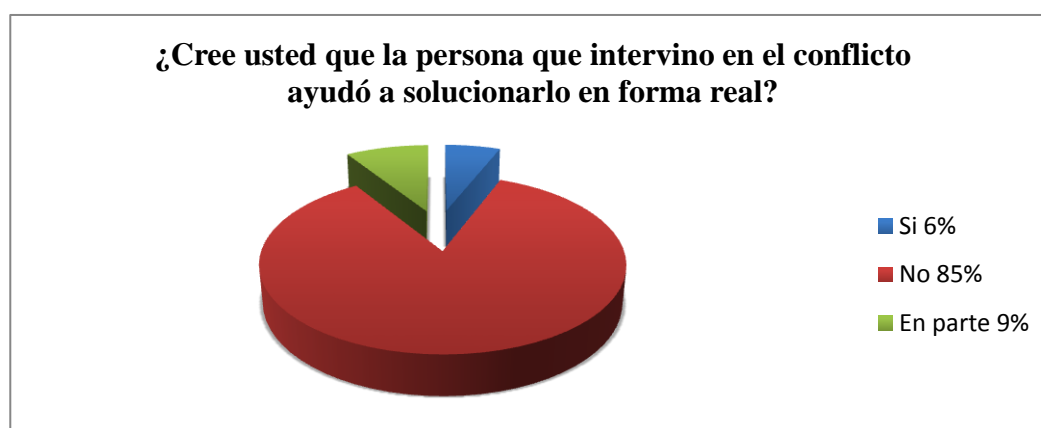


GRÁFICO 10: Efectividad en la solución del conflicto

Fuente: Investigador

Elaboración: Investigador

Análisis e Interpretación

9 personas que representan el 6% dijeron que quien intervino en procura de solucionar un conflicto en el aula si lograron ponerle un final en forma efectiva, mientras que un 9% representado en 14 personas encuestadas dijeron que el conflicto se solucionó en parte, y finalmente un 85% es decir 130 encuestados aseveraron que los conflictos en el aula no han sido solucionados de manera efectiva.

La mayoría de los interrogados manifestó que las personas que intervinieron en procura de una solución para los conflictos registrados en las aulas no lograron una solución definitiva, apenas el 6% dijo que si hubo efectiva solución y el 6% dijo que los conflictos se han solucionado en algo.

Pregunta 7. ¿Cree usted que los/as involucrados/as que fueron parte del conflicto, se sintieron satisfechos con la intervención?

CUADRO 11. Resultados en la solución del conflicto.

ALTERNATIVAS	F	%
Si	8	5%
En parte	15	10%
No	130	85%
TOTAL	153	100

Fuente: Investigador

Elaboración: Investigador

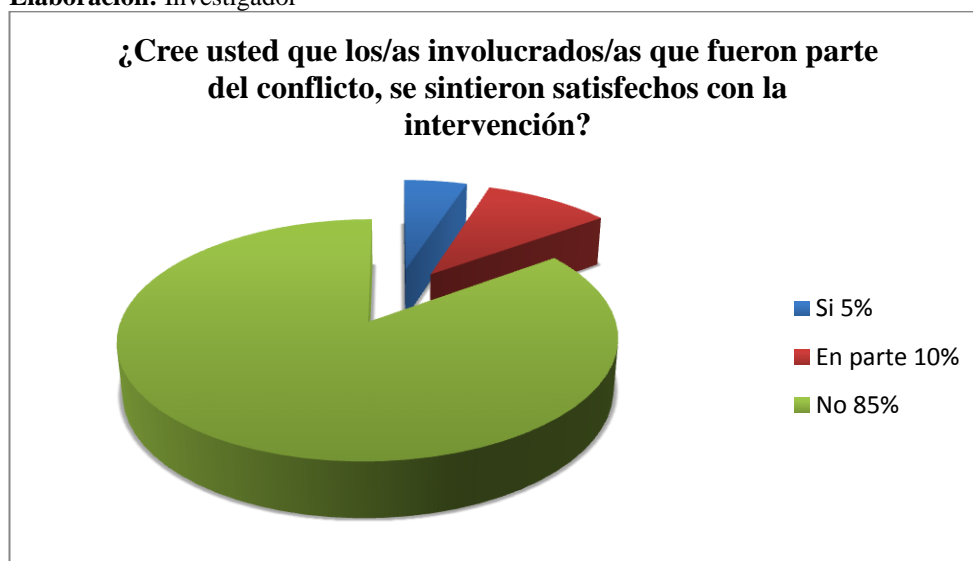


GRÁFICO 11: Satisfacción sobre el proceso

Fuente: Investigador

Elaboración: Investigador

Análisis e Interpretación

El 10% de los encuestados estima que los/as estudiantes a veces se sienten satisfechos/as con la intervención; mientras que el 5% considera que si se siente satisfecho, y el 85% no se sintió satisfecho con la resolución del conflicto.

De lo anterior se establece que la intervención en la resolución no consigue que todos los involucrados se sientan siempre satisfechos, por lo tanto la manera cómo se aborda los conflictos en las aulas no es la correcta ni adecuada.

Pregunta 8. ¿Ha escuchado algo acerca de la Mediación de conflictos?

CUADRO 12. Conocimiento sobre la Mediación

ALTERNATIVAS	F	%
Mucho	70	46%
Poco	80	52%
No	3	2%
TOTAL	153	100

Fuente: Investigador

Elaboración: Investigador

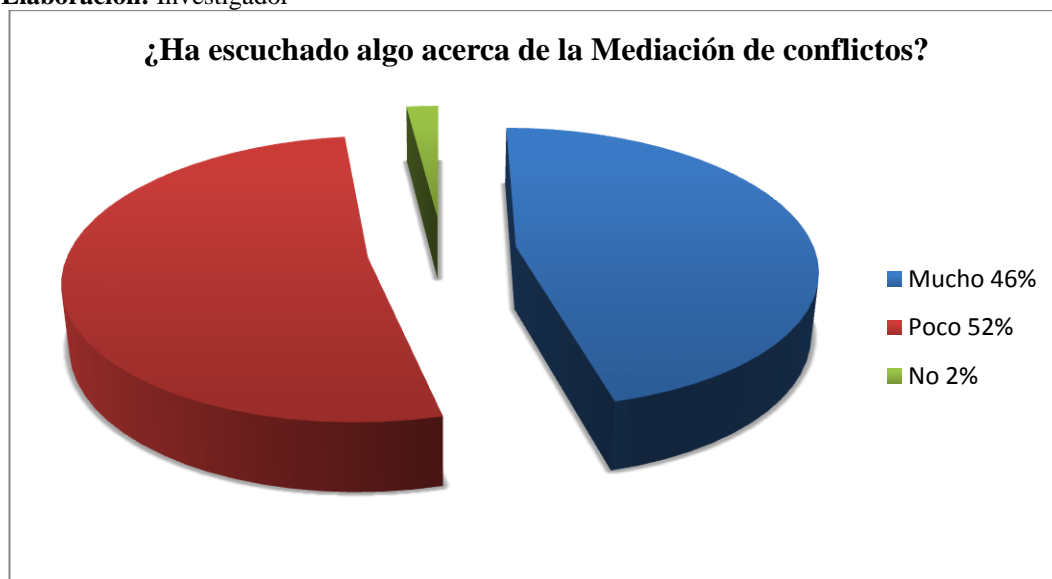


GRÁFICO 12: Conocimiento sobre Mediación

Fuente: Investigador

Elaboración: Investigador

Análisis e Interpretación

El 42% de encuestados contestó que ha escuchado poco acerca de la mediación, un 46% de los interrogados dijeron que han escuchado mucho, y un 2% aseguró no haber escuchado sobre este método alternativo de solución de conflictos.

Una gran mayoría de encuestados indicó haber escuchado sobre Mediación de conflictos, unos más y otros menos; lo cual facilitaría la implementación de las técnicas y herramientas de la mediación educativa dentro del aula para lograr gestionar los conflictos en forma real, efectiva, cooperativa y pacífica. Sin embargo aún existen pocas personas que no han escuchado sobre la mediación.

Pregunta 9. ¿Cómo prefiere solucionar un conflicto?

CUADRO 13. Preferencias de solución.

ALTERNATIVAS	F	%
Dialogando	86	56%
Con ayuda del docente	35	23%
Ganando a su contrario	32	21%
TOTAL	153	100

Fuente: Investigador

Elaboración: Investigador



GRÁFICO 13: Conocimiento sobre Mediación

Fuente: Investigador

Elaboración: Investigador

Análisis e Interpretación

El 56% de los/as encuestados/as aseguró que prefiere solucionar un conflicto mediante la utilización del diálogo, un 23% preferiría hacerlo con la ayuda del docente, y un 21% ganando al contrario.

La gran mayoría encuestada demostró que es verdadera la tendencia dentro de una cultura de paz de buscar soluciones a los conflictos vía la utilización del diálogo, mientras que cerca de una cuarta parte de la muestra aun prefiere la forma litigante, es decir ganando a su opuesto.

Pregunta 10. ¿La aplicación de técnicas de Mediación en conflictos surgidos en el aula será...?

CUADRO 14. Preferencias de solución.

ALTERNATIVAS	F	%
Positiva	98	64%
Negativa	12	8%
Nula	43	28%
TOTAL	153	100

Fuente: Investigador

Elaboración: Investigador

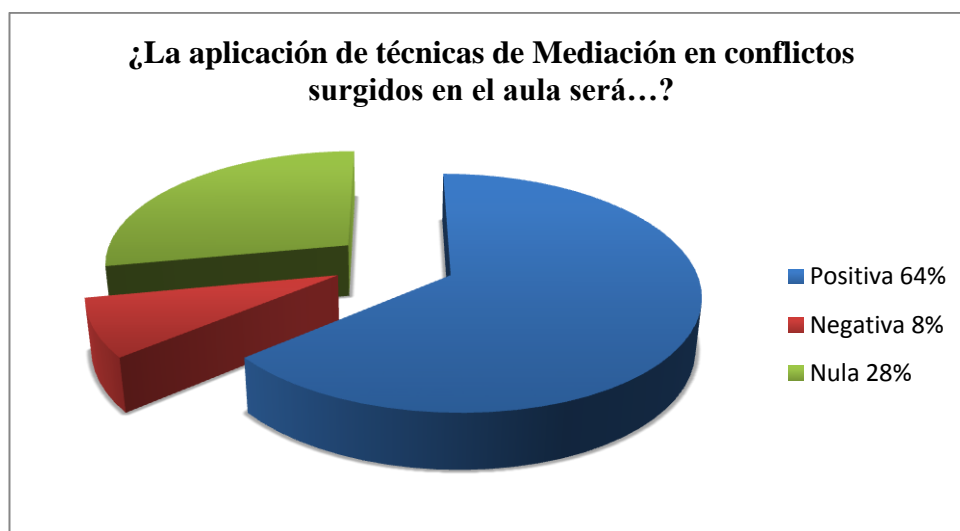


GRÁFICO 14: Conocimiento sobre Mediación

Fuente: Investigador

Elaboración: Investigador

Análisis e Interpretación

El 64% de los/as encuestados/as aseguró que ve como positiva a la aplicación de técnicas de mediación para buscar solución a conflictos en el aula, un 28% dijo que esa aplicación sería nula, y un 8% la calificó de negativa.

Más de la mitad de los interrogados ven como una alternativa positiva a la aplicación de técnicas de mediación en la búsqueda de soluciones a los conflictos que puedan registrarse en las aulas universitarias, mientras que cerca de un cuarto de la población encuestada lo ve como algo nulo. Y una minoría piensa que este MASC resultaría negativo.

Pregunta 11. ¿Piensa Ud. que la existencia de conflictos en el aula universitaria guarda relación directa con la interrupción de los estudios en su Carrera?

CUADRO 15 Incidencia de conflictos en el aula en la deserción estudiantil universitaria.

ALTERNATIVAS	F	%
Si	72	47%
No	47	31%
Ns/Nc	34	22%
TOTAL	153	100

Fuente: Investigador

Elaboración: Investigador

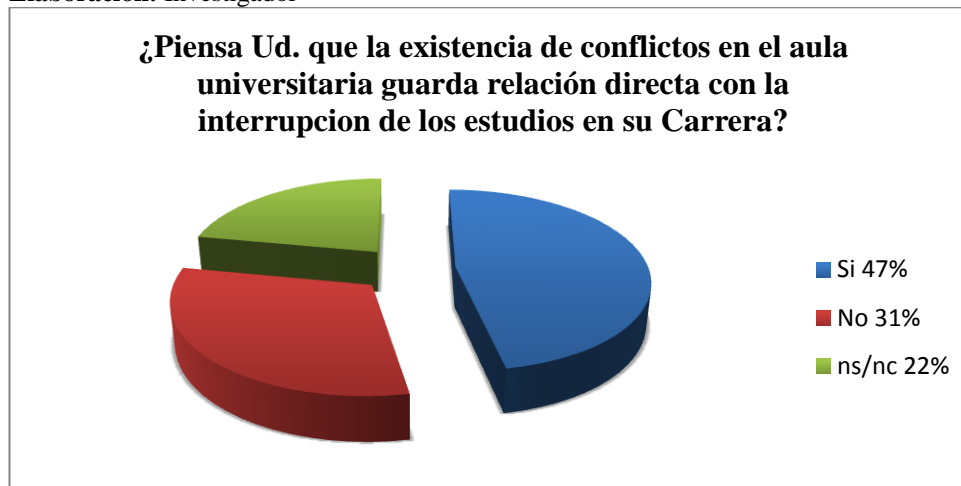


GRÁFICO 15: Incidencia de los conflictos en el aula en la deserción estudiantil.

Fuente: Investigador

Elaboración: Investigador

Análisis e Interpretación

El 47% de los/as encuestados/as opina que la presencia de conflictos en el aula universitaria incide directamente en la deserción estudiantil, el 31% cree que los conflictos no inciden en la deserción, y un 22% no supo dar respuesta o no contestó. Casi la mitad de los/as encuestados/as aseguro que la presencia de conflictos en las aulas universitarias incide directamente en la cantidad de estudiantes que interrumpen sus estudios.

Verificación de la hipótesis

Para aplicar la verificación de la hipótesis se realizó la prueba de significación Chi Cuadrada, el objetivo será conseguido mediante la selección de dos preguntas que guarda relación con las dos variables de investigación para verificar si los conflictos en el aula inciden en la deserción estudiantil

Pregunta 2: ¿Ud. conoce casos de conflictos entre estudiantes con estudiantes, o estudiantes con docentes? (Variable Independiente)

Pregunta 11. ¿Piensa Ud. que la existencia de conflictos en el aula universitaria guarda relación directa con la interrupción de los estudios en su Carrera? (Variable Dependiente)

CUADRO 16Tabla de datos obtenidos

		PREGUNTA 2		
		E-E	E-D	
PREGUNTA 11	SI	72	45	66
	NO	47	1	74
	NS/NC	34	7	23
	TOTAL	153	53	153

Fuente: Investigador

Elaborado por: Investigador

CUADRO 17. Tabla de frecuencias observadas y esperadas

O	E		
FRECUENCIAS OBSERVADAS	FRECUENCIAS ESPERADAS	(O-E) ²	(O-E) ² /E
4	5,79	7,78	1,15
59	61,78	1,49	0,02
152	153,83	1,42	0,01
45,00	44,62	0,14	0,00
3,00	0,21	7,78	37,07
1,00	2,22	1,49	0,67
7,00	8,19	1,42	0,17
1,00	1,38	0,14	0,10
X²			39,19

Fuente: Investigador

Elaboración: Investigador

Cálculo de los Grados de Libertad gl

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

$$gl = (2-1) (4-1)$$

$$gl = (1) (3)$$

$$gl = 3$$

Con un $gl=3$ y un 99% de confianza el X^2 tabular es = 11,34

Decisión: Luego del proceso anterior y con un Grado de Libertad (gl) de valor 3, conociendo que este valor, bajo un 99% de confianza, corresponde a un chi cuadrado tabular (X^2 tabular) de 11,34 el cual siendo comparado con el chi cuadrado calculado (X^2 calculado) que equivale a 39,19, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0) y se acepta la Hipótesis Alterna (H_1): Los conflictos en el aula universitaria sí inciden en la deserción estudiantil en la Carrera de Comunicación Social de la Universidad Técnica de Ambato, en el período septiembre 2012-Febrero 2013, debido a que el X^2 calculado $> X^2$ tabular, es decir: $39,19 > 11,34$

Con lo que se comprueba la hipótesis alterna de la investigación que dice:

Los conflictos en el aula sí inciden en la deserción estudiantil en la Carrera de Comunicación Social de la Universidad Técnica de Ambato en el periodo septiembre 2012-febrero 2013.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Se logró estudiar y comprobar la incidencia que tiene la presencia de conflictos en el aula en la deserción estudiantil en la Carrera de Comunicación Social perteneciente a la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Universidad Técnica de Ambato.

Se determinó que existen conflictos en el aula universitaria, motivada por varios factores entre ellos las interrelaciones entre estudiantes con estudiantes y estudiantes con docentes.

Se determinó un nivel bajo de conocimiento de la mediación como método alternativo de solución de conflictos entre las personas, debido a que este MASC aún no ha sido difundido entre quienes conforman la mencionada carrera; sin embargo cabe anotar que la denominada “Cultura de Paz” continúa expandiéndose en nuestra sociedad.

Una de las maneras de resolver conflictos entre los estudiantes es mediante el diálogo, sin embargo aún persiste la cultura litigante o pleitante.

Resulta práctica y necesaria la propuesta de realizar un Manual de Mediación a ser utilizado en la resolución de conflictos en la Carrera de Comunicación Social de la Universidad Técnica de Ambato como parte de un complemento a la posibilidad de creación de un centro de mediación universitario es factible.

Recomendaciones

Dar las facilidades para que pueda aplicarse el manual de Mediación con el objetivo de solucionar los conflictos en el aula que suelen incidir en la interrupción de los estudios de muchos jóvenes que ha dejado las aulas por diversas causas.

Propiciar que exista el talento humano adecuado para aplicar las técnicas y estrategias de mediación, dentro de una infraestructura apropiada al servicio y beneficio no solo de los y las estudiantes de esta Carrera.

Diseñar proyectos que propicien la difusión entre los y las estudiantes de la Carrera de Comunicación Social, y en general de la facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales sobre los alcances y beneficios de la Mediación en la resolución de conflictos.

Realizar proyectos que propicien la difusión sobre los alcances y beneficios de la Mediación en la resolución de conflictos, MASCS que incluso podría ponerse a disposición de la ciudadanía en general.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

Datos informativos

Título: “PROYECTO PARA LA CREACIÓN DE UN MANUAL DE MEDIACIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA UNIVERSITARIA EN LA FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO”

Institución ejecutora: Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales.

Beneficiarios: Estudiantes y Docentes de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales, además de manera indirecta los docentes y autoridades de la mencionada entidad.

Ubicación: Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales, Campus Huachi Chico, Ambato, Ecuador, Sudamérica.

Tiempo estimado para la ejecución: Un mes

Equipo técnico responsable:

- Lic. Alejandro Martínez M.

Costo: \$ 2367,00

Antecedentes de la propuesta

Luego de realizar el respectivo acercamiento con los actores involucrados en el proceso educativo de la institución beneficiaria, se ha logrado plasmar la presente propuesta, como alternativa de transformación de la realidad detectada, partiendo de un marcado desconocimiento sobre los métodos alternativos de solución de conflictos podemos aseverar que de su correcta difusión dependerán su respectiva aceptación y posicionamiento.

La también conocida como Alma Mater ambateña tras más de 43 años de vida institucional al servicio de estudiantes del centro del país, pero también de otras provincias e incluso de estudiantes provenientes del extranjero, mantiene la seria responsabilidad de apertura espacios que fomenten lo que muchos expertos en MASC (Métodos Alternativos de Solución de Conflictos) llaman la *Cultura de Paz*.

Esta propuesta es producto de la segunda versión de la Maestría en Mediación, Arbitraje y solución de conflictos, ejecutada por el CEPOS (Centro de Estudios en Posgrado) de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales de la Uta, como parte de la búsqueda del incentivo de esa cultura que se aleje del litigio al momento de solucionar diferentes tipos de conflictos.

Tres carreras conforman esta Facultad: Comunicación Social, Derecho y Trabajo Social; entidad universitaria que se creó mediante Resolución-1134-2000-CU-P con fecha agosto 31 del 2000, tras la misión de formar profesionales líderes competentes, con visión humanista y pensamiento crítico a través de la docencia, la investigación y la vinculación, que apliquen, promuevan y difundan el conocimiento respondiendo a las necesidades del país.

Un favorable antecedente a esta propuesta es la existencia de una oficina jurídica gratuita, ubicado en las calles Rocafuerte y Castillo el cual brinda Asistencia Jurídica sin costo a la colectividad en general.

Esta propuesta es innovadora puesto que no existe ningún manual de solución de conflictos en las aulas de la facultad, por lo tanto viene a atender una urgente necesidad registrada en el transcurso del proceso enseñanza aprendizaje.

Justificación

La presente propuesta basa su interés en los datos recopilados donde se nota la necesidad de aplicar métodos alternativos y eficientes de solución de conflictos, no solo docentes y docentes necesitan apropiarse de la cultura de paz, sino la sociedad en general, para ello es urgente que una institución como la Universidad Técnica de Ambato lidere este tipo de procesos.

Esta investigación radica su importancia en el hecho de que existen casos de deserción estudiantil que se atribuyen a varias causas, sin embargo hasta el momento los estudiantes no cuentan con mecanismos de solución de conflictos que puedan ponerse a su servicio con el objetivo de evitar la decisión de retirarse.

El tema es nuevo porque hasta la presente fecha no se ha realizado una investigación al respecto en lo referente a la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales, evidenciando que los estudiantes no cuentan con medios que propendan a la solución de los conflictos que son posibles causas de su deserción.

De lo antes mencionado y evidenciada la realidad la investigación es factible porque se tienen las condiciones necesarias para la obtención de la información requerida, se cuenta con los recursos necesarios, y el medio es viable para la indagación del problema.

Este estudio causa interés porque beneficiará no solo a estudiantes sino a un colectivo conformado incluso por docentes y autoridades universitarias; quienes podrán hacer uso de un instrumento que podrá evitar la posibilidad de que aumenten los índices de deserción estudiantil.

Causa impacto porque luego de evidenciar los índices de deserción estudiantil y sus respectivas causas, será factible diseñar una propuesta con la Mediación como medio alternativo de solución a ese tipo de conflictos.

Objetivos

Objetivo General

Emplear la Mediación Educativa como medio de prevención de la Deserción estudiantil

Objetivos Específicos

- Elaborar un Manual de Técnicas y Herramientas de Mediación Educativa.
- Socializar el Manual de Técnicas y Herramientas de mediación Educativa entre los integrantes de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales.
- Propiciar el uso y aplicación del Manual de Técnicas y Herramientas de Mediación Educativa, para resolver los conflictos que surjan en las aulas.

Fundamentación Conceptual

Mediación

La mediación es una forma de resolver conflictos entre dos o más personas, con la ayuda de una tercera persona imparcial, el mediador. Los mediadores pueden ser alumnos, profesores, padres. No son jueces ni árbitros, no imponen soluciones ni opinan sobre quién tiene la verdad, lo que buscan es satisfacer las necesidades de las partes en disputa, regulando el proceso de comunicación y conduciéndolo por medio de unos sencillos pasos en los que, si las partes colaboran, es posible llegar a una solución en la que todos ganen o, al menos, queden satisfechos.

Experiencias como éstas se están llevando a cabo actualmente en algunos centros educativos y, más allá de la solución a los problemas interpersonales, lo que promueven es un modelo de convivencia más pacífico.

La mediación es VOLUNTARIA, es CONFIDENCIAL, y está basada en el DIÁLOGO.

La mediación puede resolver conflictos relacionados con la transgresión de las normas de convivencia, amistades que se han deteriorado, situaciones que desagraden o parezcan injustas, malos tratos o cualquier tipo de problemas entre miembros de la comunidad educativa.

Fases del Proceso de Mediación

La mediación sigue una serie de fases en las que se promueve la comunicación y el entendimiento entre las partes en conflicto. Enriquece la utilización del reglamento disciplinario del centro, ofreciendo alternativas a través del diálogo, y evitando la pérdida de relaciones interesantes y la vivencia de sentimientos de desencuentro que influyan negativamente en el proceso educativo.

Premediación

Fase previa a la mediación propiamente dicha, en ella se crean las condiciones que facilitan el acceso a la mediación. En ella se habla con las partes por separado, se explica el proceso a seguir y se solicita su consentimiento para acudir a la mediación.

Mediación

1. Presentación y reglas del juego. Fase dedicada a crear confianza entre el equipo de mediación y los mediados, también se presenta el proceso y las normas a seguir en la mediación.

2. Cuéntame. Fase en la que las personas que son mediadas exponen su versión

del conflicto con los sentimientos que le acompañan. Las partes han de ser escuchadas.

3. Aclarar el problema. Fase dedicada a identificar los nudos conflictivos, los puntos de coincidencia y de divergencia del mismo. Se trata de establecer una plataforma común sobre los temas más importantes que han de ser solucionados.

4. Proponer soluciones. Fase dedicada a la búsqueda creativa de soluciones y a la evaluación de las mismas por las partes.

5. Llegar a un acuerdo. Fase dedicada a definir con claridad los acuerdos. Estos han de ser equilibrados, específicos, posibles. También se suele dedicar un tiempo a consensuar algún procedimiento de revisión y seguimiento de los mismos.

Habilidades de la Mediación

Las principales habilidades para la mediación son:

- 1. Escucha activa**
 - a. Mostrar interés
 - b. Clarificar
 - c. Parafrasear
 - d. Reflejar
 - e. Resumir
2. Estructurar
3. Ponerse en lugar del otro
4. Mensajes en primera persona

1. Escucha activa

La escucha activa consiste en esforzarse por comprender, lo más matizadamente posible, lo que las personas están expresando, y que esto sea evidente para ellas. Distintos modos de realizar esta escucha activa son: mostrar interés, aclarar, parafrasear, reflejar, resumir.

a. Mostrar interés

Mostrar interés se refiere a las intervenciones realizadas por la persona que

escucha estén encaminadas a establecer una relación de cordialidad.

b. Clarificar

Clarificar hace referencia a las intervenciones realizadas por la persona que escucha y que permite precisar qué se dijo o sucedió, cómo ocurrió (hechos, datos, etc.) y también, ayudar a ver otros puntos de vista.

c. Parafrasear

Parafrasear consiste en repetir en palabras propias las principales ideas o **pensamientos expresados por la persona que habla.**

d. Reflejar

Reflejar consiste en indagar sobre el o los sentimientos que han afectado a la persona que estamos escuchando.

e. Resumir

Resumir consiste en agrupar, ordenar y sintetizar la información que da el que habla tanto en relación a sentimientos como a hechos.

2. Estructurar

Es una habilidad que utiliza el mediador para llevar la conducción de la mediación. Consiste en realizar intervenciones encaminadas a mantener el orden y la dirección del proceso de mediación y alcanzar los objetivos específicos de cada una de las fases, gestionando el flujo y la intensidad de la comunicación hacia la desescalada del conflicto.

3. Ponerse en lugar del otro

Es una habilidad importante en la mediación que pretende promover entre las dos partes del conflicto expresiones que demuestran a la persona que está hablando que la estamos comprendiendo, haciendo que quien está escuchando repita con sus propias palabras lo que la otra parte nos ha contado.

4. Mensajes en primera persona

En la medicación debe facilitarse que el que habla se exprese utilizando

mensajes en primera persona, intentando comunicar de forma no agresiva la situación que le afecta, diciendo qué sentimientos le produce, explicando por qué le afecta de ese modo y expresando su necesidad o deseo personal.

Conflicto

El problema del conflicto ha sido abordado desde múltiples disciplinas y ciencias, sin embargo es preciso aproximarse conceptualmente por medio de las siguientes definiciones

Para REDORTA (2007):

“El conflicto es el proceso cognitivo emocional en el que dos individuos perciben metas incompatibles dentro de su relación de interdependencia y el deseo de resolver sus diferencias de poder.”

Para FISAS (1987)

“Conflicto es la oposición entre grupos e individuos por la posesión de bienes escasos o la realización de valores mutuamente incompatible.”

Aún no existe consenso en relación con la definición de conflicto (interpersonal) que sea comúnmente aceptada por los investigadores por lo que ninguna surge como predominante de las demás. Probablemente, como indican Kolb y Putnam (1992), existen tantas definiciones de conflicto como situaciones capaces de felicitarlo. Para Deutsch (1980)

“Un conflicto existe cuando se da cualquier tipo de actividad incompatible. Van de Vliert (1993) indica que dos personas entran en conflicto cuando al menos una de las partes experimenta frustración ante la obstrucción de metas causada por la otra parte.”

Y es que uno de los principales inconvenientes a la hora de definir el conflicto es delimitar claramente las fronteras entre una situación de conflicto y el juego normal de "dar y tomar" o el "tira y afloja" de toda interacción social. Algunos autores han intentado recoger las múltiples definiciones sobre el conflicto

con el fin de establecer una clasificación sin inclinarse hacia alguna de ellas.

Así, Pondy (1967), clasificó las definiciones de conflicto en varias categorías: Antecedentes, emociones, percepciones y conductas. Por su parte, Thomas (1992) diferencia dos grandes grupos de definiciones descritas con frecuencia en las ciencias sociales.

Por un lado, las definiciones unidireccionales, de $n=1$ o aquellas en las que sólo interviene un individuo en el conflicto, pudiendo ser a su vez de dos tipos: (a) definiciones que se refieren al conflicto como tendencias individuales de respuestas incompatibles (ej. conflicto atracción - evitación); y (b), definiciones que se refieren al conflicto como tendencias de respuestas competitivas en el individuo en el desempeño de diferentes roles (conflicto de rol). Por otro lado, surgen las definiciones en las que intervienen dos o más partes o unidades sociales (definiciones de $n>1$).

Dentro de estas, Thomas describe dos corrientes generales. La primera, más presente en la literatura sobre relaciones laborales, se centra en el conflicto en términos de intenciones competitivas tales como la de influir en las metas de la otra parte.

La segunda corriente adopta un tipo de definición más amplio pues incluye eventos, normalmente percepciones de las partes, que preceden a la elección de los modos de gestión de conflicto. Otra forma de definir el conflicto sería describiendo las características más comunes al conjunto de definiciones.

Así, Putnam y Poole (1987) identifican tres propiedades compartidas; (a) interdependencia entre las partes (cada parte posee el potencial de interferir sobre el otro); (b) percepción, al menos de una de las partes, de que existe un cierto grado de incompatibilidad entre metas (o intereses) de ambas partes; y (c), alguna forma de interacción. En el estudio de Infante (1998), 78 definiciones procedentes de 63 autores o referencias y encuadradas en el período de 1933 a 1996 fueron categorizadas minuciosamente. Un análisis de Cluster permitió elaborar una

definición "común" representativa de la muestra y que entendía el conflicto interpersonal como el:

"proceso cognitivo - emocional en el que dos individuos perciben metas incompatibles dentro de su relación de interdependencia y el deseo de resolver sus diferencias de poder"

Definición de conflicto. Retrieved January 04, 2014, from OCW Universidad de Cantabria Web site: <http://ocw.unican.es/ciencias-de-la-salud/ciencias-psicosociales-i/materiales/bloque-tematico-iii/tema-9.-los-conflictos/9.2-definicion-de-conflicto>.

Manual

Hace referencia a aquel libro que recoge lo esencial, básico y elemental de una determinada materia, como puede ser el caso de las matemáticas, la historia, la geografía, en términos estrictamente académicos o también, es muy común, la existencia de manuales técnicos que vienen generalmente acompañando a aquellos productos electrónicos que adquirimos y que requieren de su lectura y la observación de las recomendaciones que contienen antes de poner en **funcionamiento** los mencionados.

Generalmente, los lavarropas, los equipos de audio, las computadoras, los celulares, los televisores, entre otros artefactos electrónicos, cuando los compramos, vienen con el manual explicativo que nos orientará no solamente acerca de cómo hacerlos funcionar, sino también de las principales funciones que ostentan.

Otro tipo de manual muy común y que adquiere especial significación en las unidades administrativas de las organizaciones, es el conocido como Manual de procedimiento y asimismo como todo manual, el manual de procedimiento, es aquel documento que contendrá la descripción de las actividades que deben ser observadas en la realización de las funciones de, cómo dijimos, una unidad administrativa o varias de ellas.

En él se incluye, para que no existan complicaciones en el desarrollo eficiente de la misma, los puestos y unidades administrativas con sus correspondientes participaciones y responsabilidades y también todos aquellos recursos, informaciones y elementos necesarios que contribuyen al funcionamiento de excelencia de una empresa.

Análisis de Factibilidad. Matriz de Involucrados

GRUPOS	INTERESES	PROBLEMAS PERCIBIDOS	RECURSOS Y MANDATOS
Estudiantes y docentes de la Facultad	Solucionar conflictos en el aula	Problemas entre estudiantes con estudiantes y estudiantes con docentes	Estatutos de la Universidad Técnica de Ambato
Comunidad Universitaria	Exista apoyo de las autoridades para la solución de los diferentes conflictos	No existe apoyo de las autoridades cuando se evidencian problemas ya sean estos entre estudiantes y estudiantes y estudiantes con docentes	Estatutos de la Universidad Técnica de Ambato

Línea Base

LÍNEA BASE DEL PROYECTO:		
SECTOR	TIPO DE PROYECTO	INDICADOR
Universidad Técnica de Ambato	Proyecto de Intervención Educativa en Mediación de Conflictos en el aula Universitaria	<p>VARIABLE EXTERNA</p> <p>El apoyo de las Autoridades de la Universidad Técnica de Ambato.</p> <p>VARIABLE INTERNA</p> <p>En los últimos semestres se</p>

		evidencia que los conflictos en el aula son más frecuentes no solo entre compañeros sino con docentes siendo necesaria la aplicación de manual con el compromiso de todos los involucrados.
--	--	---

Modelo Operativo (Matriz de Marco Lógico)

RESUMEN NARRATIVO DE OBJETIVOS	INDICADORES VERIFICABLES OBJETIVAMENTE	FUENTES DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS DE SUSTENTABILIDAD
Fin Aplicar el manual de mediación de forma permanente en la Facultad.	La Mayoría de personas en la Facultad aplican el Manual de forma Permanente	Lista de asistencia de estudiantes y docentes	Apoyo de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales.
PROPÓSITO (Objetivo General) Emplear la Mediación Educativa como medio de prevención de la Deserción estudiantil	Hasta el semestre Marzo – Agosto 2014 los estudiantes y docentes emplearán la Mediación Educativa como medio de prevención de la Deserción Estudiantil	Manual de Mediación de Conflictos en el Aula Universitaria. Lista de verificación de los estudiantes y docentes que aplican el manual	Apoyo de las autoridades de La Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales
COMPONENTES	El 60% de los estudiantes y docentes de la	Lista de asistencia a las diferentes reuniones tanto de	Apoyo de la Universidad Técnica

<p>Elaborar un Manual de Técnicas y Herramientas de Mediación Educativa.</p> <p>Socializar el Manual de Técnicas y Herramientas de mediación Educativa</p> <p>Entre los integrantes de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales.</p> <p>Propiciar el uso y aplicación del Manual de Técnicas y Herramientas de Mediación Educativa, para resolver los conflictos que surjan en las aulas.</p>	<p>Facultad son partícipes activos de la creación del manual y su aplicación hasta el Semestre Marzo – Agosto de 2014</p>	<p>docentes como estudiantes</p> <p>Fotografías de las diferentes reuniones</p> <p>Videos</p> <p>Certificados de las acreditaciones nacionales</p>	<p>de Ambato</p>
--	---	--	------------------

Actividades por componente. (Objetivos Específicos)

Componente 1.- Elaborar un Manual de Técnicas y Herramientas de Mediación Educativa.

Es importante que el Manual lo Elaboren los involucrados: los representantes de los estudiantes y los docentes con la guía de la persona

responsable de la ejecución del Manual el Licdo. Alejandro Martínez, teniendo en cuenta se detalla dentro de la propuesta, técnicas y herramientas que son importantes destacar y que son de importancia relevante para la creación del manual.

Dentro de las actividades que se debe realizar para la estructurar el manual conjuntamente con las personas antes mencionadas son las siguientes:

- Reuniones con las autoridades de la Facultad para definir el cronograma.
- Reuniones con los representantes de cada uno de los semestres de la Carrera de Comunicación Social.
- Reuniones con los docentes de la Carrera
- Establecer una Comisión de Redacción del Manual
- Establecer reuniones de trabajo semanales para la realización del borrador del Manual.
- Redacción de forma clara las políticas, lineamientos y atribuciones del Manual de Mediación Educativa.
- Elaboración del borrador completo bajo la coordinación del Licdo. Alejandro Martínez
- Revisión del Manual por la Comisión
- Aprobación del Manual por medio de las Autoridades de la Facultad
- Autorización para la difusión del Manual con los estudiantes y docentes.
- Evaluación del proceso.

Teniendo en cuenta estas actividades se presenta a continuación las técnicas y herramientas básicas en las que se debe basar el Manual de Mediación Educativa de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales
Técnicas para la resolución de conflictos en el aula universitaria.

1.- Todos ganan

Se debe transformar en los adversarios potenciales en estos casos estudiantes y docentes en asociados que cooperen en la resolución de problemas.

Para cumplir con esto se pueden aplicar estas preguntas:

- ¿Cuáles son mis necesidades reales?
- ¿Cuáles son las de la otra parte?
- ¿Deseo trabajar a favor de ambas partes?

2.- Respuesta Creativa

Utilizar actitudes positivas para resolver los conflictos

- ¿Qué posibilidades puede abrir esta situación?
- ¿Soy Capaz de ver posibilidades?

3.- Empatía

Se deben identificar los puntos de vista ajenos e intentar desarrollarlos y valorándolos.

- ¿Cómo se sentiría en el lugar del otro?
- ¿Qué están intentando decir?
- ¿Les he escuchado realmente?
- ¿Saben que les estoy escuchando?

4.- Firmeza, la justa

Hay que exponer las necesidades sin culpar o atacar. Se debe ser tolerante con las personas y severo con el problema.

- ¿Qué es lo que deseo cambiar?
- ¿De qué modo puedo exponer mi deseo sin culpar al otro?
- ¿Consigo con mi exposición explicar, cuáles son mis sentimientos o, por el contrario, me limito a exponer lo que considero que está bien o mal?

5.- Cooperación:

Se deben definir las desigualdades de poder hay que analizar sus efectos sobre el proceso de toma de decisiones de forma conjunta

- ¿Estoy haciendo un uso inapropiado de mi poder?
- ¿Lo está haciendo el otro?

6.- Control Emocional

Hay que expresar las emociones de forma apropiada. También se debe ayudar al otro a mostrar sus emociones.

¿Qué es lo que siento?

¿Le estoy culpando por lo que siento?

¿Mejorará la situación si le digo como me siento?

¿Qué puedo hacer para tener mis sentimientos bajo control?

¿Qué deseo que cambie?

7.- Voluntad de resolver

Analizar las ventajas que la resolución tiene para todos los implicados.

¿Deseo realmente resolver el conflicto?

8.- Esquema del Conflicto

¿En qué consiste el problema?

¿Quiénes son las partes importantes?

¿Existen áreas comunes en el esquema del conflicto?

¿En qué aspectos debemos trabajar?

9.- Diseño de alternativas

Hay que diseñar una gama, la más amplia posible, de opciones que no se hayan debatido o justificado hasta el momento.

¿Cuáles son todas las posibilidades?

¿Cuáles son las opciones que nos satisfacen más a las partes implicadas?

10.- Negociación

Se deben proponer ofertas justas, equitativas y con sentido común

¿Qué es lo que deseo conseguir?

¿En qué puede ceder el otro?

¿En qué puedo ceder yo?

¿Qué aspectos deseo que cubra el acuerdo?

¿Qué aspectos deseo que cubra el acuerdo?

¿Estoy incluyendo o ignorando las objeciones?

11- Mediación

Se debe explicitar la trascendencia de la opción de que intervenga una tercera parte imparcial y objetiva.

Como parte implicada

Como Mediador

12.- Ampliar las perspectivas

Hay que analizar las soluciones actuales en función de su influencia sobre el contexto amplio, más allá del tema concreto en cuestión.

¿Qué puede producir esto más allá de lo inmediato?

¿Hacia dónde me llevará esto en el futuro?

Se debe tener presente que son un conjunto de herramientas no de normas.

www.google.comhttp://www.slideshare.net/epampliega/tcnicas-para-la-resolucin-de-conflictos. (tomado – 03 – 01 – 2014)

Componente 2.- Socializar el Manual de Técnicas y Herramientas de mediación Educativa entre los integrantes de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales.

Dentro de las actividades para la socialización una vez estructurado el manual de acuerdo a las preguntas antes mencionadas se realizarán las siguientes actividades:

- Reunión con las autoridades de la Facultad para estructurar de forma clara el manual para la resolución de conflictos.
- Aprobación de las principales autoridades en Consejo Directivo de la Facultad.
- Utilización de los principales medios de información dentro y fuera de la Facultad para la socialización del Manual.
- Visitas en los diferentes semestres para explicarles en que consiste
- Conferencias sobre resolución de conflictos en el aula y su aplicación en la Facultad.

Componente 3.- Propiciar el uso y aplicación del Manual de Técnicas y Herramientas de Mediación Educativa, para resolver los conflictos que surjan en las aulas.

- Reuniones con las autoridades de la Facultad para que la socialización y difusión sea continúa.
- Organización con los diferentes paralelos sobre el uso del Manual.
- Revisión continua de los compromisos de acuerdo al manual
- Un vez creado el Manual evaluaciones continuas antes durante y después de su aplicación. Previsión de la Evaluación

Para evaluar los resultados de la propuesta, se contará con elementos definitivos que permitan evaluar el antes, durante y después de la aplicación una vez creado el manual de mediación educativa y que se hayan realizado todas las actividades que se necesitan hacer para estructurar el manual.

¿Qué evaluar?	La aplicación del Manual en estudiantes y docentes de la Facultad
¿Por qué evaluar?	Porque es necesario identificar los resultados y los avances de la propuesta y verificar su aplicación en cada uno de los semestres. Porque es importante establecer la repercusión una vez aplicado el manual en la Facultad.
¿Para qué evaluar?	Para satisfacer las necesidades y ser apoyo en la gestión de los conflictos de los y las participantes Para cumplir con los objetivos de la propuesta Para apoyar a la creación del Manual de Mediación Educativa convirtiéndolo en una parte de la

	Futura Unidad de Mediación en la Facultad.
Indicadores	Listas de verificación de asistencia borrador y aprobación del manual por las Autoridades de la Facultad
¿Quién evalúa?	Licdo. Alejandro Martínez
¿Cuándo evaluar?	Antes durante y después de aplicada la propuesta
¿Cómo evaluar?	Encuestas Entrevistas
Fuentes e instrumentos	Cuestionarios Guías de entrevista

Fuente: Investigador
Elaboración: Investigador

Bibliografía

GROVER Karen, (1996)

La Mediación y sus Contextos de Aplicación.

Paidós, México.

CONNOR Desmond, (1997)

Participación Pública: Un Manual Cómo Prevenir y Resolver los Conflictos Públicos.

FERRER, Argelia (2002). Periodismo científico y desarrollo: una mirada desde América Latina. Tesis doctoral.

CIBANAL, Luís (2006). Teoría de la comunicación humana.

GARGUREVICH REGAL, Juan (2006). ¿Para qué estudiar Periodismo? Pontificia Universidad Católica del Perú. En Revista Palestra de la Comunicación.

OLIVAR ZÚÑIGA, Antonio (2006). Fundamentos teóricos de la comunicación.

Alcócer, Gloria y Naranjo, Fanny. “Estudio de las motivaciones e intereses que influyen en los adolescentes para elegir una profesión u ocupación”. Quito. PUCE, 1976.

Álvarez, José María. Etiología de un sueño o el abandono de la Universidad por parte de los estudiantes por factores no académicos. Colección Ensayos. Universidad Autónoma de Colombia. Poiacina, Martín, Zobeida, González. Deserción, desgranamiento, retención, repitencia. Editorial Kapelusz.

Anexos

Anexo 1

UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES

Encuesta a ser aplicada a Docentes de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales, Universidad Técnica de Ambato.

Fecha:

.....

Objetivo: Investigar la presencia o no de conflictos en el aula universitaria y sus posibles consecuencias, desde la perspectiva de los Docentes.

MARQUE CON UNA “X” LA RESPUESTA QUE USTED PIENSE QUE SEA LA IDEAL

PREGUNTAS HACIA LOS DOCENTES

1. ¿Cree usted que existen conflictos en el aula con los estudiantes?

SI () NO ()

2. ¿Cree usted que estos conflictos crean un mal ambiente en el aula?

SI () NO ()

3. ¿Cree usted que el docente debe manejar la mediación para la solución de conflictos?

SI () NO ()

4. ¿Cree usted que los estudiantes son entes en conflicto por su inexperiencia?

SI () NO ()

5. ¿Cree usted que todo conflicto tiene solución?

SI () NO ()

6. ¿Cree usted que los estudiantes tienen respeto a los docentes?

SI () NO ()

7. ¿Cree usted que el docente respeta las ideas del estudiante?

SI () NO ()

8. ¿Cree usted que el dialogo es la mejor solución de los conflictos?

SI () NO ()

9. ¿Cree usted que el respeto en el aula es un pilar básico entre estudiante y docente?

SI () NO ()

10. ¿En situación de conflictos el docente mantiene un dialogo con el estudiante?

SI () NO ()

Anexo 2

UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES

Encuesta a ser aplicada a Estudiantes de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales, Universidad Técnica de Ambato.

Fecha:

.....

Objetivo: Investigar la presencia o no de conflictos en el aula universitaria y sus posibles consecuencias, desde la perspectiva de los Estudiantes.

1. ¿Los docentes son entes solucionadores de conflictos
SI () NO ()
2. ¿Los docentes son coherentes al momento de solucionar un conflicto
SI () NO ()
3. ¿Cree usted que el docente debe respetar siempre su criterio?
SI () NO ()
4. ¿Cree usted que se deben tomar medidas de sanciones frente a un conflicto?
SI () NO ()
5. ¿En un conflicto los docentes son mediadores de estos temas?
SI () NO ()
6. ¿Sin justas las medidas tomadas por los docentes en un conflicto?
SI () NO ()
7. ¿El docente hace hablar a las dos partes antes de sancionar a alguien?
SI () NO ()
8. ¿Los docentes actúan de manera positiva en los conflictos?
SI () NO ()
9. ¿Cree que los docentes deberían tener bases de mediación para la solución de conflictos?
SI () NO ()
10. ¿Los estudiantes estarían dispuestos a solucionar sus conflictos con un docente mediador?
SI () NO ()

Anexo 3

UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES

Encuesta a ser aplicada a Docentes de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales, Universidad Técnica de Ambato.

Fecha:

.....

Objetivo: Investigar la presencia o no de conflictos en el aula universitaria y sus posibles consecuencias, desde la perspectiva de los Docentes.

Temática: Deserción Estudiantil en Universidades.

- Señale la respuesta correcta con una X.

1 ¿Cree usted que es correcto que un estudiante deserte de la vida universitaria?

- Si ().
- No ().

Porque.....
.....
.....

2 ¿Según su perspectiva cuales serían las razones para que los estudiantes deserten? :

- Familiares ()
- Económicos ()
- Culturales ()

- Otros ()

3 ¿En qué niveles considera usted que los estudiantes desertan?

- I a III Semestre. ().
- IV a VII Semestre. ().
- Último Periodo. ().

4 ¿Conoce usted alguna persona que haya desertado de los estudios universitarios?

- Si ().
- No ().

5. ¿Qué cambios ayudarían a evitar que los estudiantes deserten de la Universidad?

- Cambio de Pedagogía. ().
- Dar más espacio al estudiante. ().
- Otros.....

6. ¿Cuáles son las áreas de dificultad que usted considera que resultan difíciles para el estudiante?

- Práctica. ().
- Teórica. ().
- Humanística. ().

7. ¿Cree usted que es suficiente el tiempo que dedican los estudiantes para acudir a la universidad?

- Si ()
- No ()

Porque:.....
.....

8. ¿Considera que los estudiantes deberían organizar mejor su tiempo a fin de cumplir con los estándares de calidad que exige la universidad?

- Si ().
- No ().

9. ¿Ha tenido alguna experiencia con algún estudiante que haya desertado?

- Si ()
- No ()

¿Aportó de alguna manera a buscar una solución

¿Cómo?.....

.....

.....

10. ¿Estaría Dispuesto a prestar ayuda a un estudiante a fin de que continúe estudiando?

- Si ()
- No ()

Porque:.....

.....

.....

Anexo 4

UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES

Encuesta a ser aplicada a Docentes de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales, Universidad Técnica de Ambato.

Fecha:

.....

Objetivo: Investigar la presencia o no de conflictos en el aula universitaria y sus posibles consecuencias, desde la perspectiva de los Docentes.

Temática: Deserción Estudiantil en Universidades.

- Señale la respuesta correcta con una X.

1 ¿Crees correcto desertar de la Universidad?

Si ()

No ()

Porque:.....

.....

.....

2 ¿Cuáles serían los motivos para que como estudiante desertes?:

- Económicos.
- Sociales.
- Vitales.
- Rendimiento.

3 ¿Conoces a alguien que haya desertado de la Universidad?

Si ()

No ()

4. ¿Crees que la responsabilidad para que un estudiante deserte es de:

Padres ()

Estudiantes ()

Docentes ()

Autoridades ()

5. ¿Crees que los costos por materia que se cobran cuando arrastran son?:

Excesivos ()

Aceptables ()

Cómodos ()

6. ¿Qué materias te parecen más difíciles?

Teóricas. ()

Prácticas. ()

Actitudinales. ()

7. ¿Cómo calificarías al apoyo que entregan los docentes en las aulas para la formación de los estudiantes?

Excelente ()

Buena ()

Mala ()

8. ¿Tienes conocimiento de algún proyecto que ayude a los estudiantes con problemas e intenciones de deserción?

Si ()

No ()

Cual:.....
.....

9. ¿Has recibido alguna charla de motivación direccionada a continuar estudiando?

Si ()

No ()

Cual:.....
.....

10. ¿Si te dieran a escoger, cual sería tu respuesta:

Estudiar ()

Trabajar ()

UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO
FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES
CENTRO ACADEMICO DE POSGRADO
PROGRAMA DE MAESTRIA EN MEDIACION ARBITRAJE Y
SOLUCION DE CONFLICTOS

VALIDACION DE INSTRUMENTO / ENCUESTA

FECHA.....

MAESTRANTE Alejandro Martínez M.

TEMA: TEMA: CONFLICTOS EN EL AULA ENTRE DOCENTES Y ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS Y SU INCIDENCIA EN LOS INDICES DE DESERCIÓN, EN LA CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO.

OBJETIVO GENERAL: DETERMINAR CONFLICTOS EN EL AULA ENTRE DOCENTES Y ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS Y SU INCIDENCIA EN LOS INDICES DE DESERCIÓN, EN EL SEMESTRE ACADEMICO SEPTIEMBRE FEBRERO, EN LA CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO.

OBJETIVOS ESPECIFICOS: IDENTIFICAR CONFLICTOS EN EL AULA ENTRE DOCENTES Y ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS

DETERMINAR LOS INDICES DE DESERCIÓN EN EL SEMESTRE ACADEMICO SEPTIEMBRE FEBRERO, EN LA CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO

DISEÑAR UNA PROPUESTA DE SOLUCION AL PROBLEMA DE DESERCIÓN EN EL SEMESTRE ACADEMICO SEPTIEMBRE FEBRERO, EN

LA CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA UNIVERSIDAD
TECNICA DE AMBATO

SI NO

COHERENCIA

PERTINENCIA

METODOLOGIA

UTILIZADA

CORRECTAMENTE

POBLACION A SER

APLICADA

VALIDEZ DEL

INSTRUMENTO

CONFIABILIDAD

OBSERVACIONES.....

RECOMENDACIONES.....

FIRMA.....

NOMBRE.....

PROFESION

Y

CARGO

.....